



HUBUNGAN SIKAP DAN PERILAKU DOSEN DALAM MENYAMPAIKAN MATERI DENGAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN TANA TORAJA TAHUN 2020

Herman Tandilimbong¹, Ludia Banne Allo², Defyanti Dwi Wahyuni Ambali³
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Tana Toraja
herman.tandilimbong@yahoo.com

-spasi-

Abstrak (Indonesia)

Sikap adalah suatu bentuk evaluasi atau reaksi terhadap suatu aspek di lingkungan sekitar dan mendasari seseorang dalam proses pembentukan perilaku sedangkan perilaku adalah respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus atau rangsangan dari luar dan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan anatara kesan terhadap hasil atau harapannya.

Tujuan penelitian untuk mengetahui “Hubungan Sikap Dan Perilaku Dosen Dalam Menyampaikan Materi Inggil Ilmu Kesehatan Tan Toraja Tahun 2020”.

Jenis Penelitian ini menggunakan penelitian *deskriptif analitik* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* dengan jumlah sampel 61 responden dan populasi penelitian ini adalah mahasiswa semester VI dengan tehnik total *sampling* atau semua mahasiswa semester VI.

Penelitian menunjukkan bahwa dari 61 responden yang mengatakan sikap dosen positif sebanyak 30 (49,2%) dan responden yang mengatakan sikap dosen negatif sebanyak 31 (50,8%). Dan responden yang mengatakan perilaku dosen positif sebanyak 38 (62,3%) dan responden yang mengatakan perilaku dosen negatif sebanyak 23 (37,7%). Sedangkan tingkat kepuasan mahasiswa puas sebanyak 17 (27,9%) dan mahasiswa yang tidak puas sebanyak 44 (72,1%). Sedangkan berdasarkan uji statistic *Chi-Square* diperoleh nilai $p\ value = 0,001 < \alpha (0,05)$ yang berarti ada hubungan yang signifikan antara sikap dosen dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Sedangkan berdasarkan uji statistic *Chi-Square* diperoleh nilai $p\ value = 0,009 < \alpha (0,05)$ yang berarti ada hubungan yang signifikan antara perilaku dosen dengan tingkat kepuasan mahasiswa.

Kesimpulan responden yang mengatakan sikap dosen negatif sebanyak 31 (50,8%) responden dan responden yang mengatakan perilaku dosen positif sebanyak 38 (62,3%) sedangkan mahasiswa yang merasa tidak puas sebanyak 44 (72,1%).

Kata Kunci: Sikap Dosen, Perilaku Dosen Dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Abstract (English)

Attitude is a form of evaluation or reaction to an aspect in the surrounding environment and underlies a person in the process of forming behavior while behavior is a person's response or reaction to external stimuli or stimuli and satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment that comes from a comparison between impressions of the results or results. his hope.

The purpose of the study was to find out "The Relationship between Attitudes and Lecturer Behavior in Delivering Higher Materials in Tan Toraja Health Sciences in 2020".

This type of research uses descriptive analytic research using a cross sectional approach with a sample of 61 respondents and the population of this study is sixth semester students with total sampling technique or all sixth semester students.

The study showed that of the 61 respondents who said the attitude of the lecturer was positive, 30 (49.2%) and the respondents who said that the attitude of the lecturer was negative were 31 (50.8%). And respondents who said that the behavior of lecturers was positive were 38 (62.3%) and respondents who said that the behavior of lecturers were negative were 23 (37.7%). Meanwhile, the satisfaction level of satisfied students is 17 (27.9%) and students who are not satisfied are 44 (72.1%). Meanwhile, based on the Chi-Square statistical test, the p value = $0.001 < (0.05)$ which means that there is a significant relationship between the attitude of the lecturer and the level of student satisfaction. Meanwhile, based on the Chi-Square statistical test, the p value = $0.009 < (0.05)$ which means that there is a significant relationship between the behavior of the lecturer and the level of student satisfaction.

The conclusion of respondents who said the attitude of the lecturer was negative were 31 (50.8%) respondents and respondents who said the behavior of the lecturer was positive were 38 (62.3%), while the students who felt dissatisfied were 44 (72.1%).

Keywords: Lecturer Attitude, Lecturer Behavior and Level Student Satisfaction

**Correspondent Author Herman Tandilimbong:
Email : herman.tandilimbong@yahoo.com*

PENDAHULUAN

Sistem pendidikan di Indonesia tahun 2016 tergolong besar dan beragam dengan jumlah murid lebih dari 50 juta dan tenaga pengajar sebanyak 2,6 juta yang tersebar di lebih dari 250,000 sekolah di Indonesia. Hal ini telah menjadikan Indonesia sebagai negara dengan sistem pendidikan ke 4 terbesar di dunia (setelah Cina, India dan Amerika). Akan tetapi, terlepas dari begitu besarnya upaya pemerintah dalam mengembangkan sistem pendidikan di Indonesia, ternyata pendidikan masih belum tersebar secara merata karena masih adanya keterbatasan akses di Indonesia.

pendidikan di Indonesia, ternyata pendidikan masih belum tersebar secara merata karena masih adanya keterbatasan akses di Indonesia.

Berdasarkan data dari *Global Education Monitoring (GEM) Report 2016, United Nations Of Educational Escientific And Curtural organization (UNESCO)*, kualitas pendidikan Indonesia masih perlu ditingkatkan lebih baik lagi dibanding dengan negara lain. Padahal, guru memegang peranan penting dalam membentuk karakter sebuah generasi, terlebih suatu bangsa. Untuk itulah maka diperlukan dukungan dari semua

pihak, termasuk sektor swasta, dalam memberikan dukungan terhadap pemerintah untuk memajukan pendidikan di Indonesia baik secara langsung maupun tidak langsung. Najela Shihab, Psikolog dan Pendidik, mengatakan pendidikan itu perlu mengantar setiap dan semua anak Indonesia menuju cita-citanya. "Sebagai bangsa, kita punya tujuan yang besar bukan hanya sekadar pencapaian intelektual atau memastikan pekerjaan, tetapi juga menumbuhkan potensi manusia secara utuh dalam berbagai aspek perkembangan," jelas Najelaa di kawasan Cikini, Jakarta, baru-baru ini. Saat ini, lanjut Najelaa, pendidikan Indonesia butuh percepatan perbaikan, ini bukan hanya tanggung jawab pemerintah atau murid dan guru di sekolah tapi butuh kita semua untuk ambil peran. "Banyak komunitas dan organisasi pendidikan, juga individu yang memilih menjadi relawan, kerja barengan untuk pendidikan," tuturnya. Harapannya, semakin banyak inovasi dan kolaborasi yang terjadi antara pemerintah, korporasi, organisasi dan publik yang peduli agar pendidikan tetap relevan menghadapi tantangan zaman. Proses belajar-mengajar harus selalu menempatkan murid sebagai subjek, pengajar perlu memanusiakan hubungan dalam menjalankan perannya. Dikatakan Najelaa, kita semua orang dewasa yang ada di sekeliling anak perlu terus menjadi teladan memfasilitasi anak berdasarkan kebutuhannya, memberikan dukungan dan pengalaman sukses, menerapkan komunikasi yang penuh empati. "Semoga semua dan setiap anak di Indonesia mendapatkan akses dan kualitas pendidikan yang baik (Najelaa Sihab 2019).

Sikap adalah suatu bentuk evaluasi atau reaksi terhadap suatu aspek di lingkungan sekitar dan mendasari seseorang dalam proses pembentukan perilaku (Azwar, 2016)

Perilaku adalah respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus (rangsangan dari luar). Oleh karena perilaku itu terjadi melalui proses adanya stimulus terhadap organisme, dan kemudian organisme tersebut merespon, maka teori ini disebut teori *S-O-R atau Stimulus-Organisme-Response*. Perilaku manusia adalah aktivitas yang timbul karena adanya stimulus dan respons serta dapat diamati secara langsung maupun tidak langsung (Notoatmojo, 2015).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya (Yuliana Dafroyanti, 2016)

Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan kepuasan konsumen merupakan respon yang dirasakan oleh konsumen terhadap barang atau jasa yang dirasakannya setelah pemakaiannya (Yuliana Dafroyanti, 2016).

Pengetahuan tentang kepuasan mahasiswa akan memberikan banyak manfaat. Manfaat tersebut antara lain: kepuasan mahasiswa berfungsi sebagai pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi ke arah pemenuhan kebutuhan mahasiswa sehingga menjadi sumber dari keunggulan daya saing yang berkelanjutan. Mahasiswa memilih penyedia jasa berdasarkan informasi dari teman, keluarga, atau dari lembaga, dan setelah menerima jasa itu mereka membandingkan jasa yang dialaminya dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dialami berada di bawah jasa yang diharapkan, mahasiswa akan merasa tidak puas. Sedangkan jika jasa yang dialami oleh mahasiswa memenuhi atau melebihi harapan mereka, maka mereka akan puas atau sangat puas (Yoga Budi Bhakti, 2017).

Mahasiswa merupakan pelanggan internal akademik dan administratif dalam lingkungan pendidikan tinggi. Tingkat kepuasan yang diukur untuk mengetahui kualitas pembelajaran adalah tingkat kepuasan mahasiswa.

Kepuasan dimaksudkan sebagai pemenuhan kebutuhan dan harapan mahasiswa sebagai pelanggan pelayanan jasa pendidikan. Perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang bertujuan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu dihadapkan pada globalisasi pendidikan tinggi, yang menciptakan persaingan yang tajam antar perguruan tinggi (PT). Secara alamiah PT yang kurang bermutu sedikit demi sedikit akan terancam eksistensinya. Persaingan yang cukup kompetitif antarperguruan tinggi, menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu

Sikap Dosen, Perilaku Dosen Dan Tingkat, Kepuasan Mahasiswa

serta unggul dalam persaingan tersebut. Persaingan diperguruan tinggi bukan hanya antar perguruan tinggi saja, tetapi juga antar program studi. Perguruan tinggi yang mampu bertahan adalah perguruan tinggi yang mampu menciptakan daya tariknya melalui program studi. Daya tarik sebuah perguruan tinggi dapat dilihat dari jumlah pendaftaran mahasiswa baru, sedangkan perbandingan jumlah mahasiswa dapat dilihat dari jumlah peminat yang mendaftar di program studi. Hal ini merupakan masalah bagi perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas mutu program studinya, maka suka atau tidak suka perguruan tinggi harus berusaha agar baku mutu yang digunakan tidak berbeda jauh dengan baku mutu internasional. Permasalahan tersebut merupakan tantangan dan ancaman bagi perguruan tinggi umumnya (Yuliana Dafroyanti, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian Yuliana Dafroyanti tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sikap Dan Perilaku Dosen Dalam Menyampaikan Materi Pada Jurusan Dan Program Studi Di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang Tahun 2016 didapatkan bahwa hasil analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Sikap Dan Perilaku Dosen Dalam Menyampaikan Materi Pada Jurusan Dan Program Studi di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang, secara keseluruhan pada dimensi *tangible* atau bukti langsung, tingkat kepuasan mahasiswa sudah dikategorikan puas. Hal ini dilihat dari aspek dosen yang menggunakan strategi pembelajaran yang menarik sebesar 78 %, aspek dosen menggunakan media/alat bantu pembelajaran yang menarik sebesar 51 %, aspek dosen menggunakan bahasa yang jelas, menarik dan mudah dipahami sebesar 55%, aspek suara dosen yang jelas dalam menerangkan perkuliahan sebesar 58%, aspek dosen berpenampilan menarik dan berpakaian rapi dan sopan sebesar 66 %.

Berdasarkan hasil pengambilan data awal mahasiswa semester VI (Enam) Stikes Tana Toraja saat ini berjumlah 61 mahasiswa. Dimana ada 8 mahasiswa mengatakan mengalami ketidakpuasan dengan sikap dan perilaku dosen menyampaikan materi disebabkan oleh penggunaan bahasa yang digunakan dosen kurang dipahami, tidak menguasai materi yang dibawahkan, tidak bisa menggunakan teknologi. Ada 2 mahasiswa yang mengatakan mengalami kepuasan sikap dan perilaku dosen menyampaikan materi disebabkan oleh kemampuan dosen dalam menyampaikan materi serta penguasaan kelas.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan sikap dan perilaku dosen dalam menyampaikan materi pada mahasiswa semester VI (Enam) Stikes Tana Toraja tahun 2020.

METODE PENELITIAN

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah *deskriptif analitik* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*.

Deskriptif analitik adalah suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Dengan kata lain penelitian *deskriptif analitik* mengambil masalah atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah sebagaimana adanya saat penelitian dilaksanakan, hasil penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya (Sugiono, 2019) Tujuannya untuk mengidentifikasi Hubungan Sikap Dan Perilaku Dosen Dalam Menyampaikan Materi Dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa di Kampus Stikes Tana Toraja, Kabupaten Toraja Utara Tahun 2020

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

a. Analisa Univariat

- 1) Distribusi Responden Berdasarkan Sikap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Tana Toraja Tahun 2020

Tabel 5.1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Sikap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Tana Toraja Kabupaten Toraja Utara Tahun 2020

Sikap Dosen	Frekuensi	(%)
Positif	30	49.2
Negatif	31	50.8
Total	61	100

Sumber: Data Primer, 2020.

Berdasarkan tabel 5.1 menunjukkan sikap dosen negatif sebanyak 31 (50,8 %).

- 2) Distribusi Responden Berdasarkan Perilaku Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Tana Toraja Tahun 2020

Tabel 5.2
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Perilaku Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Tana Toraja Kabupaten Toraja Utara Tahun 2020

Perilaku Dosen	Frekuensi	(%)
Positif	38	62.3
Negatif	23	37.7
Total	61	100

Sumber: Data Primer, 2020.

Berdasarkan tabel 5.2 menunjukkan mayoritas perilaku dosen positif sebanyak 38 (62.3%).

- 3) Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Tana Toraja Tahun 2020

Tabel 5.3
Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa Semester VI Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Tana Toraja Kabupaten Toraja Utara Tahun 2020

Kepuasan Mahasiswa	Frekuensi	(%)
Puas	17	27.9
Tidak Puas	44	72.1
Total	61	100

Sumber: Data Primer, 2020.

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukkan mayoritas mahasiswa puas sebanyak 44 (72,1%).

b. Analisa Bivariat

- 1) Hubungan Sikap Dosen Dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Tana Toraja Kabupaten Toraja Utara Tahun 2020

Tabel 5.4
Hubungan Sikap Dosen Dengan Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Tana Toraja Kabupaten Toraja Utara Tahun 2020

Sikap Dosen	Tingkat Kepuasan Mahasiswa						P
	Puas		Tidak Puas		Jumlah		
	N	(%)	N	(%)	N	(%)	
Positif	14	23.0%	16	26.6%	30	49.250.	0,001
Negatif	3	4.9%	28	45.9%	1	8	
Total	17	27.9%	44	72.1%	61	100	

Sumber: Data Primer, 2020.

OR =

8,167\

Berdasarkan tabel 5.4 dari 61 responden, sikap dosen yang positif dengan tingkat kepuasan mahasiswa yang merasa puas sebanyak 14 responden (23,0%), kemudian sikap dosen yang positif dengan tingkat kepuasan mahasiswa yang merasa tidak puas sebanyak 16 responden (26,6%). Sedangkan responden yang mengatakan sikap dosen negatif dan puas terhadap sikap dosen sebanyak 3 responden (4,9%), kemudian responden yang mengatakan sikap dosen negatif dan tidak puas terhadap sikap dosen negatif sebanyak 28 responden (45,9%).

