

Gambaran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mata Kuliah Pendidikan Budaya Anti Korupsi Di Jurusan Ortotik Prostetik Poltekkes Kemenkes Jakarta I Tahun 2017

Payung Hasibuan¹, Triyani², Jusuf Kristianto³

^{1,2}Dosen Jurusan Ortotik Prostetik Poltekkes Kemenkes Jakarta I

³Dosen Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Jakarta I

email : py.hasibuan@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang : Pelayanan pendidikan merupakan intangible / jasa yang tidak bisa dilihat. Salah satu faktor penting untuk menuju sukses tidaknya mahasiswa dalam mengikuti kuliah di lembaga pendidikan adalah adanya pelayanan pendidikan yang baik dan sesuai harapan bagi mahasiswa.

Tujuan : Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam pelaksanaan PBM Mata Kuliah Pendidikan Budaya Anti Korupsi (PBAK) di Jurusan Ortotik Prostetik Poltekkes Kemenkes Jakarta I, tahun 2017.

Metodologi Penelitian : penelitian ini merupakan penelitian deskriptif . Sampel pada penelitian ini ditetapkan secara quota sampling dengan jumlah 38 responden, terdiri dari mahasiswa tingkat II dan III.

Hasil penelitian : kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam pelaksanaan PBM dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut : dimensi tampilan (tangibles) 97% puas, Keandalan 95 % puas, ketanggapan (responsiveness) 74% puas, penjaminan (*assurance*) 97% puas serta dimensi empati (*emphaty*) 97 % puas. **Kesimpulan**: Hampir semua mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap kinerja dosen dalam pelaksanaan PBM Mata Kuliah PBAK di Jurusan Ortotik Prostetik, namun pada dimensi 3 yaitu ketanggapan masih terdapat kurang optimalnya respon mahasiswa (74 % Puas) dengan alasan padatnya waktu kuliah.

Rekomendasi :Perlu penelitian lebih lanjut untuk melihat penyebab rendahnya dimensi 3, mengenai ketanggapan mahasiswa.

Kata Kunci :kinerja dosen, kepuasan mahasiswa, Pendidikan Budaya anti Korupsi, PBAK

Abstract

Background : Education service is intangible / service that can not be seen. One of the important factors for success or failure of students in attending lectures at educational institutions is the existence of good educational services and as expected for students.

Objective : The purpose of this research is to know student satisfaction on lecturer performance in implementing Teaching and Learning Process of Anti Corruption Culture Education Course (PBAK) in Orthotics Prosthetics Poltekkes Kemenkes Jakarta I, 2017.

Research Methodology : This was a descriptive exploration research. The sample in this study was determined by quota sampling with 38 respondents.

Result of research : that result of student satisfaction to lecturer performance in Teaching and Learning Process implementation seen from five dimension of service quality as follows: tangibles dimension 97% satisfied, reliability 95% satisfied, responsiveness 74% satisfied, assurance 97% satisfied and empathy dimension (emphaty) 97% satisfied. **Conclusion** : Almost all of students expressed satisfaction on the performance of lecturers in the implementation of Teaching and Learning Process Anti Corruption Culture Education (PBAK) Courses in the Prosthetic Orthotics Department, but in dimension 3, there is still less optimum responsiveness of students response (74% Satisfied) with the reason of dense college time.

Recommendation : Need further research to see the causes of low dimension 3, regarding student responsiveness.

Keywords: lecturer performance, student satisfaction, Anti Corruption Culture Education PBAK

