

ISSN 2356-265X

JURNAL KEPERAWATAN

Volume 3. No. 2. Juli 2015

**ANALISIS FAKTOR KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
AKADEMIK DI AKADEMI KEPERAWATAN YKY**
Dewi Murdiyanti PP, Dwi Wulan Minarsih, Eko Rudianto

**GAMBARAN KESIAPAN DOSEN AKPER "YKY" TENTANG
INTERPROFESSIONAL EDUCATION**
Tenang Aristina, Venny Diana, Nunung Rachmawati

**GAMBARAN KESIAPAN TOILET TRAINING PADA ANAK USIA TODDLER
DI TAMANTIRTO KASIHAN BANTUL YOGYAKARTA**
Tri Arini, Fina Amalia, Dewi Kusumaningtyas

**HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN DAN SIKAP MAHASISWA
TERHADAP KESEHATAN REPRODUKSI REMAJA DI AKADEMI
KEPARAWATAN "YKY" YOGYAKARTA**
Dwi Juwartini, Zetty Wibawa

**PENERAPAN METODE BELAJAR DISKUSI DALAM MENINGKATKAN
PENGETAHUAN DAN SIKAP SISWA SMA TENTANG STIGMA PENDERITA
HIV/AIDS DI SMA I WATES KULON PROGO YOGYAKARTA**
Dewi Murdiyanti PP, Yayang Harigustian

**PELATIHAN MERAWAT BAYI BARU LAHIR (NEONATUS) TERHADAP
DUKUNGAN SUAMI DALAM MERAWAT NEONATUS DI KOTA BANTUL
YOGYAKARTA**
Tri Arini, Dewi Murdiyanti Prihatin Putri

Jurnal
Keperawatan

Volume 3

Nomer 02

Juli 2015

ISSN : 2356-265X

Diterbitkan oleh UPPM
Akademi Keperawatan "YKY" Yogyakarta

SUSUNAN REDAKSI JURNAL KEPERAWATAN AKPER YKY YOGYAKARTA

Pelindung :

Direktur Akper YKY Yogyakarta

Penanggung Jawab :

Ketua LPPM Akper YKY Yogyakarta

Pimpinan Redaksi:

Tenang Aristina, S.Kep, Ns

Dewan Redaksi

Nuryandari, SKM, M.Kes
Dewi Murdiyanti P P, M.Kep, Ns, Sp.KMB
Tri Arini, S.Kep, Ns, M.Kep
Dwi Wulan Winarsih, S.Kep, Ns, M.Kep
Rahmita Nuril Amalia, S.Kep, Ns, M.Kep
Eddy Murtoyo, S.Kep, Ns
Zetty Wibawa, S.Kep, Ns
Dwi Juwartini, SKM

Asisten Dewan Redaksi

Nunung Rachmawati, S.Kep, Ns
Venny Diana, S.Kep, Ns
Dewi Kusumaningtyas, S.Kep, Ns
Yayang Harigustian, S.Kep, Ns

Sekretaris

Suhartini Rahayu Maria, S.Kep, Ns, SE, M.Kes

Sirkulasi

Marsudi
Rusmiyati, A.Md
Amin Widiyasni, A.Md

Dana

Bowo Budiantono

Alamat Redaksi

**Jl Patangpuluhan Sonosewu Ngestiharjo
Kasihan bantul Yogyakarta
Telp (0274) 450691 fax (0274) 450691
Email : akper_yky@yahoo.com
Website : www.akperkyjogja.ac.id**

Jurnal Keperawatan ini adalah jurnal untuk mengembangkan kajian Keperawatan. Jurnal keperawatan akan mempublikasikan artikel-artikel kajian teoritis maupun empiris yang berkaitan dengan masalah keperawatan.