Berdasarkan uji Statistik person *chi-square* di peroleh nilai $p = 0,001$ dimana $p < \alpha$ (0,05%). Hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak atau ada hubungan yang bermakna antara sikap dosen dengan tingkat kepuasan mahasiswa S1 keperawatan semester VI STIKES Tana Toraja Kabupaten Toraja Utara Tahun 2020.

- 2) Hubungan Perilaku Dosen Dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa S1 Keperawatan STIKES Tana Toraja Kabupaten Toraja Utara Tahun 2020

Table 5.5
Hubungan Perilaku Dosen Dengan Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Tana Toraja Kabupaten Toraja Utara Tahun 2020

Perilaku Dosen	Tingkat Kepuasan Mahasiswa						P
	Puas		Tidak Puas		Jumlah		
	N	(%)	N	(%)	N	(%)	
Positif	15	4.6%	23	33.7%	38	62.3%	0,009
Negatif	2	3.3%	21	34.4%	23	37.7%	
Total	17	27%	44	72.1%	61	100%	

Sumber: Data Primer, 2020.

OR = 6,848

Berdasarkan tabel 5.5 dari 61 responden, responden yang mengatakan perilaku dosen sebanyak 15 responden (24,6%), kemudian yang mengatakan perilaku dosen positif dan tidak puas sebanyak 23 responden (33,7%). Sedangkan responden yang mengatakan perilaku dosen negatif sebanyak 2 responden (3,3%), kemudian responden yang perilaku dosen negatif dan tidak puas sebanyak 21 responden (34,4%).

Sikap Dosen, Perilaku Dosen Dan Tingkat, Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan uji Statistik person *chi-square* di peroleh nilai $p = 0,009$ dimana $p < \alpha$ (0,05%). Hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima atau ada hubungan yang bermakna antara perilaku dosen dengan tingkat kepuasan mahasiswa S1 keperawatan semester VI STIKES Tana Toraja Kabupaten Toraja Utara Tahun 2020.

PEMBAHASAN

1. Sikap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Tana Toraja Kabupaten Toraja Utara Tahun 2020

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa sikap dosen positif yaitu 30 (49,2%). Karena dosen selalu merespon pertanyaan-pertanyaan yang diberikan mahasiswa saat proses perkuliahan berlangsung dan selalu tepat waktu pada saat jam perkuliahan yang sudah ditentukan serta sopan.

Hal ini sejalan dengan teori Kurniawan (2016), bahwa sikap dosen positif adalah sikap yang sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam lingkungan tersebut atau bahkan bertentangan. Sikap positif dosen tercermin dalam disiplin, jujur, menyelesaikan tanggung jawab dengan baik, memiliki toleransi yang tinggi. Sedangkan menurut mahasiswa sikap dosen negatif yaitu 31 (50,8%). Karena masih ada dosen yang tidak adil dalam memperlakukan mahasiswa dan pada saat jam kuliah yang sudah ditentukan masih ada dosen yang terlambat dengan alasan yang tidak jelas.

Hal ini sejalan dengan teori Dewi Permatasari (2015), bahwa sikap dosen negatif adalah sikap yang tidak sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam lingkungan tersebut atau bahkan bertentangan. Sikap negatif dosen tercermin dalam emosional, suka memaksakan kehendak, merasa paling berkuasa dan tidak disiplin

Hal ini didukung oleh teori Yusrin Ahmad Tosepu (2017) bahwa sikap yang harus dimiliki seorang dosen adalah memberikan motivasi belajar pada mahasiswa, menyajikan kuliah dengan cara yang menarik dan melibatkan mahasiswa, menggunakan humor untuk membantu mempertahankan perhatian mahasiswa, memperkuat setiap poin utama dengan memberikan rujukan, contoh, dan ilustrasi yang bermakna, kemampuan untuk berkomunikasi secara jelas, menguasai materi kuliah yang dipegangnya, siap dan terorganisir, merencanakan dengan baik untuk satu semester, minggu, sehari, memberikan silabus yang berisi tujuan mata kuliah, tugas, laporan laboratorium, jadwal tes, tugas khusus, penilaian dan pedoman.

2. Perilaku Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Tana Toraja Kabupaten Toraja Utara Tahun 2020

Tabel 5.2 menunjukkan distribusi responden berdasarkan perilaku dosen, menunjukkan sebagian kecil perilaku dosen negatif yaitu 23 (37,7%). Hal ini dilihat dari aktivitas dosen yaitu dosen berkomunikasi antar mahasiswa dengan dosen merespon mahasiswa semester VI dari umpan balik yang diberikan mahasiswa terhadap dosen baik itu pertanyaan-pertanyaan yang diberikan mahasiswa atau segala keperluan mahasiswa saat proses perkuliahan berlangsung.

