

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP METODE PEMBELAJARAN DI JURUSAN KEBIDANAN POLTEKKES KEMENKES TASIKMALAYA

Sri Gustini¹, Yati Budiarti², Etin Rohmatin³

Abstrak

Kualitas pelayanan pendidikan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan pendidikan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan mahasiswa yang dinyatakan/ tersirat (Park, 2009). Dengan pelayanan pendidikan yang berkualitas diharapkan mahasiswa memperoleh kepuasan. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Metode Pembelajaran di Jurusan Kebidanan Tasikmalaya Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan rancangan deskriptif untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap metode pembelajaran. Jenis data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti. Pengambilan data dilakukan dengan pengisian kuesioner oleh responden. Analisis dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus frekuensi. Diperoleh jumlah responden sebanyak 90 mahasiswa, tingkat kepuasan terhadap metode ceramah dengan kategori puas sebesar 71,1 persen, tingkat kepuasan terhadap metode tanya jawab dengan kategori puas sebesar 67,8 persen, tingkat kepuasan terhadap metode diskusi dengan kategori puas sebesar 71,2 persen, tingkat kepuasan terhadap metode demonstrasi dengan kategori puas sebesar 72,2 persen, tingkat kepuasan terhadap metode *role play* dengan kategori puas sebesar 72,2 persen, tingkat kepuasan terhadap metode praktik dengan kategori puas sebesar 76,7 persen, tingkat kepuasan terhadap metode tutorial dengan kategori puas sebesar 66,7 persen.

Kata Kunci : Kepuasan, Mahasiswa, metode pembelajaran

Abstract

Overall service quality of education is the nature and characteristic of a product or service that affects the ability of education to satisfy the needs of students who expressed or implied. With quality educational services students are expected to obtain satisfaction. The purpose of this study to determine the level of satisfaction of students to teaching methods in the midwifery department of health polytechnic of health minister in Tasikmalaya. This study uses descriptive design to obtain a picture of the level of student satisfaction learning methods. The type of data used is primary, which is data collected and processed by the researcher. Data collection is done by filling out the questionnaire by respondents. The analysis in this study using the frequency formula. Obtained number of respondents is 90 students, the level of satisfaction with the lecture method with the category satisfied as much as 71.1 percent, the level of satisfaction with the method of question and answer is 67.8 percent satisfied, the level of satisfaction with discussion method on the category is 71.2 percent, the level of satisfaction with the method of demonstration by category satisfied by 72.2 percent, the level of satisfaction with the method of role play with category satisfied by 72.2 percent, the level of satisfaction with the practice of the method of 76.7 percent satisfied category, the level of satisfaction with the tutorial method with category satisfied by 66.7 percent.

Keywords: Satisfaction, Students, teaching methods

PENDAHULUAN

Pendidikan mempunyai empat jenis pelayanan yaitu: 1) sumber daya manusia terdiri dari (dosen, staf administrasi atau tata usaha, tukang parkir, satpam); 2) proses pembelajaran (bahan pelajaran, metode mengajar, perencanaan mengajar, dan penilaian hasil belajar); 3) Kurikulum; 4) sarana dan prasana terdiri dari ruang laboratorium, ruang perpustakaan, internet, mesin fotocopy, kantin, tempat ibadah, dan lain-lain (Nugraha dan Amaranti, 2009).

Salah satu bentuk dari proses pembelajaran adalah terkait dengan metode pembelajaran. Terdapat berbagai metode pembelajaran dalam teknik pengajaran antara lain: metode ceramah, tanya jawab, diskusi kelas, *problem based learning*, *role play*, simulasi, drama dan sebagainya (Suprihatin, 2009).

Kualitas pelayanan pendidikan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan pendidikan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan mahasiswa yang dinyatakan/ tersirat (Park, 2009). Dengan pelayanan pendidikan yang berkualitas diharapkan mahasiswa memperoleh kepuasan.

Kepuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dan kinerja aktual produk atau jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya (Park, 2009). Kepuasan adalah suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi (Kotler, 1997). Ada tiga metode yang dilakukan untuk mengetahui kepuasan pelanggan, yakni dengan cara: 1) Sistem keluhan dan saran 2) Survey kepuasan konsumen 3) Analisis kepuasan konsumen (Hasan, 2008).

Tingkat kepuasan, dibagi menjadi empat tingkatan, yakni 1) sangat puas, apabila pelanggan mempersepsikan bahwa kinerja produk yang dinikmatinya lebih besar atau lebih tinggi dari yang di harapkan pelanggan, maka pelanggan akan menyatakan bahwa mereka sangat puas, 2)

Puas, apabila pelanggan mempersepsikan bahwa kinerja produk yang dinikmatinya sama dengan yang diharapkan oleh pelanggan maka pelanggan akan menyatakan puas, 3) Tidak puas, apabila pelanggan mempersepsikan bahwa kinerja produk yang dinikmatinya lebih kecil atau lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan, maka pelanggan akan menyatakan bahwa mereka tidak puas, 4) Sangat tidak puas, apabila pelanggan mempersepsikan bahwa kinerja produk yang dinikmati sangat tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan akan menyatakan bahwa mereka sangat tidak puas (Buchori dan Hurryati, 2008).