Redaksi menerima sumbangan tulisan, karangan dan ringkasan hasil penelitian empiris dari pembaca. Redaksi dapat menyingkat dan memperbaiki tulisan yang akan dimuat tanpa mengubah maksud dan isinya. Pendapat yang dinyatakan dalam jurnal ini merupakan pendapat pribadi penulis, tidak mencerminkan pendapat penerbit dan dewan redaksi

Tulisan yang dikirimkan adalah orisinal dan belum pernah diterbitkan atau tidak dalam pertimbangan akan diterbitkan. Setiap naskah yang dikirim akan direview kelayakannya oleh reviewer

Jurnal Keperawatan akan terbit dua kali dalam setahun di bulan Januari dan Juli. Artikel dapat dikirimkan melalui akper_yky@yahoo.com

KRITERIA UMUM

- Subyek kajian
Naskah harus berhubungan dengan disiplin keperawatan, kesehatan, manajemen dan sistem informasi.
- Riset
Riset didesain dan dilakukan dengan baik sesuai kaidah metodologi penelitian
- Penyajian
Naskah ditulis dengan bahasa baku dan lugas serta sesuai dengan gaya penulisan jurnal keperawatan
- Keaslian
Naskah yang dikirim harus merupakan karya asli dan tidak sedang dipertimbangkan untuk diterbitkan penerbit lain. Penulis harus menyertakan surat pernyataan yang menyebutkan bahwa naskah tersebut belum diterbitkan atau sedang dipertimbangkan akan diterbitkan oleh jurnal lain
- Review
Setiap naskah yang dikirim akan direview kelayakannya oleh tim reviewer kami, dengan sistem *blind review*

ANALISIS FAKTOR KEPuasan MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DI AKADEMI KEPERAWATAN YKY

Dewi Mardiyanti PP, Dwi Wulan Minarsih, Eko Rudianto

Akademi Keperawatan YKY Yogyakarta Indonesia

Email : dewiputri4377@gmail.com

Abstrak

Akademi Keperawatan merupakan salah satu lembaga pendidikan yang memberikan jasa dalam mencerdaskan kehidupan bangsa perlu peka terhadap situasi dan kondisi serta diharapkan mampu untuk melihat kebutuhan dan keinginan konsumen sebagai pengguna jasa. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi perlu adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan konsumen dilembaga guna memenuhi kebutuhan konsumen yang bersangkutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik di Akademi Keperawatan YKY di Yogyakarta. Penelitian ini merupakan suatu penelitian deskriptif, yaitu tipe desain konklusif yang bertujuan untuk mendeskripsikan karakter atau fungsi dari penelitian tentang suatu kelompok. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan layanan akademik di Akper YKY cukup memuaskan karena sebesar 45,0% mahasiswa menyatakan cukup memuaskan dan 17,9% menyatakan memuaskan. Lebih dari separo mahasiswa menyatakan cukup memuaskan terhadap empat kinerja layanan akademik Akper YKY. Kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap layanan akademik yang berarti bahwa pelayanan yang diberikan Akper YKY melalui sudah dapat memenuhi harapan mahasiswa.

Kata Kunci : Kepuasan, Mahasiswa, Layanan Akademik

PENDAHULUAN

Akademi Keperawatan merupakan salah satu lembaga pendidikan yang memberikan jasa dalam mencerdaskan kehidupan bangsa perlu peka terhadap situasi dan kondisi serta diharapkan mampu untuk melihat kebutuhan dan keinginan konsumen sebagai pengguna jasa. Sering dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu dan berkualitas. Di Indonesia begitu banyak Akademi Keperawatan yang berdiri. Hal ini menimbulkan persaingan yang cukup kompetitif antar akademi Keperawatan dan menuntut setiap akademi memperhatikan mutu pendidikan dan kelengkapan sehingga mampu bersaing dalam persaingan tersebut. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi perlu adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan konsumen dilembaga guna memenuhi kebutuhan konsumen

