

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN DOSEN DALAM MENGAJAR MATA KULIAH K3 DI JURUSAN ANALIS KESEHATAN

Azhari¹⁾, Suprihartini²⁾

^{1),2)}Jurusan Analiss Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Kalimantan Timur
Email: azharibulqis5@gmail.com

ABSTRACT

Poltekkes Kemenkes Kaltim as one of the State Higher Education Institutions in East Borneo has a commitment to produce a qualified education so it carried out measurement level of customer satisfaction. It is to determine whether Poltekkes Kemenkes Kaltim has been able to meet the requirements expected by its customers. Because of its importance of quality assurance for polytechnics, the researchers conducted a study to measure students' satisfaction on the performance of lecturers, especially K3 courses.

This research is a quantitative descriptive research because in this research describes something, such as condition, condition, situation, event, activity, and others. Researchers used questionnaires for data collection (Arikunto, 2010). Tabulation data is calculated using Likert scale to obtain the percentage of student satisfaction level.

Result of student satisfaction research on lecturer are on unsatisfied scale (9,04%), less satisfied (8,02%), satisfied (25,83%) and very satisfied (55,69%). The percentage of students' satisfaction with the lecturers of the mastery factor obtained the result that the students on the scale were not satisfied (3.08%), less satisfied (15.64%), satisfied (17.13%), and very satisfied (64.15%). The percentage of satisfaction of students to the delivery of materials conducted by the faculty of K3 with the number of students on the scale of dissatisfaction (5.00%), less satisfied (18.78%), satisfied (18.24%), and very satisfied (57.98%). The percentage of student satisfaction on the subject matter for the K3 lecturer amount of students on unsatisfied scale (18.25%), less satisfied (18,78%), satisfied (17,90%), and very satisfied (44,98%). The percentage of student satisfaction on nlecturing evaluation factor for lecturer, number of students on unsatisfied scale (21.75%), less satisfied (11.37%), satisfied (20.9%), and very satisfied (45.98%).

Keywords: K3 Courses, Student Satisfaction, Teaching-Learning

ABSTRAK

Poltekkes Kemenkes Kaltim sebagai salah satu Institusi Pendidikan Tinggi Negeri di Kalimantan Timur memiliki komitmen untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu, dapat melaksanakan pengukuran

tingkat kepuasan pelanggannya. Hal ini untuk menentukan apakah Poltekkes Kemenkes Kaltim telah mampu memenuhi ketentuan-ketentuan yang diharapkan oleh pelanggannya. Mengingat pentingnya penjaminan mutu bagi poltekkes, maka peneliti mengadakan penelitian untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen khususnya mata kuliah K3.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif karena dalam penelitian ini memaparkan atau menggambarkan sesuatu hal, misalnya keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan, dan lain-lain. Peneliti menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data (Arikunto, 2010). Tabulasi data dihitung menggunakan skala likert untuk memperoleh prosentase tingkat kepuasan mahasiswa.

hasil penelitian kepuasan mahasiswa terhadap dosen berada pada skala tidak puas (9,04%), kurang puas (8,02%), puas (25,83%) dan sangat puas (55,69%). Presentase kepuasan mahasiswa terhadap dosen dari faktor penguasaan materi diperoleh hasil bahwa mahasiswa pada skala tidak puas (3,08%), kurang puas (15,64%), puas (17,13%), dan sangat puas (64,15%). Presentase kepuasan mahasiswa terhadap penyampaian materi yang dilakukan dosen K3 dengan jumlah mahasiswa pada skala tidak puas (5,00%), kurang puas (18,78%), puas (18,24%), dan sangat puas (57,98%). Presentase kepuasan mahasiswa terhadap materi perkuliahan untuk dosen K3 jumlah mahasiswa pada skala tidak puas (18,25%), kurang puas (18,78%), puas (17,90%), dan sangat puas (44,98%). Presentase kepuasan mahasiswa pada faktor evaluasi perkuliahan untuk dosen, jumlah mahasiswa pada skala tidak puas (21,75%), kurang puas (11,37%), puas (20,9%), dan sangat puas (45,98%).

