

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PEMBELAJARAN DAN LAYANAN AKADEMIK DI AKPER GIRI Satria HUSADA WONOGIRI

Sri Handayani

Dosen Akper Giri Satria Husada Wonogiri

Email : nshanda_77@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran dan layanan akademik. Penelitian dilaksanakan pada akhir semester ganjil di Akper Giri Satria Husada Wonogiri pada tahun 2019. Responden sebanyak 117 orang. Data kepuasan mahasiswa dikumpulkan dengan kuisioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap rencana proses pembelajaran sebesar 4.25 dengan kategori puas, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan proses pembelajaran sebesar 4.17 dengan kategori puas, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam kegiatan praktikum sebesar 4.18 dengan kategori puas, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap suasana akademik sebesar 4.19 dengan kategori puas, rata – rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan sebesar 4.16 dengan kategori puas, rata – rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan akademik sebesar 4.10 dengan kategori puas dan rata – rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana sebesar 4.12 dengan kategori puas.

Kata kunci : Kepuasan mahasiswa, proses pembelajaran, layanan akademik

PENDAHULUAN

Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan sistem mutu yang telah dijalankan di lingkungan Akper Giri Satria Husada Wonogiri adalah bagian dari proses untuk menjaga keberlangsungan berjalannya sistem mutu dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa dalam lingkup Akper Giri Satria Husada Wonogiri menjadi bagian proses evaluasi pelaksanaan sistem penjaminan mutu.

Survey kepuasan mahasiswa bertujuan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan sistem mutu di Akper Giri Satria Husada Wonogiri dan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan yang telah ada di Akper Giri Satria Husada Wonogiri sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil evaluasi yang

diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik terutama bagi pihak institusi dalam hal peningkatan manajemen dan juga untuk menyusun rencana program kerja pengembangan institusi, sesuai arah kebijakan dalam rencana strategis dan rencana operasional Akper Giri Satria Husada Wonogiri

METODOLOGI PENELITIAN

Evaluasi Pengukuran tingkat kepuasan terhadap layanan yang telah diterima oleh mahasiswa pada akhir semester. Pada periode pengukuran kepuasan tahun akademik 2018/2019 ini, melibatkan sebanyak 117 responden. Aspek-aspek tingkat kepuasan yang diukur yaitu rencana proses pembelajaran, proses belajar mahasiswa, kinerja dosen dalam kegiatan praktikum, suasana akademik, layanan kemahasiswaan, layanan keuangan

akademik, sarana dan prasarana. Untuk setiap aspek terdapat beberapa item pernyataan dengan jumlah yang berbeda. Pada aspek rencana proses pembelajaran terdapat 14 item, pada aspek proses belajar mengajar terdapat 23 item, pada aspek kinerja dosen dalam kegiatan praktikum terdapat 8 item, pada aspek suasana akademik terdapat 30 item, aspek layanan kemahasiswaan terdapat 7 item, aspek layanan keuangan akademik terdapat 11 item, dan pada aspek sarana prasaran terdapat 20 item. Instrumen pengukuran tingkat kepuasan dengan Kuesioner Pengukuran Tingkat Kepuasan.

Untuk mendapatkan gambaran dan masukan yang lebih lengkap terkait dengan tingkat kepuasan, disetiap akhir dari bagian/aspek kepuasan diberikan pertanyaan komentar dan saran yang dapat diisi atau tidak diisi oleh para responden. Nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri atas pernyataan kepuasan dalam skala 1-5. Nilai skala kepuasan 1, adalah nilaiterendah dari rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden tidak tahu tingkatkepuasan yang dirasakan dalam pelayanan yang diberikan oleh Akper Giri Satria Husada Wonogiri, ini berarti indikator kepuasan yang diukur tidak sesuai dengan harapan sehingga tingkat kepuasan responden ada pada level terendah. Sedangkan nilai tertinggi adalah 5, artinya responden merasa sangat puas dengan aspek-aspek pelayanan yang diberikan oleh institusi selama ini. Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa berupa indeks kepuasan (skala 1- 5). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akandianalisis dengan teknik statistik deskriptif sederhana.