yang bersangkutan. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan mahasiswa berawal dari pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh mahasiswa. Salah satu hal yang sangat diperlukan oleh mahasiswa adalah pelayanan yang baik, mulai dari proses registrasi, perkuliahan, ujian sampai dengan mahasiswa menyelesaikan kuliah. Untuk menunjang hal tersebut, diperlukan perencanaan yang matang, fasilitas yang memadai, dan sumberdaya manusia yang mendukung (Handayani *et al.*, 2003). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik di Akademi Keperawatan YKY di Yogyakarta. Menganalisis keunggulan dan kelemahan layanan akademik di Akper YKY. Dari penelitian ini akan diketahui tingkat harapan dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan suatu penelitian deskriptif, yaitu tipe desain konklusif yang bertujuan

untuk mendiskripsikan karakter atau fungsi dari penelitian tentang suatu kelompok. Penelitian ini juga merupakan penelitian observasional yaitu pengamatan terhadap objek yang diteliti, berusaha mengumpulkan data dari fenomena yang telah muncul untuk memberikan penafsiran yang diperoleh melalui pengumpulan data primer. Analisis Frequency dan descriptive akan dilakukan untuk menggambarkan layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Akper YKY dengan bantuan analisis software komputer yaitu software SPSS.

HASIL

Deskripsi karakteristik responden adalah penjelasan tentang keberadaan mahasiswa yang mendapatkan layanan akademik di Akper YKY, yang diperlukan sebagai informasi untuk mengetahui identitas sebagai responden dalam penelitian ini. Responden sebagai obyek penelitian yang memberikan interpretasi terhadap karakteristik responden untuk menganalisis pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Akper YKY di Yogyakarta.

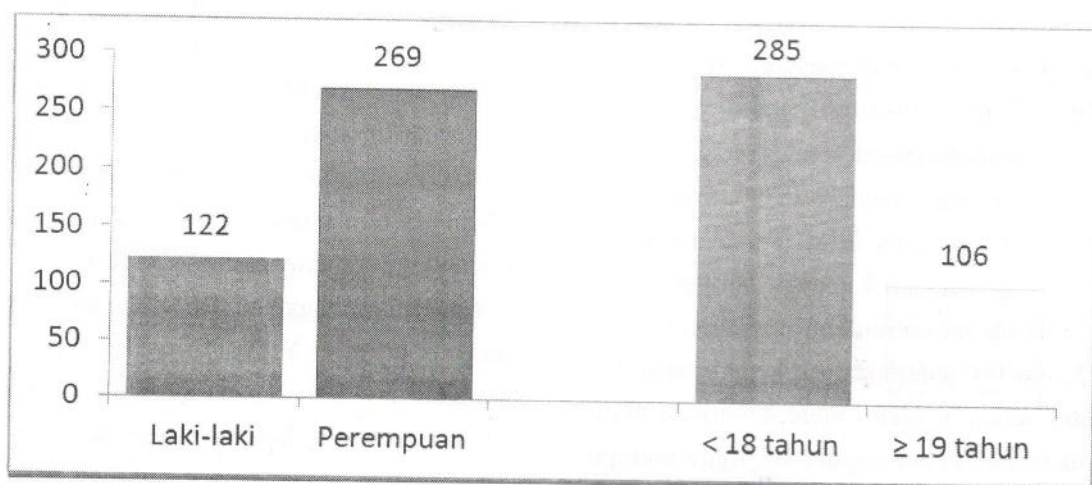
Dalam penelitian ini sebanyak 391 mahasiswa yang menjadi responden representative. Untuk lebih jelasnya dijelaskan sebagai berikut:

Dari Gambar 2 dapat dilihat bahwa lebih dominan responden jenis kelamin perempuan lebih dari separo dibandingkan responden laki-laki. Demikian halnya dengan usia responden rata-rata lebih dominan pada usia < 18 tahun.

Deskripsi variabel penelitian adalah penjelasan mengenai dimensi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Akper YKY. Penilaian variabel didasarkan pada penilaian mahasiswa sebagai responden yang memberikan informasi sesuai pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner.

