

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Tempat Penelitian

Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Yogyakarta, yang berlokasi di Jl. Ringroad Ambarketawang, kecamatan Gamping, kabupaten Sleman, Yogyakarta. Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta memiliki 5 program studi (prodi): Ilmu Keperawatan (S1) dan profesi Ners, Farmasi (S1), Teknologi Bank Darah (D3), Kebidanan (D3), dan Rekam medis dan Informasi Kesehatan (D3). Program studi ilmu keperawatan merupakan salah satu program studi yang ada sejak tahun 2006 di Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Untuk saat ini program studi ilmu keperawatan di Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta sedang dikembangkan agar bisa lebih berkualitas dan menciptakan lulusan-lulusan perawat yang professional.

2. Karakteristik Responden

Data penelitian menurut karakteristik responden diuraikan berdasarkan usia dan jenis kelamin sebagai berikut

Tabel 4.1 Rata-Rata Usia Responden Pada Masing-Masing Semester di Prodi (S1) Keperawatan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta (n=209)

Semester	N	Mean	MD	SD	CI 95%	Usia min	Usia Max
Semester 2	46	18.72	19.00	0.688	18.51-18.92	18	20
Semester 4	50	19.50	19.50	0.974	19.22-19.78	17	22
Semester 6	47	20.83	21.00	0.702	20.62-21.04	20	22
Semester 8	66	21.76	22.00	1.447	21.40-22.11	20	31
Rata-rata		20.34	20.00	1.592	20.12-20.56	17	31

Sumber: Data Primer 2017

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan hasil analisis diketahui rata-rata usia responden adalah 20.34 tahun dengan standar deviasi 1.592. Pada tingkat kepercayaan 95%, berada pada rentang 20.12 - 20.56 tahun. Usia responden paling muda adalah 17 tahun dan usia responden paling tua adalah 31 tahun.

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Masing-Masing Semester di Prodi Keperawatan Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta
(n=209)

Semester	Laki-laki		Perempuan		Total	
	F	%	F	%	F	%
Semester 2	17	37.0	29	63.0	46	100.0
Semester 4	18	36.0	32	64.0	50	100.0
Semester 6	17	36.2	30	63.8	47	100.0
Semester 8	27	40.9	38	59.1	66	100.0
Total	79	37.8	130	62.2	209	100.0

Sumber: Data Primer 2017

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa total responden laki-laki sebanyak 79 mahasiswa (37.8%) dan perempuan sebanyak 130 mahasiswa (62.2%).

3. Analisa Univariat

a. Kualitas pelayanan akademik

Hasil penelitian kualitas pelayanan akademik di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta di sajikan pada tabel berikut

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Layanan Akademik Di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta (n=209)

Kualitas pelayanan Akademik	Baik		Sedang		Buruk		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Kualitas pembelajaran	28	13.4	136	65.1	45	21.5	209	100%
Bimbingan akademik	67	32.1	135	64.6	7	3.3	209	100.0
Sumber daya pendukung	25	12.0	162	77.5	22	10.5	209	100.0
Aktivitas ekstra kurikuler	36	17.2	126	60.3	47	22.5	209	100.0
Komunikasi dengan pimpinan	45	21.5	107	51.2	57	27.3	209	100.0
Aspek layanan administrasi	47	22.5	130	62.2	32	15.3	209	100.0

Sumber: Data Primer 2017

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui seluruh jenis pelayanan akademik dikategorikan oleh responden memiliki kualitas pelayanan yang sedang. Dari 5 jenis pelayanan akademik, yang dipersepsikan paling baik adalah bimbingan akademik dengan persentase sebesar 32.1%. Sedangkan

pelayanan akademik yang dipersepsikan paling buruk adalah komunikasi dengan pimpinan dengan persentase 27.3%.

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Layanan Akademik di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta

Kualitas layanan akademik	F	%
Baik	33	15.8
Sedang	146	69.9
Buruk	30	14.4
Total	209	100%

Sumber: Data Primer 2017

Tabel 4.4 menunjukkan sebagian besar mahasiswa prodi (S1) keperawatan menyatakan kualitas pelayanan akademik di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta dalam kategori sedang yaitu sebanyak 146 mahasiswa (69.9%).

b. Tingkat kepuasan

Hasil penelitian tingkat kepuasan di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta di sajikan di tabel berikut

Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa Keperawatan pada Masing-Masing Semester di Prodi Keperawatan di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta (n=209)

Semester	Sangat puas		Cukup Puas		Tidak puas		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Semester 2	10	21.7	23	50.0	13	28.3	46	100.0
Semester 4	2	4.0	34	68.0	14	28.0	50	100.0
Semester 6	3	6.4	25	53.2	19	40.4	47	100.0
Semester 8	6	9.1	48	72.7	12	18.2	66	100.0

Sumber: Data Primer 2017

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui tingkat kepuasan seluruhnya berada dikategori cukup puas. Dari empat semester, tingkat kepuasan yang paling tinggi dengan kategori sangat puas adalah semester dua dengan persentase sebesar 21.7%. Sedangkan ketidakpuasan paling tinggi adalah semester 6 dengan persentase 40.4%.

Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa di Prodi Keperawatan Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta

Kepuasan mahasiswa	F	%
Puas	21	10.0
Cukup Puas	130	62.2
Tidak puas	58	27.8
Total	209	100%

Sumber: Data Primer 2017

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan masih ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas terhadap kualitas pelayanan akademik di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta dengan presentase 27.8%.

4. Analisa Bivariat

Hasil analisis tentang hubungan kualitas pelayanan akademik dengan tingkat kepuasan di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta disajikan berdasarkan masing-masing jenis layanan akademik sebagai berikut:

Tabel 4.7 Hubungan Antara Jenis Layanan Akademik dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan di Prodi (S1) Keperawatan Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta (n=209)

Kualitas Pelayanan Akademik	Tingkat kepuasan								p-Value
	Puas		Cukup puas		Tidak puas		Total		
	f	%	F	%	f	%	f	%	
Kualitas pembelajaran									
Baik	6	2.9	17	8.1	5	2.4	28	13.4	0.20
Sedang	11	5.3	85	40.7	40	19.1	136	65.1	
Buruk	4	1.9	28	13.4	13	6.2	45	21.5	
Total	21	10.0	130	62.2	58	27.8	209	100	
Bimbingan akademik									
Baik	13	6.2	44	21.1	10	4.8	67	32.1	0.00
Sedang	8	3.8	83	39.7	44	21.1	135	64.6	
Buruk	0	0.0	3	1.4	4	1.9	7	3.3	
Total	21	10.0	130	62.2	58	27.8	209	100	
Sumber daya pendukung									
Baik	10	4.8	14	6.7	1	0.5	25	12.0	0.00
Sedang	11	5.3	109	52.2	42	20.1	162	77.5	
Buruk	0	0.0	7	3.3	15	7.2	22	10.5	
Total	21	10.0	130	62.2	58	27.8	209	100	
Aktivitas ekstrakurikuler									
Baik	11	5.3	19	9.1	6	2.9	36	17.2	0.00
Sedang	9	4.3	86	41.1	31	14.8	126	60.3	
Buruk	1	0.5	25	12.0	21	10.0	47	22.5	
Total	21	10.0	130	62.2	58	27.8	209	100	

Komunikasi dengan pimpinan									
Baik	10	4.8	29	13.9	6	2.9	45	21.5	0.00
Sedang	10	4.8	73	34.9	24	11.5	107	51.2	
Buruk	1	0.5	28	13.4	28	13.4	57	27.3	
Total	21	10.0	130	62.2	58	27.8	209	100	
Layanan administrasi									
Baik	10	4.8	31	14.8	6	2.9	47	22.5	0.00
Sedang	11	5.3	80	38.3	39	18.7	130	62.2	
Buruk	0	0.0	19	9.1	13	6.2	32	15.3	
Total	21	10.0	130	62.2	58	27.8	209	100	

Sumber: Data Primer 2017

Tabel 4.7 menunjukkan hampir seluruh jenis layanan akademik memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan mahasiswa prodi (S1) keperawatan di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta, dengan uraian sebagai berikut:

1. Tidak ada hubungan antara kualitas pembelajaran dengan tingkat kepuasan mahasiswa di Prodi (S1) Keperawatan di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta ($p\ value = 0.20$).
2. Ada hubungan yang signifikan antara bimbingan akademik dengan tingkat kepuasan mahasiswa di Prodi (S1) Keperawatan di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta ($p\ value = 0.00$).
3. Ada hubungan yang signifikan antara sumber daya pendukung dengan tingkat kepuasan mahasiswa di Prodi (S1) Keperawatan di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta ($p\ value = 0.00$).
4. Ada hubungan yang signifikan antara aktivitas ekstrakurikuler dengan tingkat kepuasan mahasiswa di Prodi (S1) Keperawatan di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta ($p\ value = 0.00$).
5. Ada hubungan yang signifikan antara komunikasi dengan pimpinan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Prodi (S1) Keperawatan di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta ($p\ value = 0.00$).
6. Ada hubungan yang signifikan antara aspek layanan administrasi dengan tingkat kepuasan mahasiswa di Prodi (S1) Keperawatan di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta ($p\ value = 0.00$).

