

**PENGARUH PROSES BELAJAR MENGAJAR TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
TINGKAT II DI AKBID SARI MULIA BANJARMASIN**

Ahmad Hidayat¹, Novalia Widiya Ningrum¹, Nadya Amila Shaleha*

¹STIKES Sari Mulia Banjarmasin

*Korespondensi Penulis. Telp: 08971168398, E-mail: Nadyaamila569@gmail.com

ISSN: 2086-3454

ABSTRAK

Latar Belakang: Pendidikan mempunyai peranan besar dalam memberikan kontribusi terhadap pembangunan dan kemajuan bangsa. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Inti kegiatan suatu perguruan tinggi adalah proses belajar mengajar. Mutu belajar mahasiswa serta para lulusan banyak ditentukan oleh keberhasilan pelaksanaan PBM tersebut. Sangat penting bagi pengelola perguruan tinggi untuk mendapatkan umpan balik tentang kualitas/mutu yang diberikan dari sudut pandang penilaian mahasiswa itu sendiri.

Tujuan: Menganalisis Pengaruh Mutu Proses Belajar Mengajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Tingkat II Di Akademi Kebidanan Sari Mulia Banjarmasin.

Metode: Penelitian survei analitik, rancangan kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, Populasi dalam penelitian ini adalah 105 orang. Sampel 51 responden dengan tehnik *proportionate stratified random sampling*. Analisis Bivariat menggunakan *Chi Square* dengan tingkat kepercayaan 95% atau (0,05) dan Analisis Multivariat menggunakan Regresi Logistik Berganda.

Hasil: Hasil *Chi Square* dari 5 dimensi mutu terhadap kepuasan mahasiswa diperoleh nilai $p > 0,05$, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh mutu proses belajar mengajar terhadap kepuasan mahasiswa dipandang dari 5 dimensi mutu. Dan hasil regresi logistik berganda ada pengaruh bersama-sama antara variabel *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty* dan variabel *tangibles* terhadap kepuasan mahasiswa tingkat II, dan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah variabel *emphaty*.

Simpulan: Ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty* dan variabel *tangibles* terhadap kepuasan mahasiswa tingkat II di Akademi Kebidanan Sari Mulia Banjarmasin, dan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah variabel *emphaty*.

Kata Kunci: Mutu, Proses belajar mengajar, Kepuasan, Pengaruh Mutu

PENDAHULUAN

Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Pendidikan tinggi di perguruan tinggi dinyatakan bermutu atau berkualitas, apabila perguruan tinggi tersebut mampu menetapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya, serta mampu memenuhi kebutuhan *stakeholders* (Iswani, 2011). Jika mutu dikaitkan dalam penyelenggaraan pendidikan maka dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.

Inti kegiatan suatu perguruan tinggi adalah proses belajar mengajar (PBM). Kualitas/mutu belajar mahasiswa serta para lulusan banyak ditentukan oleh keberhasilan pelaksanaan PBM tersebut, atau dengan kata lain banyak ditentukan oleh fungsi dan peran dosen. Saat ini masih banyak permasalahan yang berkaitan dengan PBM. Seringkali

muncul berbagai keluhan atau kritikan para mahasiswa, orang tua mahasiswa ataupun dosen berkaitan dengan pelaksanaan PBM tersebut (Widodo, 2007).

Untuk dapat menghasilkan tenaga bidan yang mempunyai kompetensi sesuai dengan yang diharapkan tersebut maka sangatlah dibutuhkan pengelolaan pendidikan yang berkualitas. Kualitas suatu produk/jasa dapat menentukan tingkat kepuasan para pelanggannya (Simamora, 2007).

Kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan (Kotler, 2013). Terdapat lima faktor dominan atau penentu mutu layanan jasa, yang pada akhirnya menjadi penentu tingkat kepuasan, termasuk didalamnya adalah kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar. Kelima faktor tersebut yaitu *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (cepat tanggap), *Assurance* (kepastian), *Empathy* (empati) (Supranto, 2010).

Selama ini penilaian kualitas/mutu perguruan tinggi lebih menekankan pada penilaian yang dilakukan oleh pihak lain (misalnya Badan Akreditasi Nasional), padahal titik sentral pengelolaan perguruan tinggi itu sendiri adalah mahasiswa sebagai pelanggan utamanya. Oleh karena itu, sangat penting bagi pengelola perguruan tinggi untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) tentang kualitas/mutu yang diberikan dari sudut pandang penilaian mahasiswa itu sendiri (Loyola, 2013).

