

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DENGAN KEPUASAN MAHASISWA REGULER SEMESTER IV PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN STIKES KURNIA JAYA PERSADA PALOPO TAHUN 2017

Relationship Of Quality Of Academic Services With Satisfaction Of Regular Semester Students IV Study Program S1 Nursing Stikes Kurnia Jaya Persada Palopo Year 2017

Grace Tedy Tulak¹, Yelsi²

¹Dosen Stikes Kurnia Jaya Persada Palopo

²Mahasiswa S1 Keperawatan Stikes Kurnia Jaya Persada Palopo

Jl Dr Ratulangi No 172 Palopo

Email: stikes_kjp@yahoo.co.id

ABSTRACT

Kualitas pelayanan akademik yang dapat memenuhi keinginan dan harapan mahasiswa berdasarkan kinerja pelayanan sebagai wujud kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.

Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa Reguler Semester IV Program Studi S1 Keperawatan Stikes Kurnia Jaya Persada Palopo Tahun 2017. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Desain penelitian yaitu Cross Sectional. Sampel penelitian ini berjumlah 40 orang dengan teknik pengambilan sampel total sampling.

Hasil penelitian didapatkan bahwa mahasiswa yang menilai kualitas pelayanan baik dengan respon puas sebanyak 12 orang (30,0%) dan yang tidak puas sebanyak 6 orang (15,0%), sedangkan yang menilai kualitas pelayanan kurang baik dengan respon puas sebanyak 1 orang (2,5%) dan yang tidak puas sebanyak 21 orang (67,5%).

Hasil analisis dengan menggunakan uji statistik Chi-Square, diperoleh $p = 0,000$ ($p < \alpha 0,05$), maka hipotesis yang diajukan adalah "ada hubungan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa reguler semester iv program studi S1 keperawatan stikes kurnia jaya persada palopo tahun 2017" terbukti secara statistik dapat diterima.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan peneliti tentang kualitas pelayanan akademik, Ditingkatkannya pemahaman mahasiswa (i) tentang kualitas pelayanan akademik di institusi pendidikan, Diharapkan kualitas pelayanan akademik yang baik bagi pihak akademik sehingga terwujudnya kepuasan mahasiswa dan Penelitian ini sebagai langkah awal untuk meneliti lebih lanjut tentang kualitas pelayanan akademik dan beberapa faktor di dalamnya seperti: keinginan dan harapan mahasiswa.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa.

ABSTRACT

Quality of academic services that can meet the wishes and expectations of students based on service performance as a form of student satisfaction. Student satisfaction is the student's positive attitude toward the service of higher education institution because of the match between the expectation of the service compared with the reality it receives.

The purpose of this study is to analyze the Relation of Quality of Academic Service with Satisfaction of Regular Students of Semester IV Study Program of Nursing S1 Stikes Kurnia Jaya Persada Palopo Year 2017. This research is quantitative. The research design is Cross Sectional. The sample of this study amounted to 40 people with sampling technique.

The result of the research showed that the students who evaluated the quality of service were good with satisfied response as many as 12 people (30.0%) and the dissatisfied were 6 people (15.0%), while those who did not evaluate the quality of service were satisfied with 1 person (2.5%) and unsatisfied were 21 (67.5%).

The result of analysis by using Chi-Square statistic test, obtained $p = 0,000$ ($p < 0,05$), hence hypothesis which is proposed is "there is correlation of academic service quality with satisfaction of regular student semester IV study program S1 nursing stikes kurnia jaya persada palopo year 2017" Proven statistically acceptable.

The results of this study are expected to enrich the science of researchers about the quality of academic services, Improved understanding of students (i) on the quality of academic services in educational institutions, It is expected that the quality of academic services are good for the academic so that the realization of student satisfaction and This research as a first step to research more go about the quality of academic services and some factors in it such as: the wishes and expectations of students.

Keywords: Quality of Academic Service, Student Satisfaction.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan akademik yang dapat memenuhi keinginan dan harapan mahasiswa berdasarkan kinerja pelayanan sebagai wujud kepuasan mahasiswa. Seperti yang dinyatakan Band (1991), Kotler & Amsmsrong (2007 dalam I Nyoman Rinala, 2013), bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu tingkatan dimana produk dirasakan sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggansi-dimensi kualitas layanan secara luas diterima dan digunakan oleh penelit, bahkan melampaui dari harapannya. Model kualitas layanan terdiri tentang lima dimensi yang adalah, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi dalam berbagai industri. Berbagai peneliti telah memberikan temuan mengenai perhatian mahasiswa terhadap kualitas dan penggunaan siswa untuk mengukur kualitas layanan yang disediakan.

Kepuasan menurut Pakar Day (Tjiptono, 2014: 146) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap jasa pelayanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan anatara harapan dengan kenyataan yang mahasiswa rasakan.

Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan yang

diberikan kepada mahasiswa. Sebagaimana dikemukakan oleh Wadwa dan Radja (2016: 222) bahwa kepuasan mahasiswa akan layanan yang diterimanya dilihat dari kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterimanya. Berangkat dari konsep dasar kepuasan pelanggan, perguruan tinggi pada dasarnya adalah industry jasa yang memberikan layanan atau jasa kependidikan yang tujuannya untuk memeberikan kepuasan pada pelanggannya (mahasiswa).