1. Keandalan

Keandalan dalam penelitian ini peran dan keterampilan karyawan dalam menjamin kelancaran proses perkuliahan (misalnya menyiapkan absensi, spidol, penghapus, LCD, dan kelengkapan penunjang lainnya).



Gambar 2. Distribusi Frekuensi responden penelitian

Tabel 2. Frekuensi dan persentase layanan akademik berdasarkan keandalan

Kategori	Skala interval	Frekuensi	Persentase (%)	Jumlah
Sangat memuaskan	4.01 - 5.00	12	3.1	
Memuaskan	3.01 - 4.00	191	48.8	
Cukup memuaskan	2.01 - 3.00	168	43.0	
Tidak memuaskan	1.01 - 2.00	20	5.1	
Sangat tidak memuaskan	0.00 - 1.00	-	-	100.0

Tabel 3. Frekuensi dan Persentase layanan akademik berdasarkan daya tanggap

Kategori	Skala interval	Frekuensi	Persentase (%)	Jumlah
Sangat memuaskan	4.01 - 5.00	-	-	
Memuaskan	3.01 - 4.00	70	17.9	
Cukup memuaskan	2.01 - 3.00	176	45.0	
Tidak memuaskan	1.01 - 2.00	129	33.0	
Sangat tidak memuaskan	0.00 - 1.00	16	4.1	100.0

Pada Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa berpendapat dari faktor keandalan layanan akademik memuaskan. Hal ini jika dilihat dari hasil analisis hampir separo responden berpendapat seperti itu, demikian juga pendapat cukup memuaskan juga nilainya hampir separo mahasiswa berpendapat. Namun demikian terdapat 5.1% menyatakan tidak memuaskan, artinya masih ada beberapa faktor dalam keandalan yang harus diperbaiki di Akper YKY.

2. Daya tanggap

Daya tanggap pada penelitian ini mencakup ketanggapan dan kecepatan respon dari karyawan terhadap permasalahan mahasiswa, kesiapan dan kesediaan karyawan dalam membantu mahasiswa yang membutuhkan (ada waktu untuk membantu mahasiswa), kemauan karyawan dalam mendengarkan saran dan keluhan dari mahasiswa,

3. Jaminan

Jaminan atau *Assurance* adalah kemampuan atau sumber daya yang dimiliki untuk kemampuan memenuhi apa yang ditawarkan atau dijanjikan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan tanpa menimbulkan karugan terhadap pelayanan.

menyatakan tidak memuaskan.

dilihat dari hasil pendapat mahasiswa hampir 40% akademik pada penilaian ketanggapan. Hal ini jika pekerjaan yang harus dikerjakan dalam layanan 17.9% menyatakan memuaskan. Namun, ada mahasiswa menyatakan cukup memuaskan dan cukup memuaskan karena sebesar 45.0% ketanggapan layanan akademik di Akper YKY tingkat Tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat

penting lain). jalur mengurus KRS, beasiswa dan surat-surat kejelasan informasi penyampaian jasa (kejelasan

Tabel 4. Frekuensi dan persentase layanan akademik berdasarkan jaminan

Kategori	Skala interval	Responden	
		Frekuensi	Persentase (%)
Sangat memuaskan	4.01 - 5.00	-	-
Memuaskan	3.01 - 4.00	90	23.0
Cukup memuaskan	2.01 - 3.00	239	61.0
Tidak memuaskan	1.01 - 2.00	59	15.0
Sangat tidak memuaskan	0.00 - 1.00	4	1.0
Jumlah		391	100.0

Tabel 5. Frekuensi dan persentase layanan akademik berdasarkan jaminan

Kategori	Skala interval	Responden	
		Frekuensi	Persentase (%)
Sangat memuaskan	4.01 - 5.00	-	-
Memuaskan	3.01 - 4.00	87	22.2
Cukup memuaskan	2.01 - 3.00	222	56.8
Tidak memuaskan	1.01 - 2.00	80	20.5
Sangat tidak memuaskan	0.00 - 1.00	2	0.5
Jumlah		391	100.0

