BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perguruan tinggi adalah organisasi yang menghasil jasa pendidikan berupa sumber daya manusia dengan sistem sehingga menghasikanl pendidikan yang bermutu. Pendidikan bermutu memerlukan metode pembelajaran yang berstandar sehingga dapat dilaksanakan secara berkelanjutan dan terstruktur. Universitas harus memperhatikan apa yang selalu menjadi kebutuhan dan keinginan mahasiswa serta memperbaiki kekurangan yang ada sehingga dapat meningkatkan mutu dan kepuasan.

Berdasarkan keputusan LAM PT Kes (Decree) No.0639/LAM-PTKes/Akr/Pro/VI/2016 Program Studi Keperawatan pada Universitas Muhammadiyah Surakarta memiliki akreditasi A. Diharapkan lulusan dari Program Studi S1 dan Ners Keperawatan mampu memenuhi standar kebutuhan tenaga kesehatan Nasional, Internasional dan mampu menjadi *Entrepreneur* yang handal. Nilai Akreditasi program studi pada suatu universitas berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa.

Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 menyatakan bahwa, " dosen adalah pendidik profesional dan ilmuan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat ". Dosen harus dituntut untuk mempunyai kompetensi yang nantinya akan digunakan dalam proses pencapaian tujuan. Kompetensi menurut Undang Undang No. 14 Tahun 2005 pasal 1 menyatakan bahwa "kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, ketrampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh guru atau dosen dalam melaksanakan tugas keprofesionalan".

Berdasarkan studi pendahuluan sebanyak 8,8% mahasiswa tidak puas dengan dosen yang tidak mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti perkuliahan, sebanyak 55,9% mahasiswa merasa cukup puas terhadap

kemampuas dosen dalam menjaga suasana perkuliahan, sebanyak 61,8% mahasiswa merasa puas terhadap dosen yang memotivasi mahasiswa agar berpartisipasi aktif dalam perkuliahan, sebanyak 32,4% mahasiswa merasa sangat puas terhadap kewibawaan dosen.

Dosen adalah tenaga pengajar yang memiliki tugas sebagai penilai kesuksesan tujuan perguruan tinggi, karena dosen yang secara langsung berhubungan dengan mahasiswa, sehingga kinerja dosen perlu dikembangkan dan ditingkatkan. Menurut Suryo (2011), kinerja dalam pembelajaran adalah kemampuan dosen dalam membentuk hubungan komunikasi yang edukatif antara dosen dan mahasiswa yang meliputi segi afektif, kognitif dan psikomotorik.

Berdasarkan studi pendahuluan sebanyak 17,6% mahasiswa merasa tidak puas terhadap kinerja dosen yang tidak mengembalikan hasil kerja/tugas mahasiswa, sebanyak 35,3% mahasiswa kurang puas terhadap dosen yang datang tidak tepat waktu, sebanyak 44,1% mahasiswa merasa cukup puas terhadap kinerja dosen terkait kejelasan materi perkuliahan, sebanyak 47,1% mahasiswa merasa puas terhadap kinerja dosen yang sesuai dengan bidangnya, serta sebanyak 32,4% mahasiswa merasa sangat puas terhadap kinerja dosen yang menjelaskan tujuan pembelajaran selama satu semester.

Faktor selanjutnya adalah kinerja dosen, faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah pelayanan administrasi yang dimiliki oleh suatu perguruan tinggi. Menurut Sopiatin (2010), dampak dari keberhasilan kepuasan mahasiswa adalah imbas dari kepuasan yang diperoleh mahasiswa dari pelayanan pendidikan yang diberikan Universitas. Sehingga mutu pelayanan benar-benar mempengaruhi kepuasan belajar mahasiswa.

Berdasarkan studi pendahuluan sebanyak 5,9% mahasiswa merasa tidak puas terhadap universitas yang tidak mengcover kebutuhan mahasiswa dengan baik, sebanyak 35,5% mahasiswa merasa kurang puas terhadap tingkat kecepatan proses pelayanan administrasi, sebanyak 52,9%

mahasiswa merasa cukup puas terhadap pelayanan petugas administrasi yang santun, sebanyak 44,1% mahasiswa merasa puas terhadap kualitas pelayanan staff dalam memenuhi kepentingan mahasiswa, dan sebanyak 17,6% mahasiswa merasa sangat puas terhadap tingkat kesopanan staff dalam melayani mahasiswa.

Fasilitas juga menjadi hal penting untuk diperhatikan dalam usaha jasa, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen. Fasilitas fisik ialah salah satu parameter mengenai bagus tidaknya mutu suatu jasa yang berhubungan dengan pembentukan persepsi pelanggan, dengan adanya fasilitas yang bagus maka konsumen akan berminat dengan jasa yang ditawarkan sehingga pelanggan melakukan pembelian jasa yang ditawarkan.