Proses pengolahan data dilakukan dengan program SPSS. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat

disimpulkan tingkat skala kepuasan mahasiswa terhadap aspek yang dinilai. Tabel klasifikasi sikap responden terhadap aspek yang dinilai dapat disusun dari jumlah skor jawaban responden, yaitu dicari skor tertinggi, skor terendah, jumlah kelas, dan jarak interval. Skor tertinggi (ideal) = 5 (Sangat Puas Sekali) Skor terendah = 1 (Sangat Tidak Puas)Jumlah kelas = 5 (Sangat tidak puas, sampai sangat puas sekali). Jarak interval = (Skor tertinggi - Skor terendah) jumlah kelas interval = (5-1)/5 = 0,8. Berdasarkan perhitungan diatas dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan mahasiswa dari tiap-tiap aspek yang dinilai.

Tabel 1. Klasifikasi Skala Kepuasan

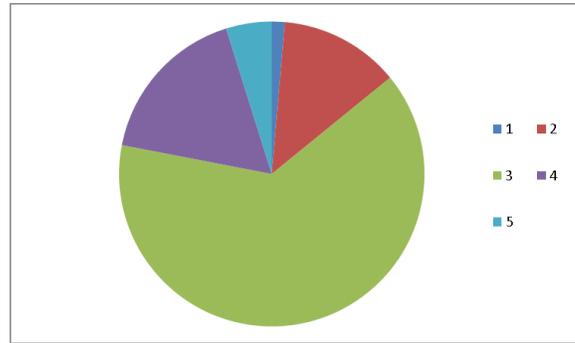
Retrata Skor Jawaban	Klasifikasi Kepuasan
>4,2 s/d 5,0	Sangat Puas Sekali (SPS)
>3,4 s/d 4,2	Sangat Puas (SP)
>2,6 s/d 3,4	Puas (P)
>1,8 s/d 2,6	Tidak Puas (TP)
1,0 s/d 1,8	Sangat Tidak Puas (STP)

Tabel 2. Indikator Kepuasan Mahasiswa

No	Indikator
Rencana Proses Pembelajaran	
1	Kejelasan tujuan pembelajaran setiap mata kuliah
2	Kesesuaian materi perkuliahan dengan Satuan Acara Perkuliahan (SAP)
3	Ketersediaan modul/handout/bahan kuliah
4	Kehadiran dosen di kelas sesuai dengan jadwal
5	Alokasi waktu mengajar dosen sesuai alokasi waktu yang ditetapkan
6	Kemampuan dosen menyampaikan materi ajar
7	Kesempatan berdiskusi/bertanya dalam perkuliahan
8	Kesempatan mendapatkan umpan balik/masukan atas tugas/ujian
9	Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan
10	Kemampuan dosen memberi contoh yang relevan
11	Kemampuan dosen menanggapi pertanyaan/pendapat mahasiswa
12	Kemampuan dosen menumbuhkan semangat belajar
13	Kemampuan dosen dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif
14	Kesesuaian materi ujian dengan materi kuliah
Proses Belajar Mengajar	
1	Kemampuan Penguasaan materi
2	Kesesuaian materi dengan silabus
3	Penguasaan serta penggunaan metode alat bantu