Pendahuluan

Pasca reformasi, kasus-kasus korupsi silih berganti terungkap ke publik. Bukan hanya kasus korupsi yang terjadi pada masa pemerintahan orde baru, tapi juga kasus korupsi yang terjadi setelah reformasi. Perbaikan sistem birokrasi pemerintahan mutlak dibutuhkan saat ini. Hal ini menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah. Pengawasan terhadap sistem merupakan tanggung jawab bersama antara masyarakat dan badan pengawas yang dibentuk pemerintah. Sistem birokrasi yang bersih dan transparan akan meminimalisir kesempatan untuk korupsi. pendidikan setiap manusia memiliki potensi untuk berkembang dan dikembangkan mengenai potensi yang ada didalam dirinya. Upaya yang dinilai efektif untuk mengembangkan potensi tersebut yaitu dengan aktifitas pendidikan. Pendidikan Budaya anti Korupsi juga sebagai pewarisan nilai budaya oleh generasi tua ke generasi muda, selain ada pewarisan budaya. Pendidikan Budaya anti Korupsi juga sebagai pemelihara budaya. Karena dengan pendidikan manusia dibimbing menjadi manusia yang lebih dewasa secara intelektual moral dan juga sosial. Dengan demikian Pendidikan Budaya anti Korupsi dapat dipandang sebagai upaya preventif bagi berkembangnya sikap dan perilaku korupsi. Perkembangan dunia pendidikan yang begitu kompetitif, menuntut perguruan tinggi mampu menyelenggarakan pendidikan secara profesional sehingga sesuai dengan kebutuhan pasar kerja. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen, maka pelayanan pendidikan berkualitas dan profesional mendapat perhatian utama.

Pelayanan pendidikan merupakan intangible/ jasa yang tidak bias dilihat dan salah satu faktor yang terpenting untuk menuju sukses tidaknya mahasiswa dalam mengikuti kuliah di lembaga pendidikan . Adanya pelayanan pendidikan yang baik dan sesuai merupakan harapan bagi mahasiswa.

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan¹⁰

Paradigma yang merupakan hasil belajar saat ini mulai ditinggalkan , diganti dengan paradigma yang mengutamakan kualitas proses perkuliahan. Hasil belajar akan baik bila prosesnya juga baik. Penilaian terhadap setiap aspek komponen belajar mengajar baik tenaga pendidik, mahasiswa serta para orang tua dan masyarakat menjadi aspek yang dikaitkan kualitas proses belajar⁵

Dosen memiliki peranan penting dalam mewujudkan layanan perkuliahan profesional sebagai tenaga pengajar. Dosen diharapkan terus melakukan upaya perbaikan dan peningkatan kualitas perkuliahan melalui berbagai program yang terencana.

Pembangunan bahan perkuliahan berbasis teknologi informasi, multimedia dan pemanfaatannya di lingkungan kampus dapat meningkatkan hasil belajar mahasiswa serta mempercepat waktu tempuh studi.

Saat ini proses perkuliahan, kinerja dosen maupun mahasiswa menjadi bagian yang masih perlu diupayakan peningkatannya. Beberapa cara yang telah dilakukan oleh Jurusan Ortotik Prostetik (OP) Poltekkes Kemenkes Jakarta I untuk mengetahui tingkat keberhasilan mahasiswa dalam perkuliahan, diantaranya a) rekap nilai setiap akhir semester, b) frekuensi kehadiran dosen dan mahasiswa, c) monitoring materi perkuliahan melalui jurnal perkuliahan. dan d) survai mahasiswa terhadap dosen disetiap semester, e) serta rapat-rapat rutin dan insiden di bagian akademik.

Metode penilaian kepuasan pelanggan

Penilaian terhadap aspek atau dimensi setiap komponen belajar mengajar yang telah dijabarkan diatas, khususna kinerja dosen dalam mengelola proses belajar mengajar memerlukan sumber data dari berbagai pihak terutama yang terlibat dalam kegiatan belajar mengajar. Sudjana (1999) menyatakan sumber data yang diperlukan pada umumnya berasal dari 3 (tiga) kelompok yaitu : (1) tenaga kependidikan (2) mahasiswa itu sendiri dan yang (3) para orangtua mahasiswa. Metode untuk menilai kemampuan belajar ini dapat digunakan dengan berbagai sumber penilaian, yaitu mahasiswa, kolega/ teman sejawat, diri sendiri, alumni dan catatan administrasi. Penilaian terhadap kepuasan

pelanggan menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap organisasi, karena langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pada prinsipnya kepuasan pelanggan itu dapat diukur dengan berbagai macam metoda dan teknik, misalnya kuisisioner yang diisi oleh pelanggan, observasi langsung atau partisipasi, melalui telepon atau pos, *focus group discussion*, wawancara semiterstruktur/ terstruktur¹⁰.

