



## MEASUREMENT OF STUDENT SATISFACTION INDEX VALUE TO IMPROVE EDUCATION QUALITY OF RADIOLOGY IMAGING TECHNOLOGY STUDY PROGRAM UNIVERSITAS AIRLANGGA

PENGUKURAN NILAI INDEKS KEPUASAN MAHASISWA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PENDIDIKAN PROGRAM STUDI TEKNOLOGI RADIOLOGI PENCITRAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

Research Report  
Penelitian

Rana Ayuning Tyas<sup>1\*</sup>, Amillia Kartika Sari<sup>2</sup>, Budi Prijo Waluyo<sup>3</sup>, Anggraini Dwi Sensusiaty<sup>2</sup>, Soegardo Indra Praptono<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Student of Radiology Imaging Technology, Department of Health, Faculty of Vocational Studies, Universitas Airlangga, Surabaya-Indonesia

<sup>2</sup>Department of Health, Faculty of Vocational Studies, Universitas Airlangga, Surabaya-indonesia

<sup>3</sup>Department of Radiology, General Hospital Dr. Soetomo, Surabaya-Indonesia

### ABSTRACT

**Background:** Measurement of student satisfaction index is part of internal quality assurance in education, which is nowadays becoming a main topic in higher education. At Radiologic Imaging Technology, there has been no research or data about student satisfaction index of education quality. **Purpose:** Therefore, this research objective was to establish student satisfaction index and analyze the factors. **Method:** This research was conducted with interviewing 129 student using questionnaire. Each questionnaire contains three indicators with twenty variables in total. Collected data will be counted to establish satisfaction index per indicator and in total. **Result:** The result of student satisfaction index per indicator were 2.93, 3.08, 3.26, which means neutral. Student satisfaction index in total was 61.65%, which means student is satisfied. **Conclusion:** The main factors of student satisfaction was relevance level of lesson given with the needed in internship.

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa merupakan bagian dari penjaminan mutu pendidikan internal yang hingga saat ini masih menjadi topik pembicaraan utama di perguruan tinggi. **Tujuan:** Untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa dengan cara mengukur nilai indeks kepuasan, serta mengamati faktor utama yang mempengaruhi kepuasan tersebut. **Metode:** Penelitian tersebut dilakukan dengan memberikan kuesioner kepuasan kepada mahasiswa Diploma-4 Teknologi Radiologi Pencitraan. Pada setiap kuesioner terdiri dari 3 indikator dengan jumlah total 20 variabel. Data yang didapatkan kemudian dihitung untuk menentukan nilai indeks kepuasan per indikator dan nilai indeks kepuasan secara keseluruhan (SSI). **Hasil:** Berdasarkan data yang telah didapatkan, nilai indeks kepuasan per indikator adalah 2.93, 3.08, 3.26, dimana nilai tersebut ketika dibandingkan dengan nilai standar merupakan kategori cukup puas. Nilai indeks kepuasan mahasiswa secara keseluruhan adalah 61.65%, dimana jika dibandingkan terhadap rentang skala kepuasan, nilai tersebut dapat dikategorikan sebagai puas. **Kesimpulan:** Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah tingkat relevansi mata ajar yang diberikan dengan kebutuhan saat PKL atau Magang.

### ARTICLE INFO

Received 5 Januari 2019

Accepted 12 Maret 2019

Online 31 Maret 2019

\* Correspondence (Korespondensi):  
Rana Ayuningtyas

E-mail:  
ranaayuningtyas27@gmail.com

**Keywords:**  
Student Satisfaction Factors,  
Education Quality, Satisfaction Index

**Kata kunci:**  
Faktor Kepuasan Mahasiswa,  
Kualitas Pendidikan, Nilai Indeks  
Kepuasan

## PENDAHULUAN

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa merupakan bagian dari penjaminan mutu pendidikan internal. Saat ini, penjaminan mutu masih menjadi topik utama dalam perguruan tinggi (Haris, 2013). Penjaminan mutu pendidikan internal merupakan bagian inti dalam pengembangan kualitas pendidikan, meliputi kurikulum, proses pembelajaran/pendidikan, guru, sarana dan prasarana, penilaian dan berbagai standar lain yang berkaitan langsung dengan kualitas pendidikan (Belash, 2015). Penjaminan mutu pendidikan di perguruan tinggi adalah proses penerapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan pendidikan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga mahasiswa, orang tua, dunia kerja, pemerintah, dosen, tenaga penunjang, serta pihak lain yang berkepentingan memperoleh kepuasan (Africa, 2017).

Mahasiswa akan merasa puas ketika harapan atau targetnya dapat terpenuhi. Program studi sebagai penyedia layanan jasa pendidikan diharapkan mampu membantu mahasiswa untuk memenuhi harapan tersebut. Tingkat pendidikan dan kemampuan mahasiswa pada umumnya akan berbanding lurus. Semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin tinggi pula kemampuan mahasiswa, termasuk kemampuan dalam menilai proses dan hasil pendidikan yang didapat selama perkuliahan (Africa, 2017). Kepuasan mahasiswa sebagai konsumen secara keseluruhan dapat dinyatakan dalam nilai indeks kepuasan yang kemudian dapat digunakan sebagai data acuan bagi program studi untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pendidikan.