Hasil penelitian I Nyoman Rinala pada tahun 2013 yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali hasil koefisien lambda pada bukti fisik (0,915), keandalan (0,864), daya tanggap (0,915), dan empati (0,910). Ini berarti bahwa faktor bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati memiliki efek yang kuat, tapi faktor jaminan (0,494) memberikan efek yang lemah pada kualitas pelayanan akademik untuk mahasiswa di STP Nusa Dua Bali. Analisis structural model dengan menggunakan teknik multiple regression analysis, memberikan hasil bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yaitu 89,5%. Kepuasan mahasiswa berpengaruh positif tapi lemah terhadap loyalitas siswa yaitu 67,9%. Pengaruh langsung kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa tidak signifikan (08,7%).

Dari hasil yang wawancara dilakukan penulis pada 20 orang mahasiswa didapatkan bahwa 15 orang mahasiswa yang kurang puas dengan kualitas pelayanan akademik seperti bukti fisik (*tangibles*) yaitu sarana pendidikan, alat perkuliahan, media dalam pengajaran dan prasarana pendidikan, keandalan (*reliability*) yaitu kehandalan dosen dan staf Akademik, daya tanggap (*responsiveness*) yaitu sikap tanggap staf akademik membantu dan menyediakan beasiswa, jaminan (*assurance*) yaitu perlakuan atau sikap santun staf akademik pada mahasiswa dalam memberikan pelayanan, dan empati (*Empathy*) yaitu Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa.

BAHAN DAN METODE

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di STIKES Kurnia Jaya Persada Palopo pada Mahasiswa Reguler Semester IV Program Studi S1 Keperawatan.

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah *deskriptif korelatif*. Metode *deskriptif korelatif* ini dilakukan dengan pendekatan *Cross Sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran/ observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali, pada satu saat (Hidayat, 2007) untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan

mahasiswa reguler tingkat II Program Studi S1 Keperawatan Stikes Kurnia Jaya Persada Palopo Tahun 2017.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa Reguler Semester IV Program Studi S1 Keperawatan STIKES Kurnia Jaya Persada Palopo Tahun 2017 dengan jumlah 40 Mahasiswa. Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa Reguler Semester IV Program Studi S1 Keperawatan STIKES Kurnia Jaya Persada Palopo Tahun 2017 dengan jumlah 40 Mahasiswa.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden dengan memberikan kuesioner tentang data demografi, kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa. Data primer diperoleh dari bagian akademik Program Studi S1 Keperawatan tentang jumlah mahasiswa yang aktif mengikuti perkuliahan.

Analisa Data

Analisa data dilakukan dengan analisa univariat dan analisa bivariat. Analisa univariat dilakukan terhadap data demografi, kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa. Analisa bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa.

HASIL PENELITIAN

1. Kualitas Pelayanan Akademik

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Akademik Di STIKES Kurnia Jaya Persada Palopo Tahun 2017

Kualitas Pelayanan Akademik	Frekuensi (n)	Persentasi (%)
Baik	18	45,0
Kurang baik	22	55,0
Total	40	100,0

Sumber : Data Primer

Hasil penelitian pada tabel 1 diatas terlihat bahwa dari 40 orang responden, mayoritas responden adalah dengan kualitas pelayanan akademik baik yaitu sebanyak 18 orang (45,0%), sedangkan kualitas pelayanan kurang sebanyak 22 orang (55,0%).

2. Kepuasan Mahasiswa

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan mahasiswa Di STIKES Kurnia Jaya Persada Palopo Tahun 2017

Kepuasan Mahasiswa	Frekuensi (n)	Persentasi (%)
Puas	13	32,5
Tidak puas	27	67,5
Total	40	100,0

Sumber : Data Primer

Hasil penelitian pada tabel 2 diatas terlihat bahwa dari 40 orang responden, mayoritas responden yang puas yaitu sebanyak 13 orang (32,5%), sedangkan tidak puas sebanyak 27 orang (67,5%).

3. Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa

Tabel 3
Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Reguler Semester IV Program Studi S1 Keperawatan Stikes Kurnia Jaya Persada Tahun 2017

Kualitas Pelayanan Akademik	Kepuasan Mahasiswa						P
	Puas		Tidak Puas		Total	F(%)	
	n	f	n	F	n	f	
Baik	12	30	6	15	18	45	0,000
Kurang Baik	1	2,5	21	32,5	22	55	
Total	13	32,5	27	67,5	40	100	

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabulasi silang antara kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa pada tabel 3 diatas, didapatkan bahwa mahasiswa yang menilai kualitas pelayanan baik dengan respon puas sebanyak 13 orang (32,5%) dan yang tidak puas sebanyak 27 orang (67,5%), sedangkan yang menilai kualitas pelayanan kurang baik dengan respon puas sebanyak 18 orang (45,0%) dan yang tidak puas sebanyak 22 orang (55,0%).