Penilaian kepuasan pelanggan dengan menggunakan metoda survai, maka pemberi pelayanan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa mahasiswa menaruh perhatian terhadap pada pelanggannya, adapun beberapa cara yang dapat dilakukan dengan menggunakan metode survai :

- a. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pernyataan kepada pelanggan
- b. Responden diberi pernyataan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.
- c. Responden diminta menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan penawaran dari lembaga dan diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.
- d. Responden diminta merangkum elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat

kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja lembaga pada masing-masing elemen.

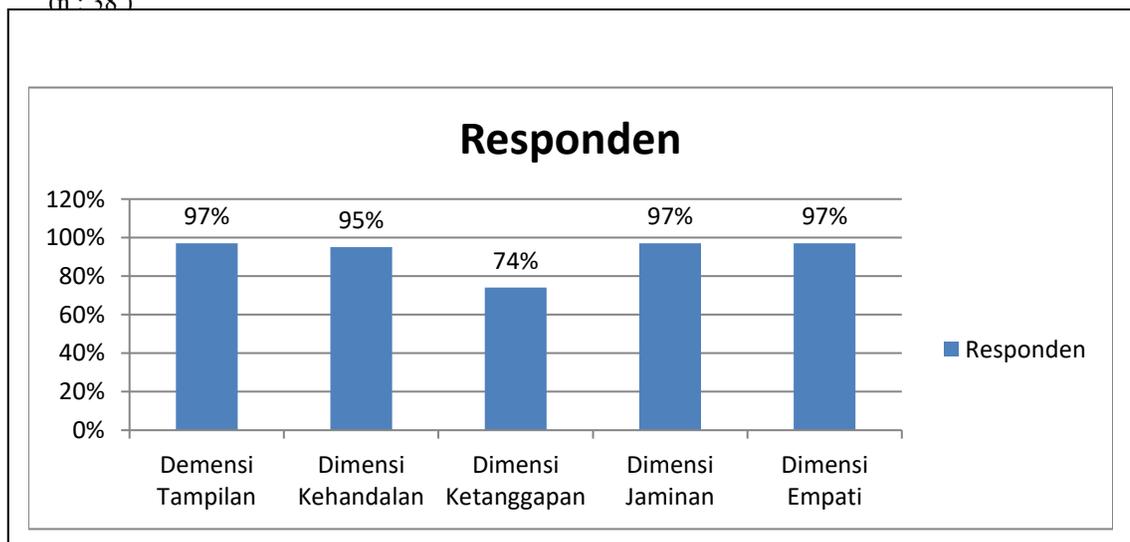
Keberhasilan dalam mencapai suatu tujuan akan menghasilkan kepuasan. Kepuasan akan menimbulkan motivasi yang baik bagi mahasiswa sehingga dapat meningkatkan minat keingintahuan terhadap pelajaran lain. Dampak positif yang ditimbulkan dalam pencapaian prestasi belajar mahasiswa dengan baik, yaitu melalui cara:

- a. Ketepatan waktu (*Be on Time*)
- b. Keterampilan penguasaan dan menjelaskan materi
- c. Penggunaan metode dan media pengajaran
- d. Kemampuan dan kesempatan bertanya
- e. Keterampilan variasi komunikasi
- f. Evaluasi hasil pembelajaran.

