

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DI JURUSAN TERAPI WICARA
POLTEKKES KEMENKES SURAKARTA**

**Athanasia Budi Astuti, Roy Romey Daulas Mangungsong,
Windiarti Dwi Purnaningrum**

Kementerian Kesehatan Politeknik Kesehatan Surakarta Jurusan Terapi Wicara

Abstract: Students Satisfaction, Academic Service Quality. The purpose of this study was to determine the effect of academic services quality due to student satisfaction. The study was a descriptive cross sectional study. The study populations were student of Speech Therapy Department. The results of this study indicate that there is the quality of academic services effect to student satisfaction in the Department of Speech Therapy Health Polytechnic of Surakarta with value F calculated 36,169 with p value $0,000 < 0,05$

Keywords: academic service quality, student satisfaction

Abstrak: kualitas pelayanan akademik, kepuasan mahasiswa. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan Terapi Wicara. Hasil dari penelitian ini adalah Ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Terapi Wicara Poltekkes Kemenkes Surakarta dengan nilai F hitung sebesar 36,169 dengan *p value* $0,000 < 0,05$

Kata kunci: kualitas pelayanan akademik, kepuasan mahasiswa

Era globalisasi merupakan tantangan tersendiri bagi Perguruan Tinggi dalam menyiapkan lulusannya agar mampu berkompetisi dalam memperebutkan pasar kerja dan menghasilkan lulusan yang inovatif dan kreatif. Secara internasional, mulai tahun 2003 Asean Free Trade Area (AFTA) dan Asean Free Labour Area (AFLA) akan dimulai. Hal ini berarti persaingan tenaga kerja akan terbuka, konsekuensinya tenaga kerja kita harus mampu bersaing secara terbuka dengan tenaga kerja asing dari berbagai negara. Tenaga kerja Indonesia akan tersisihkan oleh tenaga kerja asing dari Malaysia, Philipina, Bangladesh, India, dan sebagainya jika tidak mampu

bersaing (Mushlih dan Suharsono, 2004). Upaya memenuhi keinginan mahasiswa dan calon mahasiswa merupakan kunci sukses memenangkan persaingan (Simonson, 1993). Kesesuaian antara keinginan atau persepsi konsumen (customer voice) dan kehendak organisasi pengelola perguruan tinggi (company voice) merupakan syarat penting keberhasilan proses pendidikan tinggi (Muafi dan Yuni Siswanti, 2007).

Perguruan tinggi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan. Pada saat ini, di Indonesia terdapat 50 perguruan tinggi negeri dan 402 perguruan tinggi swasta (Anonim 2007). Persaingan

yang semakin ketat antar perguruan tinggi tersebut mengharuskan perlunya peningkatan kualitas terutama kualitas penyelenggaraan akademik. Mengukur kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian mana yang dalam menilai kualitas jasa/pelayanan menggunakan lima dimensi, yaitu: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles (Zeithaml et al. 1988). Umpan balik dari pelanggan secara langsung atau dari focus group atau dari keluhan pelanggan merupakan alat untuk mengukur kepuasan pelanggan (Rangkuti 2002). Terkait dengan perguruan tinggi, mengukur kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa merupakan dampak dari perbandingan antara harapan mahasiswa dengan kinerja yang diperoleh dalam penyelenggaraan akademik.

Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Surakarta yang kemudian disingkat Poltekkes Kemenkes Surakarta merupakan lembaga pendidikan kesehatan milik Pemerintah yang menyelenggarakan program pendidikan di bidang kesehatan dibawah Badan Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Poltekkes Kemenkes Surakarta bertujuan menghasilkan tenaga kesehatan yang profesional yang memiliki kemampuan untuk bekerja secara mandiri, mampu mengembangkan diri dan beretika. Pendidikan dikatakan bermutu bila proses pembelajaran dilaksanakan secara interaktif, inspiratif dalam suasana yang menyenangkan, menantang dan memotivasi peserta

didik untuk berpartisipasi aktif, kreatif dan mandiri sesuai dengan bakat dan minat.

