

**KEPUASAN MAHASISWA DALAM PROSES PEMBELAJARAN
DI PROGRAM STUDI DIII KEPERAWATAN**

KARYA TULIS ILMIAH

diajukan untuk memenuhi sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Keperawatan



Oleh
Hana Aulia Fauziah
1607463

**PROGRAM STUDI DIII KEPERAWATAN
FAKULTAS PENDIDIKAN OLAHRAGA DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2019

HALAMAN ORISINALITAS

**KEPUASAN MAHASISWA DALAM PROSES PEMBELAJARAN DI
PROGRAM STUDI DIII KEPERAWATAN**

Oleh

Hana Aulia Fauziah

Sebuah karya tulis ilmiah yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Ahli Madya Keperawatan Program Studi D –III Keperawatan
pada Fakultas Pendidikan Indonesia

© Hana Aulia Fauziah 2019

Universitas Pendidikan Indonesia

Juni 2019

Hak Cipta dilindungi undang – undang.

KTI ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

HANA AULIA FAUZIAH

**KEPUASAN MAHASISWA DALAM PROSES PEMBELAJARAN DI
PROGRAM STUDI DIII KEPERAWATAN**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing :

Pembimbing I

Suci Tuty Putri, S.Kep., Ners., M.Kep.

NIP. 19840604 201212 2 001

Pembimbing II

Budi Somantri, S.Kep., Ners., M.Kep

NIPT. 9216119771001101

Mengetahui

Ketua Prodi D3 Keperawatan

Slamet Rohaedi, S.Kep., M.P.H.

NIP.197611082001121005

KEPUASAN MAHASISWA DALAM PROSES PEMBELAJARAN DI PROGRAM STUDI DIII KEPERAWATAN

Hana Aulia Fauziah

1607463

D3 Keperawatan

**Fakultas Pendidikan Olahraga Dan Kesehatan
Universitas Pendidikan Indonesia**

ABSTRAK

Setiap perguruan tinggi tentunya memiliki sistem pendidikan yang berbeda. Sistem pendidikan yang baik dan terintegrasi akan menentukan kualitas pendidikan suatu perguruan tinggi, serta dapat membangun tingkat kepuasan mahasiswa yang akan menjadi salah satu tolak ukur untuk mengetahui bagaimana kualitas sistem pendidikan pada suatu perguruan tinggi. Penelitian ini bertujuan menggambarkan kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran pada mahasiswa program studi DIII Keperawatan Universitas Pendidikan Indonesia. Desain penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 60 responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuisioner dengan 30 butir soal yang meliputi 5 dimensi. Teknik analisa yang digunakan adalah analisis univariat. Hasil Penelitian ini menunjukkan 32 mahasiswa menyatakan puas (53%), 28 mahasiswa menyatakan Kurang Puas (47%). Kepuasan Mahasiswa didasarkan atas beberapa dimensi yaitu dimensi *tangible* (keberwujudan), dimensi *reliability* (keandalan), dimensi *responsiveness* (daya tanggap), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *empathy* (empati). Dari 5 dimensi kurang puas terbesar terdapat pada dimensi *empathy* (empati) dalam aspek staf akademik memahami keinginan dan kebutuhan mahasiswa. Hal tersebut perlu mendapatkan perhatian dari pihak istitusi pendidikan guna meningkatkan kualitas pelayanan dalam proses pembelajaran. Saran untuk institusi pendidikan agar lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas pendidikan dalam proses pembelajaran berdasarkan 5 dimensi kepuasan tersebut.

Kata Kunci : *Kepuasan Mahasiswa, Pembelajaran, Mahasiswa.*

Hana Aulia Fauziah
1607463
D3 Nursing
Faculty of Physical Education and Health
Indonesia University Of Education

ABSTRACT

Each college must have a different education system. A good education system and integrated will determine the quality of a college education, and can build a level of student satisfaction that will be a benchmark to determine how the quality of the education system at a college. This study aims to describe the satisfaction of students in the learning process to the students of Diploma of Nursing University of Indonesia. The study design used is descriptive quantitative method. The number of samples in this study were 60 respondents. The instrument used in this study a questionnaire with 30 items covering five dimensions. Analysis technique used is a univariate analysis. This study shows the results of 32 students said they were satisfied (53%), 28 students expressed less satisfied (47%). Student satisfaction based on several dimensions of tangible (keberwujudan), the dimension of reliability (reliability), the dimension of responsiveness (responsiveness), the dimensions of assurance (guarantee), the dimensions of empathy (empathy). Of the five largest dimensions less satisfied there is the dimension of empathy (empathy) in the aspect of academic staff understand the wishes and needs of the students. It needs to get the attention of the institution education in order to improve service quality in the learning process. Suggestions for educational institutions to pay more attention and improve the quality of education in the learning process based on 5 dimensions such satisfaction.

Keywords : Student Satisfaction, Education, Students.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	6
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kepuasan Mahasiswa	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Harapan Mahasiswa sebagai pelanggan pendidikan.	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Indikator Kepuasan Mahasiswa.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Pembelajaran	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Model Model Pembelajaran di Perguruan Tinggi	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Pelaksanaan Pembelajaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Mahasiswa	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Pengertian Mahasiswa	Error! Bookmark not defined.