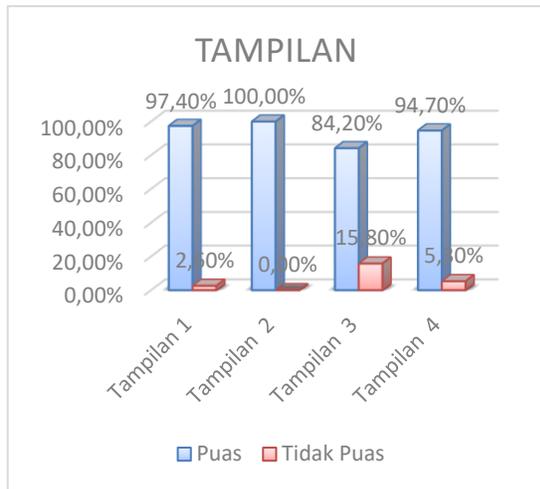
Hasil penelitian

Pengumpulan data penelitian dilakukan pada bulan Agustus sampai dengan bulan Oktober 2017. Sampel yang diperoleh sebanyak 38 responden yang terdiri dari mahasiswa tingkat II dan III jurusan OP Poltekkes Kemenkes Jakarta I. Kuisisioner disebarluaskan kepada seluruh responden, dan terisi lengkap. Dalam kuisisioner tersebut berisi 5 (lima) dimensi yaitu: dimensi tampilan, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

Tabel 1. Distribusi frekuensi kepuasan responden menurut 5 (Lima) dimensi pada kinerja dosen dalam pelaksanaan PBM PBAK di Jurusan OP Poltekkes Jakarta I tahun 2017 (n : 38)

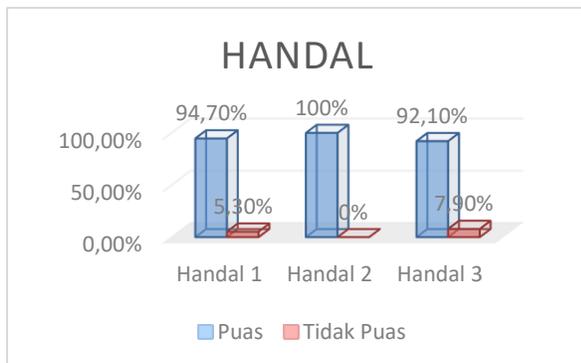


Tabel 2. Distribusi frekuensi responden menurut dimensi tampilan (*tangibles*) kinerja dosen



Berdasarkan tabel 2. Menunjukkan bahwa Dimensi : tampilan 1 (dosen berpenampilan menarik); Tampilan 2 (bicara meyakinkan); Tampilan 3 (penampilan rapi); Tampilan 4 (dapat memanfaatkan sarana komunikasi) pada pelaksanaan PBM Mata Kuliah Pendidikan

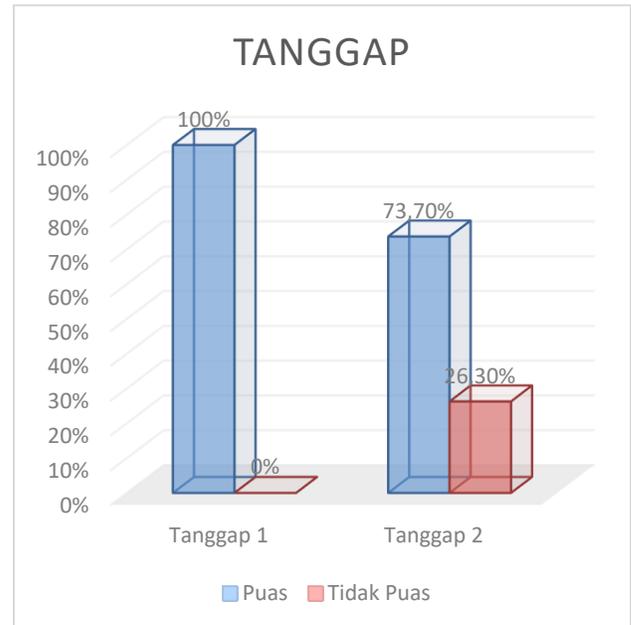
Tabel 3. Distribusi frekuensi responden kinerja dosen menurut dimensi Kehandalan (n = 38)



