

**Determinan Proses Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi DIII
Keperawatan STIKes PHI Tahun 2013**

**Educational Process Determinant Towards the Satisfaction of STIKes Persada Husada
Indonesia Diploma in Nursing Students in the year 2013**

Herlina¹, Nora Haslinda¹

Abstrak

Subsistem yang membentuk sistem pendidikan antara lain adalah tujuan, mahasiswa, manajemen, struktur dan jadwal waktu, materi, tenaga pengajar dan pelaksana, alat bantu belajar, teknologi, fasilitas, kendali mutu, penelitian, dan biaya pendidikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui determinan proses pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi D-III Keperawatan STIKes Persada Husada Indonesia tahun 2013. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey menggunakan rancangan penelitian *Cross Sectional*. Populasi penelitian adalah mahasiswa Program Studi D-III Keperawatan tingkat I, II, III. Populasi penelitian 108 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan analisis univariat (distribusi frekuensi), analisis bivariat dengan uji Kai Kuadrat, dan analisis multivariate (uji Regresi Logistik). Variabel yang mempunyai hubungan bermakna proses pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa adalah kedisiplinan dosen, penyampaian materi, penampilan dosen, laboratorium, perpustakaan, alat bantu pendidikan, kurikulum, jadwal perkuliahan, dan administrasi. Hasil analisis multivariate variabel yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa adalah kedisiplinan dosen, alat bantu pendidikan, dan kurikulum, yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan mahasiswa yaitu kurikulum.

Kata Kunci : kepuasan mahasiswa, infrastruktur, kurikulum, administrasi

Abstract

Subsystems that make up the difference of the education system from others includes the goal, students, management, structure and schedule time, materials, teachers and practitioners, study aids, technology, facilities, quality control, research, and education costs. The purpose of this study was to investigate determinants of the educational process to satisfy the students of STIKes Husada Persada Indonesia Diploma of Nursing in 2013. The method used in this study was a survey that used across sectional research design. The study population are students of the Diploma of Nursing years I, II & III. Research population of 108 people. Collected data using questionnaires. Data were analyzed by univariate analysis (frequency distribution), bivariate analysis with Kais quaretest, and multivariate analysis (logistic regression test). Variables that have a significant relationship to the educational process in students' satisfaction includes lecturers' disciplines, delivery of content, lecturer appearance, laoratorium, libraries, educational tools, curriculum, course schedule, and administration. Results of multivariate analysis of the variables that have an influence on student satisfaction lecturers' discipline, educational aids, and curriculum, the dominant influence on student satisfaction is the curriculum.

Keywords : students satisfaction, infrastructure, curriculum, administration

¹ Dosen pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Persada Husada Indonesia

Pendahuluan

Secara umum pendidikan dapat digambarkan sebagai kesatuan subsistem-subsistem dan membentuk satu sistem yang utuh. Sistem pendidikan ini memperoleh masukan dari supra sistem (masyarakat atau lingkungan) dan memberikan hasil/keluaran bagi supra sistem tersebut. Subsistem yang membentuk sistem pendidikan antara lain adalah tujuan, mahasiswa, manajemen, struktur dan jadwal waktu, materi, tenaga pengajar dan pelaksana, alat bantu belajar, teknologi, fasilitas, kendali mutu, penelitian, dan biaya pendidikan.

Jumlah pendidikan tinggi kesehatan saat ini di Indonesia adalah Diploma III sebanyak 82 institusi dengan rincian sebagai berikut: status akreditasi masih berlaku adalah 68 institusi, status belum terakreditasi adalah 14 institusi. Strata satu (S1) Kesehatan Masyarakat sebanyak 147 yang status akreditasi masih berlaku adalah 89 institusi, status akreditasi kadaluarsa adalah 13, status belum terakreditasi adalah 45 institusi (BAN-PT, BPSSDM, dikutip dari makalah 3RD HPEQ Conference Profesi Kesehatan Masyarakat, Nop 2012). Hal ini menimbulkan persaingan untuk mendapatkan pelanggan (dalam hal ini adalah mahasiswa).

STIKes Persada Husada Indonesia merupakan salah satu pendidikan tinggi kesehatan yang didirikan oleh Yayasan Persada Husada Indonesia, yang mempunyai dua program pendidikan yaitu Program Studi Strata Satu (S1) Kesehatan Masyarakat dan Program Studi Diploma III Keperawatan, didirikan untuk menghasilkan lulusan yang mampu memenuhi kompetensi yang diharapkan oleh pasar pengguna. Untuk memenuhi tuntutan kebutuhan dan harapan mahasiswa terhadap mutu pendidikan yang berkualitas, maka dalam memberikan pelayanan pendidikan harus sesuai dengan standar mutu pengelolaan pendidikan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan sehingga *stakeholders* (mahasiswa, orang tua, dunia kerja, pemerintah, dosen tenaga penunjang

serta pihak lain yang berkepentingan) memperoleh kepuasan.