Mutu proses pembelajaran dapat dikatakan baik bila berhasil mengubah sikap, perilaku dan keterampilan peserta didik sesuai dengan tujuan pendidikan. Prinsip tersebut menyebabkan adanya pergeseran paradigma proses pendidikan dari paradigma mengajar ke paradigma pembelajaran. Paradigma pembelajaran memberikan peran lebih banyak kepada peserta didik untuk mengembangkan potensi dan kreatifitas dirinya dalam rangka memiliki kecerdasan, estetika serta keterampilan yang dibutuhkan bagi peserta didik dalam hal ini mahasiswa (Poltekkes Kemenkes Surakarta, 2011)

Poltekkes Kemenkes Surakarta melalui rencana dan strateginya mencanangkan tahun 2011 sebagai tahun mutu, dengan berhasilnya diraih sertifikat **International Organization for Standarization** 9001 – 2008 pada bulan desember 2011 maka seluruh kegiatan civitas akademika dalam beraktivitas memberikan pelayanan harus berdasarkan pada standar-standar mutu dan berusaha meningkatkan mutu pelayanan dalam segala bidang, termasuk pelayanan akademiknya.

Jurusan Terapi Wicara Poltekkes Kemenkes Surakarta merupakan satu-satunya pendidikan vokasi Terapi Wicara yang negeri (milik pemerintah) di Indonesia sehingga menjadikan salah satu alasan yang melatar belakangi penulis memilih lokasi penelitian ini. Penelitian ini akan meneliti bagaimana pengaruh kualitas pelayanan akademik yang diberikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Jurusan Terapi Wicara Poltekkes Kemenkes Surakarta, dan variabel apa yang paling

berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam penelitian ini dilihat dari lima dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Tjiptono dan Chandra (2005) meliputi: Bukti fisi (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Empati (Empathy).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan cross sectional, penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang tengah berlangsung Budiman (2011). Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan Terapi Wicara Poltekkes Surakarta sejumlah 70 orang mahasiswa. Variabel dalam penelitian ini adalah berwujud (tangible), keandalan (realibility), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empaty) sebagai variable bebas sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan mahasiswa Jurusan Terapi Wicara Poltekkes Kemenkes Surakarta.

HASIL PENELITIAN

Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik diukur berdasarkan berwujud/ tangible, keandalan/ realibility, ketanggapan/ responsiveness, jaminan/ assurance dan empati/ empaty. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa sebanyak 57 mahasiswa (81,4%) menyatakan bahwa kualitas

pelayanan akademik jurusan Terapi Wicara Poltekkes Kemenkes Surakarta dalam kategori baik. Sementara Hasil tanggapan mahasiswa terhadap kepuasan menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa sebanyak 47 mahasiswa (67,1%) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa jurusan Terapi Wicara Poltekkes Kemenkes Surakarta dalam kategori baik.

Disisi lain hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) bernilai positif hal ini berarti apabila kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan mahasiswa juga meningkat.

PEMBAHASAN

Secara umum Kualitas pelayanan akademik yang diberikan kepada mahasiwa terdiri dari bentuk fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan tangibles dengan kepuasan mahasiswa. Mayoritas mahasiswa menyatakan bahwa pelayanan bukti fisik (tangibles) baik yaitu sebanyak 42 mahasiswa (60,0%). Hal ini berarti bahwa mahasiswa menyatakan setuju terhadap fasilitas perkuliahan dan ruang penunjang pembelajaran yang nyaman, dan lingkungan kampus yang bersih dan rapi serta penampilan yang rapi dari staf jurusan terapi wicara. Selain itu terdapat pengaruh yang signifikan reliabiity dengan kepuasan mahasiswa. Mayoritas mahasiswa menyatakan bahwa pelayanan keandalan (reliability) baik yaitu sebanyak 45 mahasiswa (64,3%). Hal ini berarti