Berdasarkan tabel 3. Menunjukkan bahwa dimensi kehandalan dalam pembelajaran 1 (kemampuan menggunakan waktu kuliah tepat); handal 2 (jadwal sesuai); handal 3 (materi dalam proses mengajar tepat) pada pelaksanaan PBM Mata Kuliah Pendidikan Budaya Anti

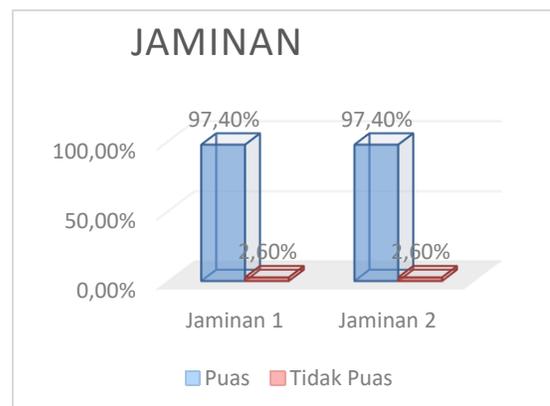
Korupsi (PBAK menunjukkan rata rata dosen memiliki dimensi kehandalan yang baik

Tabel 4. Distribusi frekuensi responden menurut dimensi daya tanggap (*responsiveness*)



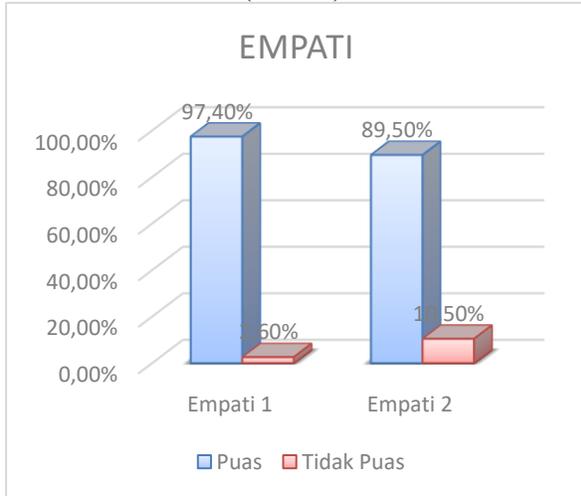
Berdasarkan tabel 4. Menunjukkan bahwa dimensi tanggap 1 (kesediaan untuk membantu dalam kesulitan); tanggap 2 (menyediakan waktu untuk berkonsultasi;) pada pelaksanaan PBM Mata Kuliah Pendidikan Budaya Anti Korupsi (PBAK menunjukkan rata rata dosen memiliki dimensi daya tanggap yang baik.

Tabel 5. Distribusi frekuensi responden menurut dimensi penjaminan (*assurance*) (n = 38)



Berdasarkan tabel 5. Menunjukkan bahwa dimensi jaminan I (kemampuan pemahaman dalam melakukan PBM); jaminan 2 (memiliki wawasan yang baik dalam melakukan PB) pada pelaksanaan PBM Mata Kuliah Pendidikan Budaya Anti Korupsi (PBAK menunjukkan rata rata dosen memiliki dimensi jaminan yang baik

Tabel 6. Distribusi frekuensi responden menurut dimensi Empati dosen (n = 38)



Berdasarkan tabel 6. Menunjukkan bahwa dimensi empati I (mengukur keramahan dalam berinteraksi dengan mahasiswa) ; empati 2 (memiliki perhatian dalam berinteraksi dengan mahasiswa) pada pelaksanaan PBM Mata Kuliah Pendidikan Budaya Anti Korupsi (PBAK menunjukkan rata rata dosen memiliki dimensi empati yang baik.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis di peroleh hasil secara umum bahwa kepuasan mahasiswa terhadap Kinerja dosen dalam pelaksanaan PBM mata kuliah pendidikan Budaya Anti Korupsi (PBAK) di Jurusan Ortotik Prostetik Poltekkes Jakarta I.