Selama ini masih banyak ditemukan keluhan-keluhan mahasiswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar atau terkait dengan ketidakpuasan mahasiswa terhadap apa yang sudah mereka dapatkan selama ini masih ada beberapa hal yang kurang sesuai dengan apa yang mereka harapkan sebelumnya, misalnya kemampuan dosen dalam penyampaian materi, kedisiplinan (kehadiran dan ketepatan waktu), penampilan dosen pada saat mengajar, jadwal perkuliahan, dan sarana/fasilitas pendukung perkuliahan yang masih kurang. Dari laporan hasil evaluasi pada mahasiswa semester ganjil, didapatkan bahwa kemampuan dosen dalam menjelaskan materi kuliah: sebanyak 62% mahasiswa mengatakan baik dan 38% mengatakan cukup. Kedisiplinan (kehadiran dan tepat waktu): sebanyak 31% mahasiswa mengatakan baik, yang mengatakan cukup 38% dan kurang 31%. Sarana/fasilitas pendukung perkuliahan: sebanyak 1% mahasiswa mengatakan baik, yang mengatakan cukup 63%, kurang 28%, dan kurang sekali 8%.

Mutu pelayanan pendidikan adalah derajat dipenuhinya standar profesi yang baik dalam pelayanan kepada *customer* (mahasiswa) dan terwujudnya hasil akhir (*outcome*) seperti yang selayaknya diharapkan. Hal tersebut menyangkut : pelayanan mahasiswa, proses belajar mengajar, prosedur (peraturan dan ketentuan yang mendukung proses), atau tindakan dan pemecahan masalah, sarana dan prasarana belajar.

Komponen yang terkait dengan mutu pendidikan yang termuat dalam buku panduan Manajemen Sekolah (2000 : 191) adalah : 1) siswa; kesiapan dan motivasi belajarnya, 2) guru; kemampuan profesional, moral kerjanya (kemampuan personal), dan kerjasamanya (kemampuan sosial), 3) kurikulum; relevansi konten dan operasionalisasi proses pembelajaran, 4) masyarakat (orang tua, pengguna lulusan, dan perguruan tinggi); partisipasinya dalam pengembangan program

pendidikan sekolah. Mutu komponen tersebut di atas menjadi fokus perhatian kepala sekolah.

Sedangkan menurut Adang Bachtiar (2000) pelayanan pendidikan yang bermutu dan sesuai dengan tuntutan kebutuhan dan harapan mahasiswa terkait dengan kepuasannya adalah sebagai berikut : akses atau jangkauan pelayanan, efektifitas pelayanan, hubungan antar manusia, efisiensi pelayanan, kesinambungan pelayanan, kenyamanan atau kenikmatan, informasi pada mahasiswa, keamanan pelayanan pendidikan.

Proses pendidikan bukan hanya apa yang disebut *transfer of knowledge*, *transfer of value*, *transfer of skill*, namun keseluruhan kegiatan yang dapat memanusiakan manusia sehingga menjadi individu yang mampu mengembangkan dirinya dalam menghadapi dan memecahkan berbagai permasalahan dalam kehidupannya. Dengan kata lain menjadi manusia yang memiliki keterampilan hidup yang meliputi keterampilan sosial, keterampilan ekonomi, keterampilan politik, keterampilan budaya.

Pembelajaran (*instruction*) merupakan akumulasi dari konsep mengajar (*teaching*) dan konsep belajar (*learning*). Penekanannya terletak pada perpaduan antara keduanya, yakni kepada penumbuhan aktivitas subjek didik. Konsep tersebut dapat dipandang sebagai suatu sistem. Sehingga dalam sistem belajar ini terdapat komponen-komponen siswa atau peserta didik, tujuan, materi untuk mencapai tujuan, fasilitas dan prosedur serta alat atau media yang harus dipersiapkan.

Menurut Zeithaml dan M.T. Bitner (1996) dan juga Adrian Palmer (2001) ada lima dimensi mutu pelayanan yang perlu diperhatikan yaitu : 1) *Tangible* (sarana fisik); Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai kualitas pelayanan seperti : menilai gedung, peralatan, penampilan petugas, seragam, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, kesiapan, dan kebersihan alat yaitu hal-hal yang menimbulkan kenikmatan bila dilihat, 2) *Reliability* (keandalan); untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan

jasa yang tepat dan dapat diandalkan yaitu kemampuan dosen untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten, 3) *Responsiveness* (daya tanggap); berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat, 4) *Assurance* (jaminan); perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan biasa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan, 5) *Empathy* (kepedulian); perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Dalam dunia pendidikan, penjamin mutu adalah upaya-upaya yang dilakukan untuk memastikan bahwa produk pendidikan memenuhi standar yang telah ditetapkan Departemen Pendidikan Nasional (Depdiknas), dan memastikan bahwa proses pendidikan disatukan organisasi penyelenggaraan pendidikan dapat diandalkan. Standar yang ditetapkan oleh Depdiknas, melalui BSNP terdiri dari : 1) Standar Isi, 2) Standar Kompetensi Lulusan, 3) Standar Proses, 4) Standar Pendidikan dan Tenaga Kependidikan, 5) Standar Pengolahan, 6) Standar Pembiayaan, 7) Standar Sarana dan Prasarana, dan 8) Standar Penilaian.

Pendekatan sistem dalam proses pendidikan kesehatan adalah sebagai berikut: *Hardware* (sarana & prasarana), *Brainware* (dosen & staf administrasi), *Software* (silabus & kurikulum), Peserta didik, peserta didik setelah selesai di didik, dan lingkungan pendidikan. Proses pendidikan juga dipengaruhi faktor intrinsik (kemauan dan

kemampuan) dan faktor ekstrinsik (lingkungan keluarga).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui determinan proses pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi D-III Keperawatan STIKes Persada Husada Indonesia tahun 2013, selain itu juga untuk mengetahui kekurangan dan kelemahan dalam proses pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa, dimana pada akhirnya dapat membantu untuk memudahkan pihak penyelenggara pendidikan untuk mengambil langkah - langkah perbaikan dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian survey yang bersifat deskriptif analitik. Mengingat pengukuran variabel bebas dan variabel terikat pada penelitian ini dilakukan pada saat yang bersamaan, maka penelitian ini menggunakan pendekatan potong lintang (*cross sectional*). Penelitian ini dilakukan di STIKes Persada Husada Indonesia jln. Jatiwaringin Raya Jakarta Timur. Lama penelitian dilaksanakan mulai bulan Maret sampai dengan April 2013. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi D-III Keperawatan tingkat I, II, III tahun ajaran 2012/2013. Berdasarkan perhitungan rumus besaran sampel setelah dikoreksi berjumlah 108 orang. Kuesioner disebar ke

mahasiswa secara proposional dengan jumlah sampel 108 orang dengan rincian sebagai berikut : tingkat I dengan jumlah 25 mahasiswa, tingkat II dengan jumlah 41 mahasiswa, dan tingkat III dengan jumlah 42 mahasiswa. Prosedur pengumpulan data harus memenuhi kriteria inklusif dan kriteria eksklusif. Pengolahan dan analisis data dilakukan secara bertahap yaitu analisis univariat, bivariat, dan multivariate dengan menggunakan bantuan peranti lunak komputer.

Variabel dependen penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan di STIKes Persada Husada Indonesia yang meliputi : *tangible* (penampilan fisik, penampilan staf), *reliability* (kehandalan, ketepatan waktu), *responsiveness* (pelayanan cepat & tepat, kesiapan staf), *assurance* (rasa aman, ramah & sopan), dan *emphaty* (perhatian, kepedulian). Sedangkan variabel independen adalah karakteristik mahasiswa meliputi: asal sekolah, asal daerah, jenis kelamin. Dosen: disiplin, penyampaian materi, penampilan, Infrastruktur : laboratorium, perpustakaan, alat bantu pendidikan. Kualitas proses pendidikan : kurikulum, jadwal perkuliahan, administrasi.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Analisis Univariat

Variabel Dependen

Tabel 1 Distribusi Responden Proses Pendidikan Menurut Kepuasan Mahasiswa Program Studi D-III Keperawatan STIKes PHI

Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	65	60.2
Tidak puas	43	39.8
Total	108	100

Berdasarkan tabel distribusi responden di atas, maka sebagian besar (60.2%) mahasiswa Program Studi D-III Keperawatan

STIKES PHI yang mengatakan puas terhadap pelayanan pendidikan.

Tabel 2 Distribusi Responden Proses Pendidikan Menurut Dimensi Kepuasan Mahasiswa Program Studi D-III Keperawatan STIKes PHI

Dimensi	Tidak Puas		Puas		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%
<i>Tangible</i> (penampilan fisik, penampilan staf)	59	54.6	49	45.4	108	100
<i>Realibility</i> (kehandalan, ketepatan waktu)	43	39.8	65	60.2	108	100
<i>Responsiveness</i> (pelayanan cepat dan tepat, kesiapan staf)	38	35.2	70	64.8	108	100
<i>Assurance</i> (rasa aman, ramah dan sopan)	64	59.3	44	40.7	108	100
<i>Emphaty</i> (perhatian, kepedulian)	57	52.8	51	47.2	108	100

Berdasarkan tabel distribusi responden di atas, menunjukkan tingkat ketidakpuasan mahasiswa paling besar pada dimensi

Assurance (59.3%), sedangkan tingkat kepuasan mahasiswa paling besar pada dimensi *Responsiveness* (64.8%).

Variabel independen

Tabel 3 Distribusi Responden Menurut Asal Sekolah di Program Studi D-III Keperawatan STIKes PHI

Asal Sekolah	Frekuensi	Persentase (%)
SMU	89	82.4
Non SMU	19	17.6
Total	108	100

Berdasarkan tabel distribusi responden di atas, maka sebesar (82.4%) mahasiswa

Program Studi D-III Keperawatan STIKes PHI berasal dari SMU.

Tabel 4 Distribusi Responden Menurut Asal Daerah di Program Studi D-III Keperawatan STIKes PHI

Asal Daerah	Frekuensi	Persentase (%)
Jawa	7	6.5
Non Jawa	101	93.5
Total	108	100

Berdasarkan tabel distribusi responden di atas, maka sebanyak (93.5%) mahasiswa

Program Studi D-III Keperawatan STIKes PHI berasal dari Luar Jawa.

Tabel 5 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin di Program Studi D-III Keperawatan STIKes PHI

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	62	57.4
Perempuan	46	42.6
Total	108	100

Berdasarkan tabel distribusi responden di atas, menunjukkan bahwa jumlah laki-laki dan

perempuan hampir sama.

Tabel 6 Distribusi Responden Berdasarkan Disiplin Dosen di Program Studi D-III Keperawatan STIKes PHI

Disiplin Dosen	Frekuensi	Persentase (%)
Disiplin	39	36.1
Kurang disiplin	69	63.9
Total	108	100

Berdasarkan tabel distribusi responden di atas, maka sebesar (63.9%) mahasiswa Program Studi D-III Keperawatan STIKes PHI

yang mengatakan dosen kurang disiplin dalam proses perkuliahan.

Tabel 7 Distribusi Responden Dalam Penyampaian Materi di Program Studi D-III Keperawatan STIKes PHI

Penyampaian Materi	Frekuensi	Persentase (%)
Sesuai	62	57.4
Kurang sesuai	46	42.6
Total	108	100

Berdasarkan tabel distribusi responden di atas, maka sebagian besar (57.4%) mahasiswa Program Studi D-III

Keperawatan menyatakan penyampaian materi oleh dosen sudah sesuai.

Tabel 8 Distribusi Responden Menurut Penampilan Dosen di Program Studi D-III Keperawatan STIKes PHI

Penampilan Dosen	Frekuensi	Persentase (%)
Menarik	83	76.9
Kurang menarik	25	23.1
Total	108	100

Berdasarkan tabel distribusi responden di atas, maka sebanyak (76.9%) mahasiswa Program Studi D-III

Keperawatan STIKES PHI yang mengatakan penampilan dosen sudah menarik dalam proses perkuliahan.

Tabel 9 Distribusi Responden Menurut Laboratorium di Program Studi D-III Keperawatan STIKes PHI

Laboratorium	Frekuensi	Persentase (%)
Memadai	42	38.9
Kurang memadai	66	61.1
Total	108	100

Berdasarkan tabel distribusi responden di atas, maka sebagian besar (61.1%) mahasiswa Program Studi D-III Keperawatan

STIKES PHI mengatakan fasilitas laboratorium yang ada masih kurang memadai.

Tabel 10 Distribusi Responden Menurut Perpustakaan di Program Studi D-III Keperawatan STIKes PHI

Perpustakaan	Frekuensi	Persentase (%)
Lengkap	33	30.6
Kurang lengkap	75	69.4
Total	108	100

Berdasarkan tabel distribusi responden di atas, maka sebanyak (69.4%) mahasiswa Program Studi D-III

fasilitas perpustakaan yang ada kurang lengkap.

Tabel 11 Distribusi Responden Menurut Alat Bantu Pendidikan di Program Studi D-III Keperawatan STIKes PHI

Alat Bantu Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
Mendukung	36	33.3
Kurang mendukung	72	66.7
Total	108	100

Berdasarkan tabel distribusi responden di atas, maka sebanyak (66.7%) mahasiswa Program Studi D-III Keperawatan STIKES

PHI mengatakan bahwa alat bantu pendidikan yang ada masih kurang mendukung.