Analisa lebih lanjut kualitas layanan akademik dengan tingkat kepuasan di Prodi (S1) Keperawatan Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta diuraikan pada tabel dibawah ini

Tabel 4.8 Hubungan Kualitas Layanan Akademik dengan Tingkat Kepuasan di Prodi (S1) Keperawatan Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta

(n=209)

Kualitas pelayanan Akademik	Puas		Cukup Puas		Tidak puas		Total		P value
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Baik	12	5.7	19	9.1	2	1.0	33	15.8	0.00
Sedang	9	4.3	101	48.3	36	17.2	146	69.9	
Buruk	0	0.0	10	4.8	20	9.6	30	14.4	
Total	21	10.0	130	62.2	58	27.8	209	100	

Sumber: Data Primer 2017

Tabel 4.8 menunjukkan bagaimana mahasiswa Prodi (S1) Keperawatan menyatakan puas dengan layanan akademik dengan persentase 12 mahasiswa (5.7), sedangkan 101 mahasiswa (48.3%) menyatakan cukup puas dengan layanan akademik. Terdapat 20 mahasiswa (9.6%) Prodi (S1) Keperawatan yang menyatakan tidak puas dengan kualitas layanan akademik di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta.

Berdasarkan hasil uji *kendall tau* di peroleh *p value* sebesar 0.00 yang berarti ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan akademik dengan tingkat kepuasan mahasiswa di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta.

B. Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Akademik di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian besar mahasiswa prodi keperawatan mempersepsikan kualitas pelayanan akademik di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta dalam kategori sedang dengan presentase 146 mahasiswa (69.9%). Kualitas pelayanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau stakeholders dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan atau stakeholders (Pakpahan, 2004 dalam Susanto, 2014).

Menurut tabel 4.3 kualitas pelayanan akademik yang ada di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta dari kelima pelayanan tersebut yang di persepsikan paling baik oleh mahasiswa adalah bimbingan akademik dengan persentase sebesar 32.1%. Sedangkan pelayanan akademik yang dipersepsikan paling buruk adalah komunikasi dengan pimpinan dengan persentase 27.3%.

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Lewis dan Booms, 1983 dalam Tjiptono, 2013). Kualitas layanan akan menentukan kepuasan pelanggannya atau mahasiswa. Ini sejalan dengan penelitian Astuti, Mangungsong, Purnaningrum (2014) yang menunjukkan ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Terapi Wicara Poltekkes Kemenkes Surakarta.

Kualitas pelayanan akademik merupakan aspek terpenting dalam sebuah perguruan tinggi, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka diharapkan akan semakin baik pula proses berjalannya pembelajaran yang ada di perguruan tinggi tersebut. Kualitas pelayanan akademik yang ada di perguruan tinggi menurut Kotler dan Fox (1995) yaitu kualitas pembelajaran, bimbingan akademik, sumber daya pendukung, aktivitas ekstrakurikuler, komunikasi dengan pimpinan dan layanan administrasi akademik. Untuk itu setiap perguruan tinggi harus memperhatikan kualitas pelayanan yang ada. Ada beberapa hal yang harus mendapatkan perhatian dalam memperbaiki kualitas

pelayanan di perguruan tinggi menurut Sugiyanti (2000) dalam Mahmud (2012) yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi kenyamanan dan atribut pendukung pelayanan yang lainnya.

2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan sebagian besar mahasiswa keperawatan di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta dalam kategori cukup puas dengan presentase 130 mahasiswa (62.2%). Hal ini menunjukkan bahwa ekspektasi mahasiswa Stikes Jenderal A.Yani terhadap pelayanan akademik hampir terpenuhi, Kepuasan adalah suatu keadaan dimana terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan terhadap kinerja, pelayanan serta sarana-sarana yang di miliki (Mahmud, 2012).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan meliputi: bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*) (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry ,1985 dalam Tjiptono, 2016). Kelima dimensi tersebut merupakan penilaian untuk mengetahui puas tidaknya pelanggan terhadap suatu pelayanan. Jika kelima dimensi tersebut terpenuhi atau berjalan dengan baik maka akan tercapainya kepuasan. Apriliana, Santoso, dan Sumaryati (2014) dalam penelitiannya menunjukkan terdapat pengaruh positif bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan mahasiswa BKK Pendidikan Akuntansi Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS.