Kata Kunci : Mata Kuliah K3, Kepuasan Mahasiswa, Belajar Mengajar

Pendahuluan

Sistem pendidikan yang bermutu tentunya berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusia. Hal ini didasarkan pada realitas bahwa *output* (keluaran) dari suatu sistem pendidikan adalah sumber daya manusia yang akan digunakan dalam pembangunan di suatu daerah. Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan perbaikan system pendidikan yang selanjutnya dapat menghasilkan

sistem pendidikan yang selanjutnya dapat menghasilkan sistem pendidikan yang bermutu (Bahri dan aswan, 2011).

Kualitas mutu pendidikan yang rendah dapat ditunjukkan dengan rendahnya peringkat mutu pendidikan di Indonesia bila dibandingkan dengan Negara-negara lain. Menurut survey di tahun 2004, Indonesia menempati urutan 102 dari 107 negara yang disurvei dan peringkat 41 dari 47 negara di Asia (Mundarti, 2007).

Sistem manajemen mutu menyatakan bahwa salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur mutu suatu produk atau jasa adalah kemampuan suatu produk/jasa dalam memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan/pemakai. Kriteria yang ditetapkan oleh pemakai produk/jasa sering juga disebut dengan harapan pelanggan/pemakai (Sopiatin, 2010).

Orang tua siswa dan perusahaan pemakai lulusan dari suatu institusi pendidikan. Mahasiswa merupakan pelanggan langsung dari suatu system pelayanan pendidikan, karena mahasiswa merupakan pihak yang langsung terlibat dalam proses yang dilaksanakan suatu institusi pendidikan (Sukanti, 2009).

Poltekkes Kemenkes Kaltim sebagai salah satu Institusi Pendidikan Tinggi yang Berkualitas, Berdaya Saing dan Bertaraf Internasional memiliki komitmen untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu, dapat

Hasil Penelitian

Tabel 4.1 PresentaseTingkat Kepuasan Mahasiswa dari Faktor Disiplin Waktu

No	Faktor	Nilai				
		STS	TS	TH	S	SS
		%	%	%	%	%
1	Dosen selalu datang tepat waktu pada matakuliah K3	2,00	1,00	3,00	22,72	71,28
2	Dosen keluar tepat waktu setelah pemberian mata	1,00	1,30	2,26	35,82	59,62

melakkan pengukuran tingkat kepuasan pelanggannya. Hali ini untuk menentukan apakah Poltekkes Kemenkes Kaltim telah mampu memenuhi ketentuan-ketentuan yang diharapkan oleh pelanggannya.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif karena dalam penelitian ini memaparkan atau menggambarkan sesuatu hal, misalnya keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan, dan lain-lain. Penelitian ini tidak tidak mengadakan manipulasi terhadap objek atau wilayah penelitian. Peneliti menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data (Arikunto, 2010).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang mengambil Mata Kuliah K3 di Jurusan Analis Kesehatan Poltekkes Kemenkes Kaltim yang aktif dalam perkuliahan berdasarkan rekam data bagian akademik Jurusan Analis Kesehatan Poltekkes Kemenkes Kaltim yang berjumlah 80 mahasiswa.

	kuliah K3					
3	Dosen memenuhi kewajiban 14 kali pertemuan pada mata kuliah K3	1,00	1,78	2,00	30,56	57,44
4	Dosen tidak memeriksa kehadiran mahasiswa pada tiap pertemuan	40,0	35,00	2,00	13,00	10,00
5	Dosen menggunakan pakaian tidak sopan pada saat mengajar	1,20	1,00	1,00	16,80	80,09
Total Rata-rata		9,04	8,02	2,05	24,78	55,69

Sumber: Data Primer

Tabel 4.2 Presentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa dari Faktor Penguasaan Materi

No	Variabel Indikator	Nilai				
		STS	TS	TH	S	SS
Penguasaan Materi		%	%	%	%	%
1	Dosen yang mengajar memiliki latar belakang pendidikan K3	5,13	30,77	7,69	6,41	5,00
2	Materi K3 yang disampaikan actual dan <i>uptodate</i>	3,85	21,79	7,95	6,41	60,00
3	Dosen mampu menjawab pertanyaan mengenai mata kuliah K3	2,56	7,69	8,00	11,54	70,21
4	Dosen menggunakan rujukan terbaru mengenai mata kuliah K3	3,85	7,69	9,00	19,23	60,23
5	Dosen mampu mendemonstrasikan praktikum mata kuliah K3 dengan baik	0,00	10,26	3,00	6,41	80,33
Rata-rata		3,08	15,64	7,13	10,00	64,15