Tabel 12 Distribusi Responden Menurut Kurikulum di Program Studi D-III Keperawatan STIKes PHI

Kurikulum	Frekuensi	Persentase (%)
Sesuai	77	71.3
Kurang sesuai	31	28.7
Total	108	100

Berdasarkan tabel distribusi responden di atas, maka lebih banyak (71.3%) mahasiswa Program Studi D-III Keperawatan STIKES

PHI mengatakan kurikulum dalam proses belajar mengajar sudah sesuai.

Tabel 13 Distribusi Responden Menurut Jadwal Perkuliahan di Program Studi D-III Keperawatan STIKes PHI

Jadwal Perkuliahan	Frekuensi	Persentase (%)
Sesuai	32	29.6
Kurang sesuai	76	70.4
Total	108	100

Berdasarkan tabel distribusi responden di atas, sebanyak (70.4%) mahasiswa Program Studi

D-III Keperawatan STIKES PHI mengatakan jadwal perkuliahan masih kurang sesuai.

Tabel 14 Distribusi Responden Menurut Administrasi di Program Studi D-III Keperawatan STIKes PHI

Administrasi	Frekuensi	Persentase (%)
Mendukung	56	51.9
Kurang mendukung	52	48.1
Total	108	100

Berdasarkan tabel distribusi responden di atas, maka administrasi mendukung dan tidak mendukung hampir sama.

Analisis Bivariat

Tabel 15 Uji Bivariate untuk Pemilihan Variabel Kandidat

Variabel Dependen	Variabel Independen	P-value	Keterangan
Kepuasan Mahasiswa	Jenis Kelamin	0.503	Tidak Terpilih
	Asal Sekolah	0.771	Tidak Terpilih
	Asal Daerah	0.333	Tidak Terpilih
	Kerajinan Dosen	0.000	Terpilih
	Penyampaian Materi	0.002	Terpilih
	Penampilan Dosen	0.009	Terpilih
	Laboratorium	0.000	Terpilih
	Perpustakaan	0.002	Terpilih
	Alat Bantu Pendidikan	0.000	Terpilih
	Kurikulum	0.001	Terpilih
	Jadwal Perkuliahan	0.007	Terpilih
	Administrasi	0.007	Terpilih

Berdasarkan uji bivariate untuk menentukan variable kandidat, yang selanjutnya akan dimasukkan ke dalam uji multivariate, maka ada 3 variabel yang tidak terpilih sebagai kandidat, yaitu variabel jenis kelamin, asal sekolah dan asal daerah. Sedangkan ke-9 variabel lainnya terpilih

sebagai variabel kandidat sehingga untuk selanjutnya akan dilakukan uji multivariate dengan regresi logistik dengan menggunakan ke-9 variabel independen yang terpilih sebagai kandidat

Model Multivariat

Tabel 16 Model Multivariat dengan Sembilan Variabel Kovariat Yang Terpilih sebagai Kandidat

Variabel	B	Wald	Sig.	Exp(B)
1. Disiplin Dosen	-1.570	5.661	.017	.208
2. Penyampaian Materi	-.725	2.014	.156	.484
3. Penampilan	-.245	.167	.683	.782
4. Laboratorium	-.856	1.772	.183	.425
5. Perpustakaan	.032	.002	.963	1.032
6. Alat Bantu Pendidikan	-1.643	5.996	.014	.193
7. Kurikulum	-.930	2.835	.092	.395
8. Jadwal Perkuliahan	.621	.854	.355	1.861
9. Administrasi	-.444	.646	.422	.641

Berdasarkan output di atas, maka penilaian variabel kovariat yang pertama dengan mengeluarkan variabel „Perpustakaan“.

Adapun variabel ini memiliki *p-value* paling besar yaitu 0.963 (96.3%).

Tabel 17 Model Akhir Regresi Logistik Determinan Proses Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi D-III Keperawatan STIKES PHI

Variabel	B	Wald	Sig.	Exp(B)
1. Disiplin Dosen	-1.732	.612	.005	.177
2. Alat Bantu Pendidikan	-1.900	.626	.002	.150
3. Kurikulum	-1.125	.527	.033	.325
4. Jadwal Perkuliahan	.453	.637	.477	1.573
5. Administrasi	-310	.517	.549	.733

Dari uji masing-masing variabel menunjukkan yang signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yaitu : disiplin dosen, alat bantu pendidikan, dan kurikulum. Sedangkan yang paling dominan adalah variabel kurikulum *p-value* 0.033 (< 0.05%), (0.325), maka memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Kurikulum yang sudah sesuai memiliki kecenderungan mengatakan puas sebesar 0.325 kali lebih besar dari pada mahasiswa yang mengatakan kurikulum kurang sesuai.

Hasil penelitian Damayanti (2012), hubungan kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa didapatkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas layanan pendidikan berdasar struktur dan proses dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa dilihat dari kualitas struktur lebih baik dari kualitas proses, sehingga hal yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yang paling utama yaitu kualitas struktur.