Berdasarkan table.1 97,4% menunjukkan bahwa dimensi : Tampilan 1 dosen berpenampilan menarik, tampilan 2 dosen bicara meyakinkan, tampilan 3 dosen berpenampilan rapih, tampilan 4 dosen dapat memanfaatkan sarana komunikasi. Pada

pelaksanaan PBAK menunjukkan rata rata sebagian besar bernampilan baik.

Dilihat hasil tabel 2, menunjukkan bahwa dimensi handal 1 yaitu menggunakan waktu kuliah sangat tepat, handal 2 jadwal sesuai dengan yang disepakati, handal 3 materi dalam proses belajar mengajar tepat, pada pelaksanaan PBM (PBAK) rata rata dosen memiliki handal yang baik.

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dimensi tanggap 1 yaitu kesediaan dosen untuk membantu mahasiswa dalam kesulitan, tanggap 2 dosen menyediakan waktu untuk berkonsultasi, memang dari 5 dimensi di atas yang paling rendah adalah dimensi 4.3 yaitu 74.%, artinya mahasiswa dengan dosennya sulit untuk bias konsultasi diluar waktu yang ditetapkan, dan grafik diatas mungkin yang jadi penyebabnya adalah sebagai berikut :

1. Jadwal mahasiswa sangat padat, terutama pembelajaran yang diberikan dosen exceed
2. Apabila dosen bisa mahasiswa tidak bisa, atau sebaliknya
3. Memang pada saat penelitian ini dosen PBAK disamping dosen masih diberi tanggung Ka Unit UPG dan Pejabat Penerimaan barang Jasa .

Jadi dari hasil kuisisioner di atas menjadi penyebab mahasiswa sangat rendah atau jarang berkonsultasi tentang masalah- masalah yang mereka hadapi diluar waktu yang ditentukan.

Sedangkan dimensi tabel 4 dan tabel 5 menunjuk dimensi jaminan dan empati sangat baik sekali rata rata 97.%, bila dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi tampilan, kehandalan, ketanggapan, Jaminan dan dimensi empati hampir semuanya menyatakan baik, hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Nastiti (2015) menyatakan layanan mengajar dosen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Simpulan

Bahwa dimensi : tampilan, dosen menarik, bicara meyakinkan penampilan rapi dan dapat memanfaatkan sarana komunikasi pada saat pelaksanaan PBM PBAK menunjukkan rata rata sebagian besar berpenampilan baik Menunjukkan bahwa dimensi handal, yaitu kemampuan menggunakan waktu kuliah tepat

jadwal dan rata dosen memiliki handal yang baik

Saran

Diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi pemangku pimpinan untuk mengambil langkah-langkah perbaikan pelayanan PBM pada umumnya

Perlu adanya indentifikasi atau survai antara jurusan di lingkungan Poltekkes Jakarta I pada mata ajar yang sama yaitu PBAK

Perlu dievaluasi lebih dalam penyebab rendahnya jawaban responden terhadap dimensi ke 3 yaitu sulitnya waktu berkonsultasi diluar jadwal yang ditetapkan, agar kepuasan mahasiswa dapat ditingkatkan lebih baik lagi.

Daftar Pustaka

1. Buku Panduan Akademik Poltekkes kemenkes Jakarta I (2016)
2. Dewey J (1961) Democracy and education. London 1961
3. Hasibuan, J.M (1988) Proses belajar mengajar, Jakarta Remaja Karya
4. Sudjana.N,(1999) Penilaian hasil belajar mengajar, Bandung Remaja Rosdakarya
5. Sudjana, N. (2000) Dasar belajar mengajar Bandung PT Sinar Baru Algensindo
6. Sallise (2002) Total Quality Managemen In Educational, London Kogan Pade Ltd
7. Sunarto (2004) Prinsip - prinsip pemasaran, Yogyakarta
8. Supranto, J (2011) Statistik teori dan aplikasi, Jakarta Airlangga
9. Supranto.P (2001) Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, untuk menaikkan pangsa pasar, Jakarta Rineka Cipta.
10. Tjiptono, F dan Diana, A. (2003). Total Quality Management. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.