

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan institusi yang memiliki peran dan posisi yang strategis dalam pencapaian tujuan pendidikan. Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan tinggi yang menghasilkan lulusan-lulusan yang ahli dalam berbagai bidang demi menjawab berbagai kebutuhan masyarakat, bangsa, dan Negara (Seniati, 2006 dalam Yuniarti, 2014). Dan fungsi perguruan tinggi menurut Undang-undang (UU) No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi Pasal 4 adalah mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa.

Jenis pendidikan di Indonesia menurut UU No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 20, terdiri atas pendidikan vokasi, akademik dan profesi. Pada setiap jenjang pendidikan perguruan tinggi, wajib mengembangkan kurikulum perguruan tinggi dengan mengacu pada standar nasional pendidikan tinggi yang mencakup pengembangan kecerdasan intelektual, akhlak mulia, dan keterampilan (UU No. 12 tahun 2012 pasal 35 ayat 2).

Sesuai Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 pasal 97 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan menyatakan bahwa kurikulum perguruan tinggi dikembangkan dan dilaksanakan berbasis kompetensi (KBK). Kompetensi yang harus dicapai pada suatu bidang studi terdiri atas tiga kompetensi yaitu kompetensi utama, kompetensi penunjang dan kompetensi lainnya (Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 45 Tahun 2002 pasal 2 ayat 1). Standar kompetensi lulusan sebagaimana telah diatur di Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi No. 44 tahun 2015 tentang standar nasional pendidikan tinggi pasal 5 ayat 1, tentang kriteria minimal kualifikasi kemampuan lulusan mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan dan dinyatakan dalam rumusan capaian pembelajaran lulusan.

Capaian pembelajaran diatur dalam peraturan presiden (PP) No. 8 tahun 2012 tentang kerangka kualifikasi nasional Indonesia (KKNI) pasal 2 yang terdiri dari sembilan jenjang dimulai dari jenjang 1 untuk lulusan pendidikan dasar sampai dengan jenjang 9 untuk lulusan doktor sebagai jenjang tertinggi. Untuk setiap jenjang memiliki deskripsi capaian pembelajaran yang sesuai dengan kualifikasinya. Setiap jenjang kualifikasi pada KKNI memiliki kesetaraan dengan capaian pembelajaran yang dihasilkan melalui pendidikan, pelatihan kerja atau pengalaman kerja (PP No 8 tahun 2012 pasal 3).

Standar Pendidikan Keperawatan Indonesia terdiri atas standar pendidikan Diploma Tiga, Pendidikan Ners, Pendidikan Magister, Pendidikan Spesialis Keperawatan dan Program Pendidikan Doktor (UU No. 38 tahun 2014). Lulusan sarjana keperawatan dalam KKNI terdapat pada jenjang level 6, dengan kompetensi keperawatan yang harus dimiliki yaitu praktik profesional, etis, legal, serta peka budaya, pemberian asuhan dan manajemen asuhan keperawatan, serta pengembangan profesional (PPNI, 2005). Menurut Nursalam dan Effendi (2008), pendidikan keperawatan merupakan pendidikan yang mencakup keterampilan intelektual, interpersonal, teknis, dan mampu mempertanggung-jawabkan secara legal, keputusan dan tindakan yang dilakukan sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Dan untuk meningkatkan kompetensi lulusan, setiap mahasiswa keperawatan pada akhir masa pendidikan vokasi dan profesi harus mengikuti uji kompetensi secara nasional (UU No. 38 tahun 2014 pasal 14 ayat 1).

Dengan diterbitkannya UU No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi dan Peraturan Presiden No. 8 Tahun 2012 tentang KKNI, maka akan mendorong semua perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik. Untuk mengukur dimensi kualitas pelayanan atas jasa pendidikan yang diberikan sebaiknya perlu untuk mengetahui ciri-ciri dari dimensi kualitas pelayanan tersebut (Lovelock & Wright, 2007). Adapun dimensi dari kualitas pelayanan adalah bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*) dan kepastian (*assurance*) (Parasuraman, 1988 dalam Tjiptono, 2016). Perguruan tinggi dapat

meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan cara menjalankan pelayanan akademik yang berkualitas sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa. Kualitas pelayanan akademik merupakan salah satu aspek terpenting yang harus diperhatikan di setiap perguruan tinggi. Menurut Mahmud (2012) layanan akademik yang di dapat mahasiswa di perguruan tinggi yaitu layanan informasi, layanan saranan dan prasaranan, layanan administrasi, layanan akademik, layanan pengembangan bakat minat serta keterampilan dan layanan kesejahteraan.

Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010). Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada kepuasan pelanggan yang dilayani (Pasolong, 2008 dalam Fikri, Wiyani, & Suwandar 2016). Pelayanan akademik yang berkualitas memberikan dorongan bagi mahasiswa untuk menjalin ikatan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang.

Dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Impartina (2014) di Stikes Muhammadiyah Lamongan menunjukkan bahwa ada hubungan persepsi mahasiswa kebidanan tentang ketersediaan fasilitas dengan kepuasan mahasiswa (p -value 0.000). Sedangkan penelitian lain yang dilakukan Miftahudin dan Suyoto (2014) mengukur kepuasan mahasiswa berdasarkan kinerja dosen dalam proses perkuliahan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto dalam hal keandalan, *responsiveness*, *tangibles*, empati dan jaminan memiliki hubungan yang kuat dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja kuliah di kelas (p -value 0.005).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta, didapatkan data belum dilakukannya penilaian tentang hubungan kualitas pelayanan akademik dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Berdasarkan wawancara kepada 5 mahasiswa program studi keperawatan di dapatkan hasil,

3 dari 5 mahasiswa (60%) menyatakan puas dengan fasilitas dan pelayanan yang ada, sedangkan sisanya (40%) mengatakan tidak puas terhadap pelayanan administrasi yang berbelit-belit, dosen yang sering terlambat dan sering mengganti jadwal kuliah. Dan dari hasil observasi peneliti fasilitas lapangan masih belum baik, serta tempat parkir kendaraan khususnya mahasiswa tidak tersusun rapi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan di Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini apakah ada hubungan kualitas pelayanan akademik dengan tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan di Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan akademik dengan tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan di Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran kualitas layanan akademik di Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- b. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan di Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- c. Mengetahui hubungan kualitas pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa keperawatan di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta.
- d. Mengetahui hubungan bimbingan akademik terhadap kepuasan mahasiswa keperawatan di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta.

- e. Mengetahui hubungan sumber daya pendukung terhadap kepuasan mahasiswa keperawatan di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta.
- f. Mengetahui hubungan aktivitas ekstrakurikuler terhadap kepuasan mahasiswa keperawatan di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta.
- g. Mengetahui hubungan komunikasi dengan pimpinan terhadap kepuasan mahasiswa keperawatan di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta.
- h. Mengetahui hubungan pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa keperawatan di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Harapan peneliti untuk hasil penelitian ini tentu nantinya dapat bermanfaat bagi semua pihak meliputi:

1. Bagi Pengelola Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta
 - a. Memberikan gambaran tingkat kepuasan terhadap pelayanan akademik Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
 - b. Untuk memberikan evaluasi dan masukan terhadap sistem pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

2. Bagi peneliti

Sebagai referensi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik.

E. Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul	Hasil	Metode	Persamaan	Perbedaan
1.	Suyoto, Miftahudin, A (2014)	Mengukur Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Kinerja Dosen Dalam Proses Perkuliahan	Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto dalam hal keandalan, responsivenes, tangibles, empati dan jaminan memiliki hubungan yang kuat dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja kuliah di kelas (p -value 0.005)	Desain penelitian survey dengan pendekatan persuasif	Persamaan terletak pada variabel kepuasan mahasiswa	Perbedaan terletak pada variabel kinerja dosen dalam perkuliahan, teknik pengambilan sampling, dan analisa data
2.	Yuniarti, Y (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi	Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa baik secara simultan sebesar 54,2% dan secara parsial yaitu keandalan 19,98%, daya tanggap 23,25%, bukti fisik 25,34%, empati 21,57%, dan jaminan 18,10%.	Desain penelitian deskriptif verifikatif	Persamaan terletak pada teknik pengambilan sampel yaitu stratified sampling, analisa data dan variabel kepuasan mahasiswa.	Perbedaan terletak pada tempat, waktu dan program studi responden,
3.	Impartina, A (2014)	Hubungan Persepsi Tentang Ketersediaan Fasilitas dengan Kepuasan Mahasiswa Kebidanan di Stikes Muhammadiyah Lamongan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan persepsi tentang ketersediaan fasilitas dengan kepuasan mahasiswa (p -value 0.000)	Desain penelitian <i>korelasional</i> dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Persamaan terletak pada variabel kepuasan mahasiswa,	Perbedaan terletak pada variabel persepsi tentang ketersediaan fasilitas, teknik pengambilan Sampel, dan uji analisa data

4.	Sudiro (2015)	Pengaruh Saranan, Proses pembelajaran, dan Persepsi Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa pada POLITEKNIK Indonusa Surakarta	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari sarana terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta, (2) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari proses pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Indonesia Surakarta, (3) terdapat pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan dari kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta.	Desain penelitian kuantitatif deskriptif	Persamaan terletak pada variabel kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa	Perbedaan terletak pada teknik analisa data dan teknik pengambilan sampel dan variabel pengaruh saranan, proses pembelajaran dan persepsi kinerja dosen
----	------------------	--	--	--	--	---

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL AHMAD YANI
YOGYAKARTA