Pendidikan adalah proses sosial dalam memanusiakan manusia melalui pembelajaran yang dilakukan dengan sadar, baik secara terencana maupun tidak. Proses pendidikan bukan hanya apa yang disebut *transfer of knowledge, transfer of value, transfer of skill*, namun keseluruhan kegiatan yang dapat memanusiakan manusia sehingga menjadi individu yang mampu mengembangkan dirinya dalam menghadapi dan memecahkan berbagai permasalahan dalam kehidupannya. (Sihombing, 2002).

Kesimpulan

1. Dosen yang kurang disiplin mempunyai peluang 55.1% untuk merasa tidak puas, (*P-value* 0.000), (OR 8.335), maka ada hubungan yang bermakna antara kedisiplinan dosen dengan kepuasan mahasiswa dimana dosen yang kurang disiplin peluangnya 8 kali dibandingkan dosen yang disiplin. Dosen yang kurang disiplin mempunyai peluang 8 kali ternyata proporsinya 63.9%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan dosen terhadap kepuasan mahasiswa berkontribusi terhadap kejadian tidak puas.
2. Alat bantu pendidikan yang kurang mendukung mempunyai peluang 54.2% untuk merasa tidak puas, (*P-value* 0.000), (OR 9.455), maka ada hubungan yang bermakna antara alat bantu pendidikan dengan kepuasan mahasiswa dimana alat bantu pendidikan yang kurang mendukung peluangnya 9 kali dibandingkan alat bantu pendidikan yang mendukung. Alat bantu pendidikan yang kurang mendukung mempunyai peluang 9 kali ternyata proporsinya 66.7%, sehingga dapat disimpulkan bahwa alat bantu pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa berkontribusi terhadap kejadian tidak puas.
3. Kurikulum yang sesuai mempunyai peluang 64.5% untuk merasa tidak puas, (*P-value* 0.001), (OR 4.269), maka ada

hubungan yang bermakna antara kurikulum dengan kepuasan mahasiswa dimana kurikulum yang sesuai peluangnya 4 kali dibandingkan kurikulum yang kurang sesuai. Kurikulum yang sesuai mempunyai peluang 4 kali ternyata proporsinya 71.3%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kurikulum terhadap kepuasan mahasiswa berkontribusi terhadap kejadian tidak puas.

4. Variabel yang paling dominan adalah variabel kurikulum P-value 0.033 ($< 0.05\%$), (OR 0.325), maka memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Kurikulum yang sudah sesuai memiliki kecenderungan mahasiswa mengatakan puas sebesar 0.325 kali lebih besar dari pada mahasiswa yang mengatakan kurikulum kurang sesuai.

Saran

Bagi STIKES Persada Husada Indonesia:

1. Ketidakpuasan mahasiswa diurutkan dari yang terbesar adalah *assurance* (rasa aman, ramah dan sopan), *Tangible* (sarana fisik, penampilan dosen/ staf), *emphaty* (perhatian dan kepedulian). Dengan permasalahan tersebut perlu adanya perbaikan dalam hal memberikan pelayanan kepada mahasiswa dari aspek kenyamanan, keramahan dan kesopanan pada saat berinteraksi/berkomunikasi dengan mahasiswa. Memberikan perhatian dan peduli serta memberikan solusi terbaik pada mahasiswa saat mengalami masalah baik masalah akademik, masalah pribadi dan masalah keuangan. Diharapkan dosen dan staf khususnya pada saat proses belajar mengajar harus berpenampilan rapi dan menarik (rambut/ jilbab, pakaian, sepatu harus disesuaikan dengan peraturan yang sudah ada). Sedangkan untuk sarana fisik terutama di ruang kelas perlu pemantauan dan perawatan secara kontinyu sehingga dapat memberikan kenyamanan pada mahasiswa pada saat proses perkuliahan.

2. Hendaknya kurikulum (mata ajar, jumlah sks, dosen pengajar, dan jadwal) harus disosialisasikan setiap awal semesteran dan secara kontinyu.
3. Perlu di evaluasi keberadaan dan kelengkapan silabus dan SAP serta kesesuaiannya dengan materi yang diberikan oleh dosen yang bersangkutan.
4. Hendaknya kalender akademik telah tersedia dan diinformasikan ke mahasiswa sebelum dimulainya perkuliahan baru.
5. Perlu adanya evaluasi kedisiplinan dosen (kehadiran dan tepat waktu selama proses perkuliahan) dan perlu adanya tata tertib dan atau kontrak perkuliahan dengan dosen secara tertulis.
6. Perlu melakukan pemeliharaan dan perawatan sarana di ruang kelas (terkait dengan alat bantu pendidikan) secara rutin dan teratur.
7. Hendaknya para dosen menyediakan waktu menanggapi berbagai masalah belajar yang dihadapi mahasiswa pada setiap perkuliahan.
8. Dosen dan staf dapat menyediakan waktu untuk memberikan umpan balik dan menanggapi masalah yang dihadapi oleh mahasiswa dapat memberikan motivasi belajar pada mahasiswa perubahan yang lebih baik, dan perlu berinteraksi/berkomunikasi dengan mahasiswa diluar jadwal perkuliahan.
9. Adanya pemantauan terhadap kualitas proses pendidikan secara berkesinambungan dalam rangka perbaikan dan peningkatan mutu layanan pendidikan.

