

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Dosen Aplikasi Komputer Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit STIKES Mutiara Mahakam Samarinda

¹⁾ Purwaningsih, ²⁾Halimah Sadiyah, ³⁾Cinta Sasmita Rahma Illahi, ⁴⁾Veronika Meliany, ⁵⁾ Ratia, ⁶⁾ Tika Erwin Ayubi, ⁷⁾ Muhammad Hamdan Riyadi, ⁸⁾ Irgi Alfariski

^{1)2,3,4,5,6,7,8)} Prodi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Mutuara Mahakam, Samarinda

Email Corresponding: sadiyahhalimah1234@gmail.com, rindusasmita421@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
KataKunci: Kepuasan Pelayanan Mahasiswa Administrasi Pembelajaran	<p>Kepuasan adalah perasaan senang akan kondisi yang dialami oleh seseorang. Kepuasan pembelajaran mahasiswa merupakan suatu perasaan senang yang dialami oleh mahasiswa terhadap studi mereka. Tujuan dari pengabdian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa. Metode ini menggunakan metode analisis deskriptif kemudian mengidentifikasi penyebab menggunakan fishbone diagrams. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa rata-rata berada pada kategori "kurang puas". Setelah dilakukan identifikasi menggunakan diagram tulang ikan didapatkan hasil bahwa penyebab yang mempengaruhi kepuasan pembelajaran mahasiswa terdiri dari aspek material, aspek man, aspek machine dan aspek method. Berdasarkan keempat aspek tersebut, terdapat dua aspek yang paling mempengaruhi kepuasan pembelajaran mahasiswa yaitu aspek man dimana jumlah kepuasan dalam pembelajaran yang dirasa masih kurang serta kompetensi dosen yang belum optimal. Serta aspek machine pada sarana dan prasarana yang masih belum memadai. Kepuasan yang baik itu dapat dilihat jika kualitas pendidikan yang diberikan oleh dosen sudah sesuai dengan tanggung jawabnya dalam mengajar mahasiswa, sehingga hasil yang diharapkan mahasiswa dan dosen sebagai pemberi materi dapat sesuai. Kinerja dosen yang baik adalah ketika dosen dapat menjalankan perkuliahan sesuai standar yang ditetapkan oleh kampus dan standar mutu perkuliahan, supaya mahasiswa dapat memperoleh kepuasan sebagai konsumen, sehingga kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan akan terpenuhi.</p>
Keywords: Satisfaction Service Student Administration Learning	<p>ABSTRACT</p> <p>Satisfaction is a feeling of pleasure about the conditions experienced by someone, as well as student learning satisfaction is an output or a feeling of pleasure experienced by students regarding their studies. The purpose of this service is to determine the level of student satisfaction. This method uses a descriptive analysis method and then identifies causes using fishbone diagrams. The results obtained show that the average level of student satisfaction is in the "less satisfied" category. However, after identification using a fishbone diagram, the results showed that there were several causes that influenced student learning satisfaction from the material aspect, human aspect, machine aspect and method aspect. Based on these four aspects, there are two aspects that most influence student learning satisfaction, namely the human aspect where the amount of satisfaction in learning is felt to be still lacking and the competence of lecturers is not optimal. And the machine aspects of the facilities and infrastructure are still inadequate. Good satisfaction can be seen if the quality of education provided by the lecturer is in accordance with his responsibilities in teaching students so that the results expected by the students are appropriate, as well as the students' expectations as service users of their study program, the performance provided by the lecturer as a provider of knowledge. It can be maximized in carrying out its duties, good lecturer performance is if the lecturer carries out lectures in accordance with the standards set by the campus with lecture quality standards, so that students can get satisfaction as consumers, so that student satisfaction as customers will be fulfilled.</p> <p>This is an open access article under the CC-BY-SA license.</p> 