Pengelolaan pendidikan yang kurang baik dan tidak terpenuhinya tuntutan mahasiswa atas kualitas pelayanan pendidikan akan menyebabkan timbulnya ketidakpuasan baik itu ketidakpuasan dari sumber daya manusia, proses pembelajaran, kurikulum, sarana dan prasarana, yang mengakibatkan pendidikan tersebut akan mundur, peminat tidak ada dan akhirnya tutup, namun jika pendidikan mempunyai kualitas pelayanan yang baik, maka masyarakat akan cenderung memanfaatkan ulang jasa pendidikan dan juga memberikan rekomendasi kepada orang-orang terdekat untuk menjadi mahasiswa di perdosenan tinggi tersebut (Gintings, 2008).

Sesuai hasil survey pendahuluan yang telah dilakukan terhadap 25 mahasiswa ternyata (48%) tidak puas, (24%) sangat tidak puas, (16%) sangat puas, (12%) puas, terhadap metode pembelajaran ceramah dan tanya jawab (CTJ), untuk metode pembelajaran tutorial (52%) puas, (32%) sangat puas, (12%) tidak puas, (4%) sangat tidak puas.

Dari uraian diatas maka dipandang perlu melakukan penelitian tentang "Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Metode Pembelajaran di Jurusan Kebidanan Tasikmalaya Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan deskriptif untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap metode pembelajaran yang dilaksanakan di jurusan kebidanan Poltekkes kemenkes Tasikmalaya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa tingkat II Prodi DIII Kebidanan sebanyak 54 dan mahasiswa tingkat II Prodi DIV Kebidanan sebanyak 37 orang. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah total sampling yaitu seluruh populasi dijadikan sebagai subjek penelitian.

Jenis data yang digunakan adalah data primer. Data dikumpulkan melalui proses pengisian kuesioner yang diisi oleh responden. Kuesioner atau instrumen penelitian dibuat sendiri oleh peneliti yang sebelumnya telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan hasil valid dan reliable. (Dikatakan valid karena r hitung $>$ r tabel, dan dinyatakan reliabel karena r alpha

cronbach $>$ r tabel). Kuesioner yang dibuat mencakup 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Data diolah melalui tahapan *editing* (edit data), *coding* (pengkodean), *entry* (input data) dan *tabulating* (menghitung). Analisis dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus frekuensi sebagai berikut :

$$P = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = persentase

n = jumlah kategori

N = jumlah sampel

Sebelum penandatanganan persetujuan (*informed consent*) untuk jadi responden, calon responden diberi penjelasan terkait penelitian yang akan dilakukan. Responden boleh menolak atau menyetujui penelitian yang akan dilakukan. Data terkait responden dijaga kerahasiannya.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Metode Pembelajaran Di Jurusan Kebidanan Politeknik Kesehatan Tasikmalaya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

1. Metode Ceramah

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Metode Ceramah

No.	Tingkat Kepuasan terhadap Metode Ceramah	Frekuensi	%
1.	Cukup	15	16,7
2.	Puas	64	71,1
3.	Sangat Puas	11	12,2
Jumlah		90	100

Tabel 4.1 menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap metode ceramah sebanyak 71,1 persen dengan kategori Puas

2. Metode Tanya Jawab

Tabel 4.2 menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap metode tanya jawab sebanyak 67,8 persen dengan kategori Puas.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Metode Tanya Jawab

No.	Tingkat Kepuasan thd Metode Tanya Jawab	Frekuensi	%
1.	Cukup	15	16,7
2.	Puas	61	67,8
3.	Sangat Puas	14	15,5
Jumlah		90	100

3. Metode Diskusi

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Metode Diskusi

No.	Tingkat Kepuasan thd Metode Diskusi	Frekuensi	%
1.	Cukup	13	14,4
2.	Puas	64	71,2
3.	Sangat Puas	13	14,4
Jumlah		90	100

Tabel 4.3 menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap metode diskusi sebanyak 71,2 persen dengan kategori Puas.

4. Metode Demonstrasi

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Metode Demonstrasi

No.	Tingkat Kepuasan thd Metode Demonstrasi	Frekuensi	%
1.	Tidak Puas	1	1,2
2.	Cukup	12	13,3
3.	Puas	65	72,2
4.	Sangat Puas	12	13,3
Jumlah		90	100

Tabel 4.4 menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap metode demonstrasi sebanyak 72,2 persen dengan kategori Puas.