Bagi peneliti lain, hendaknya dapat melakukan penelitian sejenis dengan menggunakan desain penelitian atau jenis penelitian yang berbeda supaya lebih jelas faktor apa yang paling berpengaruh terhadap proses pendidikan. Bisa juga dilakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu layanan pendidikan di Program Studi D-III Keperawatan STIKES Persada Husada Indonesia.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Yayasan Persada Husada Indonesia dan Ketua STIKes Persada Husada Indonesia yang telah memberi kesempatan, waktu arahan/bimbingan dan biaya kepada penulis dalam melaksanakan penelitian ini. Terima kasih juga kepada teman-teman sejawat yang telah membantu terlaksananya penelitian sampai pada penulisan jurnal ini.

Daftar Pustaka

- Angga, A.F. (2009). Penerapan prinsip manajemen kualitas di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Tebet Jakarta Selatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*. Jakarta : FKMUI.
- Apriningsih. (2010). Hubungan mutu fungsional layanan kesehatan dan minat pasien kembali menggunakan layanan rawat inap RSIA Buah Hati. *Jurnal Kedokteran & Kesehatan*. Jakarta : UMJ.
- Arief. (2007). *Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Arini, D & Widodo. (2010). Hubungan kepuasan kerja dengan motivasi kerja pada perawat Departemen Bedah. *Jurnal ilmiah keperawatan*. Surabaya : STIKes Hangtuah.
- Bachtiar, A, et al. (2000). *Manajemen sumber daya untuk mutu, Program Pasca Sarjana*. Depok : Program Studi IKM Universitas Indonesia.
- Budiharto. (2009). *Manajemen pengantar ilmu perilaku kesehatan dan pendidikan kesehatan gigi*. Jakarta : EGC.
- Damayanti, F.Y. (2012). *Persepsi mahasiswa terhadap kualitas struktur & proses layanan pendidikan dan hubungannya terhadap kepuasan mahasiswa di Akbid Widya Karsa Jayakarta Tahun 2011*. Jakarta : FKMUI.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2003). *Pedoman penjaminan mutu (quality assurance) Pendidikan Tinggi*. Jakarta : Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Ellis, R. (1993). *Quality assurance in health care, a hand book Edward Ardnold. London Donabedian. Exploration in Quality Assesment and Monitoring*. Vol. I. Michigan.
- Gaspersz, V. (2002). *Manajemen kualitas dalam industri jasa*. Jakarta : Gramedia.
<http://www.economicsjurnal.bolgsport.com/2011/prinsipkualitaslayanan.html>
<http://www.edukasi.kompasiana.com/2010/konsep-belajar-pembelajaran-293887.html>.
- Kotler, B. (2007). *Teknik dan strategi memasarkan jasa profesional*. Jakarta : Intermedia.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Pannen, P. (2005). *Pendidikan sebagai sistem*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Pemerintah RI. (2005). *Standar Nasional Pendidikan (SNP) No. 19*. Jakarta.
- Pohan, I.S. (2007). *Jaminan mutu layanan kesehatan; Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta : EGC.
- Sabri, L & Priyo Hastono, S. (2007). *Analisa data kesehatan*. Jakarta : UI Press.
- (2010). *Statistik Kesehatan*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Sari, P. (2009). *Kepuasan mahasiswa S1 reguler dan dosen terhadap Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas X Tahun 2009*. Jakarta : FKMUI.
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjipujo, F & Gregorius, C. (2005). *Service, quality and stattsifaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Wijono. D. (2000). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan, teori, strategi dan aplikasi*. Vol. 2. Airlangga. Surabaya.