Tabel 6. Frekuensi dan persentase layanan akademik berdasarkan bukti fisik

Kategori	Skala interval	Responden	
		Frekuensi	Persentase (%)
Sangat memuaskan	4.01 - 5.00	-	-
Memuaskan	3.01 - 4.00	89	22.8
Cukup memuaskan	2.01 - 3.00	175	44.8
Tidak memuaskan	1.01 - 2.00	108	27.5
Sangat tidak memuaskan	0.00 - 1.00	19	4.9
Jumlah		391	100.0

Tabel 4 menunjukkan secara garis besar untuk layanan akademik dilihat dari faktor jaminan sebesar 23% mahasiswa menyatakan memuaskan dan 61.0% cukup memuaskan. Namun masih ada 16% menyatakan tidak memuaskan.

4. Empati

Upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa. Adanya perhatian yang lebih bersifat pribadi kepada mahasiswa, melakukan

kontak, hubungan, dan komunikasi yang baik dengan mahasiswa merupakan wujud empati.

Dari Tabel 5, lebih dari separo mahasiswa menyatakan cukup memuaskan terhadap empati kinerja layanan akademik Akper YKY. Sedangkan yang mengatakan tidak memuaskan sekitar 21%.

5. Bukti fisik

Bukti fisik layanan akademik dilihat dari ketersediaan sarana dan fasilitas serta

(2002) mengemukakan bahwa empati dalam kualitas pelayanan merupakan aspek keseriusan, pembinaan, penyuluhan dan memberikan imej mengenai pola pengembangan pemasaran jasa yang harus dipenuhi agar memberikan impact kepada layanan akademik. Kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap layanan akademik yang berarti bahwa pelayanan yang diberikan Akper YKY melalui sudah dapat memenuhi harapan mahasiswa. Mahasiswa yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan dengan senang hati mempromosikan/merekomendasikan Akper kepada keluarga, sobat kenalan / orang lain yang memberi dampak baik/ positif bagi fakultas sendiri, hal ini sejalan dengan pendapat (Susanto, 2012) bahwa perasaan puas atau tidak puasanya mahasiswa sangat ditentukan oleh kualitas layanan akademik yang merka terima dan kesannya terhadap Universitas/Fakultas itu sendiri. Semakin tinggi kinerja layanan akademik yang diberikan membuat semakin positif kesannya atas lembaga dan pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasanya yang berdampak baik bagi institusi. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Pakpahan (2004), Winarto *et al.* (2012), Effyaldi (2008). Secara umum mahasiswa cenderung puas terhadap layanan akademik. Selanjutnya hasil dari penelitian ini juga telah didukung oleh temuan dari penelitian Srinadi dan Desak (2008) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dengan indikator 1) *tangible*, 2) *reliability*, 3) *responsiveness*, 4) *assurance*, dan 5) *empathy* akan dapat mempengaruhi terhadap tingkat kualitas layanan akademik.

KESIMPULAN

Kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap layanan akademik. Walaupun demikian terdapat faktor yaitu daya tanggap yang tidak terlalu membawa pengaruh

Dalam kaitannya dengan kepuasan mahasiswa, faktor jaminan mempengaruhi layanan akademik. Untuk layanan akademik, yang diberikan sangat mempengaruhi tingkat ditumbuhkan kepada konsumen, sehingga loyalitas menjalin suatu komitmen adalah keyakinan yang bahwa dasar-dasar dari suatu pelayanan jasa dalam akademik sebesar 61,0%. Heyes (2008) menyatakan mahasiswa, faktor jaminan mempengaruhi layanan akademik sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa akan layanan yang diberikan. Tjiptono