Berdasarkan studi pendahuluan dari hasil diskusi terhadap 10 orang mahasiswa tingkat II Akademi Kebidanan Sari Mulia Banjarmasin didapatkan 6 orang yang mengungkapkan bahwa merasa masih kurang puas atas proses belajar mengajar yang telah diberikan.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survey analitik, rancangan kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* yaitu pendekatan penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada

saat bersamaan atau satu waktu (Hidayat, 2012).

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa tingkat II Akademi kebidanan sari Mulia banjarmasin yang berjumlah 105 orang. Penelitian ini menggunakan *proportionate stratified radom sampling* untuk pembagian sampel masing-masing kelas, kemudian dilakukan teknik *random sampling* dengan teknik Lotre. Jumlah sampel 51 orang mahasiswa tingkat II.

HASIL

Analisis Univariat

a. Dimensi *Responsivennes* (cepat tanggap)

Tabel 1 Distribusi Frekuensi *responsiveness* (cepat tanggap)

No.	Klasifikasi	F	%
1.	Sangat Baik	16	31,4
2.	Baik	35	68,6
3.	Tidak Baik	0	0
4.	Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah		51	100

Berdasarkan table 1 dapat diketahui bahwa dari 51 mahasiswa sebanyak 35 mahasiswa (68,6%) yang menyatakan baik dan sebanyak 16 mahasiswa (31,4%) yang menyakatakan sangat baik dalam menilai dimensi *responsiveness* (cepat tanggap).

b. Dimensi *Reliability* (keandalan)

Tabel 2 Distribusi Frekuensi *Reliability* (Kehandalan)

No.	Klasifikasi	F	%
1.	Sangat Baik	14	27,5
2.	Baik	37	72,5
3.	Tidak Baik	0	0
4.	Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah		51	100

Berdasarkan table 2 dapat diketahui bahwa dari 51 mahasiswa sebanyak 37 mahasiswa (72,5%) yang menyatakan baik dan sebanyak 14 mahasiswa (27,5%) yang menyatakan sangat baik dalam menilai dimensi *Reliability* (Kehandalan).

c. Dimensi *Assurance* (Kepastian)

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi *Assurance* (Kepastian)

No.	Klasifikasi	F	%
1.	Sangat Baik	12	23,5
2.	Baik	39	76,5
3.	Tidak Baik	0	0
4.	Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah		51	100

Berdasarkan table 3 dapat diketahui bahwa dari 51 mahasiswa sebanyak 39 mahasiswa (76,5%) yang menyatakan baik dan sebanyak 12 mahasiswa (23,5%) yang menyatakan sangat baik dalam menilai dimensi *Assurance* (Kepastian)

d. Dimensi *Empathy* (Empati)

Tabel 4 Distribusi Frekuensi *Empathy* (empati)

No.	Klasifikasi	F	%
1.	Sangat Baik	13	25,5
2.	Baik	38	74,5
3.	Tidak Baik	0	0
4.	Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah		51	100

Berdasarkan table 4 dapat

diketahui bahwa dari 51 mahasiswa sebanyak 38 mahasiswa (74,5%) yang menyatakan baik dan sebanyak 13 mahasiswa (25,5%) yang menyatakan sangat baik dalam menilai dimensi *Empathy* (empati).

e. Dimensi *Tangibles* (berwujud)

Tabel 5 Distribusi Frekuensi *Tangibles* (berwujud)

No.	Klasifikasi	F	%
1.	Sangat Baik	14	27,5
2.	Baik	37	72,5
3.	Tidak Baik	0	0
4.	Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah		51	100

Berdasarkan table 5 dapat diketahui bahwa dari 51 mahasiswa sebanyak 37 mahasiswa (72,5%) yang menyatakan baik dan sebanyak 14 mahasiswa (27,5%) yang menyatakan sangat baik dalam menilai dimensi *Tangibles* (berwujud).

f. Kepuasan Mahasiswa

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Mahasiswa Tingkat II dalam Proses Belajar Mengajar

No.	Klasifikasi	F	%
1.	Sangat Puas	12	23,5
2.	Puas	39	76,5
3.	Tidak Puas	0	0
4.	Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah		51	100

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa dari 51 mahasiswa sebanyak 39 mahasiswa (76,5%) yang menyatakan puas dan sebanyak 12

mahasiswa (23,5%) yang menyatakan sangat puas dalam menilai proses belajar mengajar pada semester III.