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu penilaian sukses tidaknya sebuah perguruan tinggi dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggannya (mahasiswa). Kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan internal perguruan tinggi dapat dilihat dari sedikitnya komplain oleh

mahasiswa atas layanan-layanan yang diberikan oleh rektorat, fakultas sampai tingkat jurusan dan staf pelaksana pelayanan (Mahmud, 2012).

Mahasiswa akan merasa puas apabila perguruan tinggi memperhatikan layanan yang akan diberikan sesuai dengan harapan mahasiswa. Mahasiswa akan mendapat kepuasan berkaitan dengan kualitas layanan apabila pihak-pihak yang terlibat langsung memberikan pelayanan tenaga kependidikan atau dosen dan tenaga pendidikan lainnya bertingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya di terima orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan keramahmatan (Moenier, 2000 dalam Mahmud, 2012).

3. Hubungan Kualitas Pembelajaran dengan Kepuasan Mahasiswa

Hasil uji statistik menunjukkan tidak ada hubungan antara kualitas pembelajaran dengan kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa item-item layanan yang berkaitan dengan layanan-layanan pembelajaran seperti kemampuan dosen atau instruktur dalam penguasaan materi, keramahannya, objektivitas dalam memberikan nilai, dan sebagainya tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Hal ini dapat berarti bahwa layanan-layanan tersebut tidak begitu diperhatikan oleh mahasiswa karena mahasiswa beranggapan bahwa layanan pembelajaran yang berkualitas memang sudah seharusnya dimiliki oleh institusi pendidikan termasuk perguruan tinggi. Berdasarkan penelitian Nasukah (2014) menunjukkan bahwa aksestabilitas mahasiswa dalam mendapatkan layanan-layanan penunjang lebih mempengaruhi kepuasan total mahasiswa UIN Malik Malang.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penilaian mahasiswa untuk ketepatan waktu dosen mengisi perkuliahan masih di anggap rendah oleh mahasiswa. Mahasiswa menilai bahwa dosen masih sering terlambat untuk mengisi waktu perkuliahan. Hal ini menyebabkan waktu yang seharusnya bisa dimanfaatkan dosen untuk memberikan materi ke mahasiswa menjadi tidak efektif. Hal ini perlu menjadi bahan evaluasi untuk setiap dosen agar lebih bisa

memanfaatkan waktu lebih baik lagi. Menurut responden, dosen yang datang terlambat ke kelas menyebabkan mahasiswa mengalami kerugian karena waktu yang seharusnya bisa dimanfaatkan untuk proses belajar-mengajar akan menjadi terbuang sia-sia. Selain ketepatan waktu dosen, penilaian yang masih rendah adalah dosen lebih fokus untuk memberikan materi tanpa melibatkan mahasiswa dalam proses belajar mengajar. Sering kali dosen tidak memberikan contoh yang mudah, agar bisa lebih dimengerti oleh mahasiswa. Disini mahasiswa akan lebih mudah memahami materi yang diberikan oleh dosen, jika dosen mau memberikan contoh yang mudah dipahami oleh setiap mahasiswa. Untuk itu dosen perlu lebih selektif lagi saat memberikan contoh untuk menunjang materi yang akan diberikan kepada mahasiswa.

Setiap perguruan tinggi perlu memiliki kualitas pembelajaran yang baik agar bisa menciptakan lulusan-lulusan yang baik dan berkompeten. Untuk itu mahasiswa berhak mendapatkan kualitas pembelajaran yang berkualitas yang diberikan oleh institusi pendidikan (perguruan tinggi). Berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 60 Tahun 1999, tentang Pendidikan Tinggi Pasal 109, disebutkan bahwa salah satu hak mahasiswa adalah memperoleh pengajaran sebaik-baiknya dan layanan bidang akademik sesuai dengan minat, bakat, kegemaran dan kemampuannya, dan juga berhak mendapat bimbingan dari dosen program studi yang diikutinya dalam penyelesaian studinya. Hak-hak tersebut akan terpenuhi jika tenaga pendidik (dosen) melakukan tanggung jawabnya secara baik. Karena dalam pemberian layanan pendidikan, guru atau dosen tidak hanya berperan sebagai pemberi pengetahuan, tetapi juga pendorong, pengawas, penilai dan pembimbing dalam proses pembelajaran (Mahmud, 2012).