I. PENDAHULUAN

Mahasiswa adalah komponen utama dalam proses belajar mengajar di Perguruan Tinggi. Mahasiswa adalah subjek sekaligus objek dalam proses belajar mengajar dan merupakan bagian utama dalam pelayanan dari Perguruan Tinggi tempatnya belajar. Keberhasilan mahasiswa dalam belajar tidak hanya ditentukan oleh kualitas pengajar, kondisi dan situasi akademik, tetapi juga harus dipenuhi dengan pelayanan yang baik yang memuaskan serta menyenangkan bagi para mahasiswa. Sarana dan prasarana yang lengkap, dosen yang berkualitas tidak akan menjadi penunjang kualitas belajar mengajar apabila tidak didukung dengan pelayanan yang menyenangkan baik dari dosen maupun dari tenaga kependidikan.

Salah satu mata kuliah yang memiliki tujuan pemahaman tentang etika dalam menggunakan teknologi, khususnya dalam penggunaan komputer, mahasiswa dalam proses belajar di kampus adalah MKU (Mata Kuliah Umum). Dan salah satu mata kuliah umum adalah Aplikasi Komputer. Dengan mata kuliah Aplikasi Komputer tersebut perguruan tinggi sangat berharap mahasiswa mampu dalam memahami, mengoperasikan dan menerapkannya dalam kegiatan perkuliahan dan kehidupan sehari-hari.

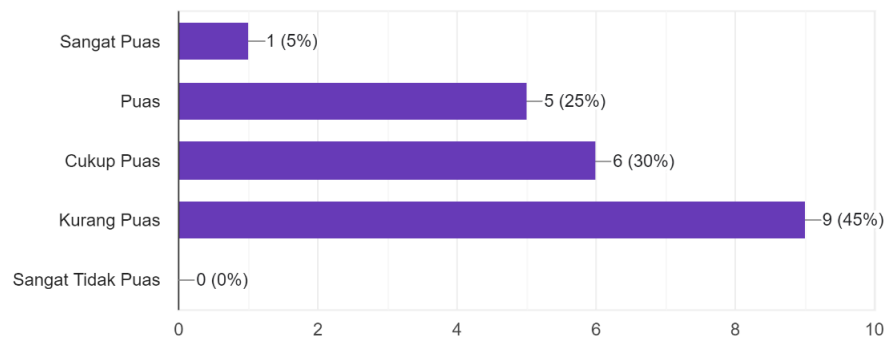
Di era globalisasi ini, komputer sangatlah penting apalagi dalam dunia pekerjaan, perkuliahan, dan sekolah. Seperti di dunia perkuliahan, mata kuliah komputer tidak hanya dipelajari di fakultas sistem informasi, tetapi di kampus kesehatan juga khususnya prodi S1 Administrasi Rumah Sakit mata kuliah ini juga di pelajari, ini juga perlu dalam menunjang presentasi mahasiswa yang diwajibkan untuk membuat power point semenarik mungkin dan sekomunikatif mungkin serta membantu dalam pelayanan pasien yg efisien dan efektif. Di sisi lain, dalam penyajian menu berupa layanan administrasi yang menyenangkan, dengan demikian diharapkan mahasiswa sebagai konsumen bisa belajar dengan baik dan mendapatkan kepuasan.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono dan Chandra, 2005: 1992). Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003 : 28). Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggan. STIKES Mutiara Mahakam Samarinda sebagai lembaga pendidikan yang memberikan layanan jasa berupa pendidikan yang didalamnya tercakup layanan akademik dalam bentuk perkuliahan, pelaksanaan evaluasi, pemberian nilai, bimbingan skripsi, dan pemberian gelar pada akhir masa studi. Layanan ini diberikan oleh dosen yang telah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Layanan tersebut sangat penting bagi kelancaran dan ketepatan penyelesaian studi, disamping itu juga menjadi jaminan kelangsungan hidup bagi universitas untuk meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dosen aplikasi komputer di STIKES Mutiara Mahakam Samarinda. Dalam hal ini, perbaikan kinerja dosen dalam memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada para mahasiswa menjadi fokus utama. Selain itu, tujuan lainnya adalah mendorong partisipasi dan kerjasama antara dosen dan mahasiswa dalam pembelajaran agar mahasiswa dapat merasa puas dalam mengikuti perkuliahan.