Analisis Bivariat

a. Pengaruh Dimensi *Responsiveness* (Cepat Tanggap) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Tingkat II

Tabel 7 Pengaruh Dimensi *Responsiveness* (Cepat Tanggap) dalam Proses Belajar Mengajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Tingkat II

No	<i>Responsiveness</i> (cepat tanggap)	Kepuasan Mahasiswa					
		Sangat Puas		Puas		N	%
		N	%	n	%	N	%
1.	Sangat Baik	7	43,8	9	56,2	16	31,4
2.	Baik	5	14,3	30	85,7	35	68,6
	Total	12	23,5	39	76,5	51	100

Berdasarkan tabel 7 didapatkan dari 51 mahasiswa yang sangat puas adalah mahasiswa yang menyatakan dimensi *Responsiveness* (cepat tanggap) baik ada 5 mahasiswa dan sangat baik ada 7 mahasiswa, sedangkan mahasiswa yang menyatakan puas terhadap dimensi *Responsiveness* (cepat tanggap) ada 30 mahasiswa yang menyatakan baik dan 9 mahasiswa yang menyatakan sangat baik.

Hasil analisis dengan menggunakan uji *chi square* yang dibaca menggunakan *Fisher's Exact Test* karena ada 1 cell yang mempunyai nilai $E < 5$, dengan *p-Value* yang terlihat pada *Exact*

sig (2-sided) = 0,033. Dengan demikian *p-Value* hitung < *p-Value* alpha (0,05) sehingga H_0 ditolak, berarti ada pengaruh dimensi *Responsiveness* (cepat tanggap) terhadap kepuasan mahasiswa tingkat II.

b. Pengaruh Dimensi *Reliability* (Keandalan) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Tingkat II

Tabel 8 Pengaruh Dimensi *Reliability* (Keandalan) Dalam Proses Belajar Mengajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Tingkat II

No	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kepuasan Mahasiswa					
		Sangat Puas		Puas		N	%
		N	%	n	%	N	%
1.	Sangat Baik	9	64,3	5	35,7	14	27,5
2.	Baik	3	8,1	34	91,9	37	72,5
	Total	12	23,5	39	76,5	51	100

Berdasarkan tabel 8 didapatkan dari 51 mahasiswa yang sangat puas adalah mahasiswa yang menyatakan dimensi *Reliability* (Keandalan) baik ada 3 mahasiswa dan sangat baik ada 9 mahasiswa, sedangkan mahasiswa yang menyatakan puas terhadap dimensi *Reliability* (Keandalan) ada 34 mahasiswa yang menyatakan baik dan 5 mahasiswa yang menyatakan sangat baik.

Hasil analisis dengan menggunakan uji *chi square* yang dibaca menggunakan *Fisher's Exact Test* karena ada 1 cell yang mempunyai nilai $E < 5$,

dengan p-Value yang terlihat pada *Exact sig (2-sided) = 0,000*. Dengan demikian *p-Value* hitung < *p-Value* alpha (0,05) sehingga H_0 ditolak, berarti ada pengaruh dimensi *Reliability* (Keandalan) terhadap kepuasan mahasiswa tingkat II.

c. Pengaruh Dimensi *Assurance* (Kepastian) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Tingkat II

Tabel 9 Pengaruh Dimensi *Assurance* (Kepastian) Dalam Proses Belajar Mengajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Tingkat II

No	<i>Assurance</i> (Kepastian)	Kepuasan Mahasiswa					
		Sangat Puas		Puas			
		N	%	n	%	N	%
1.	Sangat Baik	8	66,7	4	33,3	12	23,5
2.	Baik	4	10,3	35	89,7	39	76,5
	Total	12	23,5	39	76,5	51	100

Berdasarkan tabel 9 didapatkan dari 51 mahasiswa yang sangat puas adalah mahasiswa yang menyatakan dimensi *Assurance* (Kepastian) baik ada 4 mahasiswa dan sangat baik ada 8 mahasiswa, sedangkan mahasiswa yang menyatakan puas terhadap dimensi *Assurance* (Kepastian) ada 35 mahasiswa yang menyatakan baik dan 4 mahasiswa yang menyatakan sangat baik.