Hal ini sejalan dengan teori Brayn (2016,) bahwa perilaku negatif dosen adalah perilaku yang tidak terpuji dan tidak memberikan manfaat bagi diri sendiri maupun mahasiswa serta orang disekitar. Perilaku negatif ini sangat tidak disukai oleh mahasiswa dan orang disekitar karena setiap tindakan perilaku negatif dapat merugikan diri sendiri, mahasiswa dan orang yang ada disekitar dan apabila dilakukan terus menerus dapat merusak, merugikan perusahaan atau institusi dimana dosen itu bekerja.\

Sedangkan sebagian besar perilaku dosen positif yaitu 38 (63,3%). Hal ini dilihat dari aktivitas yaitu dosen berkomunikasi antara mahasiswa dengan dosen merespon mahasiswa semester VI dari rangsangan yang diberikan mahasiswa terhadap dosen baik itu pertanyaan-pertanyaan yang diberikan mahasiswa atau segala keperluan mahasiswa saat proses perkuliahan berlangsung

Hal ini sejalan dengan teori Andini (2016), bahwa perilaku positif dosen adalah perilaku yang cenderung memberikan manfaat bagi diri sendiri maupun mahasiswa dan orang disekitar. Perilaku positif ini banyak disukai oleh mahasiswa dan orang disekitar karena setiap tindakan perilaku positif dapat membawa kesuksesan apabila dilakukan secara terus menerus.

Hal ini didukung oleh teori Utami Dewi (2015), bahwa *tangible empathy* reability responsiveness assurance (TERRA) adalah unsur yang terkait dengan sikap dan perilaku dosen kelima dimensi ini adalah *tangible empathy*, reability, responsiveness dan assurance. Layanan belajar yang diberikan oleh dosen berupa *tangibl*, dalam bentuk berpakaian rapi ketika mengajar, menggunakan teknologi-teknologi presentasi, dan menggunakan sumber-sumber bahan ajaran yang terkini. *Empaty*, dalam bentuk melakukan interaksi dengan mahasiswa didalam kelas, berperilaku rama terhadap mahasiswa (tidak emosional), dan menciptakan komunikasi yang baik. Reability, dalam bentuk hadir tepat waktu saat perkuliahan, tingkat kehadiran, dan kesesuaian pelaksanaan jadwal kuliah. Responsiveness, dalam bentuk membantu mahasiswa dalam menghadapi kesulitan, menyediakan waktu untuk berkonsultasi diluar jam mengajar, memotivasi belajar siswa. Assurance, dalam bentuk menguasai materi ajar, dapat menguasai kelas, dan menguasai keterampilan belajar didalam kelas.

3. **Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Tana Toraja Kabupaten Toraja Utara Tahun 2020**

4.

Tabel 5.3 menunjukkan distribusi responden berdasarkan kepuasan mahasiswa, menunjukkan mayoritas kepuasan mahasiswa merasa tidak puas sebanyak 44 (72.1%) responden. Hal ini dilihat dari sikap dan perilaku dosen terhadap mahasiswa semester VI saat proses belajar mengajar baik itu pertanyaan-pertanyaan yang diberikan mahasiswa atau segala keperluan mahasiswa saat proses perkuliahan berlangsung.

Menurut Sarjono (2017) Kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan.

Hal ini sejalan dengan teori Musanto (2014), kepuasan adalah faktor utama yang bisa membuat mahasiswa tetap bertahan dan tidak berpindah kepada perguruan tinggi lainnya. Kepuasan mahasiswa menjadi salah satu

tujuan utama bagi setiap perguruan tinggi. Karena apabila seorang mahasiswa merasa puas dengan kinerja perguruan tinggi tersebut, maka mahasiswa akan loyal terhadap perguruan tinggi tersebut dan dalam jangka panjang akan menguntungkan perguruan tinggi itu sendiri. Untuk tetap menjaga kepuasan mahasiswa maka salah satu cara yang perlu dibenahi kembali adalah perbaikan dan peningkatan kualitas baik itu dari segi pelayanan maupun kelengkapan fasilitasnya yang memang harus disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa.

Sedangkan minoritas kepuasan mahasiswa merasa tidak puas sebanyak 17 (27,9%) responden. Hal ini dilihat dari sikap dan perilaku dosen terhadap mahasiswa semester VI saat proses belajar mengajar baik itu ilmu yang didapatkan mahasiswa atau segala keperluan mahasiswa saat proses perkuliahan berlangsung.

Hal ini sejalan dengan teori Musanto (2014), kepuasan adalah faktor utama yang bisa membuat mahasiswa tetap bertahan dan tidak berpindah kepada perguruan tinggi lainnya. Kepuasan mahasiswa menjadi salah satu tujuan utama bagi setiap perguruan tinggi. Karena apabila seorang mahasiswa merasa puas dengan kinerja perguruan tinggi tersebut, maka mahasiswa akan loyal terhadap perguruan tinggi tersebut dan dalam jangka panjang akan menguntungkan perguruan tinggi itu sendiri. Untuk tetap menjaga kepuasan mahasiswa maka salah satu cara yang perlu dibenahi kembali adalah perbaikan dan peningkatan kualitas baik itu dari segi pelayanan maupun kelengkapan fasilitasnya yang memang harus disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa.