II. MASALAH

Berdasarkan hasil survei, didapatkan masalah bahwa menurut mahasiswa semester III prodi S1 Administrasi Rumah Sakit STIKES Mutiara Mahakam Samarinda yaitu dalam layanan akademik dosen aplikasi komputer mahasiswa merasa kurang puas, beberapa mahasiswa merasa ini terjadi karna dosen jarang masuk dan kurang memberikan waktunya untuk mengajar.

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mata Kuliah Aplikasi komputer
20 jawaban



Gambar 1. Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mata Kuliah Aplikasi Komputer

Dari grafik tersebut menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan mahasiswa layanan akademik dosen aplikasi komputer berada pada kategori sangat puas dengan persentase sebesar 5%, diikuti kategori puas sebesar 25%, kemudian kategori cukup puas sebesar 30% dan kategori kurang puas sebesar 45%.



Gambar 2. Lokasi Penelitian

Berdasarkan gambar 1. Pada saat Jam pembelajaran Dosen juga tidak tepat waktu dan terkadang mengingkari janji dapat membuat mahasiswa merasa tidak puas oleh karena itu dalam praktiknya mahasiswa kurang memahami apa yang dipelajari maka dari itu tingkat kepuasan mahasiswa Stikes Mutiara Mahakam Samarinda Prodi Administrasi Rumah sakit sifatnya Relatif yaitu bergantung pada masing-masing Mahasiswa terhadap kinerja dosen. Oleh karena itu dosen mata kuliah Aplikasi komputer harus berusaha terus menerus melakukan perbaikan (Kinerja) yang berorientasi memenuhi kebutuhan dan memuaskan keinginan mahasiswa, dosen mata kuliah Aplikasi komputer harus mengetahui kebutuhan dan keinginan mahasiswa sehingga faktor-faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa dapat diketahui secara jelas dan benar, dengan demikian mahasiswa sebagai penerima manfaat dari ilmu yang diberikan itu dapat memberikan respon baik terhadap dosen tetapi sebaliknya jika mahasiswa tidak merasa puas dalam

III. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dosen aplikasi komputer STIKES Mutiara Mahakam Samarinda. Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti sekelompok manusia, atau obyek tertentu dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, fakta-fakta, sifat-sifat hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Pengumpulan data diambil dari jumlah mahasiswa semester III prodi S1 Administrasi Rumah Sakit dengan populasi sampel sebanyak 20 orang. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tingkat kepuasan mahasiswa. Tingkat kepuasan mahasiswa diukur melalui persepsi mahasiswa (perceived service) terhadap kualitas pelayanan akademik. Pengumpulan data dari mahasiswa dilakukan dengan menggunakan aplikasi google form.

Pengabdian ini melalui beberapa tahapan, dimulai dari pengumpulan data dari mahasiswa menggunakan kuesioner tingkat kepuasan . Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa . Setelah itu, dilakukan identifikasi penyebab kepuasan mahasiswa menggunakan fishbone diagrams . Hasil dari identifikasi ini menunjukkan bahwa ada beberapa penyebab yang mempengaruhi kepuasan pembelajaran mahasiswa, seperti aspek material, aspek man, aspek machine, dan aspek method . Berdasarkan hasil identifikasi ini, dilakukan perbaikan kinerja dosen dalam memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada para mahasiswa . Selain itu, juga diperlukan partisipasi dan kerjasama antara dosen dan mahasiswa dalam pembelajaran agar mahasiswa dapat merasa puas dalam mengikuti perkuliahan.