Hasil analisis dengan menggunakan uji *chi square* yang dibaca menggunakan *Fisher's Exact Test* karena ada 1 cell yang mempunyai nilai $E < 5$,

dengan p-Value yang terlihat pada *Exact sig (2-sided) = 0,000*. Dengan demikian *p-Value* hitung < *p-Value* alpha (0,05) sehingga H_0 ditolak, berarti ada pengaruh dimensi *Assurance* (Kepastian) terhadap kepuasan mahasiswa tingkat II.

d. Pengaruh Dimensi *Empathy* (empati) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Tingkat II

Tabel 10 Pengaruh Dimensi *Empathy* (empati) Dalam Proses Belajar Mengajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Tingkat II

No	<i>Empathy</i> (empati)	Kepuasan Mahasiswa					
		Sangat Puas		Puas			
		N	%	n	%	N	%
1	Sangat Baik	8	61,5	5	38,5	13	25,5
2	Baik	4	10,5	34	89,5	38	74,5
	Total	12	23,5	39	76,5	51	100

Berdasarkan tabel 10 didapatkan dari 51 mahasiswa yang sangat puas adalah mahasiswa yang menyatakan dimensi *Empathy* (empati) baik ada 4 mahasiswa dan sangat baik ada 8 mahasiswa, sedangkan mahasiswa yang menyatakan puas terhadap dimensi *Empathy* (empati) ada 34 mahasiswa yang menyatakan baik dan 5 mahasiswa yang menyatakan sangat baik.

Hasil analisis dengan menggunakan uji *chi square* yang dibaca menggunakan *Fisher's Exact Test* karena

ada 1 cell yang mempunyai nilai $E < 5$, dengan p -Value yang terlihat pada *Exact sig (2-sided)* = 0,001. Dengan demikian p -Value hitung $< p$ -Value alpha (0,05) sehingga H_0 ditolak, berarti ada pengaruh dimensi *Empathy* (empati) terhadap kepuasan mahasiswa tingkat II.

e. Pengaruh Dimensi *Tangibles* (berwujud)

Terhadap Kepuasan Mahasiswa Tingkat II

Tabel 11 Pengaruh Dimensi *Tangibles* (berwujud) Dalam Proses Belajar Mengajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Tingkat II

No	<i>Tangibles</i> (berwujud)	Kepuasan Mahasiswa					
		Sangat Puas		Puas			
		N	%	n	%	N	%
1.	Sangat Baik	8	57,1	6	42,9	14	27,5
2.	Baik	4	10,8	33	89,2	37	72,5
	Total	12	23,5	39	76,5	51	100

Berdasarkan tabel 11 didapatkan dari 51 mahasiswa yang sangat puas adalah mahasiswa yang menyatakan dimensi *Tangibles* (berwujud) baik ada 4 mahasiswa dan sangat baik ada 8 mahasiswa, sedangkan mahasiswa yang menyatakan puas terhadap dimensi *Empathy* (empati) ada 33 mahasiswa yang menyatakan baik dan 6 mahasiswa yang menyatakan sangat baik.

Hasil analisis dengan menggunakan uji *chi square* yang dibaca menggunakan *Fisher's Exact Test* karena ada 1 cell yang

mempunyai nilai $E < 5$, dengan p -Value yang terlihat pada *Exact sig (2-sided)* = 0,001. Dengan demikian p -Value hitung $< p$ -Value alpha (0,05) sehingga H_0 ditolak, berarti ada pengaruh dimensi *Tangibles* (berwujud) terhadap kepuasan mahasiswa tingkat II.

Analisis Multivariat

Tabel 13 Ringkasan Hasil Regresi Logistik Sederhana Yaitu Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Tingkat II Akademi Kebidanan Sari Mulai Banjarmasin.

No	Variabel Bebas	P-Value	Exp (B)
1.	Responsiveness (cepat tanggap)	0.027	0.214
2.	Reliability (keandalan)	0.000	20.400
3.	Assurance (kepastian)	0.000	17.500
4.	Empathy (empati)	0.001	13.600
5.	<i>Tangibles</i> (berwujud)	0.002	11.000

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa semua variabel berpotensi untuk dimasukan ke dalam uji selanjutnya karena memiliki nilai signifikan 0,25.