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan nilai $p = 0,000$ pada taraf signifikans 5% ($\alpha = 0,05$) atau taraf kepercayaan 95%. Dengan menggunakan uji statistik *chi-square*, diperoleh $p = 0,000$ ($p < \alpha = 0,05$). Hasil uji ini membuktikan bahwa hipotesis yang diajukan “Ada Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa Reguler Semester IV Program Studi S1 Keperawatan STIKES Kurnia Jaya Persada Palopo Tahun 2017” terbukti secara statistik dapat diterima.

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis kepada 40 orang responden (Mahasiswa Reguler Semester IV Program Studi S1 Keperawatan STIKES Kurnia Jaya Persada Palopo) terhadap hubungan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa, didapatkan sebagian besar mahasiswa yang mendapatkan kualitas pelayanan baik maka mereka merasa puas di mana dengan uji statistik *chi-square* menunjukkan nilai kemaknaan probabilitas (p) yaitu 0,000 berarti H1 yang diterima artinya ada Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik dengan Kepuasan Mahasiswa Reguler Semester IV Program Studi S1 Keperawatan STIKES Kurnia Jaya Persada Palopo Tahun 2017.

Semakin tinggi kebutuhan, keinginan dan harapan seorang mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik yang diterimanya yang akhirnya menjadi kepuasan tersendiri bagi mahasiswa.

Asumsi sebagai peneliti dari hasil tabulasi silang antara kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa menyatakan bahwa didapatkan bahwa mahasiswa yang menilai kualitas pelayanan akademik baik dengan respon puas terdapat 12 orang (30,0%) dan 6 orang (15,0%) merasakan tidak puas dikarenakan pelayanan yang mereka terima belum mencapai kebutuhan dan harapan yang mereka inginkan dari pihak akademik. Sedangkan pada kualitas pelayanan akademik kurang baik dengan respon puas terdapat 1 orang (2,5%) karena mahasiswa tersebut merasa keinginan dan harapannya sudah terpenuhi oleh pelayanan akademik yang di terimanya walaupun pelayanannya kurang baik dan 21 orang (52,5%) merasakan tidak puas disebabkan adanya pelayanan akademik yang jauh dari kebutuhan, keinginan dan harapan tinggi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik yang diterimanya dari pihak akademik sehingga mereka menunjukkan respon yang tidak puas terhadap kualitas pelayanan akademik yang akhirnya akan menjadi kepuasan tersendiri bagi mahasiswa.

KESIMPULAN DAN SARAN

Responden yang menilai kualitas pelayanan baik sebanyak 18 orang (45,0%), sedangkan responden yang menilai kualitas pelayanan akademik kurang baik sebanyak 22 orang (55,0%). Responden yang merasa puas sebanyak 13 orang (32,5,0%), sedangkan responden yang merasa tidak puas sebanyak 27 orang (67,5%). Uji statistik *Chi-Square* menunjukkan nilai kemaknaan probabilitas (p) yaitu 0,000 berarti H1 diterima artinya Ada Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Reguler Semester IV Program Studi S1 Keperawatan STIKES Kurnia Jaya Persada Palopo Tahun 2017. Diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan akademik sehingga terwujudnya kepuasan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. Suharsimi. (2007). *Manajemen penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fitri Ahmad (2016). *Hubungan Antara Motivasi Belajar Dengan Prestasi Belajar Mahasiswa Reguler Tingkat II Program Studi S1 Keperawatan Stikes Kurnia Jaya Persada Palopo*.
- Hery Susanto. (2014). *Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (Upbjj) Mataram*.
- I Nyoman Rinala. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*.
- Kertajaya, Herman. (2011). *Markeeters edisi April 2011*. Jakarta: Markplus
- Kusmaryani, Rosita Endang. (2011). *Komitmen Pekerjaan sebagai Guru Bimbingan dan Koseling Pada Mahasiswa BK FIP UNY*. Yogyakarta : *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan*, Volume 04, Nomor 1.

- Lusi Rakasiwi. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Ketersediaan Sarana Akademik Biro Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Meike. (2016). *Gambaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Dalam Pembelajaran Pada Mahasiswa Reguler Tingkat III Program Studi S1 Keperawatan Stikes Kurnia Jaya Persada Palopo*.
- Nursalam. (2010). *Konsep dan Penetapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta. Salemba Medika.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Edisi 3. Jakarta. Salemba Medika.
- Notoadmodjo. S. (2010). *Metode penelitian kesehatan*. Medan: USU press
- Prof. J. Supranto, M.A.,APU. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar (Cetakan keempat)*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Srinadi. (2008). *Faktor-faktor Penentu Kepuasan Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan*. Jurnal Cakrawala Pendidikan, ThnXXVII, No. 3 Hal 217-231.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan ke-20. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sopiatin, Popi. (2010). *Metode Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalih Indonesia
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Kualitas Pelayanan*, ANDI, Yogyakarta.
- Salah, Ahk. Muwarik. (2010). *Publik Service communication*. UMM Press: Malang
- Sugiyono. (2010). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yenny Yuniarti. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*.