Setelah dilakukan studi pendahuluan sebanyak 23,5% mahasiswa merasa tidak puas terhadap fasilitas wifi yang kurang memadai, sebanyak 32,4% mahasiswa merasa kurang puas terhadap kamar mandi yang kurang bersih, sebanyak 41,2% mahasiswa merasa cukup puas terhadap fasilitas ketersediaan alat pendukung perkuliahan, sebanyak 55,9% mahasiswa merasa puas terhadap fasilitas perpustakaan yang lengkap, dan sebanyak 29,4% mahasiswa merasa sangat puas terhadap fasilitas laboratorium.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, mengenai faktor eksternal kepuasan mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya pada program studi keperawatan terdapat empat pokok bahasan yang memiliki perberbedaan komponen dalam hasilnya. Hal tersebut yang mendasari penulis untuk mengadakan penelitian mengenai “Faktor Eksternal Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Pada Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta”.

B. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Kepuasan yang diperoleh mahasiswa ketika kuliah di Universitas Muhammadiyah Surakarta terkait dengan faktor eksternal kompetensi dosen, kinerja dosen, pelayanan administrasi program studi dan fasilitas

kampus menjadi perhatian dalam proses pembelajaran dan pelayanan terhadap mahasiswa. Antara lain dosen kurang memotivasi mahasiswa untuk dapat berpartisipasi aktif dalam perkuliahan, hasil dari setiap tugas tidak dikembalikan kepada mahasiswa, fasilitas wifi yang lambat menjadi keluhan mahasiswa, pelayanan masih dirasa kurang dari cukup, sebab masih banyak pelayanan yang tidak sesuai dengan tuntutan.

Masalah yang muncul akan memberi pengaruh terhadap kepuasan dan berimbas pada mahasiswa itu sendiri. Mahasiswa yang sudah banyak merasakan pembelajaran dan memperoleh pelayanan masih ambigu terhadap kepuasan yang dirasakan sehingga akan berdampak pada kepuasan mahasiswa. Hal tersebut menjadikan peneliti tertarik melaksanakan penelitian dengan judul: "faktor eksternal yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammaditah Surakarta".

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap kompetensi dosen?
2. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen?
3. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi program studi?
4. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas kampus?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan umum pada penelitian ini untuk menggambarkan tentang faktor eksternal yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Tujuan khusus:

1. Menggambarkan karakteristik responden meliputi usia responden, semester, tempat tinggal, pekerjaan orang tua, jenis kelamin.
2. Menggambarkan faktor eksternal yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa meliputi kompetensi dosen, kinerja dosen, pelayanan administrasi program studi, fasilitas kampus.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian tentang factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa ini antara lain :

1. Secara teoritis, penelitian ini dapat diterapkan sebagai acuan dan bahan informasi untuk mendapatkan gambaran dalam penelitian yang sejenis.
2. Manfaat praktis bagi akademik, penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan evaluasi dalam memberikan pelayanan. Sebagai masukan untuk menyusun kebijakan guna perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan akademik dari sudut pandang mahasiswa.

E. Keaslian Penelitian

Adapun beberapa penelitian yang relevan dengan penelitan yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

Tabel: 1.1
Keaslian penelitian.

No	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Geta Ambartiasari, Abdul Rahman Lubis (2017). Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Kepada Loyalitas Mahasiswa Politeknik Indonesia Venezuela. Hasil: kualitas pelayanan, kepercayaan mahasiswa, fasilitas kampus, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa pada Politeknik Indonesia Venezuela, akan tetapi kepercayaan mahasiswa	1. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. 2. Penelitian sama-sama membahas tentang faktor eksternal.	Terdapat perbedaan pada sub variabel yang diteliti, yaitu berupa pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan fasilitas kampus terhadap loyalitas mahasiswa. Sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti berupa faktor eksternal yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa

No	Judul	Persamaan	Perbedaan
	tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pada Politeknik Indonesia Venezuela.		
2.	Armansyah lubis (2018). Judul: Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Mengajar Dosen Di STAIM. Hasil: terdapat pengaruh kepemimpinan, motivasi, dan lingkungan kerja secara bersama-sama (simultan) terhadap kinerja mengajar dosen STAIM dengan memberikan kontribusi sebesar 82.2 %.	1. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner	1. Penelitian tersebut tidak hanya membahas mengenai faktor eksternal tetapi juga membahas faktor internal. 2. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis berganda, dengan terlebih dahulu melakukan uji asumsi klasik meliputi: uji normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas.
3.	Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani (2016). Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa. Hasil: penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpe-ngaruh signifikan terhadap loyalitas,	1. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. 2. Pada penelitian ini saling meneliti faktor eksternal.	Terdapat perbedaan subvariabel yang diteliti, yaitu pada loyalitas mahasiswa.