Hal ini didukung oleh teori Rangkuti (2013), bahwa salah satu faktor yang menentukan kepuasan mahasiswa adalah persepsi mahasiswa mengenai kualitas jasa yang berfokus kepada lima dimensi jasa". Ada lima faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan mahasiswa adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Didalam sebuah perguruan tinggi, mahasiswa merupakan pelanggan atau konsumen yang merasakan langsung pelayanan pendidikan, dikarenakan mahasiswa terlibat dalam proses yang dilaksanakan suatu instansi pendidikan tersebut. setiap mahasiswa memiliki harapan yang berbeda terkait kebutuhan dan keinginan yang diperlukan serta pelayanan administrasi pendidikan yang diterima dari pihak perguruan tinggi. Setiap perguruan tinggi harus memikirkan strategi pemasaran yang baik, paling tepat dan sesuai agar dapat bertahan dan terus berkembang dalam dunia pendidikan.

5. Hubungan Sikap Dosen Dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Tana Toraja Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 5.4 menunjukkan bahwa sebagian sikap dosen positif dengan tingkat kepuasan mahasiswa VI berjumlah 30 responden (49,2%), dari jumlah tersebut terdapat tingkat kepuasan mahasiswa puas yaitu 14 responden (23,0%) yang disebabkan oleh cara komunikasi dosen terhadap mahasiswa yang sudah baik, dan selalu tepat waktu saat perkuliahan, tidak memilih-milih mahasiswa saat proses belajar mengajar, dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh mahasiswa dan tingkat kepuasan mahasiswa tidak puas berjumlah 16 responden (26,6%)

yang disebabkan oleh cara komunikasi dosen yang belum baik contohnya menggunakan bahasa yang terlalu tinggi sehingga mahasiswa sulit memahami teori yang diberikan, masih memilih-milih mahasiswa yang dianggap pintar saja. Sedangkan pada sikap dosen negatif terdapat 31 responden (50,8), dengan tingkat kepuasan mahasiswa berjumlah 3 responden (4,9%) yang dilihat dari cara dosen menyajikan kuliah dengan mengikuti tren yang ada dan selalu melibatkan mahasiswa saat perkuliahan berlangsung serta menggunakan slide yang menarik dan tingkat kepuasan mahasiswa tidak puas berjumlah 28 responden (45,9%) yang dilihat dari cara dosen menyajikan materi perkuliahan yang hanya monoton dan tidak menggunakan humor saat proses belajar mengajar. Berdasarkan hasil uji statistik SPSS menunjukkan ada hubungan sikap dosen dengan tingkat kepuasan mahasiswa semester VI sekolah tinggi ilmu kesehatan tana toraja tahun 2020 dengan nilai p value = $0,001 < \alpha$ (0,05) yang artinya H_0 diterima

Hal ini sejalan dengan teori Kumiawan (2016), bahwa sikap positif dosen. Sikap positif dosen adalah sikap yang sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam lingkungan tersebut atau bahkan bertentangan. Sikap positif dosen tercermin dalam disiplin, jujur, menyelesaikan tanggung jawab dengan baik, memiliki toleransi yang tinggi.

Hal ini sejalan dengan teori Yusrin Ahmad Tosepu (2017), bahwa sikap yang harus dimiliki seorang dosen yaitu gaya mengajar yang merangsang belajar mahasiswa, menyajikan kuliah dengan cara yang menarik dan melibatkan mahasiswa, kemampuan untuk berkomunikasi secara jelas. Menyampaikan informasi dengan cara yang jelas dan dapat difahami.

Dari hasil penelitian yang ada berdasarkan tabel 5.4 tersebut mengenai Hubungan Sikap Dosen Dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester VI Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Tana Toraja Tahun 2020 dapat dilihat bahwa sikap dosen yang positif berjumlah 30 responden (49,2%) dari jumlah tersebut terdapat tingkat kepuasan mahasiswa puas yaitu 14 responden (23,0%), hal ini dikarenakan mahasiswa semester VI Stikes Tana Toraja Tahun 2020 telah merasa puas dengan harapan yang diinginkan oleh mahasiswa contohnya seperti diberikan kesempatan mengemukakan pendapatnya walaupun pendapatnya masih kurang tepat ataupun sama sekali pendapatnya tidak benar hal inilah yang memicu kepuasan mahasiswa semester VI terhadap sikap dosen dalam menyampaikan materi. Sedangkan tingkat kepuasan mahasiswa tidak puas terhadap sikap dosen didapatkan 16 responden (26,6%) hal ini dikarenakan masih ada harapan-harapan mahasiswa yaitu dosen wajib profesional dalam memberikan kesempatan kepada setiap mahasiswa yang ingin menyampaikan pendapatnya walaupun mahasiswa tersebut memiliki pengetahuan yang rendah harapan tersebutlah yang memicu perasaan tidak puas pada mahasiswa semester VI Stikes Tana Toraja Tahun 2020 belum tercapai sehingga mahasiswa semester VI belum merasa puas terhadap sikap dosen dalam menyampaikan materi.

Menurut Srinadi (2018), kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa.