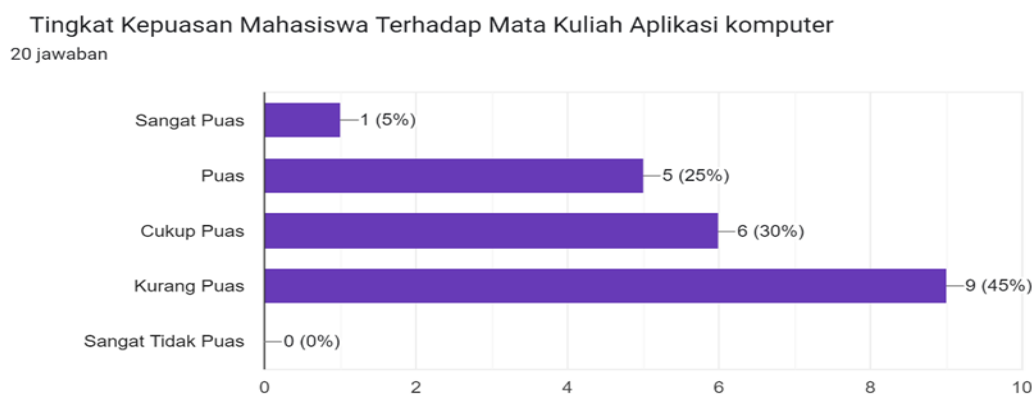
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari pengabdian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dosen aplikasi komputer di STIKES Mutiara Mahakam Samarinda rata-rata berada pada kategori "kurang puas" . Setelah dilakukan identifikasi menggunakan diagram tulang ikan, ditemukan bahwa ada beberapa penyebab yang mempengaruhi kepuasan pembelajaran mahasiswa, seperti aspek material, aspek man, aspek machine, dan aspek method . Dari keempat aspek tersebut, terdapat dua aspek yang paling mempengaruhi kepuasan pembelajaran mahasiswa, yaitu aspek man dimana jumlah kepuasaan dalam pembelajaran yang dirasa masih kurang serta kompetensi dosen yang belum optimal, serta aspek machine pada sarana dan prasarana yang masih belum memadai .

Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa perbaikan kinerja dosen dalam memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada para mahasiswa perlu dilakukan agar tingkat kepuasan mahasiswa dapat ditingkatkan . Selain itu, partisipasi dan kerjasama antara dosen dan mahasiswa dalam pembelajaran juga perlu ditingkatkan agar mahasiswa dapat merasa puas dalam mengikuti perkuliahan .

Berdasarkan uraian di atas, terpenuhinya kebutuhan seseorang bagi mahasiswa yang niat belajarnya sungguh-sungguh, ketidakhadiran dosen mungkin dirasa mengecewakan, hal itu menyebabkan mereka merasa tidak puas. Sedang bagi mereka yang niat kuliahnya sekedar untuk mendapatkan gelar, ketidakhadiran dosen mungkin justru sebagai sesuatu yang menyenangkan. Demikian pula dengan aspek penguasaan dosen terhadap materi perkuliahan, ketersediaan silabus, dan aspek-aspek layanan akademik lainnya. Faktor kebutuhan individu inilah yang menyebabkan individu yang satu sudah merasa puas, sedang individu yang lain belum puas.

Berikut merupakan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dosen aplikasi komputer semester III Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit STIKES MM SAMARINDA berdasarkan pertanyaan yang ada pada kuesioner:



Gambar 3. Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mata Kuliah Aplikasi Komputer