PETUNJUK PENULISAN NASKAH JURNAL

- Jurnal Persada Husada Indonesia menerima naskah ilmiah mengenai hasil penelitian, tinjauan hasil-hasil penelitian, metodologi dan pendekatan-pendekatan baru dalam penelitian yang berkaitan dengan dunia kesehatan
- Naskah yang dikirim merupakan naskah asli dan belum pernah diterbitkan sebelumnya
- Naskah yang telah diterbitkan menjadi hak milik redaksi dan naskah tidak boleh diterbitkan dalam bentuk apapun tanpa persetujuan redaksi.
- Jenis naskah yang diterima redaksi adalah hasil penelitian atau kajian analitis di bidang Ilmu Kesehatan.
- Naskah ditulis dalam bahasa Indonesia atau Inggris minimal 10 dan maksimal 25 halaman di atas kertas A4, spasi ganda, margin kiri 4 cm, margin kanan, atas dan bawah masing-masing 2,5 cm, menggunakan Time New Roman font 12.
- **Sistematika penulisan** naskah hasil penelitian meliputi: judul bahasa Indonesia, nama penulis, judul bahasa Inggris, abstrak bahasa Inggris disertai kata kunci, abstrak bahasa Indonesia disertai kata kunci, pendahuluan, metode, hasil dan pembahasan, kesimpulan, saran, ucapan terimakasih (bila ada), dan daftar pustaka.
- **Judul** naskah menggambarkan isi pokok tulisan secara singkat, jelas dan informative. Judul ditulis dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Ringkasan judul (tidak lebih dari 40 karakter) hendaknya juga disertakan.
- **Nama penulis** ditulis lengkap disertai catatan kaki tentang profesi dan instansi tempat penulis bekerja.
- **Abstrak** ditulis dalam bahasa Indonesia, Inggris dan tidak lebih dari 250 kata serta intisari seluruh tulisan, meliputi : tujuan, metode, hasil dan simpulan. Di bawah abstrak disertakan 3-5 kata-kata kunci (*key words*).
- **Pendahuluan** meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah serta tujuan penelitian dan harapan untuk waktu yang akan datang.
- **Metode** berisi penjelasan tentang bahan dan alat yang digunakan, waktu, tempat, teknik dan rancangan percobaan. Metode harus dijelaskan selengkap mungkin agar peneliti lain dapat melakukan uji coba ulang. Acuan (referensi) diberikan pada metode yang kurang dikenal.
- **Hasil dan Pembahasan.** Hasil dikemukakan dengan jelas bila perlu dengan ilustrasi (lukisan, grafik, diagram) atau foto. Hasil yang telah dijelaskan dengan tabel atau ilustrasi tidak perlu diuraikan panjang lebar dalam teks. Garis vertikal dan horizontal dalam tabel dibuat seminimal mungkin agar memudahkan penglihatan. Tabel, grafik dan gambar diberi nomor urut angka disertai judul dan keterangan yang lengkap. Pembahasan menerangkan arti hasil penelitian, bagaimana hasil penelitian yang dilaporkan dapat memecahkan masalah, perbedaan dan persamaan dengan penelitian terdahulu serta kemungkinan pengembangannya.
- **Daftar pustaka**, ditulis sesuai aturan sebagai berikut:
 1. Penulis daftar rujukan tidak lebih dari 12 buah dan edisi yang tidak terlalu lama
 2. Judul Daftar Rujukan Pustaka ditulis di tengah halaman atas.
 3. Urutan Daftar Rujukan Pustaka diawali dengan nama penulis berdasarkan alfabet nama keluarga penulis.
 4. Dicantumkan hanya maksimal 7 (tujuh) nama penulis, jika lebih dari 7 (tujuh) penulis, maka hanya dicantumkan nama penulis utama dan et al.
 5. Setelah nama, titik, jarak 2 (dua) ketukan tulis tahun penulisan dalam tanda kurung diikuti dengan judul buku atau judul jurnal.
 6. Judul buku digarisbawah dengan huruf besar hanya pada huruf pertama judul. Judul artikel berasal dari jurnal tidak digarisbawahi, tetapi yang digaris bawah adalah judul jurnal dengan huruf besar pada tiap awal kata, kecuali kata sambung atau kata depan.
 7. Bila buku terdiri dari beberapa edisi, maka penulisan edisi buku diletakan sesudah penulisan judul buku.
 8. Artikel yang berasal dari jurnal, harus dilengkapi dengan volume jurnal dan halaman artikel
- **Penyerahan Naskah** dalam bentuk *print out* naskah dan satu CD yang berisi naskah. Naskah juga dikirim melalui e-mail kepada penyunting dengan alamat phi.jurnal@gmail.com
- Tiap naskah akan ditelaah oleh paling sedikit dua *reviewer* dan/atau mitra bestari. Naskah yang diterima dapat disunting atau dipersingkat oleh *reviewer*. Naskah yang tidak memenuhi ketentuan dan tidak dapat diperbaiki oleh *reviewer* dikembalikan lagi kepada penulis.
- Naskah yang tidak diterbitkan akan dikembalikan kepada penulis.