4. Hubungan Bimbingan Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara bimbingan akademik dengan tingkat kepuasan mahasiswa (p value 0.000). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri (2015) yang menunjukkan layanan bimbingan konseling secara parsial berkontribusi terhadap kepuasan siswa SMP. Secara

umum bimbingan dan konseling berfungsi sebagai fasilitator, sarana yang memberikan kemudahan-kemudahan baik terhadap yang dibimbing maupun sekolah/ perguruan tinggi/ lembaga/ masyarakat (Badrujaman, 2011 dalam Hakim, 2014). Menurut Kotler dan Fox (1995) dalam Taman, dkk (2013) bimbingan akademik berhubungan dengan dosen yang menjadi pembimbing akademik dalam hal kontinuitas, kesabaran, ketelitian, dan ketersediaan waktu dalam memberikan bimbingan akademik, dan sebagainya.

Layanan bimbingan diawali dengan program orientasi pengenalan studi dan almamater bagi mahasiswa baru, setelah menjadi mahasiswa dan untuk seterusnya mahasiswa akan mendapatkan layanan bimbingan oleh penasihat akademik dalam proses perkuliahan seperti menentukan dan mengambil beban studi setiap semesternya, bimbingan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan khususnya kesulitan belajar dan juga masalah-masalah pribadi, bimbingan pendidikan dan pengajaran oleh dosen mata kuliah yang meliputi perkuliahan tatap muka, pemberian dan pembuatan tugas-tugas terstruktur dan tugas mandiri, bimbingan penulisan karya ilmiah yaitu penulisan makalah maupun penulisan skripsi, bimbingan praktik keilmuan (Mahmud, 2012).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, untuk aspek bimbingan akademik yang masih mendapatkan penilaian rendah adalah kesediaan dosen pembimbing akademik memberikan bimbingan diluar jadwal bimbingan. Hal ini akan menyulitkan mahasiswa apabila memiliki masalah akademik maupun non akademik. Pembimbing akademik perlu menyediakan waktu diluar jadwal bimbingan untuk mahasiswa yang ingin bertemu untuk mendapatkan arahan dan solusi bagi mahasiswa untuk menyelesaikan masalah akademik maupun non akademik yang dialami. Dalam hal ini peran dosen pembimbing akademik akan sangat penting untuk memberikan dukungan bagi mahasiswa. Peran pembimbing akademik dapat membantu mahasiswa menyiapkan diri sebelum, selama dan sesudah perkuliahan, sehingga mahasiswa siap menghadapi perkuliahan, siap mengikuti perkuliahan dan siap mengakhiri perkuliahan dengan mengikuti ujian akhir Yusuf, 1996 dalam Anidar, 2012). Untuk itu pembimbing akademik perlu terus memonitor perkembangan dan kemajuan

yang alami oleh mahasiswanya. Sedangkan yang sudah mendapatkan penilaian yang baik dari responden yaitu pembimbing akademik sudah baik dalam memberikan solusi untuk menyelesaikan masalah akademik. Hal ini menunjukkan bahwa dosen pembimbing akademik sudah dapat membantu memberikan solusi bagi mahasiswa untuk menyelesaikan masalah akademiknya. Hal ini perlu di pertahankan dan ditingkatkan lagi agar mahasiswa dapat lebih fokus dalam proses pembelajaran dan tidak terganggu dengan masalah akademik yang dialami. Masalah akademik yang sering dialami oleh mahasiswa yaitu masalah dalam waktu belajar yang sesuai dengan banyak tuntutan dan aktivitas mahasiswa dan kurangnya motivasi serta semangat belajar mahasiswa (Kartini, 1995 dalam Anidar, 2012).

Secara umum layanan bimbingan akademik dapat membantu memberikan solusi terhadap masalah akademik maupun masalah pribadi yang dihadapi mahasiswa. Salah satu tujuan bimbingan akademik bagi mahasiswa adalah membantu mahasiswa khususnya untuk memecahkan atau mengatasi problema akademik (Fakultas kedokteran dan ilmu kesehatan, 2005 dalam Mahmud 2012). Sedangkan tujuan bimbingan dan konseling pribadi adalah untuk membantu mahasiswa memecahkan problema-problema pribadi yang dihadapinya, menjadi orang yang sehat dan membantu menyelesaikan tugas perkembangan dan tugas-tugas akademik (Mahmud 2012). Untuk lebih mengoptimalkan fungsi dan peran layanan bimbingan akademik, yang harus dilakukan oleh dosen pembimbing akademik yaitu menghimpun data bersifat akademik maupun non akademik, menganalisis data, memberikan layanan secara baik kepada individu atau kelompok dan tindak lanjut dari layanan yang diberikan (Mudjiran, 1996, dalam Anidar, 2012).