Berdasarkan hasil uji multivariat secara bersama-sama menggunakan regresi logistik berganda maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 14 Hasil Regresi Multivariat dengan Metode Enter Tahap I Variabel Bebas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Tingkat II

Variabel	P-Value	OR
<i>Responsiveness</i>	0.395	3.187
<i>Reliability</i>	0.029	0.072
<i>Assurance</i>	0.085	0.040
<i>Empathy</i>	0.482	4.154
<i>Tangibles</i>	0.061	0.143

Berdasarkan tabel 14 dapat diketahui bahwa setelah dilakukan uji

multivariat secara bersama-sama dan dilihat dari masing-masing variabel masih ada variabel yang memiliki nilai $p > 0,05$ sehingga untuk mendapatkan model yang fix dan nilai p terkecil maka variabel dengan nilai p terbesar yaitu *emphaty* dikeluarkan sehingga hasilnya sebagai berikut.

Tabel 15 Hasil regresi multivariat dengan metode enter tahap ii variabel bebas terhadap kepuasan mahasiswa tingkat ii

Variabel	P-Value	OR
<i>Responsiveness</i>	0.340	3.865
<i>Reliability</i>	0.038	0.096
<i>Assurance</i>	0.081	0.101
<i>Tangibles</i>	0.077	0.182

Berdasarkan hasil permodelan kedua setelah variabel *emphaty* dikeluarkan, maka peneliti menghitung perubahan nilai OR pada masing-masing variabel setelah variabel *emphaty* dikeluarkan, apakah ada perubahan $OR > 10\%$, dan perhitungannya sebagai berikut:

Tabel 16 Hasil Perhitungan Perubahan OR

Variabel	Ada Variabel Emphaty	Tidak Ada Variabel Emphaty	Perubahan OR (%)
<i>Responsiveness</i>	3.187	3.865	21
<i>Reliability</i>	0.072	0.096	33
<i>Assurance</i>	0.04	0.101	153
<i>Tangibles</i>	0.143	0.182	27

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan bahwa perubahan OR pada masing-masing variabel $> 10\%$. Dengan

demikian variabel *emphaty* merupakan variabel *counfounding*, sehingga variabel *emphaty* dimasukkan lagi dalam permodelan, sehingga permodelan terakhir yaitu:

Tabel 17 Hasil Regresi Multivariat dengan Metode Enter Tahap III Variabel Bebas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Tingkat II

Variabel	P-Value	OR
<i>Responsiveness</i>	0.395	3.187
<i>Reliability</i>	0.029	0.072
<i>Assurance</i>	0.085	0.040
<i>Empathy</i>	0.482	4.154
<i>Tangibles</i>	0.061	0.143

Model akhir dalam penelitian ini terdiri dari 5 variabel dan semua variabel memiliki pengaruh yang bermakna tetapi untuk variabel *emphaty* disebut dengan variabel perancu/*counfounding*. Semua variabel dalam penelitian ini juga berpengaruh secara bermakna dengan kepuasan mahasiswa. Variabel yang paling dominan adalah variabel *emphaty* karena memiliki nilai OR paling besar yaitu 4.154 yang artinya dimensi *emphaty* yang dirasakan responden mempunyai peluang 4.153 kali mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

PEMBAHASAN

1. Dimensi *Responsivennes* (cepat tanggap)

Responsiveness (cepat tanggap) yaitu kemauan untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan kepada mahasiswa secara cepat dan tepat, seperti respon dosen ketika ada yang mahasiswa bertanya, respon dosen ketika ada mahasiswa yang mempunyai masalah dalam hal mata kuliah, respon dosen ketika kelas sedang rebut, dan dalam praktikum bagaimana respon dosen dalam menyiapkan tempat dan alat, bagaimana dosen membantu mahasiswa dalam praktik, dll.

Dari Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap baik tentang kesigapan dosen dalam mengatasi keluhan dan masalah mahasiswa dan memberikan umpan balik yang positif. Hal ini berarti peran dosen dalam proses belajar mengajar sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan Mulyasa (2007)⁷ yaitu peran dosen terbagi menjadi 19, dimana peran dosen bukan hanya sebagai pendidik tetapi juga sebagai pembimbing dan penasehat. Dosen juga harus mampu

melakukan pengelolaan kelas, sehingga pembelajaran dapat berjalan dengan efektif.