Pada kepuasan mahasiswa terhadap factor keandalan ini dapat memberikan pengaruh terhadap layanan akademik seperti konsep dan teori yang dikemukakan oleh Hamzenah (2003) yang mengemukakan aspek kehandalan yang harus diperhatikan adalah proses pelayanan yang cepat, sikap pelayanan yang utama dan menamakan kepercayaan. Dalam kaitan dengan kepuasan konsumen, daya tanggap sangat penting dalam mempengaruhi tingkat layanan akademik. Hal ini didukung oleh penelitian Yazid (1999) bahwa bentuk konkrit daya tanggap yang dapat ditunjukkan terjadinya respon timbal balik guna saling memberikan feedback yang positif bagi proses pemberian layanan akademik per YKY dengan mahasiswa.

PEMBAHASAN

Tabel 6 menunjukkan bahwa bukti fisik yang diberikan oleh Akper YKY masih tidak memuaskan, hampir 30% mahasiswa menyatakan tidak memuaskan dan 5% lainnya menyatakan sangat tidak memuaskan. Sedangkan yang menyatakan cukup memuaskan sebesar 45% dan hampir 25% menyatakan memuaskan.

yang cukup signifikan terhadap layanan akademik. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa dimensi kepuasan mahasiswa berdasarkan jaminan dan empati merupakan faktor yang dominan berpengaruh terhadap layanan akademik Akper YKY. Hal ini berarti bahwa layanan akademik yang dirasakan lebih banyak ditentukan oleh kepuasan mahasiswa yang diperoleh dari jaminan yang diberikan Akper YKY serta perhatian yang lebih bersifat pribadi kepada mahasiswa, melakukan kontak, hubungan, dan komunikasi yang baik

SARAN

Disarankan di masa akan datang, penerapan dimensi kepuasan yang mahasiswa dapatkan dari Akper YKY menjadi pertimbangan dalam menentukan layanan akademik yang baik. Selain itu layanan akademik juga membutuhkan saran dan masukan dari mahasiswa.

DAFTAR REFERENSI

1. Alma, B. (2003) *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, Bandung: Alfabeta.
2. Arambewela, R. & Hall, J. (2009) An Empirical Model of International Student Satisfaction. *Asia Pacific International Journal of Marketing*, 555-569.
3. Departemen Pendidikan Nasional (2008) *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa-4/E*, Jakarta: Balai Pustaka.
4. Handayani, R., Yermias, T. K. & Ratminto (2003) Analisis kepuasan pemakai terhadap pelayanan perpustakaan nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Sosiosains*, 17 (2).
5. Ilyas, Y. (2011) Implementasi Manajemen Terpadu (TQM) di Lembaga Pendidikan. 4 (1): 1-10.
6. Kemdikbud Ri (2012) Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi mengatur lebih lanjut mengenai penjaminan mutu pendidikan tinggi dan akreditasi. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI.
7. Komariah, A. & Triatna, C. (2005) *Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
8. Lupiyoadi, R. (2006) *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
9. Malik, M. E. (2010) The Impact of Service Quality on Student Satisfaction in Higher Education Insitutes of Punjab. *Journal of Management Research*, 2 (2): 1-11.
10. Pakpahan, S. P. (2004) Persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan Tentang Pelayanan Akademik Dan Non-Akademik Yang Diberikan Oleh UPBJJ-UT Medan. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 5 (1): 47-58.
11. Sopiadin, P. (2010) *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, Bogor: Ghalia Indonesia.
12. Srinadi, I. G. a. M. & Nilakusmawati, D. P. E. (2008) Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus Di Fmipa, Universitas Udayana). *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, 3 (3).
13. Sumaedi, S. (2011) The effect of student perceived service quality and perceived price on student satisfaction. *Management Science and Engineering*, 5 (1): 88-97.
14. Susanto, P. (2012) Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Merek Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Uiversitas Negeri Padang. *Tingkap*, VIII (1): 65-78.