5. Hubungan Sumber Daya Pendukung dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara sumber daya pendukung dengan tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan di Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta. Hasil penelitian ini sejalan dengan Sudiro (2015) yang menyatakan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari

sarana terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik Indonusa Surakarta. Sumber daya pendukung yang ada di perguruan tinggi meliputi ketersediaan laboratorium, perpustakaan, ruang kuliah dan sebagainya (Kotler, 1995 dalam Taman dkk 2015).

Berdasarkan penelitian untuk aspek sumber daya pendukung yang mendapatkan penilaian yang baik dari mahasiswa yaitu kebersihan fasilitas laboratorium dan ruang kelas. Dengan tersedianya fasilitas laboratorium dan ruang kelas yang baik akan memberikan kenyamanan bagi mahasiswa untuk mengikuti proses pembelajaran. Fasilitas memainkan peran penting dalam aktualisasi tujuan dan sasaran pendidikan dengan memenuhi kebutuhan fisik dan emosional dari staf dan mahasiswa (Asiabaka, 2008 dalam Isniani, Kusuma dan Noviani, 2015). Ketika sarana dan prasarana terpenuhi dan dapat dimanfaatkan dengan baik, maka keberadaan sarana dan prasarana dalam keadaan menarik, bersih, fungsional, dan nyaman, dapat berpengaruh terhadap prestasi yang akan dihasilkan oleh siswa (Lumpkin, 2013 dalam Rahayu dan Utama, 2015). Sedangkan untuk aspek sumber daya pendukung yang masih mendapatkan penilaian kurang dari mahasiswa adalah fasilitas *hotspot wifi* dan ketersediaan *personal hygiene* yang tersedia di toilet. Menurut responden fasilitas *hotspot wifi* yang tersedia masih lambat, sehingga menyulitkan mahasiswa untuk mengakses atau mencari bahan untuk perkuliahan maupun tugas-tugas yang diberikan oleh dosen. Sedangkan dari penilaian mahasiswa ketersediaan *personal hygiene* di toilet masih sangat buruk. Berdasarkan observasi peneliti, masih belum tersedianya perlengkapan *personal hygiene* yang terdapat di toilet. Hal ini membuat mahasiswa harus menyediakan atau membawa sendiri perlengkapan *personal hygiene*. Untuk itu Stikes perlu lebih memperhatikan lagi untuk fasilitas *personal hygiene* yang terdapat di toilet kampus.

Perguruan tinggi perlu memberikan fasilitas, sarana dan prasaran yang baik bagi mahasiswa. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 1989 tentang Pendidikan Tinggi pasal 106 ayat (1) dalam Mahmud (2012) salah satu layanan yang harus diberikan kepada mahasiswa dan merupakan hak-hak mahasiswa adalah pemanfaatan fasilitas perguruan tinggi dalam rangka

kelancaran proses belajar. Perguruan tinggi yang memiliki sumber daya pendukung yang lengkap akan lebih memberikan kesan yang positif bagi masyarakat dan akan menunjang proses belajar mengajar bagi mahasiswanya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan nomor 49 tahun 2014 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi pasal 30 Standar sarana dan prasarana pembelajaran merupakan kriteria minimal tentang sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan isi dan proses pembelajaran dalam rangka pemenuhan capaian pembelajaran lulusan.

6. Hubungan Aktivitas Ekstrakurikuler dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan aktivitas ekstra kurikuler dengan tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan di Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang berkaitan dengan pengembangan potensi bakat dan minat mahasiswa dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Mahasiswa akan semakin puas ketika mereka dihargai prestasinya dan diberikan dukungan untuk mereka dapat berkreasi. Mahmud (2012) menyebutkan bahwa layanan pengembangan potensi bakat dan minat serta layanan kesejahteraan merupakan layanan yang berhak diterima mahasiswa secara baik.

Aktivitas ekstrakurikuler merupakan salah satu wadah ekspresi atau tempat bagi mahasiswa untuk mengembangkan minat maupun bakat yang dimilikinya. Disini pihak perguruan tinggi wajib memfasilitasi perlengkapan dan peralatan pendukung. Dalam layanan pengembangan minat potensi bakat dan minat mahasiswa, yang perlu di tekankan bahwa perguruan tinggi hanya memfasilitasi kegiatan-kegiatan tersebut serta hanya sebatas memberikan bimbingan dan arahan yang tidak mendikte (Mahmud, 2012).

