

Analisis kepuasan mahasiswa terhadap mutu pendidikan program keperawatan Bogor politeknik kesehatan Bandung

Waris Supaidah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20463088&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Pada era globalisasi dan persaingan bebas dalam bidang pelayanan pendidikan, saat ini pihak pengelola pendidikan dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan. Salah satu cara untuk mengetahui mutu pelayanan adalah dengan mengukur kepuasan pelanggan I mahasiswa. Kepuasan mahasiswa yang rendah menggambarkan mutu pelayanan yang rendah pula. Kepuasan mahasiswa dipengaruhi banyak faktor, diantaranya adalah karakteristik mahasiswa.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu pendidikan, melihat hubungan antara kepuasan dengan karakteristik mahasiswa, dan mengetahui faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa diperoleh dari Tingkat Kesesuaian I Nilai Puas yang merupakan rasio persepsi dengan harapan mahasiswa terhadap mutu Pendidikan $\times 100\%$.

Jenis penelitian yang digunakan adalah Cross sectional dengan total populasi 196 mahasiswa yang dilakukan pada bulan Mei - Juli 2002 di Program Studi Keperawatan Bogor Poltekkes Bandung. Dimensi pelayanan yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa adalah Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

Faktor karakteristik mahasiswa yang ingin diketahui hubungannya dengan tingkat kepuasan mahasiswa adalah faktor umur, Jenis kelamin, tingkatan, dan pendidikan. Analisis dilakukan secara univariat, bivariat, dan multivariat. Untuk analisis bivariat dengan menggunakan uji Chi - square. Sedangkan untuk multivariat menggunakan uji regresi logistik ganda. Analisis terhadap faktor - faktor dimensi pelayanan pendidikan dengan Self Scale Survey menggunakan diagram Kartesius. Hasil yang didapat menunjukkan bahwa proporsi mahasiswa yang puas 50 %, dan yang tidak puas 50% dengan Tingkat Kesesuaian I Nilai Puas 67,12 %. variabel yang berhubungan dan dominan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa adalah variabel umur.

Analisis setiap faktor terhadap dimensi pelayanan diketahui, bahwa faktor - faktor : ruang kuliah bersih, tenang, dan nyaman, kamar kecil bersih, tenang, dan nyaman, materi perkuliahan yang disampaikan dosen sesuai dengan silabus, dosen dalam mengajar sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, dan dosen dalam meng~ar tepat waktu, merupakan faktor-faktor yang penting dan prioritas bagi mahasiswa, dan Program Studi Keperawatan Bogor Poltekkes Bandung harus segera memperbaiki dan

mengoreksi faktor-faktor dimensi pelayanan ini.

Sedangkan faktor-faktor: perpustakaan bersih, tenang, dan nyaman, laboratorium bersih, tenang, dan nyaman, setiap ajaran mempunyai silabus, dosen mampu menanggapi keluhan mahasiswa dengan cepat, dosen dapat memegang rahasia dari mahasiswa yang dilayani, dosen mempunyai rencana pengajaran yang baik, dan komunikasi antara dosen dan mahasiswa terjalin dengan baik, merupakan faktor-faktor dimensi pelayanan yang harus dipertahankan karena mahasiswa merasa puas.