2.3.2 Karakteristik Perkembangan Mahasiswa.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4 Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Uji Validitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Uji Reliabilitas Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Prosedur Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Tahap Persiapan.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Tahap pelaksanaan.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.8 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.9 Etika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.9.2 Otonomi (<i>autonomy</i>).....	Error! Bookmark not defined.
3.9.3 Privasi dan Kerahasiaan (<i>Privacy and Confidentiality</i>).....	Error! Bookmark not defined.
3.9.4 Jujur dan Keterbukaan (<i>Justice and Inclusiveness</i>)..	Error! Bookmark not defined.
3.9.5 Kemanfaatan (<i>Beneficence</i>).....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Temuan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.

4.1.2 Tingkat Kepuasan Dalam Penilaian Proses Pembelajaran **Error! Bookmark not defined.**

4.2.2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Dimensi *Tangible* **Error! Bookmark not defined.**

4.2.3 Tingkat Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Dimensi *Reliability* **Error! Bookmark not defined.**

4.2.4 Tingkat Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Dimensi *Responsiveness* **Error! Bookmark not defined.**

4.2.5 Tingkat Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Dimensi *Assurance* **Error! Bookmark not defined.**

4.2.6 Tingkat Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Dimensi *Emphaty* **Error! Bookmark not defined.**

BAB V **Error! Bookmark not defined.**

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN RESKOMENDASI **Error! Bookmark not defined.**

5.1 **Simpulan** **Error! Bookmark not defined.**

5.2 **Implikasi** **Error! Bookmark not defined.**

5.3 **Rekomendasi** **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA **Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

- Amalina Dzakiratullah, N. U. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Subbag Akademik, Kemahasiswaan, Dan Alumni Fakultas Ekonomi Univesitas Negeri Surabaya. *Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 6(3).
- Andriani, W. (2010). Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Politeknik Negeri Padang. *JURNAL AKUNTANSI & MANAJEMEN*, 5(1), 81-88.
- Boky, Y. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar. *Jurnal Jaffray*, 14(2), 269-290.
- Dafroyati, Y. (2016). Student Satisfaction to Lecturer Performance in Learning in Study Department and Program in Scope of Kupang Health Polytechnic in Year 2014. *Jurnal Info Kesehatan*, 14(1), 1135-1148.
- Darmawati, T. (2015). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pgri Palembang Tahun Akademik 2014/2015. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 12(1), 79-91.
- Eliyati, N., & Cahyawati, D. (2013). Pemodelan Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran di Jurusan Matematika Fakultas MIPA Universias Sriwijaya. *Prosiding SEMIRATA 2013*, 1(1).
- Elrado, H. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei Pada Pelanggan Yang Menginap Di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(2).
- Elvanita, L. (2014). Kepuasan Mahasiswa tentang Kinerja Dosen dalam Pembelajaran pada Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan di Fakultas Keperawatan USU.
- Fitria, R., & Rosmawar, C. (2012). Faktor–Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Mahasiswa Belajar Di Program Studi D Iii Kebidanan U’budiyah

Banda Aceh. Factors-Factors Relating To The Satisfaction Of Student Learning D Iii Study In Midwifery.

Hasanah, P. L. (2015). *Studi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Administrasi Akademik Pada Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Di Iain Kendari* (Doctoral Dissertation, Iain Kendari).

Hidayat, N. A., & Ardani, M. H. (2018). *Gambaran Kepuasan Mahasiswa Keperawatan Terhadap Pembelajaran Laboratorium Di Departemen Ilmu Keperawatan Universitas Diponegoro* (Doctoral Dissertation, Universitas Diponegoro).

Ilyas, I. (2014). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Dosen Pendidikan Agama Islam (Penelitian Pada Mahasiswa Semester II Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang). *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 31(2).

Prasetyaningrum, I. D. (2009). *Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus pada Undaris Ungaran)*(Doctoral dissertation, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro).

Purwandani, D., & Sutarsih, C. (2016). Pengaruh Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal ADPEND Tata Kelola Pendidikan*, 1(1), 80-90.

Rahmawati, D. (2013). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan mahasiswa. *Jurnal Economia*, 9(1), 52-65.

Ratnadi, H. M. (2013). *Analisis Kinerja Dosen FKIP UNRAM Dalam Memberikan Pelayanan Pendidikan Tahun 2011/2012*(Doctoral dissertation, Universitas Terbuka).

Reina, R. (2012). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Bina Nusantara. *Binus Business Review*, 3(1), 563-572.

Septianingrum, A. D., & Rahayuningsih, F. B. (2018). *Pengaruh Proses Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Keperawatan Di*

Laboratorium Mini Hospital Universitas Muhammadiyah Surakarta (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

Setiawan, A. E. (2013). *Perangkat Pengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pembelajaran di Jurusan Teknik Mesin Universitas Negeri Semarang* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Semarang).

Tarigan, S. Y. B., Gaol, M. L., & Situmorang, Z. (2017, August). Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Menggunakan Metode Fuzzy Mamdani. In *Semantika (Seminar Nasional Teknik Informatika)* (Vol. 1, No. 1, pp. 163-168). Tarigan, S. Y. B., Gaol, M. L., & Situmorang, Z. (2017, August). Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Menggunakan Metode Fuzzy Mamdani. In *Semantika (Seminar Nasional Teknik Informatika)* (Vol. 1, No. 1, pp. 163-168).

Turnip, H., Situmorang, M., & Siregar, R. (2014). Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode Fuzzy Service Quality (Studi Kasus di Jurusan Matematika Fmipa Usu). *Saintia Matematika*, 2(2), 163-171.

Winahyuningsih, P., & Edris, M. (2012). Pengaruh pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa Universitas Muria Kudus. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, 9(2).