## METODE PENELITIAN

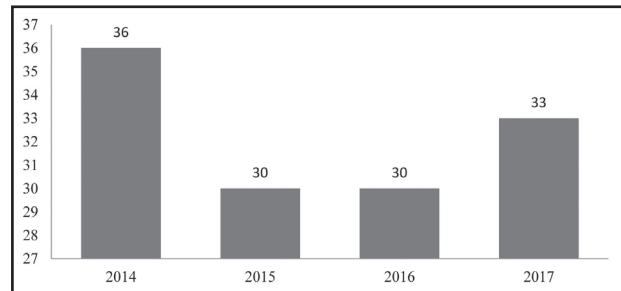
Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif, dengan objek penelitian program studi Diploma-IV Teknologi Radiologi Pencitraan, di Universitas Airlangga Surabaya. Objek pengamatan pada penelitian ini adalah mahasiswa Diploma-IV Teknologi Radiologi Pencitraan. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* dan *offline* kepada seluruh mahasiswa. Jumlah data yang terkumpul adalah 129.

Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan dua cara, yaitu menentukan nilai indeks kepuasan per indikator dan nilai indeks kepuasan secara total. Kemudian, dilakukan analisa variabel dengan nilai kepuasan tertinggi. Indikator kepuasan mahasiswa pada kuesioner penelitian ini dibedakan menjadi 3 macam, yaitu pelayanan akademik, proses pendidikan, dan hasil pendidikan. Adapun skoring penilaian adalah sebagai berikut: 1. Sangat tidak puas, 2. Tidak puas, 3. Cukup puas, 4. Puas, 5. Sangat Puas.

## HASIL

Penelitian ini dilakukan pada seluruh mahasiswa di Program Studi Diploma-IV Teknologi Radiologi Pencitraan

di Universitas Airlangga. Hasil yang didapatkan adalah 36 mahasiswa Angkatan 2014, 30 mahasiswa Angkatan 2015, 30 mahasiswa Angkatan 2016, dan 33 mahasiswa Angkatan 2017.



Gambar 1. Proporsi responden pada masing-masing angkatan.

Tabel 1. Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa per Indikator

| Indikator Kepuasan | Nilai Indeks Indikator | Tingkat Kepuasan |
|--------------------|------------------------|------------------|
| Pelayanan Akademik | 2.933                  | Cukup Puas       |
| Proses Pendidikan  | 3.089                  | Cukup Puas       |
| Hasil Pendidikan   | 3.265                  | Cukup Puas       |

Tabel 2. Variabel pada Indikator Pelayanan Akademik

| Variabel | Nilai rata-rata | Nilai Indikator |
|----------|-----------------|-----------------|
| A 1      | 3.1015          |                 |
| A 2      | 3.4263          |                 |
| A 3      | 2.5813          |                 |
| A 4      | 3.155           | 2.933           |
| A 5      | 2.7637          |                 |
| A 6      | 2.9302          |                 |
| A 7      | 2.5781          |                 |

Keterangan: A.1= pemberian informasi akademik, A.2= kemudahan proses KHS dan KRS, A.3= Penyusunan jadwal kuliah dan jam belajar, A.4= Penyediaan ruang kelas, A.5= Sarana dan prasarana pendukung, A.6= Jumlah mata ajar dan bobot SKS per semester, A.7= Sistem ujian dengan CBT

Tabel 3. Variabel pada Indikator Proses Pendidikan.

| Variabel | Nilai rata-rata | Nilai Indikator |
|----------|-----------------|-----------------|
| A 8      | 3.2421          |                 |
| A 9      | 3.1860          |                 |
| A 10     | 2.8759          |                 |
| A 11     | 3.2713          |                 |
| A 12     | 3.2558          | 3.089           |
| A 13     | 3.124           |                 |
| A 14     | 2.4173          |                 |
| A 15     | 3.3410          |                 |

Keterangan: A.8= Jumlah pertemuan kuliah teori per semester, A.9= Metode penyampaian materi, A.10= Kemudahan menghubungi dosen pengajar, A.11= Kemudahan mendapatkan referensi mata ajar atau PPT, A.12= Jumlah pertemuan kuliah praktikum per semester, A.13= Penyediaan fasilitas praktikum, A.14= Jumlah dosen pengajar, A.15= Ketegasan dalam penerapan sanksi untuk mahasiswa.