bahwa mahasiswa menyatakan setuju terhadap kedisiplinan dosen, kompetensi dan profesionalitas dosen, kesempatan mahasiswa untuk bertanya pada dosen, dan prosedur pelayanan akademik yang tidak berbelit-belit, pelayanan akademik sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan ketepatan waktu yang sesuai dengan kalender akademik. Hasil penelitian lainnya menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menyatakan bahwa mayoritas mahasiswa menyatakan bahwa daya tanggap (responsiveness) baik yaitu sebanyak 45 mahasiswa (64,3%). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa setuju tentang kesiapan dosen dalam mengatasi keluhan permasalahan mahasiswa dan memberikan umpan balik yang positif, dosen mudah ditemui/dihubungi dalam berkonsultasi, tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa, kesediaan staf dalam membantu kesulitan mahasiswa, kesediaan staf membantu mahasiswa untuk memecahkan persoalan studi mahasiswa dan kemudahan prosedur dalam penyampaian informasi sehingga mudah dimengerti oleh mahasiswa. Lebih jauh hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan assurance dengan kepuasan mahasiswa. Sementara itu hasil penelitian juga menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menyatakan bahwa pelayanan jaminan (assurance) baik yaitu sebanyak 42 mahasiswa (60,0%) Hal ini berarti bahwa mahasiswa menyatakan setuju terhadap kualitas keilmuan dosen, keramahan dan perhatian dosen dalam dalam pemberian pelayanan, pengetahuan dan kecakapan dalam pemberian informasi staf yang jelas

dan mudah dimengerti mahasiswa, kecermatan staf dalam pelayanan akademik kepada mahasiswa, ketelitian staf dalam pelayanan akademik dan tercipta suasana kekeluargaan yang baik antara dosen, mahasiswa dan staf. Hasil penelitian lainnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan empathy dengan kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menyatakan bahwa pelayanan empati (empathy) baik yaitu sebanyak 47 mahasiswa (67,1%). Hal ini berarti bahwa mahasiswa menyatakan setuju ketersediaan media komunikasi dalam pelayanan keluhan dan saran dari mahasiswa, kesediaan dosen untuk dihubungi di luar jam kuliah, dosen memberikan motivasi saat proses belajar mengajar, kesungguhan staf dalam memperhatikan kepentingan mahasiswa secara personal dan perlakuan yang adil dari staf terhadap mahasiswa.

Berdasarkan analisis regresi linier berganda diketahui bahwa variabel responsiveness adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dengan skor t hitung paling tinggi yaitu 3,332 dibandingkan t tabel 1,96

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai koefisien korelasi bernilai positif sehingga semakin baik kualitas pelayanan akademik maka semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini mayoritas dalam kategori baik hal ini diperkuat bahwa mayoritas mahasiswa menyatakan setuju terhadap bentuk pelayanan tangibles, reliabilty, responsiveness,

assurance dan empathy. Manfaat kualitas pelayanan antara lain berupa loyalitas pelanggan yang lebih besar, pangsa pasar yang lebih besar, harga saham yang lebih tinggi, harga jual yang lebih tinggi dan produktivitas yang lebih besar, hal ini berarti dengan pemberian kualitas pelayanan yang baik kepada mahasiswa maka dapat menyebabkan mahasiswa nyaman di dalam kuliah sekaligus dalam jangka panjang dapat merekomendasikan jurusan terapi wicara kepada orang lain, sehingga pangsa pasar dari Poltekkes Kemenkes juga semakin besar. Berdasarkan hal tersebut maka dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa maka perlu peningkatan kualitas pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah dilakukan penelitian terhadap 70 orang mahasiswa Jurusan Terapi Wicara dapat disimpulkan Ada pengaruh tanggapan mahasiswa tentang tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy dengan kepuasan mahasiswa di Jurusan Terapi Wicara Poltekkes Kemenkes Surakarta. Saran yang diajukan adalah pihak insititusi hendaknya perlu meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa, dimana beberapa hal yang perlu ditingkatkan adalah ketersediaan akses internet sehingga kepuasan mahasiswa dapat lebih meningkat.

DAFTAR RUJUKAN

- Anonim, (2007). Ensiklopedia Bebas.<http://www.id.wikipedia.org>. 20 mei 2007.
- Rangkuti F, (2002), Measuring Customer Satisfaction. Jakarta:

Gramedia, Pustaka Utama. Jakarta

Simonson, Itamar, (1993), Get Closer to Your Customers by Understanding How They Make Choices, *California Management Review* (Summer): p.68 –84.

Tjiptono F dan Gregorius Chandra (2005), Manajemen Kualitas Jasa, Penerbit Andi. Yogyakarta

Zeithaml L, Valerie A; Parasuraman; Leonardo L. Berry, (1988), Servqual a Multiple – Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, *Journal and Retailing*, Vol. 64, Spring, p. 12 – 40.