4	Penggunaan metode/strategi pembelajaran
5	Penggunaan bahasa yang komunikatif
6	Pemberian motivasi belajar kepada mahasiswa
7	Kesesuaian dan cara menjawab pertanyaan mahasiswa
8	Pemanfaatan referensi dan kualitas bahan dalam perkuliahan
9	Penampilan/kerapian berpakaian
10	Keramahan bersosialisasi dengan mahasiswa
11	Kedisiplinan (datang tepat waktu)
12	Penguasaan kelas
13	Pelaksanaan pembelajaran sesuai dengan jadwal
14	Perkuliahan menggunakan media elektronik yang memadai
15	Melakukan absen Mahasiswa pada setiap pertemuan
16	Kedisiplinandosen dalam mengisi daftar monitoring dosen setiap pertemuan
17	Kemampuan Dosen memberikan pengarahan pada awal perkuliahan
18	Kemampuan membuat media pembelajaran dengan baik
19	Kemampuan memberikan tugas sesuai dengan materi perkuliahan
20	Kemampuan memeriksa tugas yang diberikan
21	Membagikan hasil yang sudah diperiksa kepada mahasiswa
22	Bila berhalangan hadir, dosen mengganti jadwal kuliah
23	Buku wajib dan anjuran tersedia di perpustakaan
Kinerja Dosen Dalam Praktikum	
1	Penyampaian tujuan praktikum oleh dosen
2	Dosen menyampaikan kontrak pada awal praktikum
3	Melengkapi praktikum dengan lembar kerja / worksheet dan petunjuk praktikum
4	Penjelasan tata tertib, aturan, dan prosedur praktikum
5	Memulai dan mengakhiri praktikum tepat waktu sesuai jadwal yang ditentukan
6	Melakukan pretest sebelum praktikum
7	Penyampaian materi praktikum
8	Memiliki ketrampilan dalam pengoperasian instrumen praktikum
Suasana Akademik	
1	Keramahan layanan akademik
2	Ruang diskusi dosen dan mahasiswa melalui kegiatan pembimbingan akademik
3	Pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler
4	Informasi pembayaran dan administrasi (SPP, uang gedung,dll)
5	Kemudahan dalam pembayaran dan administrasi (SPP, uang gedung, dll)
6	Informasi revisi KRS
7	Kemudahan dalam revisi KRS
8	Informasi Jadwal Kuliah,jadwal Ujian
9	Informasi Hasil Studi (KHS)
10	Informasi koleksi perpustakaan
11	Kemudahan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan
12	Keramahan layanan perpustakaan
13	Ruang perpustakaan
14	Koleksi perpustakaan
15	Laboratorium Komputer
16	Ketersediaan alat pendukung (viewer,OHP,komputer,dll)
17	Fasilitas Wifi Gratis/ Hot Spot
18	Keramahan Cleaning Service
19	Keramahan Satpam
20	Kebersihan gedung
21	Ruang Kuliah
22	Tempat Parkir
23	Keamanan Gedung
24	Taman/ Hall/ Ruang Publik
25	Area Parkir
26	Kantin
27	Fasilitas Olah Raga
28	Fasilitas Ekstra Kurikuler
29	Fasilitas Ibadah
30	Kamar mandi/ Toilet
Layanan Kemahasiswaan	
1	Bidang Kemahasiswaan sudah mengadakan asuransi / santunan kesehatan bagi mahasiswa
2	Bidang Kemahasiswaan sudah menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi/kurang mampu
3	Bidang kemahasiswaan sudah memfasilitasi pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan
4	Bidang kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan program kreatifitas mahasiswa (PKM)
5	Bidang kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat dibidang olahraga, seni, sosial dan kerohanian (kelompok Pendalaman Agama)
6	Bidang kemahasiswaan sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja
7	Bidang kemahasiswaan sudah memfasilitasi mahasiswa untuk mengikuti kompetisi nonakademik (Lomba olahraga, seni)
Layanan Keuangan Akademik	
1	Prosedur pelayanan dibagian keuangan
2	Kecepatan dan ketepatan proses pelayanan di bagian keuangan
3	Staf bagian keuangan berperilaku sopan, santun, dan ramah
4	Disiplin kerja staf bagian keuangan
5	Staf bagian keuangan berperilaku jujur dan dapat dipercaya
6	Tanggapan yang diberikan oleh staff bagian keuangan terhadap keluhan anda
7	Prosedur penyampaian informasi keuangan oleh staf bagian keuangan
8	Kemampuan, Pengetahuan, dan kecakapan, staf bagian keuangan dalam melaksanakan tugasnya.
9	Informasi pembayaran SPP dll
10	Kemudahan dalam pembayaran SPP dll
11	Kenyamanan dan keamanan ruang tunggu bagian keuangan
Sarana dan Prasarana	
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapih
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman
3	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruangan kuliah
4	Sarana perpustakaan yang lengkap