Dalam penelitian ini juga didapatkan sikap dosen yang negatif berjumlah 31 responden (50,8%) dari jumlah tersebut terdapat tingkat kepuasan mahasiswa puas yaitu 3 responden (4,9%), hal ini dikarenakan mahasiswa

semester VI Stikes Tana Toraja Tahun 2020 telah merasa puas dengan harapan yang diinginkan mahasiswa yang dilihat dari cara dosen menyajikan kuliah dengan mengikuti tren yang ada dan selalu melibatkan mahasiswa saat perkuliahan berlangsung serta menggunakan *slide* yang menarik hal ini yang mempengaruhi mahasiswa semester VI terhadap sikap dosen dalam menyampaikan materi. Sedangkan tingkat kepuasan mahasiswa tidak puas sikap dosen didapatkan 28 responden (45,9%) hal ini dikarenakan masih ada harapan-harapan mahasiswa semester VI Stikes Tana Toraja Tahun 2020 belum tercapai salah satunya masih ada dosen menyajikan kuliah dengan cara yang tidak menarik dan, tidak melibatkan mahasiswa, masih ada dosen yang tidak Menggunakan humor untuk membantu mempertahankan perhatian mahasiswa masih ada dosen yang mengubah peraturan tanpa persetujuan mahasiswa. sehingga mahasiswa semester VI belum merasa puas terhadap sikap dosen dalam menyampaikan materi.

Kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan (Saijono 2017).

Hasil penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh Rohmawati (2017) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan sikap dosen dengan tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta didapatkan ada hubungan sikap dosen dengan tingkat kepuasan mahasiswa dengan nilai $p=0,001$.

Menurut asumsi peneliti sikap dosen sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa baik itu melalui komunikasi didisaiat penyampaian materi ataupun pada saat proses tanya jawab anatar dosen dengan mahasiswa atau anatar mahasiswa dengan mahasiswa dan juga penggunaan *slide* yang menarik dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Jika sikap dosen tersebut baik maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa sebaliknya jika sikap dosen tersebut kurang baik maka tingkat kepuasan mahasiswa juga akan semakin rendah.

6. Hubungan Perilaku Dosen Dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Tana Toraja Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 5.5 menunjukkan bahwa mayoritas perilaku dosen positif dengan tingkat kepuasan mahasiswa VI berjumlah 38 responden (62,3%), dari jumlah tersebut terdapat tingkat kepuasan mahasiswa puas yaitu 15 responden (24,6%) dan tingkat kepuasan mahasiswa tidak puas berjumlah 23 responden (33,7%), sedangkan pada perilaku dosen negatif terdapat 23 responden (37,7%), dengan tingkat kepuasan mahasiswa puas berjumlah 2 responden (3,3%) dan tingkat kepuasan mahasiswa tidak puas berjumlah 21 responden (34,4%). Berdasarkan hasil uji Statistik SPSS menunjukkan ada Hubungan perilaku Dosen Dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester VI Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Tana Toraja Tahun 2020 dengan nilai $p\ value= 0,009 < \alpha (0.05$ yang artinya H_0 diterima.

Menurut Utami Dewi (2015), *tangible empathy reliability responsiveness assurance* (TERRA) adalah unsur yang terkait dengan

perilaku dosen Kelima dimensi ini adalah tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance. Layanan mengajar yang diberikan oleh dosen berupa *Tangible*, dalam bentuk berpakaian rapih ketika mengajar, menggunakan teknologi-teknologi presentasi, dan menggunakan sumber-sumber bahan ajar yang terkini. *Empathy*, dalam bentuk melakukan interaksi dengan mahasiswa di dalam kelas, bersikap ramah terhadap mahasiswa (tidak emosional), dan menciptakan komunikasi yang baik. *Reliability*, dalam bentuk hadir tepat waktu saat perkuliahan, tingkat kehadiran, dan kesesuaian pelaksanaan jadwal kuliah. *Responsiveness*, dalam bentuk membantu mahasiswa dalam menghadapi kesulitan, menyediakan waktu untuk berkonsultasi diluar jam mengajar, dan memotivasi belajar siswa. *Assurance*, dalam bentuk menguasai materi ajar, dapat menguasai kelas, dan menguasai keterampilan mengajar di dalam kelas.

Dari hasil penelitian yang ada berdasarkan tabel 5.5 tersebut mengenai Hubungan perilaku Dosen Dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Semester VI Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Tana Toraja Tahun 2020 dapat dilihat bahwa perilaku dosen yang positif berjumlah 38 responden (62,3%) dari jumlah tersebut terdapat tingkat kepuasan mahasiswa puas yaitu 15 responden (24,6%), hal ini dikarenakan mahasiswa semester VI Stikes Tana Toraja Tahun 2020 telah merasa puas dengan harapan yang diinginkan oleh mahasiswa semester VI terhadap perilaku dosen dalam menyampaikan materi. sedangkan tingkat kepuasan mahasiswa tidak puas perilaku dosen didapatkan 23 responden (33,7%) hal ini dikarenakan masih ada harapan-harapan mahasiswa semester VI Stikes Tana Toraja Tahun 2020 belum tercapai contohnya masih ada dosen tidak tepat waktu saat perkuliahan, masih ada dosen yang melaksanakan kuliah tidak sesuai dengan jadwal kuliah, masih ada dosen yang tidak menguasai menguasai kelas pada saat perkuliahan sehingga mahasiswa semester VI belum merasa puas terhadap perilaku dosen dalam menyampaikan materi.

Menurut Srinadi (2018), kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa.