Dari hasil uji *Chi Square* didapatkan bahwa ada pengaruh dimensi *Responsiveness* (cepat tanggap) terhadap kepuasan mahasiswa tingkat II, dimana hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Supranto (2010)⁹ yaitu *responsiveness* adalah salah satu dimensi mutu yang dikaitkan atau yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Reliability (Keandalan) yaitu kemampuan dosen dan petugas laboratorium dalam proses belajar mengajar, seperti dosen datang tepat waktu, dosen mengajar sesuai dengan silabus, dosen menjelaskan tujuan pembelajaran, dosen menjelaskan teori terlebih dahulu sebelum melakukan praktik, petugas laboratorium menyiapkan tempat dan alat dengan baik, dll.

Dari Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap baik tentang

kedisiplinan dosen, kompetensi dan profesionalitas dosen.

Dari hasil uji *chi square* didapatkan bahwa ada pengaruh dimensi *Reliability* (Keandalan) terhadap kepuasan mahasiswa tingkat II. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa dengan kehandalan sangat baik maupun baik, dimana hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Supranto (2010)⁹ yaitu *responsiveness* adalah salah satu dimensi mutu yang dikaitkan atau yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

3. Dimensi *Assurance* (kepastian)

Assurance (kepastian) mencakup pengetahuan dan keramahan dosen dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para dosen, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.

Dari Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa menganggap baik tentang keilmuan dosen, keramahan dan perhatian dosen dalam proses belajar mengajar. Hal ini sesuai

dengan teori yaitu Dosen adalah orang yang berpengalaman dalam bidang profesinya. Dengan keilmuan yang dimilikinya dia dapat menjadikan anak didik menjadi orang yang cerdas (Djamarah, 2010)¹, sehingga apabila ada peserta didik yang bertanya, sebisa mungkin dosen harus bisa menjawab sesuai dengan bidang keahliannya.

Dari hasil uji *chi square* menunjukkan ada pengaruh dimensi *Assurance* (Kepastian) terhadap kepuasan mahasiswa tingkat II. Hal ini sesuai dengan penelitian Dewi Retno Wulandari (2014) yang menyebutkan bahwa persepsi kepastian berpengaruh terhadap kepuasan. Hasil analisis dalam penelitiannya tersebut didapatkan kepastian tidak baik memiliki kecenderungan tidak puas dan sebaliknya responden yang memiliki persepsi kepastian yang baik cenderung merasa puas.

4. Dimensi *Empathy* (empati)

Empaty (empati) meliputi kemampuan sikap dan perhatian secara pribadi yang

diberikan oleh dosen kepada mahasiswa dalam proses belajar mengajar.

Dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menyatakan sangat baik dalam menilai dimensi *empathy* (empati). Hal ini sesuai dengan teori peran dosen dalam proses belajar mengajar yaitu dosen memberikan kesempatan kepada mahasiswa yang kesulitan untuk berbentanya, dosen bersikap terbuka, dosen memberikan kesempatan yang memadai kepada mahasiswa untuk mempraktikkan keterampilannya yang memberikan waktu lebih banyak kepada mahasiswa untuk belajar di laboratorium (Winarsih, 2007)¹¹. Tetapi masih ada mahasiswa yang menyatakan tidak setuju tentang pernyataan petugas laboratorium bersedia meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mahasiswa, hal ini berarti dosen masih perlu meningkatkan rasa empati terhadap keluhan mahasiswa agar dikedepannya nanti dosen dapat memperbaiki hal yang tidak baik/ yang masih kurang dalam pelayanan sehingga

mahasiswa akan merasa sangat puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Dari hasil uji chi square menunjukkan ada pengaruh dimensi *Empathy* (empati) terhadap kepuasan mahasiswa tingkat II.

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa responden yang menganggap dimensi empati baik cenderung puas dan responden yang menganggap dimensi empati sangat baik cenderung merasa sangat puas.

5. Dimensi *Tangible* (berwujud)

Tangible (berwujud) meliputi penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawan dan alat-alat komunikasi, dalam proses belajar mengajar penilaian dimensi *tangible* meliputi tersedianya ruang kelas dan ruang laboratorium, kerapian, kebersihan, kelengkapan peralatan (LCD, AC, kursi, meja, spidol, papan tulis, Toa, dll) dan WiFi.