5	Ketersediaan buku referensi keperawatan di perpustakaan
6	Prasarana Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa
7	Jumlah peralatan laboratorium sesuai kebutuhan mahasiswa
8	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih
9	Tempat beribadah yang nyaman dan bersih
10	Ruang komputer yang memadai
11	Hotspot/wifi mencakup seluruh area belajar di lingkungan kampus
12	Fasilitas bangku istirahat untuk transit perkuliahan
13	Website Akper sebagai sumber informasi
14	Fasilitas olahraga dan seni di kampus
15	Fasilitas ekstra kurikuler
16	Fasilitas ruang parkir
17	Fasilitas keamanan gedung
18	Taman/Hall/ruang publik
19	Fasilitas kantin
20	Kondisi lingkungan belajar secara keseluruhan

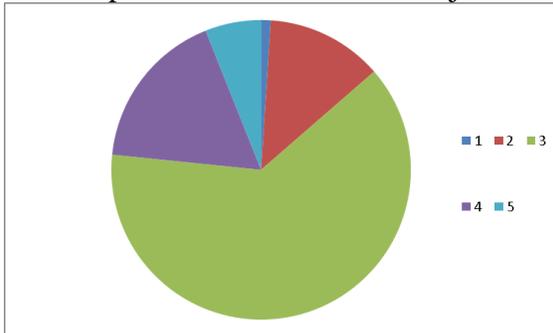


Hasil analisis kepuasan mahasiswa terhadap proses belajar mengajar didapatkan data sebanyak 64% mahasiswa menjawab puas, 17% menjawab sangat puas, 13% menjawab tidak puas, 5% menjawab sangat puas sekali dan 1% menjawab sangat tidak puas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Rencana Proses Pembelajaran

Tabel 4.1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Rencana Proses Pembelajaran



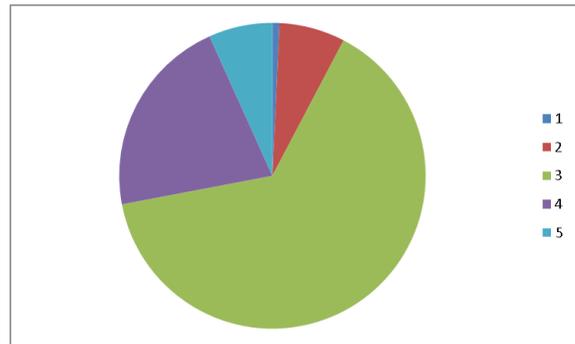
Analisis kepuasan mahasiswa terhadap rencana proses pembelajaran didapatkan hasil : sebanyak 63% mahasiswa menjawab puas, 17% menjawab sangat puas, 13% menjawab tidak puas, 6% menjawab sangat puas sekali dan 1% menjawab sangat tidak puas.

2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Belajar Mengajar

Tabel 4.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Belajar Mengajar

3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Dalam Praktikum

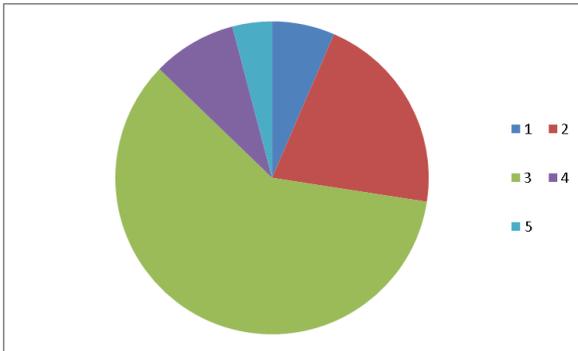
Tabel 4.3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Dalam Praktikum



Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam praktikum didapatkan hasil analisis; sebanyak 64% menjawab puas, 21% mahasiswa menjawab sangat puas, 7% mahasiswa menjawab sangat puas sekali, 7% menyatakan tidak puas dan 1% menjawab sangat tidak puas.