Tabel 4.3 Presentase Kepuasan Mahasiswa dari Faktor Penyampaian Materi

No	Variabel Indikator	Nilai				
		A				
Penyampaian Materi		STS	TS	TH	S	SS
	%	%	%	%	%	
1	Dosen menjelaskan deskripsi dan tujuan mata kuliah K3 di awal pembelajaran	7,00	7,69	7,00	24,36	60,95
2	Dosen selalu menggunakan metode ceramah dalam	5,00	14,10	1,89	21,79	60,00

	menyampaikan mata kuliah K3					
3	Dosen selalu melibatkan mahasiswa dalam diskusi dan <i>problem solving</i> mengenai permasalahan K3 di lingkungan tenaga laboratorium	3,00	33,33	8,00	3,85	50,97
4	Dosen selalu menyajikan materi kuliah secara berurutan sesuai SAP	8,00	20,00	0	5,00	60,00
	Rata-rata	5,00	18,78	4,25	13,75	57,98

Tabel 4.4 Presentase Kepuasan Mahasiswa dari Faktor Evaluasi dan Penilaian

No	Variabel Indikator	Nilai				
		STS	TS	TH	S	SS
Evaluasi dan Penilaian		%	%	%	%	%
1	Dosen selalu menjelaskan system evaluasi dan peilaian pada mata kuliah K3 di awal perkuliahan	7,00	7,69	7,00	24,36	60,95
2	Dosen tidak pernah mengembalikan tugas dan melakukan review atas tugas yang diberikan	5,00	14,10	1,55	21,79	60,00
3	Dosen hanya melakukan penilaian sumatif (diakhir pembelajaran) saja	3,00	33,33	8,00	3,85	50,97
4	Dosen selalu menjelaskan system evaluasi dan peilaian pada mata kuliah K3 di awal perkuliahan	60,00	20,00	0	5,00	8,00
	Rata-rata	18,25	18,78	4,15	13,75	44,98

Tabel 4.5 Presentase Kepuasan Mahasiswa dari Faktor Pendekatan Interpersonal

No	Variabel Indikator	Nilai				
		STS	TS	TH	S	SS
Pendekatan Interpersonal		%	%	%	%	%

1	Dosen selalu memotivasi mahasiswa untuk aktif dalam perkuliahan.	7,00	7,69	8,72	24,36	60,95
2	Dosen melakukan kontak fisik dalam penyampaian materi	55,25	14,10	1,55	21,79	4,75
3	Dosen menguasai kelas dengan baik	3,00	12,33	9,06	3,85	71,97
Rata-rata		21,75	11,37	6,44	13,75	45,98

Sumber: Data Primer

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap disiplin waktu rata-rata menjawab puas dengan prosentase 55,69%. Tetapi pada sub indikator 5 dengan pernyataan dosen menggunakan pakaian tidak sopan dapa saat mengajar diperoleh nilai sebanyak 80% menjawab sangat setuju, hal ini dimaksudkan bahwa pakaian tidak sopan menurut mahasiswa karena dosen menggunakan kaos pada saat mengajar praktikum. Poltekkes kemenkes Kaltim, setiap hari jum'at memang menerapkan aturan bahwa seluruh pegawai menggunakan pakaian bebas pantas dalam melaksanakan kegiatan di kampus termasuk dalam mengajar. Anggapan mahasiswa tidak sopan karena tidak menggunakan kemeja seperti hari-hari formal biasanya. Pernyataan tersebut mempengaruhi jumlah presentase kepuasan mahasiswa

terhadap indicator disiplin waktu. Hal ini sependapat dengan teori tentang disiplin waktu yaitu, Disiplin merupakan sikap mental seseorang yang mengandung kerelaan untuk mematuhi dan taat kepada peraturan, tata tertib, ataupun ketentuan yang berlaku dalam menunaikan tugas dan tanggung jawab. Atau dengan bahasa singkatnya disiplin adalah sikap menaati aturan. Seorang dosen yang diberikan tanggung jawab mengajar dituntut untuk mengikuti semua aturan dalam proses pembelajaran termasuk datang tepat waktu dalam mengisi mata kuliah yang diampnu, hal ini bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap 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). Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul

karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan dengan ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang (Kotler, 2012).

1. Presentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa dari Penguasaan Materi

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh bahwa mahasiswa merasa sangat puas dengan penguasaan materi sebesar 64,15%. Penguasaan materi adalah dosen bukan hanya mengetahui dan menguasai bahan bidang studi dalam kurikulum Kampus, tetapi juga menguasai bahan pendalaman/aplikasi bidang studi. Penguasaan materi merupakan proses belajar yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, minat dan sikap belajar siswa yang positif terhadap materi pelajaran yang sedang dipelajari. Sistem evaluasi yang digunakan untuk menilai keberhasilan studi mahasiswa antara lain dengan cara ujian tertulis, ujian lisan, ujian dalam bentuk praktikum dan presentasi. Tujuan dilaksanakan evaluasi ini antara lain, menilai kemampuan mahasiswa terhadap penguasaan

bahan yang disajikan dalam suatu mata kuliah/praktikum.

2. Presentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa dari Penyampaian Materi

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek penyampaian materi sebesar (57,98%). Penyampaian materi yang baik bagi dosen adalah kemampuan berinteraksi dengan audiens (mahasiswa). Ada persyaratan yang membuat dosen bisa *connect* dengan mahasiswanya, selain karena kepribadian ada hal-hal lain yang bisa dipelajari dan dipraktikkan. Hambatan utama saat harus tampil pertama kali di depan mahasiswa adalah rasa *nervous*. Hal tersebut wajar, bahkan dosen yang puluhan tahun pengalaman mengajar kadang juga dilanda *nervous*. Rasa *nervous*, takut, atau cemas terutama dialami apabila merasa tidak cukup menyiapkan materi kuliah atau harus memberikan materi kuliah baru. Namun ini dapat diatasi karena dosen membuat rencana dan persiapan kuliah yang matang dan belajar mendalami materi yang akan disampaikan. Dari beberapa sub indicator yang telah dinilai oleh mahasiswa menunjukkan bahwa dosen sudah menguasai materi perkuliahan. Hal ini didukung dengan respon siswa yang

kurang puas hanya sebesar 5%. Komunikasi merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung tercapainya materi perkuliahan.

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Proses belajar mengajar (PBM) merupakan suatu bentuk komunikasi yaitu komunikasi antara subyek didik dengan pendidik, antara mahasiswa dengan dosen. Di dalam komunikasi tersebut terdapat pembentukan dan pengalihan pengetahuan, keterampilan ataupun sikap dan nilai dari komunikator (dosen) kepada komunikan (mahasiswa) sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

3. Presentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa dari Faktor Evaluasi dan Penilaian.

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 44,98%. Evaluasi dan penilaian merupakan hal yang sangat penting untuk mengukur tingkat keberhasilan dalam proses pembelajaran. Evaluasi dan penialian juga dilakukan oleh dosen K3 untuk mengukur kemampuan mahasiswa. Assesmen adalah proses untuk mendapatkan data/informasi dari

proses pembelajaran yang bertujuan untuk memantau perkembangan proses pembelajaran serta memberikan umpan balik baik kepada dosen maupun kepada mahasiswa. Terdapat berbagai macam jenis assesmen dan salah satunya adalah tes. Tes adalah assesmen yang pesertanya diminta untuk menjawab serangkaian pertanyaan secara tertulis/lisan ataupun mendemonstrasikan suatu ketrampilan yang diperintahkan. Umumnya dilakukan pada akhir suatu tahapan pembelajaran dan jawaban yang diberikan memiliki kemungkinan benar atau salah. Setelah diperoleh hasil assesmen maka dilakukan proses pengukuran. Pengukuran adalah proses penyematan atribut atau dimensi atau kuantitas terhadap hasil assesmen dengan cara membandingkannya terhadap suatu instrumen standar tertentu. Istilah penilaian (grading) dapat digunakan secara khusus untuk proses pengukuran ini. Setelah dilakukan pengukuran maka hasilnya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi. Evaluasi adalah proses pemberian status atau keputusan atau klasifikasi terhadap suatu hasil pengukuran/assesmen.

4. Presentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa dari

Faktor Pendekatan Interpersonal.

Berdasarkan hasil analisis data, mahasiswa merasa sangat puas dengan pendekatan interpersonal dosen. Pendekatan interpersonal dalam pembelajaran sangat penting untuk mendapatkan interaksi antar dosen dengan mahasiswa sehingga tujuan pembelajaran dapat tercapai. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih, yang biasanya tidak diatur secara formal. Dalam komunikasi interpersonal, setiap partisipan menggunakan semua elemen dari proses komunikasi. Misalnya, masing-masing pihak akan membicarakan latar belakang dan pengalaman masing-masing dalam percakapan tersebut. Komunikasi sangat penting bagi semua aspek kehidupan manusia. Dengan komunikasi manusia dapat mengekspresikan gagasan, perasaan, harapan dan kesan kepada sesama serta memahami gagasan, perasaan dan kesan orang lain. Komunikasi tidak hanya mendorong perkembangan kemanusiaan yang utuh, namun juga menciptakan hubungan sosial yang sangat diperlukan dalam kelompok sosial apapun. Komunikasi memungkinkan terjadinya kerja sama sosial, membuat kesepakatan-

kesepakatan penting dan lain-lain.

Simpulan

1. Presentase tingkat kepuasan mahasiswa terhadap disiplin waktu dalam mengajar mata kuliah K3 di Jurusan Analis Kesehatan Poltekkes Kemenkes Kaltim Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen berada pada skala tidak puas (9,04%), kurang puas (8,02%), puas (25,83%) dan sangat puas (55,69%).
2. Presentase kepuasan mahasiswa terhadap dosen dari faktor penguasaan materi diperoleh hasil bahwa mahasiswa pada skala tidak puas (3,08%), kurang puas (15,64%), puas (17,13%), dan sangat puas (64,15%).
3. Pesentase kepuasan mahasiswa terhadap penyampaian materi yang dilakukan dosen K3 dengan jumlah mahasiswa pada skala tidak puas (5,00%), kurang puas (18,78%), puas (18,24%), dan sangat puas (57,98%).
4. Presentase kepuasan mahasiswa terhadap materi perkuliahan untuk dosen K3 jumlah mahasiswa pada skala tidak puas (18,25%), kurang puas (18,78%), puas

(17,90%), dan sangat puas (44,98%).

5. Presentase kepuasan mahasiswa pada faktor evaluasi perkuliahan untuk dosen, jumlah mahasiswa pada skala tidak puas (21,75%), kurang puas (11,37%), puas (20,9%), dan sangat puas (45,98%).

Saran

1. Disarankan agar pada penelitian selanjutnya dapat menghubungkan antara tingkat kepuasan mahasiswa dengan motivasi belajar mahasiswa.
2. Jumlah sampel mahasiswa diperbanyak sehinggamendapatkan hasil yang signifikan.

Daftar Pustaka

- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Arwildayanto. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perguruan Tinggi*. Bandung: Alfabeta.
- Bappenas. (2009). *Persiapan daerah Dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN 2015..* Kementerian BPN/Bappenas.
- Basir. (2014). "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Proses Belajar Mengajar (PBM) Dosen". UIN Alauddin Makassar.
- Cangara, H. (2007). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Dede S. (2009). "Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2009". *Tesis*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Edo Y. (2011). "Hubungan Tingkat Pendidikan Pasien terhadap Kepuasan Pemberian Informed Consent di Bagian Bedah RSUP Dr. Kariadi Semarang (Mei-Juni 2011)". *Skripsi*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Elmubarak. (2008). *Membumikan Pendidikan Nilai*. Bandung: Alfabeta.
- Fathoni, A. (2009). *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta.

Handoko, T. H. (2010).
*Manajemen Personalia &
Sumberdaya Manusia.*
Yogyakarta: BPFE
Yogyakarta.

Hasibuan, M. (2012). *Manajemen
Sumber Daya Manusia.*
Edisi Revisi. Jakarta:
Heath Books.

Hidayat, A. A. A. (2010). *Metode
Penelitian Kesehatan
Metode Kuantitatif.* Jakarta:
Indonesia.

Irham. (2014). *Perilaku
Organisasi Teori, Aplikasi
dan Kasus.* Bandung:
Alfabeta.