Dosen juga tidak tepat waktu dan terkadang mengingkar janji dapat membuat mahasiswa merasa tidak puas oleh karena itu dalam praktiknya mahasiswa kurang memahami apa yang dipelajari maka dari itu tingkat kepuasan mahasiswa Stikes Mutiara Mahakam Samarinda Prodi Administrasi Rumah sakit sifatnya Relatif yaitu bergantung pada masing-masing Mahasiswa terhadap kinerja dosen. Oleh karena itu dosen mata kuliah Aplikasi komputer harus berusaha terus menerus melakukan perbaikan (Kinerja) yang berorientasi memenuhi kebutuhan dan memuaskan keinginan mahasiswa, dosen mata kuliah Aplikasi komputer harus mengetahui kebutuhan dan keinginan mahasiswa sehingga faktor-faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa dapat diketahui secara jelas dan benar, dengan demikian mahasiswa sebagai penerima manfaat dari ilmu yang diberikan itu dapat memberikan respon baik terhadap dosen tetapi sebaliknya jika mahasiswa tidak merasa puas dalam pelayanannya maka semua itu tidak sesuai dengan harapan mahasiswa. Oleh sebab itu diperlukannya perbaikan kinerja dosen dalam memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada para mahasiswa, agar saat didalam perkuliahan mereka merasa senang dan puas menerima hasil dan ilmu yang diberikan oleh dosen.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil diskusi kami, sekiranya dosen aplikasi komputer ini juga harus lebih memaksimalkan pengajarannya agar mahasiswa tidak sia-sia datang ke kampus untuk mengikuti perkuliahannya karena dosen nya selalu sibuk sehingga susah untuk dihubungi untuk datang ke kampus mengajar pada perkuliahannya, sehingga para mahasiswa menjadi semena-mena tidak datang ke kampus juga untuk turun melakukan absen pada mata kuliahnya. Jadi sangat diharapkan dosen dan mahasiswa juga perlu berpartisipasi dan bekerja sama dalam pembelajaran di perkuliahan agar lancar tanpa kendala apapun sehingga mahasiswa dapat merasa puas dan memahami materi yang diberikan dosen, dan dosen juga harus berupaya membagi waktu agar tidak terjadi kendala saat ingin turun mengajar ke kampus. Tujuan dari pengabdian ini adalah untuk meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dosen aplikasi komputer di STIKES Mutiara Mahakam Samarinda. Dalam hal ini, perbaikan kinerja dosen dalam memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada para mahasiswa menjadi fokus utama. Selain itu, tujuan lainnya adalah mendorong partisipasi dan kerjasama antara dosen dan mahasiswa dalam pembelajaran agar mahasiswa dapat merasa puas dalam mengikuti perkuliahan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih atas kerjasama dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Dosen Aplikasi Komputer STIKES Mutiara Mahakam Samarinda. Dukungan dan partisipasi siswa sangat berarti. Semoga pemahaman baru ini membawa dampak positif dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan terhadap dosen aplikasi komputer. Terima kasih atas waktu dan perhatian yang diberikan. Hormat kami, Dosen dan Mahasiswa STIKES Mutiara Mahakam Samarinda.

DAFTAR PUSTAKA

- Fikri, S., Wiyani, W., Suwandar, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(1).
- Fuad, A., & Harisun, E. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik (SIMAK) Di Program Studi Informatika. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 2(1), 1-5.
- Hayati, W. O. T., Palilati, A., & Sukotjo, E. (2018). Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Organisasi (JUMBO)*, 2(1), 11-19.
- Kristy, R. D., & Kusuma, W. A. (2018). Analisis tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan penerapan sistem informasi universitas muhammadiyah Malang. *Teknika: Engineering and Sains Journal*, 2(1), 17-24.
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *AdBispreneur: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(2).
- Trihanah, R., Pranitasari, D., Marichs, S.Z. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada Pelanggan D'Besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 26(1).

- Giawa, Y. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD Mawar Desa Tuindrao Kecamatan Amandraya 2021. *Curve Elasticity: Jurnal Pendidikan Ekonomi* 2(1).
- Isyaadi, B., Agus Taufiq, Trio Saputra, dan Prihati. 2022. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Mata PBEC." *Journal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 19(2) 172–79.
- Sukmanasa, E., Novita, L., & Siti, F. (2017). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas Pakuan. *Pedagonal: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 1(2), 91-99.
- Sulastrri, T. (2016). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen. *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 10(2) 167-184.