**Tabel 4.** Variabel pada Indikator Hasil Pendidikan.

| Variabel | Nilai rata-rata | Nilai Indikator |
|----------|-----------------|-----------------|
| A 16     | 3.5             | 3.265           |
| A 17     | 3.3008          |                 |
| A 18     | 3.2276          |                 |
| A 19     | 3.2598          |                 |
| A 20     | 3.0396          |                 |

Keterangan: A.16= Relevansi mata ajar dengan kebutuhan saat PKL atau Magang, A.17= Penguasaan teori oleh mahasiswa saat PKL atau Magang, A.18= Penguasaan *skill* oleh mahasiswa saat PKL atau Magang, A.19= Hasil akademik yang didapat mahasiswa (IPS dan/atau IPK), A.20= Kemampuan menguasai bahasa asing

## PEMBAHASAN

Analisis deskriptif pertama adalah menentukan nilai indeks kepuasan mahasiswa per indikator. Berdasarkan data pada Tabel 1, dihasilkan peringkat indikator kepuasan mahasiswa dari tertinggi hingga terendah adalah hasil pendidikan, proses pendidikan, dan pelayanan akademik. Nilai indeks indikator selanjutnya dibandingkan dengan nilai standar kepuasan per indikator, dan didapatkan hasil bahwa nilai indeks kepuasan ketiga indikator tersebut tergolong pada cukup puas. Artinya mahasiswa merasa tidak kekurangan juga tidak kelebihan atas pelayanan akademik, proses pendidikan, dan hasil pendidikan yang diterima

Indikator pelayanan akademik dengan nilai indeks kepuasan per indikator terendah, yaitu 2.933, terdiri dari 7 variabel yang disimbolkan dengan huruf A. Berdasarkan data pada Tabel 2, diketahui bahwa 3 variabel, yaitu A1, A2, A4 memiliki nilai rata-rata lebih dari nilai indikator, artinya mahasiswa merasa cukup puas pada variabel tersebut. Sedangkan pada variabel A3, A5, A6, dan A7 memiliki nilai rata-rata kurang dari nilai indikator, artinya mahasiswa merasa kurang terhadap variabel tersebut, sehingga membutuhkan perbaikan untuk masa selanjutnya.

Berdasarkan data pada Tabel 3, dapat diketahui bahwa indikator proses pendidikan dengan nilai indeks kepuasan per indikator sebesar 3.089, terdiri dari 8 variabel. Sama halnya dengan tabel sebelumnya, variabel pada Tabel 3 disimbolkan dengan huruf A. Terdapat 6 variabel, yaitu A8, A9, A11, A12, A13, A15, memiliki nilai rata-rata lebih dari nilai indikator, artinya mahasiswa merasa puas dengan proses akademik sesuai dengan variabel tersebut. Variabel A10 dan A14 memiliki nilai rata-rata di bawah nilai indikator, artinya mahasiswa

merasa kurang puas dan masih membutuhkan perbaikan untuk masa selanjutnya.

Berdasarkan data pada Tabel 4, dapat diketahui nilai indikator hasil pendidikan adalah sebesar 3.265, nilai tersebut merupakan nilai indeks kepuasan per indikator tertinggi di antara indikator lainnya. Indikator hasil pendidikan terdiri dari 5 variabel yang juga disimbolkan dengan huruf A. Terdapat 4 variabel yang memiliki nilai rata-rata diatas nilai indikator, yaitu A16, A17, dan A19, artinya mahasiswa merasa cukup puas dengan hasil pendidikan sesuai dengan variabel tersebut. Variabel A20 dan A18 memiliki nilai rata-rata di bawah nilai indikator yang artinya mahasiswa merasa kurang puas terhadap hasil pendidikan sesuai dengan variabel tersebut. Nilai indeks kepuasan mahasiswa secara keseluruhan yang dihasilkan adalah sebesar 61.65%. Berdasarkan rentang skala, nilai tersebut tergolong dalam kategori puas.

## KESIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian ini adalah didapatkan nilai kepuasan mahasiswa sebesar 61.65%. Nilai tersebut paling besar dipengaruhi oleh kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pendidikan, khususnya pada variabel A16 dengan nilai rata-rata tertinggi, yaitu 3.5.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi terhadap studi kasus ini. Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan dengan pihak-pihak yang terkait dalam studi kasus ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Africa, F. 2017. Peningkatan Mutu Pelayanan Tenaga Kependidikan Berdasarkan Analisis Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Keperawatan di STIKES HUSADA KEDIRI. Skripsi. Repository Perpustakaan Universitas Airlangga, Surabaya.
- Belash, O., Popov, M., Ryaskov, Y., Ryzhov, N., Shaposhnikov, S., Shestopalov, M. 2015 Research on University Education Quality Assurance: Methodology and Results of Stakeholders' Satisfaction Monitoring. *Procedia - Social and Behavioral Science*. Vol 214. Pp. 344-358.
- Haris, I. 2013. Assessment on The Implementation of Internal Quality Assessment at Higher Education (an Indonesian Report). *Journal of Educational and Instructional Studies in The World*. Vol 3 (4). Pp. 41-49.