Dari jawaban mahasiswa, secara keseluruhan mahasiswa terbanyak menjawab pernyataan yang bersifat positif dengan kategori setuju dan sangat setuju, kecuali pernyataan yang bersifat negative

tentang WiFi atau hotspot yang jarang bisa digunakan, dimana mahasiswa menjawab 52,9% setuju. Hal ini sesuai dengan teori tentang media pembelajaran yang sangat mempengaruhi proses belajar mengajar dikelas maupun dilaboratorium. Media pembelajaran adalah sebuah proses komunikasi antara pembelajaran, pengajaran dan bahan ajar. Komunikasi tidak akan berjalan tanpa bantuan sarana penyampaian pesan atau media. Fungsi utama media pembelajaran adalah sebagai alat bantu mengajar yang turut mempengaruhi iklim, kondisi, dan lingkungan belajar yang ditata dan diciptakan oleh pendidik (Azhar, 2010).

Dari hasil uji *chi square* menunjukkan ada pengaruh dimensi *Tangibles* (berwujud) terhadap kepuasan mahasiswa tingkat II.

6. Pengaruh 5 Dimensi Mutu dalam Proses Belajar Mengajar terhadap Kepuasan Mahasiswa Tingkat II.

Berdasarkan hasil jawaban dari mahasiswa tentang pernyataan mengenai dimensi *responsiveness*, *reliability*,

assurance, *emphaty*, *tangible* dan kepuasan menunjukkan hasil yang bervariasi karena ini berhubungan dengan persepsi yaitu penafsiran realitas dari masing-masing orang memandang realitas dari sudut perspektif yang berbeda. Jawaban yang diberikan mahasiswa dipengaruhi oleh karakteristik pribadi antara lain sikap, motivasi, pengalaman masa lalu dan ekspektasi. Sikap mahasiswa terhadap pembimbing yang sama dapat berbeda, tergantung tingkat kesukaan mereka dan cara dosen tersebut dalam memberikan pembelajaran dan bimbingan. Dari analisis yang dilakukan dapat diketahui bahwa variabel *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* menyatakan ada pengaruh terhadap kepuasan karena mempunyai nilai $p < 0,05$.

Berdasarkan uji multivariat yang dilakukan menggunakan regresi logistik *sederhana* dapat diketahui bahwa semua variabel yang masuk model atau lolos seleksi kandidat, berarti memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Setelah diuji menggunakan regresi logistik *berganda* dalam model akhir diketahui bahwa semua variabel mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar. Dari semua variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, variabel yang mempunyai nilai $\exp(B)$ paling tinggi adalah variabel *Emphaty* yaitu variabel dengan *Odds Ratio* terbesar dalam model akhir multivariat, menjadi variabel yang paling dominan mempengaruhi variabel dependen, dengan nilai OR 4.154, yang berarti dimensi *Emphaty* yang dirasakan responden mempunyai peluang 4.153 kali mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa maka peningkatan dalam pemenuhan fasilitas yang lengkap, sikap, perhatian dan kemauan dari dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa harus lebih ditingkatkan, terutama pada dimensi mutu *Emphaty* yang dalam penelitian ini dimensi yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty* dan variabel *tangibles* terhadap kepuasan mahasiswa tingkat II di Akademi Kebidanan Sari Mulia Banjarmasin, dan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah variabel *emphaty*.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kami ucapkan kepada ketua STIKES yang telah memberikan dukungan dalam melakukan penelitian dan direktur akbid Sari Mulia yang telah memfasilitasi tempat penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Djamarah. 2010. *Faktor-faktor yang mempengaruhi proses belajar mengajar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hidayat, Aziz Alimul. 2007. *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah Edisi 2*. Jakarta: Salemba Medika.
- Iswani, Anneke. 2011. *Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Universitas Islam Bandung Sebagai Institusi Pendidikan Tinggi*. ISSN 2089-3590.

Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2013. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. NJ: Pearson Education.

Loyola, Icnasius A.P. 2013. Pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada fakultas ekonomi dan bisnis universitas Hasanuddin. [*skripsi*]. Makasar: Universitas Hasanuddin Makassar.

Mahmud, Marzuki. 2012. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Mulyasa, E. 2007. *Menjadi Guru Profesional*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Simamora, Henry. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN. Yogyakarta.

Supranto, J. 2010. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Edisi Baru*. Jakarta: Rineka Cipta.

Widodo, Joko. 2007. *Supervisi Guru Mata Pelajaran Ekonomi Di Indonesia: Antara Teori Dan Realita*. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*. 2(2).

Winarsih, Sri. 2007. Pengaruh persepsi mutu pembelajaran laboratorium kebidanan terhadap kepuasan mahasiswa di prodi kebidanan magelang [*tesis*]. Semarang: Universitas Diponegoro.