Berdasarkan hasil penelitian untuk aspek aktivitas ekstrakurikuler yang sudah mendapatkan penilaian yang baik dari mahasiswa yaitu Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta sudah dapat menyediakan kegiatan ekstrakurikuler sesuai dengan minat dan bakat mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan ekstrakurikuler yang tersedia sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh

mahasiswa untuk mengembangkan minat dan bakatnya di bidang non akademik. Kegiatan ekstrakurikuler yang tersedia di Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta yaitu ekstrakurikuler futsal, volley, basket, badminton, uki biromhna, tenis meja, pramuka, staypala, paduan suara dan yang lain-lainnya. Sedangkan untuk penilaian yang masih kurang yaitu tersedianya sistem *reward* bagi mahasiswa yang berprestasi dalam kegiatan ekstrakurikuler. Kurangnya penghargaan yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswa akan mematahkan semangat mahasiswa untuk terus berkarya dan berprestasi sesuai dengan bakat dan minat yang dimiliki. Reward adalah memberikan sesuatu kepada orang lain sebagai penghargaan (Djamarah, 2008). *Reward* memiliki tujuan untuk meningkatkan dan membangkitkan minat, serta motivasi dan bukan sebagai tujuan. *Reward* merupakan salah satu cara untuk bisa menghargai prestasi yang telah dicapai oleh mahasiswa. Untuk itu penghargaan yang di berikan, diharapkan akan memberikan semangat serta mendorong dan memotivasi agar mahasiswa dapat meningkatkan prestasi di bidang non akademik. Karena pada dasarnya manusia pada hakikatnya memiliki kebutuhan ego atau penghargaan seperti kebutuhan untuk dihormati, dihargai, dan memiliki suatu prestasi atau reputasi serta status (Maslow, 1970 dalam Amalia, 2015).

7. Hubungan Komunikasi dengan Pimpinan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan komunikasi dengan pimpinan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan di Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Yusnaena, Effendy, Husni, (2016) yang menemukan bahwa komunikasi mempengaruhi kepuasan pelayanan secara positif dan signifikan.

Komunikasi yang dimaksud berkaitan dengan aspek kemudahan untuk menghubungi pimpinan atau staf pada tingkat universitas, fakultas, jurusan atau program studi (Kotler dan Fox, 1995 dalam Taman, dkk, 2013). Seorang

pemimpin yang memiliki komunikasi yang baik akan sangat membantu dalam menjalankan tugasnya. Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain (Onong, 1997 dalam Sikumbang, 2014). Salah satu cara untuk menjalin komunikasi yang efektif antara pimpinan dengan mahasiswa, seorang pemimpin perlu mengadakan diskusi agar mahasiswa dengan mudah memberikan masukan yang positif untuk perguruan tingginya.

Komunikasi yang efektif antara pimpinan/staf dengan mahasiswa akan menghilangkan kesalahan komunikasi yang sering terjadi dalam suatu organisasi (perguruan tinggi). Berdasarkan penelitian untuk aspek komunikasi dengan pimpinan yang sudah mendapatkan penilaian yang baik dari mahasiswa adalah interaksi yang dilakukan pimpinan Stikes Jenderal A.Yani dengan mahasiswa sudah berjalan dengan cukup baik. Interaksi merupakan salah satu bentuk komunikasi yang terjadi antara pimpinan dengan mahasiswa. Komunikasi yang terjalin dengan baik antara pimpinan dengan mahasiswa akan lebih mendekatkan mahasiswa dengan pimpinan Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta. Komunikasi merupakan hal yang sangat vital dalam keberlangsungan dan keberhasilan sebuah interaksi, baik dalam lingkungan formal dalam organisasi atau lembaga pendidikan maupun pada tataran interaksi pada organisasi yang bersifat umum (Pace dan Fules, 2000 dalam Wijaya, 2013). Tanpa adanya jalinan komunikasi yang baik dan benar, besar kemungkinan semua proses yang ada di dalam organisasi atau lembaga tersebut tidak akan dapat berjalan dengan maksimal dan tidak akan sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Penilaian yang masih kurang yaitu adanya diskusi rutin yang dilakukan para pimpinan Stikes Jenderal A.Yani Yogyakarta untuk membahas keluhan atau masukan mahasiswa terhadap pelayanan yang ada. Keluhan atau masukan mahasiswa merupakan salah satu bentuk kepedulian mahasiswa kepada perguruan tingginya agar dapat menjadikan masukan mereka sebagai bahan evaluasi yang berguna bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Pada dasarnya pola komunikasi ini sangat diperlukan oleh

seorang pimpinan dalam organisasi, bahwa antara komunikasi formal dan komunikasi informal dan juga proses komunikasi beserta bentuk komunikasi saling mengisi antara satu dengan lainnya dalam hal pencapaian tujuan organisasi (Muhammad, 2011). Dengan di dengarnya setiap keluhan atau masukannya maka akan lebih membuat mahasiswa merasa lebih di hargai karena setiap keluhan dan masukan mereka merupakan salah satu penilaian kualitas layanan yang ada di perguruan tingginya. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi merupakan aspek yang penting bagi suatu organisasi, baik organisasi profit maupun nonprofit (Bungin, 2006 dalam Wijaya, 2013).