5. Metode Role Play

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Metode Role Play

No.	Tingkat Kepuasan thd Metode Role Play	Frekuensi	%
1.	Cukup	16	17,8
2.	Puas	65	72,2
3.	Sangat Puas	9	10,0
Jumlah		90	100

Tabel 4.5 menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap metode *role play* sebanyak 72,2 persen dengan kategori Puas.

6. Metode Praktik

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Metode Praktik

No.	Tingkat Kepuasan thd Metode Praktik	Frekuensi	%
1.	Cukup	9	10,0
2.	Puas	69	76,7
3.	Sangat Puas	12	13,3
Jumlah		90	100

Tabel 4.6 menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap metode praktik sebanyak 76,7 persen dengan kategori Puas.

7. Metode Tutorial

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Metode Tutorial

No.	Tingkat Kepuasan terhadap Metode Tutorial	Frekuensi	%
1.	Cukup	12	13,3
2.	Puas	60	66,7
3.	Sangat Puas	18	20,0
Jumlah		54	100

Tabel 4.7 menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap metode tutorial sebanyak 66,7 persen dengan kategori Puas.

PEMBAHASAN

1. Metode Ceramah

Metode ceramah merupakan salah satu strategi pembelajaran yang lebih berpusat pada dosen. Metode ceramah adalah metode penyajian pelajaran oleh dosen dengan cara memberikan penjelasan secara lisan kepada mahasiswa. Penggunaan metode ceramah sangat tergantung pada kemampuan dosen. Penguasaan dosen terhadap materi pelajaran, kemampuan berbahasa, intonasi suara, penggunaan media, dan variasi gaya mengajar lainnya sangat menentukan keberhasilan metode ini. Semakin baik kemampuan dosen dalam menyampaikan materi pembelajaran, maka akan semakin baik pula mahasiswa dalam mencapai tujuan pembelajaran (Sumantri dan Permana, 1999). Menurut Barnes (2008), tampilan dari jasa merupakan salah satu yang dapat menentukan kepuasan

pelanggan. Semakin baik performa dosen dalam metode pembelajaran ceramah maka akan semakin baik pula kepuasan mahasiswa terhadap metode tersebut.

2. Metode Tanya Jawab

Menurut Gintings (2008), menyatakan bahwa keberhasilan penggunaan metoda tanya jawab dalam kegiatan pembelajaran sangat ditentukan oleh penguasaan teknik atau keterampilan dosen dalam menyampaikan dan menjawab pertanyaan. Pada metode tanya jawab juga terjadi interaksi dua arah antara dosen kepada mahasiswa atau dari mahasiswa kepada dosen, sehingga diperoleh jawaban yang pasti mengenai materi melalui jawaban lisan dosen atau mahasiswa (Sumantri dan Permana, 1999). Semakin baik kemampuan dosen dalam menjawab pertanyaan, maka akan semakin baik pula penilaian mahasiswa terhadap metode tanya jawab.

3. Metode Diskusi

Menurut Sumantri dan Permana (1999) menyatakan bahwa metode diskusi merupakan metode penyampaian materi pembelajaran yang melibatkan mahasiswa secara aktif untuk membicarakan dan menemukan alternatif pemecahan suatu topik bahasan yang bersifat problematis. Pada metode diskusi, mahasiswa dirangsang untuk lebih kreatif dalam menyumbangkan gagasan dan ide-ide, serta bertukar pikiran mengatasi masalah sehingga mahasiswa mempunyai pemahaman secara menyeluruh tentang materi yang didiskusikan (Sumantri dan Permana, 1999).

4. Metode Demonstrasi

Sumantri dan Permana (1999) mengemukakan bahwa demonstrasi merupakan cara penyajian pelajaran dengan memperagakan dan mempertunjukkan pada mahasiswa tentang suatu proses, situasi tertentu yang sedang dipelajari baik dalam bentuk yang sebenarnya maupun dalam bentuk tiruan yang dipertunjukkan oleh dosen atau sumber belajar lain yang ahli. Pada metode demonstrasi, mahasiswa dapat lebih jelas dan mudah dalam proses memahami serta mengajak mahasiswa agar lebih aktif dalam mengamati sehingga mahasiswa tertarik untuk mencobanya sendiri (Sumantri dan Permana, 1999). Mahasiswa ada yang merasa tidak puas terhadap metode demonstrasi sebesar 1,2 persen, hal ini disebabkan karena seringnya terjadi perubahan jadwal yang tidak sesuai dengan silabus dan banyaknya mahasiswa serta keterbatasan alat yang menyebabkan mahasiswa tidak memiliki kesempatan untuk praktik secara langsung.