4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Suasana Akademik

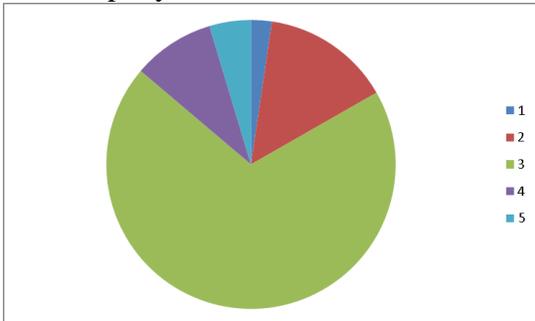
Tabel 4.4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Suasana Akademik



Analisis kepuasan mahasiswa terhadap suasana akademik didapatkan hasil sebanyak 60% mahasiswa menjawab puas, 21% mahasiswa menjawab tidak puas, 9% menjawab sangat puas, 6% menjawab sangat tidak puas dan 4% menjawab sangat puas sekali.

5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

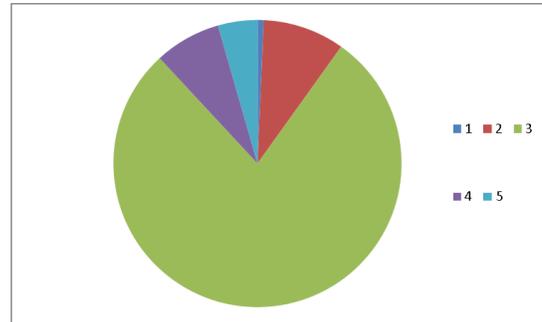
Tabel 4.5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap layanan Kemahasiswaan



Hasil analisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan didapatkan data sebanyak 69% mahasiswa menjawab puas, 14% menjawab tidak puas, 9% menjawab sangat puas, 5% mahasiswa menjawab sangat puas sekali dan 2% mahasiswa menjawab sangat tidak puas.

6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Akademik

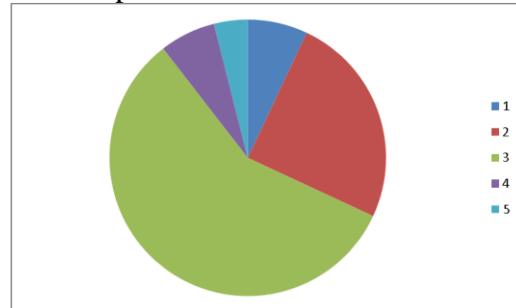
Tabel 4.6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Akademik



Analisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan akademik didapatkan data 78% mahasiswa menjawab puas, 9% mahasiswa menjawab tidak puas, 7% menjawab sangat puas, 4% mahasiswa menjawab sangat puas sekali dan 1% menjawab sangat tidak puas.

7. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Dan Prasarana

Tabel 4.7. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Dan Prasarana



Hasil analisis kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana di Akper Giri Satria Husada Wonogiri didapatkan data sebanyak 58% mahasiswa menjawab puas, 25% mahasiswa menjawab tidak puas, 7% menjawab sangat puas, 7% menjawab sangat tidak puas dan 4% menjawab sangat puas sekali.

KESIMPULAN

Berdasarkan pengolahan dan analisis data diperoleh bahwa:

Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap rencana proses pembelajaran sebesar 4.25 dengan kategori puas

Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan proses pembelajaran sebesar 4.17 dengan kategori puas