8. Hubungan Layanan administrasi dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan layanan administrasi dengan tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan di Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Nasukah (2014) yang menunjukkan adanya hubungan pelayanan administratif terhadap kepuasan total UIN Malik Malang. Layanan administrasi merupakan salah satu pelayanan yang ada di perguruan tinggi. Anderson (2006) dalam Nasukah (2014) menyatakan bahwa hubungan mahasiswa pertama kali dengan perguruan tinggi dilakukan pada saat adanya layanan penerimaan dan registrasi mahasiswa baru. Mahasiswa akan selalu berhubungan dengan kegiatan layanan administrasi, baik untuk mengurus surat-surat maupun pembayaran.

Berdasarkan hasil penelitian aspek layanan administrasi akademik yang sudah mendapatkan penilaian baik dari mahasiswa adalah penampilan staff dan pegawai administrasi akademik yang rapi dan sopan. Penampilan yang menarik merupakan salah satu faktor pelayanan yang baik dan dapat memberikan kesan yang positif bagi pelanggan. Berdasarkan penelitian Kukuh (2009) yang menunjukkan penampilan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan penampilan yang rapi dan sopan dari staff dan pegawai administrasi, akan membuat mahasiswa merasa nyaman saat berurusan dengan bagian administrasi. Sedangkan penilaian dari mahasiswa yang masih kurang

untuk aspek layanan administrasi yaitu masih berbelit-belitnya urusan yang menyangkut layanan administrasi akademik. Mahasiswa masih menganggap bahwa pelayanan administrasi masih rumit. Dalam hal ini mahasiswa membutuhkan jaminan kemudahan dan kenyamanan saat mereka berhubungan dengan layanan administrasi yang ada di perguruan tinggi. Mahasiswa mengharapkan adanya ketepatan, kecepatan dan tanggung jawab dari staf administrasi jika melakukan kesalahan saat melayani mahasiswa dan memiliki prosedur dalam layanan yang jelas. Dalam pemberian pelayanan dalam bentuk faktor kecepatan dan pelayanan menjadi dambaan setiap orang disertai dengan kualitas hasil yang memadai (Mahmud, 2012).

Untuk itu perguruan tinggi harus menjamin kelancaran layanan administrasi yang ada di perguruan tingginya. Mahasiswa berhak mendapatkan layanan yang baik dalam kegiatan yang berkaitan dengan registrasi, pembayaran SPP, Penerimaan KRS dan KHS, pembuatan IPS maupun IPK, pengajuan cuti, pembuatan surat keterangan dan sebagainya (Mahmud, 2012).

9. Hubungan Kualitas pelayanan Akademik dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan pelayanan akademik dengan tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan di Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Hasil penelitian ini sesuai dengan Nasukah (2014) yang menunjukkan aspek akademik memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang. Kualitas pelayanan akademik merupakan aspek terpenting yang ada di sebuah perguruan tinggi. Kualitas pelayanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau stakeholders dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan atau stakeholders (Pakpahan, 2004 dalam Susanto, 2014).

Perguruan tinggi yang memiliki kualitas pelayanan akademik yang baik akan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hal ini sesuai dengan penelitian Kriswandari (2011) menyebutkan bahwa kualitas layanan

merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Mahasiswa yang merasa puas dengan pelayanan akademik yang ada di perguruan tinggi, akan memberikan manfaat bagi perguruan tinggi tersebut, yaitu mahasiswa akan merekomendasikan perguruan tinggi tersebut kepada keluarga, teman, dan orang lain. Untuk itu perguruan tinggi dapat lebih memperhatikan dan menjamin kualitas layanan yang ada. Dan apabila pelayanan yang diberikan telah baik dan memberikan kepuasan perlu ditingkatkan lagi dan bila belum maksimal dan kurang memuaskan perlu melakukan perbaikan-perbaikan (Mahmud, 2012). Perguruan tinggi yang memiliki kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kesan dan citra yang positif di masyarakat yang berdampak baik bagi perguruan tinggi tersebut.

C. Keterbatasan

Penelitian kepuasan mahasiswa ini hanya mengukur kepuasan mahasiswa terhadap apa yang diterima dan dirasakan mahasiswa tanpa lebih jauh mengungkap atau membandingkan dengan harapan mahasiswa.