Dalam penelitian ini juga dapatkan perilaku dosen yang negatif berjumlah 23 responden (37,7%) dari jumlah tersebut terdapat tingkat kepuasan mahasiswa puas yaitu 2 responden (3,3%), hal ini dikarenakan mahasiswa semester VI Stikes Tana Toraja Tahun 2020 telah merasa puas dengan harapan yang diinginkan oleh mahasiswa semester VI terhadap perilaku dosen dalam menyampaikan materi. sedangkan tingkat kepuasan mahasiswa tidak puas perilaku dosen didapatkan 21 responden (34,4%) hal ini dikarenakan masih ada harapan-harapan mahasiswa semester VI Stikes Tana Toraja Tahun 2020 belum tercapai sehingga mahasiswa semester VI belum merasa puas terhadap perilaku dosen dalam menyampaikan materi.

Kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan (Saijono 2017).

Hasil penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh Diana (2018) tentang hubungan perilaku dosen terhadap kepuasan mahasiswa program studi pendidikan guru sekolah dasar universitas pakuan PGSD. Didapatkan ada

hubungan perilaku dosen dengan tingkat kepuasan mahasiswa dengan nilai $p=0,001$.

Menurut asumsi peneliti perilaku dosen sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa baik itu melalui komunikasi didisat penyampaian materi ataupun pada saat proses tanya jawab anatar dosen dengan mahasiswa atau anatar mahasiswa dengan mahasiswa. Jika perilaku dosen tersebut baik maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa sebaliknya jika perilaku dosen tersebut kurang baik maka tingkat kepuasan mahasiswa juga akan semakin rendah

KESIMPULAN

1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan sikap dosen dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Responden yang mengatakan sikap dosen positif dan merasakan kepuasan terhadap sikap dosen positif sebanyak 30 (49,2%) responden. Dan responden yang mengatakan sikap dosen negatif namun tidak puas terhadap sikap dosen sebanyak 31 (50,8%).
2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan perilaku dosen dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Responden yang mengatakan perilaku dosen positif dan merasakan kepuasan terhadap perilaku dosen positif sebanyak 38 (62,3%) responden. Dan responden yang mengatakan perilaku dosen negatif namun tidak puas terhadap perilaku dosen sebanyak 23 (37,7%).
3. Ada hubungan yang bermakna antara sikap dosen dengan tingkat kepuasan mahasiswa semester VI Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Tana Toraja. $P\ value = 0,001 < (0,05)$ yang artinya H_a diterima.
4. Ada hubungan yang bermakna antara perilaku dosen dengan tingkat kepuasan mahasiswa semester VI Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Tana Toraja. $P\ value = 0,009 < (0,05)$ yang artinya H_a diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar. (2016). Hubungan Antara Pengetahuan Dengan Sikap. *Fatkhurrohman*.
- Dick. (2015). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyartitas pelanggan serta dampaknya terhadap keunggulan bersaing*.
- Engel. (2016). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan serta dampaknya terhadap keunggulan bersaing*.
- Idris, R. (2019). Anasisis Kepuasan Mahasiswa Ditinjau Dari Kinerja Dosen Dan Fasilitas Pembelajaran. *Berry*.
- Kotler (2000 : 57) dalam, Y. D. (2014). kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen. *kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen*, 57.
- Loundan dan Britta . (2013). *Analisis faktor-faktor yang mmempengaruhi kepuasan mahasiswa*.

- Menurut Kotler (2000) dalam, Y. D. (2014). jurnal info kesehatan, vol. 14, nomor 1 juni 2016. *kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen*, 57.
- Minor. (2012). *Indikasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan* .
- Najelaa Sihab (2019). *Kualitas pendidikan diindonesia*. Jakarta: Fajar.Co.Id,Jakarta.
- Notoadmojo. (2010). *Promosi Kesehatan Dan Ilmu Keperawatan Jakarta, Penerbit Rineka Cipta*.
- Notoadmojo. (2015). *Statistik keperawatan*. Jakarta.
- Notoatmojo. (2015). *Studi deskriptif perilaku perawat*. Yanuar nur rahmawanto.
- Ridwan Idris. (2019). *Analisi Kepuasan Mahasiswa Ditinjau Dari Kinerja Dosen Dan Fasilitas Pembelajaran*. *sopiatin*.
- Ridwan Idris. (2019). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Ditinjau Dari Kinerja Dosen Dan Fasilitas Pembelajaran*. *berry*.
- Saroh . (2017). *Gambaran Kepuasan Mahasiswa Sarjana Terhadap Pembelajaran*. *saroh*.
- Sudigdo Sastroasmoro. (2014). *Alasan Pasien Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan di Rumah Bersalin Fr.Dewi Isbat Indarni,S*. asan mahasiswa terhadap pelayanan. *Sukanti*.
- Yuliana Dafroyanti. (2016). *kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen*. *kolter*.
- Yuliana Dafroyanti. (2016). *kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen*. *skripsi, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta*.
- Sugiono. (2019). *Promosi Kesehatan Dan Ilmu Keperawatan Jakarta, Penerbit Rineka Cipta*.
- Widyaratna. (2018). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan serta dampaknya terhadap keunggulan bersaing*.
- Yoga Budi Bhakti. (2017). *kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen*. *Tjiptono*.
- Yuliana Dafroyanti. (2016). *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen*. *kolter*.