5. Metode Role Play

Menurut Rustaman (2005), pembelajaran dengan metode bermain

peran adalah pembelajaran dengan cara seolah-olah berada dalam suatu situasi untuk memperoleh suatu pemahaman tentang suatu konsep. Pembelajaran *role play* juga membutuhkan pemain peran untuk mengekspresikan dan mengimprovisasikan suatu konsep sehingga mahasiswa yang tidak bermain peran dapat dengan mudah memahami apa yang disampaikan oleh pemain peran tersebut (Rustaman, 2005).

6. Metode Praktik

Pembelajaran praktik merupakan metode yang ditujukan untuk mendekatkan mahasiswa kepada pengalaman dalam mencapai kompetensi yang dibutuhkan untuk pelaksanaan tugas tertentu. Proses pembelajaran praktik juga menuntut peserta didik untuk bertanggung jawab, berfikir kritis, kreatif, menjalin hubungan interpersonal, mengembangkan pemahaman sosial budaya dan mengaplikasikan teori ke dalam praktik (Andayani, 2010).

7. Metode Tutorial

Roumauli, Rahayu dan Suhoyo (2009) menyatakan bahwa mahasiswa dalam kelompok Tutorial terlibat secara aktif dalam membangun pengetahuannya sendiri, mahasiswa juga difasilitasi untuk berinteraksi dengan mahasiswa lain agar terjadi proses pertukaran informasi, pembelajaran yang dilakukan dalam metode PBL sesuai dengan konteks kehidupan nyata dan mahasiswa juga dapat memainkan peran aktif dalam belajarnya sendiri (*self directing learning*). Oleh karena itu kemampuan mahasiswa untuk mengingat pengetahuan yang diperolehnya akan bertahan lebih lama (*retention rate of knowledge*) dibandingkan dengan mahasiswa yang menggunakan metode pembelajaran konvensional, sehingga berdampak pada prestasi belajarnya.

KESIMPULAN

1. Sebagian besar mahasiswa memiliki tingkat kepuasan terhadap metode pembelajaran dengan kategori puas
2. Sebagian besar mahasiswa memiliki tingkat kepuasan terhadap metode

ceramah dengan kategori puas sebanyak 71,1 persen

3. Sebagian besar mahasiswa memiliki tingkat kepuasan terhadap metode tanya

jawab dengan kategori puas sebanyak 67,8 persen

4. Sebagian besar mahasiswa memiliki tingkat kepuasan terhadap metode diskusi dengan kategori puas sebanyak 71,2 persen
5. Sebagian besar mahasiswa memiliki tingkat kepuasan terhadap metode demonstrasi dengan kategori puas sebanyak 72,2 persen
6. Sebagian besar mahasiswa memiliki tingkat kepuasan terhadap metode *role*

play dengan kategori puas sebanyak 72,2 persen

7. Sebagian besar mahasiswa memiliki tingkat kepuasan terhadap metode praktik dengan kategori puas sebanyak 76,7 persen
8. Sebagian besar mahasiswa memiliki tingkat kepuasan terhadap metode tutorial dengan kategori puas sebanyak 66,7 persen

REFERENSI

- Andayani, Asta, 2010, *Analisis Pembelajaran Praktik Klinik Asuhan Kebidanan Universitas Muhammadiyah Surabaya*, Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Barnes, James G, 2008, *Secrets of Customer Relationship management*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Buchori A, Hurryati R, 2008. *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran jasa pendidikan*. Bandung. Alfabeta
- Gintings, Abdorrakhman, 2008, *Essensi Praktis Belajar dan Pembelajaran*, Bandung: Humaniora.
- Hasan, Ali, 2008, *Marketing*. Jakarta: Media Presindo
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen pemasaran Perguruan Tinggi*, Prenhalindo Jakarta
- Nugraha, Amaranti R, 2009, *Kepuasan Peserta Didik Pada Pelayanan Pendidikan*. Error! Hyperlink reference not valid. tanggal 17 Juli 2014)
- Park, 2009, *Konsep Kepuasan Pelanggan*. (17 Juli 2014)
- Romauli T, Rahayu GR, Suhoyo Y, 2009, *Indikator-Indikator Penilaian Pelaksanaan Problem Based Learning Berdasarkan Pembelajaran Konstruktif, Mandiri, Kolaboratif dan Kontekstual di Fakultas Kedokteran UGM*, Jurnal Pendidikan Kedokteran dan Profesi Kesehatan Indonesia.
- Rustaman, Y Nuryani dkk, 2005, *Strategi Belajar mengajar Biologi*, Malang : UM press
- Sumantri, Mulyani, dan Permana Johar, (1999), *Strategi Belajar Mengajar*, Jakarta : Proyek Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Ditjen Dikti, Depdikbud.
- Suprihatin, E, 2009, *Kepuasan Mahasiswa tentang Pelayanan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Alfabeta