

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mahasiswa dalam menjalani aktivitas belajar di sebuah perguruan tinggi mempunyai harapan tertentu terhadap proses pembelajaran. Bila mahasiswa merasa proses pembelajaran yang diberikan sesuai dengan harapan, maka mahasiswa akan merasa puas terhadap proses pembelajaran yang berlangsung. Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Dengan demikian, kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan (Simamora, 2012).

Setiap perguruan tinggi akan memiliki sistem pendidikan yang berbeda. Sistem pendidikan yang baik dan terintegrasi akan menentukan kualitas suatu perguruan tinggi, serta dapat membangun tingkat kepuasan mahasiswa yang akan menjadi salah satu tolak ukur untuk mengetahui bagaimana taraf pembelajaran akademik pada suatu perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa dimaksudkan sebagai pemenuhan kebutuhan dari harapan mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan dan dapat digunakan untuk mengarahkan ke sistem pendidikan yang lebih baik (Widarti, 2008).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2009).

Faktor kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran akademik mencakup kesesuaian kurikulum dengan tujuan kompetensi, kualitas pendidikan dosen, proses penyampaian materi oleh dosen, sarana prasarana dalam pembelajaran baik dalam kelas maupun laboratorium dan kemudahan mencari referensi pembelajaran (Widarti, 2008).

Pencapaian kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran kurang optimal dikarenakan pembelajaran yang terlalu pasif. Proses pembelajaran hanya mengarahkan kepada pengajar atau dosen saja. Hal ini akan mengakibatkan mahasiswa kurang mengembangkan kemampuan awal yang dimilikinya, kurang memiliki dorongan niat dalam belajar sehingga menjadikan mahasiswa sulit mengaplikasikan materi yang telah diperoleh untuk melaksanakan di kehidupan nyata (Sopiatin, 2010).

Kepuasan belajar mengajar yang diperoleh mahasiswa akan menimbulkan loyalitas pada perguruan tinggi dimana mereka menempuh pendidikan sehingga mereka para mahasiswa akan merekomendasikan kepada orang lain. Untuk mencapai kondisi tersebut diperlukan pembenahan / kesiapan seluruh komponen akademik dan non akademik, antara lain fasilitas, staf akademik dan proses akademis.

June (2006) menyatakan bahwa fasilitas yang lebih diutamakan oleh mahasiswa adalah fasilitas yang berhubungan dengan akademik. Fasilitas tersebut adalah ruangan kelas, perpustakaan, kinerja dosen, ketanggapan pelayanan akademik, dan teknologi yang mendukung proses belajar mengajar. Buckley (2005) menyatakan bahwa fasilitas fisik yang disediakan universitas seperti ruangan kelas yang tenang, suhu udara yang terjaga di dalam ruangan kelas, sirkulasi udara di dalam ruangan kelas, pencahayaan, dan kualitas ruangan untuk meredam suara dari luar ruangan merupakan faktor-faktor yang penting untuk menjaga kepuasan staf akademik dalam proses belajar mengajar di perguruan tinggi.

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa pada penelitian Anandrata (2016) seringkali menggunakan instrumen - instrumen yang diadopsi dari dimensi *Service Quality* dan *Student Satisfaction Inventory*. Insutami (2012) menggunakan dimensi *Service Quality* untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas belajar mengajar. Hasil penelitian menunjukkan mahasiswa merasa puas terhadap kualitas proses belajar mengajar, namun masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh prodi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswanya, yaitu mengenai penambahan ruang kuliah, kualitas sertakapasitas ruang diskusi, kenyamanan akses internet dan pengumuman nilai ujian tepat waktu.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Program Studi DIII Keperawatan didapatkan data bahwa terdapat mahasiswa yang mengundurkan diri setiap tahun nya, apakah hal ini ada kaitan nya dengan proses pembelajaran di Program Studi DIII Keperawatan, maka dari itu perlu dilakukan penelitian lebih intens untuk mengetahui secara lebih detail mengenai proses pembelajaran maupun pengaruh pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan pada Program Studi DIII Keperawatan Universitas Pendidikan Indonesia.

Peningkatan kualitas pengajaran di perguruan tinggi mendapatkan perhatian yang besar, disamping tuntutan dari para pemakai jasa lulusan pendidikan tinggi yang makin meningkat, masyarakat yang menggunakan jasa pendidikan tinggipun mulai menuntut sesuatu yang lebih, seiring dengan semakin mahal nya biaya pendidikan yang mereka bayarkan. Pada sektor pemerintahan (pelayanan publik), negara mengatur standar pelayanan publik untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan instansi pemerintahan. Dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Institusi pendidikan negeri, sebagai salah satu bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat dalam bidang pendidikan, juga dapat menerapkan prinsip tersebut. Pada institusi pendidikan tinggi, pemakai jasa institusi ini terdiri dari berbagai pihak, seperti mahasiswa, orang-tua mahasiswa dan perusahaan dalam industri yang mempekerjakan tulisannya.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Pembelajaran Di Program Studi DIII Keperawatan”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka masalah yang dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah penelitian “bagaimana kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran di Program Studi DIII Keperawatan Universitas Pendidikan Indonesia?”

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah mengetahui bagaimana gambaran kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran di Program Studi DIII Keperawatan”.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi institusi program studi DIII Keperawatan dalam meningkatkan kualitas kegiatan belajar mengajar.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa untuk mendapatkan proses pembelajaran yang lebih baik lagi di Program Studi DIII Keperawatan Universitas Pendidikan Indonesia.

1.4.2.2 Bagi Institusi Prodi DIII Keperawatan

Hasil penelitian ini dapat menjadi tolak ukur bagi Program Studi DIII Keperawatan Universitas Pendidikan Indonesia untuk meningkatkan kualitas kegiatan belajar mengajar.

1.4.2.3 Peneliti Lain

Dapat digunakan sebagai bahan informasi atau sumber data bagi peneliti selanjutnya dengan tema yang sama yaitu kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran.