

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TENTANG  
PENGELOLAAN *MAN, MATERIAL* DAN *METHOD* (M1, M2, M3) DI  
AKADEMI KEPERAWATAN PEMERINTAH KABUPATEN PONOROGO  
TAHUN 2009**

**PENELITIAN *CROSS SECTIONAL***



**OLEH:  
LINA HANDAYANI  
NIM: 010730466B**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2009**

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TENTANG  
PENGELOLAAN *MAN, MATERIAL* DAN *METHOD* (M1, M2, M3) DI  
AKADEMI KEPERAWATAN PEMERINTAH KABUPATEN PONOROGO  
TAHUN 2009**

*PENELITIAN CROSS SECTIONAL*

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)  
Dalam Program Studi S1 Ilmu Keperawatan  
Pada Program Studi S1 Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan UNAIR



**OLEH:  
LINA HANDAYANI  
NIM: 010730466B**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2009**

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya bersumpah bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun.

Surabaya, 5 Pebruari 2009

Yang Menyatakan,

Lina Handayani  
NIM 010730466B

**Lembar Pengesahan**

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

Tanggal 6 Pebruari 2009

Oleh:

Pembimbing Ketua

Dr. Nursalam, M. Nurs (Hons)  
NIP. 140 238 226

Pembimbing

Siti Guntarin, SKM.  
NIP. 140 072 200

Mengetahui

Dekan Fakultas Keperawatan  
Universitas Airlangga

Dr. Nursalam, M. Nurs (Hons)  
NIP. 140 238 226

**HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

Telah Diuji

Pada Tanggal, 16 Pebruari 2009

**PANITIA PENGUJI**

Ketua : Yuni Sufyanti Arief, SKp, MKes. ....

Anggota : 1. Dr. Nursalam, M. Nurs (Hons) .....

2. Siti Guntarlin, SKM. ....

Mengetahui,

Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga

Dr. Nursalam, M.Nurs (Hons)  
NIP. 140 238 226

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan bimbinganNYA kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tentang Pengelolaan *Man, Material, dan Method* di Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Ponorogo”.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana keperawatan (S.Kep) pada Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga Surabaya.

Bersama ini perkenankanlah saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada:

1. Dr. Nursalam, M.Nurs(Hons) selaku Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga sekaligus selaku Pembimbing Ketua yang sudah memberikan bantuan, bimbingan sekaligus motivasi bagi peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.
2. Ibu Siti Guntarlin, SKM selaku pembimbing yang sudah memberikan bimbingan, masukan, motivasi bagi peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.
3. H.M. Sudijono, Amk,SPd,M.Kes. selaku Direktur Akademi Keperawatan pemerintah Kabupaten Ponorogo yang telah memberikan kesempatan, bimbingan serta motivasi bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

4. Ayah dan Ibu, kakak, adik, serta keluarga yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Seluruh dosen dan staf Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Ponorogo yang sudah memberikan masukan, dukungan serta bimbingan dalam terselesaikannya penelitian ini.
6. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga yang sudah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam terselesaikannya penelitian ini.
7. Rekan mahasiswa Angkatan B X yang telah memberikan support, kerjasama serta semangat kebersamaannya sehingga kita termotivasi untuk menyelesaikan penelitian ini.
8. Mahasiswa Akper Pemkab Ponorogo yang telah memberikan inspirasi, bantuan serta dukungan bagi peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.
9. Sahabat, rekan-rekan serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Kami sadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, tetapi kami berharap penelitian ini bermanfaat bagi pembaca, institusi serta bagi keperawatan pada umumnya.

Surabaya, Pebruari 2009

## ABSTRACT

### ANALYSIS OF STUDENT'S LEVEL SATISFACTION ON MAN, MATERIAL, AND METHOD MANAGEMENT

A Cross Sectional Study in Nursing Academy, Government of the District of  
Ponorogo

*By: Lina Handayani*

Student's satisfaction is a the student's conscious evaluation on the quality of education system management in an institution. Student's satisfaction is a primary for educational institution, requiring a continuous evaluation. The aim of this study is to analysis the relation between student's level satisfaction and man, material, and method management

This study used cross sectional design with Man, Material and Method management as independent variable and student's satisfaction as dependent variabel. Population comprised 100 respondents. Samples were 80 respondents, recruited using simple random sampling. Data were collected using questionnaire. Data where analyzed by using Spearman's Rank correlation test with level of significance of 0.05.

Result showed that most of respondents said that Man, Material and Method management was reliable and most of respondents were satisfied with the management. The result of Spearman's Rank correlation test indicated that there was correlation between man, Material and Method management with student's satisfaction ( $p=0.00$ ). Correlation between Man management and student's satisfaction, with  $r^2 = 0,392$ , and correlation between Material management and student's satisfaction, with  $r^2 = 0,440$ , and correlation between Method management and student's satisfaction, with  $r^2 = 0,510$ .

In conclusion, the better the management of Man, Material and Method an educational institution, the more the increase of satisfaction among the users of the institution, i.e. the students. Cooperation and support from all elements within the institusion is necessary to provide the best service for the students in achieving the objective of their study. Recommendation for the further study is to improve the research not only about Man, Material and Method, but also about Maney and Market.

Keyword: student's satisfaction, Man, Material and Method management



## DAFTAR ISI

Halaman Judul dan Prasyarat Gelar .....	i
Lembar Pernyataan .....	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing .....	iii
Lembar Penetapan Panitia Penguji .....	iv
Kata Pengantar Ucapan Terimakasih .....	v
<i>Abstract</i> .....	vii
Daftar isi .....	viii
Daftar gambar .....	xi
Daftar tabel .....	xii
Daftar Diagram.....	xiii
Daftar lampiran .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.3.1 Tujuan Umum .....	5
1.3.2 Tujuan Khusus .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Konsep Perguruan Tinggi dan Pendidikan Tinggi.....	7
2.1.1 Konsep Pendidikan Tinggi.....	7
2.1.2 Konsep Perguruan Tinggi .....	8
2.2 Konsep Manajemen Perguruan Tinggi .....	10
2.2.1 Pengertian Manajemen .....	10
2.2.2 Manajemen/Pengelolaan Perguruan Tinggi .....	10
2.2.3 Fungsi Manajemen Perguruan Tinggi.....	12
2.2.4 Persepsi Mahasiswa Tentang Pengelolaan Perguruan Tinggi .....	15
2.2.5 Tantangan Pada Manajemen Perguruan Tinggi .....	16
2.3 Konsep Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi .....	17
2.3.1 Pengertian Penjaminan Mutu.....	18
2.3.2 Kriteria Dalam Penjaminan Mutu.....	18
2.3.3 Tujuan Penjaminan Mutu .....	19
2.3.4 Aspek Penjaminan Mutu.....	19
2.3.5 Proses Penjaminan Mutu .....	20
2.3.6 Pelaksanaan Penjaminan Mutu .....	21
2.3.7 Pentingnya Penjaminan Mutu .....	24
2.4 Konsep Kepuasan.....	27
2.4.1 Pengertian Kepuasan Mahasiswa.....	27
2.4.2 Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa	27

2.4.3	Mengukur Kepuasan Mahasiswa .....	29
2.4.4	Hakekat Kepuasan Mahasiswa.....	32
2.5	Konsep Pendidikan .....	34
2.5.1	Pengertian Pendidikan.....	34
2.5.2	Tujuan dan Proses Pendidikan .....	36
2.5.3	Unsur-unsur Pendidikan.....	37
2.5.4	Inti Ilmu Pendidikan.....	39
2.5.5	Pendidikan Sebagai Sistem .....	41
2.5.6	Komponen dalam Sistem Pendidikan .....	44
2.5.7	Proses Pendidikan .....	47
2.6	Konsep Belajar.....	50
2.6.1	Pengertian Belajar .....	50
2.6.2	Faktor Yang Mempengaruhi Proses Belajar .....	51
2.6.3	Motivasi Belajar .....	52
2.6.4	Peranan Motivasi dalam Pembelajaran .....	53
2.6.5	Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Belajar .....	54
2.6.6	Hambatan dalam Kegiatan Belajar Mengajar .....	56
2.7	Evaluasi program Pengajaran .....	57
2.7.1	Pengertian Evaluasi Program .....	57
2.7.2	Sasaran Evaluasi Program .....	58
<b>BAB 3</b>	<b>KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>59</b>
3.1	Kerangka Konseptual .....	59
3.2	Hipotesis Penelitian .....	61
<b>BAB 4</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>62</b>
4.1	Desain Penelitian .....	62
4.2	Populasi, Sampel dan Sampling .....	62
4.2.1	Populasi .....	62
4.2.2	Sampel .....	64
4.2.3	Tehnik Sampling .....	64
4.3	Identifikasi Variabel .....	64
4.4	Definisi Operasional .....	65
4.5	Instrumen penelitian .....	66
4.6	Lokasi dan waktu penelitian .....	67
4.6.1	Lokasi Penelitian .....	67
4.6.2	Waktu Penelitian .....	67
4.7	Pengumpulan Data .....	67
4.8	Kerangka operasional.....	69
4.9	Analisis Data.....	70
4.10	Masalah Etik .....	71
4.11	Keterbatasan Penelitian.....	71
<b>BAB 5</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>73</b>
5.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	73
5.1.1	Latar Belakang Akper pemkab Ponorogo.....	73
5.1.2	Visi Misi Akper Pemkab Ponorogo .....	74
5.1.3	Staf Pengajar dan Staf Penunjang .....	75

5.1.4 Sarana Prasarana .....	76
5.1.5 Jumlah Mahasiswa.....	77
5.2 Hasil Penelitian .....	77
5.2.1 Karakteristik Data Umum Responden .....	77
5.2.2 Variabel Yang Diukur .....	79
5.3 Pembahasan .....	86
<b>BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>104</b>
6.1 Simpulan .....	104
6.2 Saran .....	104
Daftar Pustaka .....	108
Lampiran .....	112

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual .....	59
Gambar 4.1 Kerangka Kerja .....	61

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 4.1 Definisi Operasional .....	65
Tabel 5.1 Staf Pengajar di Akper Pemkab ponorogo .....	76
Tabel 5.2 Staf Administrasi dan Perpustakaan di Akper Pemkab ponorogo ..	76
Tabel 5.3 Tabulasi Silang Antara Pengelolaan <i>Man</i> dengan Kepuasan .....	82
Tabel 5.4 Tabulasi Silang Antara Pengelolaan <i>Material</i> dengan Kepuasan ...	83
Tabel 5.5 Tabulasi Silang Antara Pengelolaan <i>Method</i> dengan Kepuasan ....	84
Tabel 5.6 Perbandingan Koefisien Korelasi dari Masing-masing hubungan Antara M1, M2, M3 dengan Kepuasan .....	85
Tabel 5.7 Hasil Nilai Koefisien Determinasi .....	86

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Umur .....	77
Diagram 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	78
Diagram 5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Daerah Asal .....	78
Diagram 5.4 Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Tentang Pengelolaan <i>Man</i> .....	79
Diagram 5.5 Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Tentang Pengelolaan <i>Material</i> .....	80
Diagram 5.6 Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Tentang Pengelolaan <i>Method</i> .....	80
Diagram 5.7 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelolaan <i>Man, Material</i> <i>dan Method</i> .....	81

**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
Lampiran 1 : Lembar Permohonan Menjadi Pembimbing.....	112
Lampiran 2 : Lembar Pernyataan Kesiediaan Pembimbing.....	114
Lampiran 3 : Lembar Pengantar Pengambilan Data .....	116
Lampiran 4 : Lembar Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian .....	117
Lampiran 5 : Surat Permohonan Menjadi Responden .....	118
Lampiran 6 : Kesiediaan Menjadi Responden .....	119
Lampiran 7 : Kuesioner .....	120
Lampiran 8 : Tabulasi kuesioner.....	125
Lampiran 9 : Hasil Uji Statistik .....	127
Lampiran 10 : Perhitungan Koefisien Determinasi.....	129

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Lembaga Pendidikan Tinggi tumbuh dan berkembang sebagaimana layaknya industri jasa, dan setiap saat berubah seiring dengan proses globalisasi. Perhatian pada mutu layanan pendidikan yang menekankan pada kepuasan mahasiswa muncul dalam rangka menarik para calon mahasiswa, melayani dan mempertahankan mereka. Peningkatan mutu pendidikan tinggi termasuk di dalamnya mutu pengelolaan *Man, Material, Method dan Money* merupakan upaya-upaya yang harus dilakukan agar kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan lembaga pendidikan dapat diberikan secara optimal. Namun demikian ada beberapa masalah yang dihadapi oleh lembaga pendidikan tinggi di Indonesia pada umumnya, antara lain adalah rendahnya mutu layanan pendidikan pada sebagian besar lembaga pendidikan tinggi di Indonesia dimana menjadi kendala dalam meningkatkan mutu pendidikan nasional. Di lain pihak mutu layanan pendidikan mempunyai hubungan dengan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan lembaga, dan kepuasan mahasiswa terhadap dosen, serta program. Masalah lain seperti misalnya keterbatasan sumber daya manusia, belajar, dana, fasilitas fisik lembaga, dan fasilitas pendukung lainnya akan berpengaruh pada mutu kinerja perguruan tinggi (Soemantri, 2007). Pada penelitian ini berfokus pada mahasiswa karena yang berhubungan langsung dengan pengelolaan mutu pendidikan adalah mahasiswa. Selain itu dalam penelitian ini terbatas pada pengelolaan *Man, Material dan Method* saja karena ketiga hal ini lebih mudah diamati oleh mahasiswa. Selain itu peneliti beranggapan bahwa pengelolaan *Money* akan lebih sulit dinilai karena dalam hal ini mahasiswa belum



sepenuhnya memahami tentang pengelolaan *Money* di institusi yang bersangkutan. Seperti halnya di Akademi Keperawatan Pemerintah kabupaten Ponorogo, ketersediaan sumber daya manusia (*Man*), sarana prasarana (*Material*) dan metode pembelajaran atau pelayanan (*Method*) yang diberikan kepada mahasiswa sebenarnya merupakan suatu hal yang penting yang berhubungan dengan mutu pendidikan serta kepuasan mahasiswa. Akan tetapi sampai saat ini belum pernah dilakukan evaluasi terkait hal tersebut diatas sehingga belum diketahui kepuasan mahasiswa terkait pengelolaan pendidikan yang meliputi *Man*, *Material* dan *Method* yang dikelola selama ini

Semua sistem pendidikan, termasuk pendidikan tinggi keperawatan harus mampu memberikan landasan kemampuan untuk menanamkan keunggulannya (Nursalam, Efendi, 2008:13). Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Ponorogo dalam hal ini sebagai salah satu institusi pendidikan keperawatan di Jawa Timur ikut andil dalam upaya peningkatan mutu profesionalisme perawat. Sebagai bagian integral dari sistem pendidikan tinggi keperawatan, kualitas pengelolaan *Man*, *Material* dan *Method* yang baik harus diutamakan. Evaluasi secara berkesinambungan sangatlah diperlukan, baik evaluasi dari Badan Akreditasi Nasional maupun evaluasi dari pengguna jasa, utamanya yaitu mahasiswa (Soemantri, 2007). Saat ini mahasiswa Akper Pemkab Ponorogo berjumlah 293 dimana setiap tahunnya menerima 100 mahasiswa baru. Mengingat semakin ketatnya persaingan dunia pendidikan serta dunia kerja saat ini, maka masing-masing institusi dituntut untuk dapat mengelola sistem pendidikannya dengan baik sehingga mahasiswa merasa senang, nyaman, serta termotivasi untuk belajar serta puas dengan penataan yang diterapkan. Dengan pengelolaan sistem pendidikan

yang baik maka akan dihasilkan lulusan yang kompeten dan diakui oleh masyarakat sehingga keberadaan lulusan selalu dicari dan diharapkan.

Evaluasi sistem manajemen yang digunakan oleh suatu sistem pendidikan tinggi sangatlah diperlukan agar bisa bertahan (*survive*) dan berkembang (*prosper*). Ketidamampuan sistem pendidikan tinggi keperawatan untuk mengelola dengan baik dapat berakibat ketidakpuasan mahasiswa, penurunan kemampuan lulusan serta menimbulkan masalah di pelayanan pada masyarakat karena ketidakmampuan pendidikan tinggi meluluskan perawat yang memiliki kualitas atau mutu sesuai harapan. Beberapa penelitian lain yang berhubungan dengan mutu layanan pendidikan serta kepuasan mahasiswa antara lain penelitian oleh Riportela, Couste, & Torres (2001) melakukan kajian empirik tentang model pengukuran mutu pengajaran pada Program Master, dan menyimpulkan bahwa faktor kejelasan dan antusias dosen mengajar, partisipasi dosen dalam kelas, kemudahan mendapatkan bahan rujukan, ketepatan waktu dalam mengajar membunyai hubungan dengan kepuasan mahasiswa terhadap dosen dan program. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Holdford dan Pathoe (2003) mengidentifikasi mutu layanan pendidikan Farmasi di Amerika, dan menyimpulkan bahwa semua dimensi mutu layanan pendidikan kecuali *faculty communication* dapat digunakan untuk menaksir item-item kepuasan mahasiswa. Soemantri, H. (2006) mengidentifikasi beberapa faktor dari mutu layanan pendidikan yang berpengaruh pada kepuasan mahasiswa secara menyeluruh pada suatu lembaga pendidikan tinggi di Bandung sebagai studi kasus, dan menyimpulkan bahwa tiga faktor yang mendasari mutu layanan pendidikan (penyampaian materi perkuliahan, hubungan dosen / fakultas dengan mahasiswa, dan reputasi lembaga) berpengaruh pada kepuasan mahasiswa secara menyeluruh

(Soemantri, 2007). Penelitian yang pernah dilaksanakan oleh Bagian Penelitian dan Pengembangan Akper Pemkab Ponorogo selama ini masih terbatas pada pendapat mahasiswa tentang penampilan/kemampuan dosen saja, sedangkan untuk kepuasan mahasiswa terhadap pengelolaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana belum pernah dilakukan. Dari hasil penelitian yang pernah dilakukan didapatkan data bahwa sebagian besar penampilan/kemampuan dosen Akper Pemkab Ponorogo adalah baik. Sebagai kelanjutan dari penelitian yang sudah pernah dilakukan maka peneliti ingin mengembangkan lingkup penelitian tidak hanya pada pengelolaan *Man* nya saja, tetapi juga pada *Material* dan *Method* yang selama ini dikelola.

Kualitas atau mutu yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan mahasiswa. Untuk memberikan kualitas yang baik maka pendidikan tinggi keperawatan berusaha memperoleh kepercayaan masyarakat dengan jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*) serta perbaikan kualitas (*quality improvement*). Jaminan kualitas, pengendalian kualitas serta perbaikan kualitas dapat diberikan kepada perguruan tinggi yang telah dievaluasi secara cermat melalui program akreditasi secara nasional (Ihwan, 2008). Selain evaluasi kualitas yang dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional (BAN), sistem pendidikan keperawatan sebagai salah satu organisasi pemberi jasa yang bergerak dibidang pendidikan, perlu mengevaluasi kualitas jasa yang diberikan yaitu dari pihak konsumen, terutama mahasiswanya. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui apa sebenarnya yang diharapkan mahasiswa dan apa yang yang diterimanya saat ini. Berdasarkan hal tersebut diatas maka peneliti ingin mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa tentang pengelolaan *Man*, *Material* dan *Method* di Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Ponorogo.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah persepsi mahasiswa tentang pengelolaan *Man, Material dan Method* ?
2. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa tentang pengelolaan *Man, Material dan Method* ?
3. Apakah ada hubungan antara persepsi mahasiswa tentang pengelolaan *Man, Material dan Method* dengan kepuasan mahasiswa ?
4. Apakah faktor paling dominan diantara pengelolaan *Man, Material dan Method* yang berhubungan dengan kepuasan mahasiswa?

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan antara pengelolaan *Man, Material dan Method* dengan kepuasan mahasiswa Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Ponorogo.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi persepsi mahasiswa tentang pengelolaan *Man, Material dan Method*.
2. Mengidentifikasi kepuasan mahasiswa tentang *pengelolaan Man, Material dan Method*
3. Mengidentifikasi hubungan antara persepsi mahasiswa tentang pengelolaan *Man, Material dan Method* dengan kepuasan mahasiswa.

4. Mengidentifikasi faktor paling dominan diantara pengelolaan *Man*, *Material* dan *Method* yang berhubungan dengan kepuasan mahasiswa.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Diketuinya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa serta bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa tersebut dapat digunakan sebagai dasar dalam pengembangan penelitian ilmu keperawatan dengan pendekatan manajemen yang sesuai dengan lingkup ilmu dan praktek keperawatan.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat menjadi tolok ukur kualitas penataan sistem pendidikan yang diberikan sehingga dapat menjadi kerangka acuan dalam pengembangan dan perbaikan pengelolaan pendidikan keperawatan. Disamping itu dari hasil penelitian ini pihak pengelola pendidikan keperawatan dapat melakukan evaluasi berkelanjutan untuk mengevaluasi perkembangan kualitas jasa yang diberikan kepada mahasiswa.

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Konsep Perguruan Tinggi dan Pendidikan Tinggi

Istilah pendidikan tinggi dan perguruan tinggi sering saling dipertukarkan dengan anggapan mempunyai arti sama, sedangkan sebenarnya mempunyai arti yang berlainan. Pendidikan tinggi adalah pendidikan pada jalur pendidikan sekolah pada jenjang yang lebih tinggi daripada pendidikan menengah di jalur pendidikan sekolah. Sebaliknya, perguruan tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi. Untuk mengenal dan membedakan lebih jauh kedua pengertian, berikut adalah pembahasannya secara singkat (Indrajit, Pranoto, 2006: 4).

##### 2.1.1 Konsep Pendidikan Tinggi

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang pendidikan Tinggi adalah:

1. Menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau professional yang dapat menerapkan, mengembangkan, teknologi, dan atau kesenian.
2. Mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan atau kesenian serta mengupayakan penggunaannya.

Pendidikan tinggi terdiri atas pendidikan akademik dan pendidikan profesional. Pendidikan akademik merupakan pendidikan yang diarahkan terutama penguasaan ilmu pengetahuan, sedangkan pendidikan profesional

merupakan pendidikan yang diarahkan terutama pada kesiapan penerapan keahlian tertentu. Kedua jenis pendidikan masing-masing dibagi kembali sebagai berikut:

1. Pendidikan Akademik
    - a. Program Sarjana
    - b. Program Pascasarjana
      - 1). Program Magister
      - 2). Program Doktor
  2. Pendidikan Profesional
    - a. Program Diploma I
    - b. Program Diploma II
    - c. Program Diploma III
    - d. Program Diploma IV
- (Indrajit, Pranoto, 2006: 4)

### **2.1.2 Konsep Perguruan Tinggi**

Perguruan Tinggi menyelenggarakan pendidikan tinggi, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat. Pendidikan Tinggi merupakan kegiatan dalam upaya menghasilkan manusia terdidik seperti kriteria yang sudah disebutkan diatas. Penelitian merupakan kegiatan telaah taat kaidah dalam upaya menemukan kebenaran dan atau menyelesaikan masalah dalam ilmu pengetahuan, teknologi, dan atau kesenian. Pengabdian kepada masyarakat merupakan kegiatan yang memanfaatkan ilmu pengetahuan dalam upaya memberikan sumbangan demi kemajuan masyarakat. Perguruan tinggi dapat berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi,

institut, atau universitas. Pengertian masing-masing satuan pendidikan sebagai berikut:

1. Akademi

Menyelenggarakan program pendidikan professional pada satu cabang atau sebagian cabang ilmu pengetahuan, teknologi, dan atau kesenian tertentu.

2. Politeknik

Menyelenggarakan program pendidikan professional pada beberapa bidang pengetahuan khusus.

3. Sekolah tinggi

Menyelenggarakan program pendidikan akademik dan atau professional dalam sekelompok disiplin ilmu tertentu.

4. Institut

Menyelenggarakan program pendidikan akademik dan atau professional dalam sekelompok disiplin ilmu pengetahuan, teknologi, dan atau kesenian yang sejenis.

5. Universitas

Menyelenggarakan program pendidikan akademik dan atau professional dalam beberapa disiplin ilmu pengetahuan, teknologi, dan atau kesenian tertentu.

(Indrajit, Pranoto, 2006: 4-5)



## **2.2 Konsep Manajemen perguruan Tinggi**

### **2.2.1 Pengertian Manajemen**

Manajemen atau seringkali disebut pula “pengelolaan” merupakan kata yang sering digunakan sehari-hari, sehingga dianggap semua orang mengetahui artinya. Definisi sesungguhnya kata tersebut banyak sekali, tergantung pada cara pandang, kepercayaan, atau pengertian seseorang. Ada yang mendefinisikan sebagai “kekuatan yang mengendalikan bisnis, sehingga menentukan berhasil tidaknya bisnis”, adapula yang menyebutnya “bagaimana mendapatkan sesuatu melalui orang lain”, perencanaan dan implementasi, dan sebagainya. Dalam hal ini terdapat aktivitas yang jelas yaitu berupa proses manajemen. Selanjutnya, aktivitas dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu dan dilakukan melalui orang lain dengan bantuan sumber daya lain pula. Yang dinamakan orang dan sumber daya lain biasa disebut 5 M, yaitu *Man, material, machine, method dan money*. Kata “manajemen “ berarti pula kumpulan manajer atau pimpinan yang memimpin suatu perusahaan. Namun, bukan itu yang dimaksud dalam penelitian ini, melainkan manajemen dalam arti proses seperti definisi diatas. Proses yang terjadi dalam aktivitas manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan.

(Indrajit, Pranoto, 2006: 27)

### **2.2.2 Manajemen Perguruan Tinggi**

Managemen pendidikan merupakan suatu proses untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya pendidikan seperti dosen, sarana dan prasarana pendidikan seperti perpustakaan, laboratorium, dan

sebagainya untuk mencapai tujuan dan sasaran pendidikan. Dari pengertian diatas dapat dijabarkan manajemen pendidikan meliputi:

### 1. *Man*

Adalah orang atau manusia merujuk pada sumber daya manusia (*human resource*) yang dimiliki organisasi. Dalam manajemen, faktor manusia adalah paling menentukan. Manusia membuat tujuan dan manusia pula melakukan proses untuk mencapai tujuan. Tanpa ada manusia tak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja. Karena itu, manajemen timbul, karena adanya beberapa orang berkerjasama untuk mencapai satu tujuan sama. Dalam dunia pendidikan yang dimaksud *Man* adalah meliputi staf dosen, staf administrasi, staf perpustakaan, staf laboratorium serta staf penunjang lainnya.

### 2. *Money*

Uang merupakan satu unsur penting yang tak dapat diabaikan. Uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai. Besar-kecil hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang beredar dalam institusi penyelenggara. Karena itu uang merupakan alat penting untuk mencapai tujuan, karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional. Hal ini akan berhubungan dengan berapa uang harus disediakan untuk membiayai gaji tenaga, penyediaan alat-alat, dan lain sebagainya.

### 3. *Material*

Adalah sarana dan prasarana yang digunakan dan mendukung proses pembelajaran. Dalam dunia usaha untuk mencapai hasil lebih baik, selain manusia ahli di bidangnya, juga harus dapat menggunakan bahan

sabagai salah satu sarana. Sebab materi dan manusia tak dapat dipisahkan, tanpa materi tak akan tercapai hasil dikehendaki. Dalam dunia pendidikan yang termasuk dalam material adalah sarana prasarana yang meliputi gedung, ruangan perkuliahan, sarana penunjang diantaranya *Audio Visual*, perangkat laboratorium, perpustakaan, lingkungan yang nyaman serta sarana penunjang lainnya.

#### 4. *Method*

Metode atau cara adalah suatu tata-cara kerja yang memperlancar jalan pekerjaan manajer. Satu metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas, dengan memberikan berbagai pertimbangan kepada sasaran, berbagai fasilitas tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dan kegiatan usaha. Dalam dunia pendidikan yang termasuk metode disini adalah meliputi metode pembelajaran dosen, metode pelayanan bagian administrasi, metode pelayanan di perpustakaan serta laboratorium, serta sistem pelayanan terkait.

(Ihwan, 2008).

### **2.2.3 Fungsi Manajemen Perguruan tinggi**

Sebagian besar perguruan tinggi adalah organisasi sosial sedangkan sebagian kecil lebih cenderung disebut perusahaan komersial atau disebut perusahaan bisnis yang lain. Selanjutnya, beberapa aplikasi fungsi manajemen umum dalam manajemen perguruan tinggi adalah:

#### 1. Perencanaan

Agar individu-individu yang bekerjasama dalam suatu kelompok/organisasi dapat berprestasi secara efektif, pertama-tama mereka harus tahu apa yang

diharapkan dari mereka untuk dicapai dan mereka harus memahami dengan jelas bagaimana cara mencapainya. Apa yang harus dicapai, kapan, dimana serta bagaimana mencapainya adalah hal-hal yang ditetapkan dalam proses perencanaan. Sebagai fungsi pertama dari empat fungsi manajemen, dalam perencanaan ditetapkan tujuan dan keputusan bagaimana mencapainya. Hasil dari proses perencanaan adalah rencana (*plan*). Suatu rencana mencakup rangkaian tindakan yang telah ditetapkan sebagai hasil dari proses perencanaan (*planning*). Tanpa rencana manajer tidak dapat mengetahui bagaimana harus mengorganisasi SDM dan sumber daya lainnya. Tanpa rencana mereka tidak akan dapat memimpin kearah mana anggoa harus diarahkan.

## 2. Pengorganisasian

Fungsi pengorganisasian termasuk fungsi pengisian staf yang sesuai untuk setiap tugas atau kedudukan. Pengisian staf atau karyawan perlu membedakan beberapa jenis karyawan yang bekerja di suatu universitas, yang masing-masing mempunyai tugas khas dan karakteristik sendiri-sendiri. Ada sekurang-kurangnya empat jenis kelompok karyawan yang mempunyai tugas yang berbeda:

### a. Karyawan akademik

Adalah para dosen dan peneliti yang bertugas mengajar dan melakukan penelitian ilmiah.

### b. Karyawan administrasi

Adalah karyawan yang bekerja di rektorat, keuangan, pendaftaran, personalia, dan sebagainya.

c. Karyawan penunjang akademik

Adalah mereka yang bekerja sebagai ahli atau karyawan di perpustakaan, laboratorium, tempat latihan

d. Karyawan penunjang lain

Adalah karyawan lain seperti sopir, tukang, kebun, petugas kebersihan gedung, petugas pemeliharaan dan sejenisnya

3. Penggerakan

Tugas penggerakan (*actuating*) adalah tugas menggerakkan seluruh manusia yang bekerja dalam suatu organisasi agar masing-masing bekerja sesuai yang telah ditugaskan dengan semangat dan kemampuan maksimal. Ini merupakan tantangan yang sangat besar bagi fungsi manajemen karena menyangkut manusia yang mempunyai keyakinan, harapan, sifat, tingkah laku, emosi, kepuasan, pengembangan, dan akal budi serta menyangkut hubungan antar pribadi. Oleh karena itu, banyak yang menyatakan bahwa fungsi penggerakan adalah fungsi yang paling penting serta paling sulit dari keseluruhan fungsi manajemen. Fungsi penggerakan berada pada tingkat, lokasi, dan bagian perusahaan/organisasi. Fungsi penggerakan meliputi memberikan motivasi, memimpin, menggerakkan, mengevaluasi kinerja individu, memberikan imbal jasa, mengembangkan para manajer, dan sebagainya. Fungsi penggerakan kadang-kadang diganti dengan istilah lain, misalnya fungsi kepemimpinan (*leading*).

4. Pengawasan

Pengawasan adalah fungsi terakhir manajemen, namun bukan berarti yang paling kurang penting. Pengawasan adalah pengamatan dan pengukuran,

apakah pelaksanaan dan hasil kerja sudah sesuai dengan perencanaan atau tidak. Kalau tidak, apa kendalanya dan bagaimana menghilangkan kendala agar hasil kerja dapat sesuai dengan yang diharapkan. Fungsi pengawasan tidak harus dilakukan setiap akhir tahun anggaran, tetapi justru harus secara berkala dalam waktu yang lebih pendek, misalnya setiap bulan, sehingga perbaikan yang perlu dilakukan tidak terlambat dilaksanakan.

(Indrajit, Pranoto, 2006: 41-43)

#### **2.2.4 Persepsi Mahasiswa Tentang Manajemen *Man, Material* dan *Method***

##### 1. Pengertian Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan. Penginderaan adalah merupakan suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu alat indera. Proses persepsi tidak dapat lepas dari proses penginderaan, dan proses penginderaan merupakan proses yang mendahului terjadinya persepsi. Proses penginderaan terjadi setiap saat, yaitu pada waktu individu menerima stimulus yang mengenai dirinya melalui alat indera. Alat indera merupakan penghubung antara individu dengan dunia luarnya. Stimulus yang mengenai individu itu kemudian diorganisasikan, diinterpretasikan, sehingga individu menyadari tentang apa yang diinderanya itu. Proses inilah yang dimaksud dengan persepsi (Walgito, 2003: 46).

##### 2. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Persepsi

Segala sesuatu yang ada dalam diri individu akan mempengaruhi dalam individu mengadakan persepsi, ini merupakan faktor internal.

Disamping itu masih ada faktor lain yang mempengaruhi dalam proses persepsi, yaitu faktor stimulus itu sendiri dan faktor lingkungan di mana persepsi itu berlangsung, dan ini merupakan faktor eksternal. Stimulus dan lingkungan sebagai faktor eksternal dan individu sebagai faktor internal saling berinteraksi dalam individu mengadakan persepsi. Agar stimulus dapat dipersepsi, maka stimulus harus cukup kuat, stimulus harus melampaui ambang stimulus, yaitu kekuatan stimulus yang minimal tetapi sudah dapat menimbulkan kesadaran, sudah dapat dipersepsi oleh individu. Kejelasan stimulus akan banyak berpengaruh dalam persepsi. Stimulus yang kurang jelas, stimulus yang berwayuh arti, akan berpengaruh dalam ketepatan persepsi. Bila stimulus ini berujud benda-benda bukan manusia, maka ketepatan persepsi lebih terletak pada individu yang mengadakan persepsi, karena benda-benda yang dipersepsi tersebut tidak ada usaha untuk mempengaruhi yang mempersepsi. Hal tersebut akan berbeda bila yang dipersepsi itu manusia.

Mengenai keadaan individu yang dapat mempengaruhi hasil persepsi datang dari dua sumber, yaitu yang berhubungan dengan segi kejasmanian, dan yang berhubungan dengan segi psikologis. Bila sistem fisiologisnya terganggu, hal tersebut akan berpengaruh dalam persepsi seseorang, sedangkan segi psikologis seperti telah dipaparkan diatas, yaitu antara lain mengenai pengalaman, perasaan, kemampuan berpikir, serta motivasi akan berpengaruh pada seseorang dalam mengadakan persepsi. Lingkungan atau situasi khususnya yang melatarbelakangi stimulus juga akan berpengaruh dalam persepsi, lebih-lebih bila objek persepsi adalah

manusia. Objek dan lingkungan yang melatarbelakangi objek merupakan kebulatan atau kesatuan yang sulit dipisahkan. Objek yang sama dengan situasi sosial yang berbeda, dapat menghasilkan persepsi yang berbeda.

### **2.2.5 Tantangan Pada Manajemen Perguruan Tinggi**

Beberapa tantangan yang dihadapi perguruan tinggi dewasa ini meliputi:

#### **1. Tantangan pada proses belajar mengajar**

Globalisasi mengubah cara belajar mengajar, dari bertatap muka dan melalui hubungan personal antara dosen dan mahasiswa menjadi hubungan maya dan *non personal*, melalui internet. Namun tidak semua hal bisa dilakukan seperti itu. Motivasi, interaksi dengan mahasiswa lain, pengembangan kemampuan khusus, deteksi keistimewaan mahasiswa, perhatian, konseling, pendampingan serta teladan tidak dapat dilakukan dengan metode tersebut. Proses belajar mengajar melalui internet tidak akan dapat mengganti proses belajar mengajar seperti sekarang ini.

#### **2. Tantangan pada pendidikan nilai**

Globalisasi seringkali menghadirkan pengetahuan dan informasi yang berlebihan, dan sebagian orang tidak dapat memahami dan mencerna tantangan yang menyertainya, sehingga hidup dalam alam globalisasi merupakan risiko dan mengubah identitas seseorang, tempat tinggal, dan kehidupan masa depan. Globalisasi yang tidak sempurna, justru meningkatkan perbedaan dan menambah ketidakseimbangan dalam berbagai bidang dan hal ini adalah tidak diharapkan. Konsekuensi dari globalisasi



tidak dapat dikatakan baik atau buruk. Globalisasi akan menjadi seperti yang diperbuat oleh manusia.

### 3. Tantangan Lain

Disamping tantangan yang disebutkan diatas, tantangan berikut perlu dipikirkan, termasuk bagi universitas di negara yang sudah maju dan berkembang. Tantangan yang dimaksud meliputi:

- a. Teknologi mungkin mampu menjadikan universitas bersifat global dalam jangkauannya, namun ada sesuatu yang agaknya tetap dikehendaki secara lokal, yaitu akreditasi.
- b. Pembelajaran berbasis internet memang menjanjikan cara baru menguasai ilmu pengetahuan tetapi sekaligus menciptakan hambatan baru.
- c. Universitas sebagai komunitas akademis dengan segala kegiatannya memberikan suasana akademis yang menunjang hasrat belajar dan meneliti. Interaksi antar mahasiswa dan antara mahasiswa dengan dosen memberi sumbangan dalam pembentukan watak dan pribadi mahasiswa.

(Indrajit, Pranoto, 2006: 95-100)

### **2.3 Konsep Penjaminan Mutu (*Quality Assurance*) Pendidikan Tinggi**

Proses penjaminan mutu pendidikan tinggi di suatu perguruan tinggi merupakan kegiatan mandiri dari perguruan tinggi yang bersangkutan, sehingga proses tersebut dirancang, dijalankan, dan dikendalikan sendiri oleh perguruan tinggi yang bersangkutan tanpa campur tangan dari pemerintah. Mengenai posisi dan arti penting penjaminan mutu pendidikan tinggi di suatu perguruan tinggi, dapat dikemukakan bahwa di

masa mendatang eksistensi suatu perguruan tinggi tidak semata-mata tergantung pada pemerintah, melainkan terutama tergantung pada penilaian *stakeholders* (mahasiswa, orang tua, dunia kerja, pemerintah, dosen, tenaga penunjang, serta pihak-pihak lain yang berkepentingan) tentang mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakannya. Agar eksistensinya terjamin, maka perguruan tinggi mau tidak mau harus menjalankan penjaminan mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakannya. Perlu dikemukakan bahwa karena penilaian *stakeholders* senantiasa berkembang, maka penjaminan mutu juga harus selalu disesuaikan pada perkembangan itu secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

### **2.3.1 Pengertian Penjaminan Mutu**

Secara umum yang dimaksud dengan penjaminan mutu adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga konsumen, produsen, dan pihak lain yang berkepentingan memperoleh kepuasan (Depdiknas,2003:9). Penjaminan mutu pendidikan tinggi adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan pendidikan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga *stakeholders* memperoleh kepuasan (Hedwig, Polla, 2006: 6)

### **2.3.2 Kriteria dalam Penjaminan Mutu**

Pendidikan tinggi di perguruan tinggi dinyatakan bermutu atau berkualitas, apabila :

1. Perguruan tinggi tersebut mampu menetapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya (aspek deduktif).

2. Perguruan tinggi tersebut mampu memenuhi kebutuhan *stakeholders* (aspek induktif), berupa:
  - a. kebutuhan kemasyarakatan (*societal needs*)
  - b. kebutuhan dunia kerja (*industrial needs*)
  - c. kebutuhan profesional (*professional needs*)

Dengan demikian perguruan tinggi harus mampu merencanakan, menjalankan, dan mengendalikan suatu proses yang menjamin pencapaian mutu sebagaimana diuraikan di atas (Depdiknas, 2003:9).

### **2.3.3 Tujuan Penjaminan Mutu**

Memelihara dan meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berkelanjutan dijalankan oleh suatu perguruan tinggi secara internal untuk mewujudkan visi dan misinya, serta untuk memenuhi kebutuhan *stakeholders* melalui penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi. Pencapaian tujuan penjaminan mutu melalui kegiatan penjaminan mutu yang dijalankan secara internal oleh perguruan tinggi, akan dikontrol dan diaudit melalui kegiatan akreditasi yang dijalankan oleh BAN-PT atau lembaga lain secara eksternal. Dengan demikian, obyektivitas penilaian terhadap pemeliharaan dan peningkatan mutu pendidikan tinggi secara berkelanjutan di suatu perguruan tinggi dapat diwujudkan (Depdiknas, 2003:11).

### **2.3.4 Aspek Penjaminan Mutu**

Sebagaimana dikemukakan di atas, perguruan tinggi memilih dan menetapkan sendiri standar mutu pendidikan tinggi untuk tiap program

studi. Pemilihan dan penetapan standar itu dilakukan dalam sejumlah aspek yang disebut butir-butir mutu, di antaranya:

1. Kurikulum program studi
2. Sumber daya manusia (dosen, dan tenaga penunjang)
3. Proses pembelajaran
4. Prasarana dan sarana
5. Suasana akademik
6. Keuangan
7. Penelitian dan publikasi
8. Pengabdian kepada masyarakat
9. Manajemen lembaga (*institutional management*)
10. Sistem informasi

(Depdiknas, 2003:12).

### **2.3.5 Proses Penjaminan Mutu**

Penjaminan mutu pendidikan tinggi di perguruan tinggi dijalankan melalui tahap-tahap yang dirangkai dalam suatu proses sebagai berikut :

1. Perguruan tinggi menetapkan visi dan misi perguruan tinggi yang bersangkutan.
2. Berdasarkan visi dan misi perguruan tinggi tersebut, setiap program studi menetapkan visi dan misi program studinya.
3. Visi setiap program studi kemudian dijabarkan oleh program studi terkait menjadi serangkaian standar mutu pada setiap butir mutu sebagaimana disebutkan di atas.

4. Standar mutu dirumuskan dan ditetapkan dengan meramu visi perguruan tinggi (secara deduktif) dan kebutuhan *stakeholders* (secara induktif).
5. Perguruan tinggi menetapkan organisasi dan mekanisme kerja penjaminan mutu.
6. Perguruan tinggi melaksanakan penjaminan mutu dengan menerapkan manajemen kendali mutu.
7. Perguruan tinggi mengevaluasi dan merevisi standar mutu secara berkelanjutan.

(Depdiknas, 2003:13).

### **2.3.6 Pelaksanaan penjaminan mutu**

Agar penjaminan mutu pendidikan tinggi di perguruan tinggi dapat dilaksanakan, maka terdapat beberapa prasyarat yang harus dipenuhi agar pelaksanaan penjaminan mutu tersebut dapat mencapai tujuannya, yaitu komitmen, perubahan paradigma, dan sikap mental para pelaku proses pendidikan tinggi, serta pengorganisasian penjaminan mutu di perguruan tinggi.

#### **1. Komitmen**

Para pelaku proses pendidikan tinggi di suatu perguruan tinggi, baik yang memimpin maupun yang dipimpin, harus memiliki komitmen yang tinggi untuk senantiasa menjamin dan meningkatkan mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakannya. Tanpa komitmen ini di semua lini organisasi suatu perguruan tinggi, niscaya penjaminan mutu pendidikan tinggi di perguruan tinggi tersebut akan berjalan tersendat, bahkan mungkin tidak akan berhasil dijalankan. Terdapat berbagai cara yang dapat dipilih

untuk menggalang komitmen dari semua lini di suatu perguruan tinggi, tergantung dari ukuran, struktur, sumber daya, visi dan misi, sejarah, dan kepemimpinan dari atau di perguruan tinggi tersebut.

## 2. Perubahan Paradigma

Paradigma lama penjaminan mutu, yaitu mutu pendidikan tinggi di suatu perguruan tinggi akan dapat dipelihara serta ditingkatkan apabila dilakukan pengawasan atau pengendalian yang ketat oleh pemerintah harus diubah menjadi suatu paradigma baru. Paradigma baru penjaminan mutu pendidikan tinggi, yaitu perguruan tinggi harus menjaga dan meningkatkan mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakannya agar visinya dapat diwujudkan melalui pelaksanaan misi, serta agar *stakeholders* dapat dipuaskan. Dengan paradigma baru tersebut, tugas pengawasan oleh pemerintah diringankan, akuntabilitas perguruan tinggi meningkat, *stakeholders* berperan lebih besar dalam menentukan mutu pendidikan tinggi di suatu perguruan tinggi.

## 3. Sikap Mental

Harus diakui bahwa sebagian terbesar perguruan tinggi di Indonesia menyelenggarakan pendidikan tinggi tanpa didahului dengan perencanaan. Dapat dikemukakan fakta bahwa dalam skala makro, Rencana Induk Pengembangan (RIP) suatu perguruan tinggi, sebagian besar disusun untuk memenuhi persyaratan akreditasi, sedangkan dalam skala mikro dapat dikemukakan fakta tentang rendahnya persentase dosen yang membuat rencana pembelajaran berupa Satuan Acara Perkuliahan (SAP), dan masih banyak lagi fakta yang menunjukkan bahwa suatu perguruan tinggi

menjalankan pendidikan tinggi tanpa perencanaan. Kalaupun terdapat perencanaan, pada umumnya bukanlah karena kebutuhan, melainkan karena persyaratan perijinan atau akreditasi. Sikap mental semacam itu harus diubah pada suatu sikap mental baru, yaitu rencanakanlah pekerjaan anda dan kerjakanlah rencana anda (*plan your work and work your plan*).

#### 4. Pengorganisasian

Mengenai pengorganisasian serta mekanisme kerja organisasi penjaminan mutu pendidikan tinggi di suatu perguruan tinggi, tidak terdapat pola baku yang harus diikuti oleh semua perguruan tinggi. Pengorganisasian penjaminan mutu pendidikan tinggi di suatu perguruan tinggi sangat tergantung pada ukuran, struktur, sumber daya, visi dan misi, sejarah, dan kepemimpinan dari/di perguruan tinggi tersebut. Sebagai contoh, dapat dikemukakan bahwa suatu perguruan tinggi dapat mengadakan unit penjaminan mutu di dalam struktur organisasinya yang dipimpin oleh seorang wakil rektor, atau suatu unit yang independen terlepas dari struktur organisasi yang dipimpin oleh seorang dosen. Dengan demikian tidak dibutuhkan unit organisasi khusus yang dipimpin oleh pejabat yang menangani penjaminan mutu pendidikan tinggi. Kebebasan menentukan model pengorganisasian penjaminan mutu pendidikan tinggi di perguruan tinggi masing-masing, adalah sesuai dengan karakter kemandirian perguruan tinggi di Indonesia di masa mendatang. Faktor terpenting yang perlu mendapat perhatian dalam pengorganisasian penjaminan mutu pendidikan tinggi, adalah bahwa pengorganisasian tersebut mampu menumbuhkan kesepahaman tentang penjaminan mutu pendidikan tinggi di

perguruan tinggi tersebut, yang pada gilirannya akan menumbuhkan sikap suportif dari seluruh komponen di perguruan tinggi itu terhadap upaya penjaminan mutu pendidikan tinggi.

#### 5. Kiat

- a. Adakan lokakarya agar tumbuh pemahaman, antusiasme, dan komitmen terhadap penjaminan mutu
- b. Susun rencana penjaminan mutu yang jelas, rinci, dan realistik
- c. Hubungi pihak-pihak yang kompeten dalam penjaminan mutu sebagai fasilitator awal (Depdiknas, 2003: 19-23)

#### **2.3.7 Pentingnya Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi**

Berkembangnya dunia pendidikan, teknologi, dan globalisasi, maka sudah pantaslah terjadinya perubahan dalam berbagai konsep pendidikan khususnya di Indonesia. Konsep baru ini antara lain adalah konsep penjaminan mutu dalam Pendidikan Tinggi. Selain itu perkembangan jaman menyebabkan semakin meluasnya industrialisasi dan untuk menyeimbangi hal tersebut diperlukan peningkatan, penyebarluasan, dan pemerataan pendidikan. Dengan demikian, kecukupan pengetahuan akan meningkatkan kesehatan serta usia manusia dan juga meningkatkan kesejahteraan rakyat (Hedwig, Polla, 2006 : 4)

Dampak lain penerapan teknologi baru dan maju adalah penyebaran informasi, yaitu pencarian informasi sudah lebih mudah disertai perkembangan teknologi. Tidak ada informasi apa pun yang tidak dapat diketahui sehingga pengendalian pun mulai beralih dari pengendalian fisik menjadi pengendalian informasi. Artinya, mereka yang memiliki



informasilah yang memiliki kekuatan nyata, dan hal ini menimbulkan perbedaan yang cukup besar antara pemilik informasi dan yang tidak memilikinya (Hedwig, Polla, 2006 : 4)

Globalisasi yang terjadi sifat penyebarannya luas dan sangat cepat akibat dari penggunaan teknologi. Persaingan pun menjadi sangat tinggi serta tidak membeda-bedakan antar negara bahkan antar manusia. Semua dianggap sama dan dampak globalisasi ini adalah menyeluruh di dunia. Hal tersebut menimbulkan konsep baru dalam pendidikan dan perlu mendapat perhatian yang antara lain mencakup:

1. Pembagian manfaat pendidikan tersebut kepada masyarakat maupun alumnus
2. Sistem swadaya dan swasembada yang mulai diberlakukan di perguruan tinggi negeri
3. Efisiensi tanpa mengurangi efektifitas serta produktifitas lembaga
4. Penekanan pada kepuasan *stakeholders* (mahasiswa, dosen, alumni, pengguna lulusan, orang tua, dan pemerintah)
5. Pemusatan kepada belajar dan bukan hanya mengajar (*learning centered education*)
6. Penekanan bahwa pendidikan ini adalah hal dinamis yang senantiasa berubah berdasarkan perkembangan yang terjadi
7. Pendidikan yang ada saat ini sebaiknya relevan dengan kebutuhan masyarakat, negara dan dunia
8. Tanggung jawab pendidikan bukan hanya menjadi milik pendidik melainkan harus sama-sama dilakukan oleh si pendidik dan mahasiswa

9. Pemberdayaan dalam pendidikan merupakan syarat mutlak yang tidak dapat ditawar

Dengan adanya paradigma baru diatas maka perlu dilakukan penjaminan mutu dalam penyelenggaraan pendidikan, terutama pendidikan tinggi. Konsep mutu dalam pendidikan menurut Prof. Dr. Sukadji ranuwihardjo, dikutip dari media Kompas 26 januari 1999 ialah “Masalah yang erat kaitannya dengan perbaikan mutu pendidikan perguruan tinggi adalah sistem pengelolaan perguruan tinggi yang sekarang dirasakan sudah tidak lagi memenuhi kebutuhan”. Penataan sistem pendidikan tinggi saat ini sudah lebih otonomi dan harus memiliki akuntabilitas tinggi. Akreditasi nantinya merupakan akreditasi diri dengan pengakuan dari perguruan tinggi yang bersangkutan. Akreditasi diri inilah yang kemudian menjadi landasan bagi perguruan tinggi untuk mengajukan akreditasi ke tingkat nasional yang akan dilakukan oleh pemerintah terhadap perguruan tinggi tersebut. Akreditasi tidak lepas dari evaluasi diri agar setiap program studi di dalam perguruan tinggi tersebut dapat mengenali kekuatan, kelemahan, kesempatan, dan tantangan yang dihadapi. Ini semua akan mengacu kepada peningkatan kualitas yang berkelanjutan (Hedwig, Polla 2006 : 4-6)

Setiap perguruan tinggi diharapkan berupaya agar senantiasa meningkatkan mutu dan daya saing dengan menerapkan paradigma diatas, oleh sebab itu perguruan tinggi perlu menyusun rencana strategis (renstra) jangka panjang guna merealisasikan visi dan misi perguruan tinggi tersebut. Visi dan misi tersebut diharapkan pula dapat sejalan dengan visi misi

pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia (Hedwig, Polla, 2006: 4-6)

## **2.4 Konsep Kepuasan**

### **2.4.1 Pengertian Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Wijono, 2000: 13). Kepuasan pelanggan adalah evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan/pemakaiannya (Tjiptono, 2005:349). Dalam penelitian ini yang dimaksud pelanggan adalah mahasiswa sehingga kepuasan mahasiswa merupakan evaluasi secara sadar dari mahasiswa tentang kinerja/pengelolaan sistem pendidikan tinggi dimana mahasiswa tersebut berada.

### **2.4.2 Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan individu ditentukan oleh tingkat kesenjangan atau tingkat kesesuaian antara harapan (*expectation*) dan pengalaman (*experience*). Dengan kata lain, bila pengalaman melebihi harapan maka akan dapat memuaskan individu dan sebaliknya. Philip Kotler dalam Supranto, (2001) mengemukakan bahwa aspek kepuasan meliputi dimensi keandalan, kepercayaan atau *reability*, tanggung jawab atau *responsiveness*,

jaminan atau *assurance*, empati atau *empathy*, dan berwujud, kenyataan atau *tangibles* (Nazirudin, 2005). Kelima faktor itu bila diterapkan pada lembaga pendidikan adalah sebagai berikut.

1. Keandalan (*reliability*), diukur antara kualitas jasa yang dirasakan mahasiswa pada kemampuan dosen dalam menguasai materi kuliah, kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas, ketepatan waktu kedatangan dosen dalam mengajar, pendidikan berstrata S2/S3, dosen mengajar sesuai dengan silabus yang disampaikan, proporsi jumlah dosen dengan mahasiswa memenuhi standar (1:20), karyawan dalam menjalankan tugasnya jarang melakukan kesalahan, serta dosen memberikan materi perkuliahan yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang mutakhir.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), diukur antara jasa yang dirasakan mahasiswa akan bersedianya dosen untuk berdiskusi dengan mahasiswa diluar kelas mengenai materi perkuliahan dan dosen mudah ditemui.
3. Kepastian (*assurance*), diukur antara jasa yang dirasakan mahasiswa akan pelayanan karyawan yang baik dan ramah kepada mahasiswa, pengalaman yang luas dalam bidangnya sehingga dapat menjawab pertanyaan mahasiswa berkaitan dengan administrasi, karyawan dapat dipercaya, sikap dosen yang ramah dan sopan kepada mahasiswa.
4. Empati (*emphaty*), diukur dari perbedaan antara kualitas jasa yang dirasakan mahasiswa akan perguruan tinggi yang tanggap terhadap kepentingan mahasiswa (misalnya: memperhatikan tuntutan mahasiswa dalam menanggapi kebijakan yang ditetapkan oleh perguruan tinggi), dosen bersikap simpatik

dalam menghadapi permasalahan akademik mahasiswa, perguruan tinggi mambantu dalam memperoleh tempat kerja bagi alumni.

5. Berwujud (*tangible*), diukur antara kualitas jasa yang dirasakan mahasiswa akan fasilitas kampus yang baik dan aman (tempat parkir, foto copi, dan sebagainya), perpustakaan yang menyediakan buku dan majalah secara lengkap, perpustakaan yang modern, dosen dan karyawan yang berpenampilan rapi, serta laboratorium yang memadai (Soemantri, 2007).

### **2.4.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)**

Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dicapai pada saat keistimewaan produk merespon kebutuhan pelanggan. Ini biasanya sama dengan kepuasan produk. Kepuasan produk adalah suatu rangsangan terhadap daya jual produk (Wijono, 2000:13). Pada hakikatnya tujuan pengelola jasa adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Oleh karena itu hanya dengan memahami proses dan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai makna kualitas. Semua usaha manajemen dalam *Total Quality Managemen* (TQM) diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. Apa pun yang dilakukan manajemen tidak akan ada gunanya bila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan. Adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya:

1. Hubungan antara penyedia jasa dan para pelanggannya menjadi harmonis
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang

3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi penyedia jasa
5. Reputasi penyedia jasa menjadi baik di mata pelanggan

Pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi, maka hanya merekalah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa dan hanya mereka yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka. Hal inilah yang menyebabkan slogan gerakan kualitas yang populer berbunyi "kualitas dimulai dari pelanggan". Setiap orang dalam organisasi pemberi jasa harus bekerja dengan pelanggan internal dan eksternal untuk menentukan kebutuhan mereka, dan bekerjasama dengan pemasok internal dan eksternal. Ada beberapa unsur yang penting di dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, yaitu:

1. Pelanggan haruslah merupakan prioritas utama organisasi, kelangsungan hidup organisasi tergantung pelanggan.
2. Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting. Pelanggan yang puas dengan produk atau jasa yang dibeli dari suatu organisasi menjadi pelanggan yang dapat diandalkan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan sangatlah penting.
3. Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi. Kepuasan berimplikasi pada perbaikan terus-menerus sehingga kualitas harus diperbaharui setiap saat agar pelanggan tetap puas dan loyal.

Oleh karena kepuasan pelanggan merupakan prioritas paling utama dalam organisasi TQM, maka organisasi semacam ini harus memiliki fokus pada pelanggan. Kunci untuk membentuk fokus pada pelanggan adalah menempatkan para karyawan untuk berhubungan dengan pelanggan dan memberdayakan mereka untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan para pelanggan. Jadi unsur yang paling penting dalam pembentukan fokus pada interaksi antara karyawan dan pelanggan.

Sementara itu, pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan juga merupakan hal yang sangat esensial bagi setiap perusahaan atau organisasi penyedia jasa. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pelanggan. Pada prinsipnya kepuasan pelanggan itu dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pelanggan memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, dan lain-lain. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2. *Ghost shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk

berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu *ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

### 3. *Survey* kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian *survey*, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Hal ini karena melalui *survey*, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

(Tjiptono, 2003:105).

#### **2.4.4 Hakekat Kepuasan pelanggan (Mahasiswa)**

Pelanggan tidak tergantung kepada produsen, tetapi produsen yang tergantung kepadanya. Pelanggan tidak pernah mengganggu pekerjaan produsen, sebab pelanggan adalah tujuan dari pekerjaan produsen. Konsumen tidak melakukan yang baik, tetapi justru pelangganlah yang memberikan kesempatan kepada produsen untuk dapat melayaninya. Tidak seorang pun dapat memenangkan apabila berargumentasi dengan pelanggan, sebab pelanggan adalah orang yang membawa produsen untuk memenuhi kebutuhannya. Oleh karena itu, adalah pekerjaan produsen untuk dapat memperlakukan pelanggan dengan baik sehingga terjadi saling menguntungkan antara pelanggan dan produsen (Tjiptono, 2003:111)



Konsumen adalah mereka yang memanfaatkan hasil dari suatu badan, perusahaan, institusi, atau sering juga disebut sebagai orang yang mau membelanjakan uangnya untuk membeli suatu yang ditawarkan oleh suatu badan. Dengan demikian, dalam penelitian ini mahasiswa sebagai orang yang mengambil manfaat dari jasa yang diberikan Akper Pemkab Ponorogo dapat dikategorikan sebagai konsumen Akper Pemkab Ponorogo. Lembaga pendidikan selalu berusaha memberikan pelayanan pendidikan yang sebaik-baiknya kepada para mahasiswa yang dibina. Orientasi lembaga untuk memberikan pelayanan yang baik tentu memerlukan beberapa upaya. Pada dasarnya, lembaga menetapkan upaya-upaya yang akan diberlakukan berdasarkan persepsi yang berkembang di lingkungannya, kemampuan yang dimiliki serta fasilitas yang dapat ditawarkan. Di sisi lain, perilaku mahasiswa sebagai sasaran didik tidak akan lepas dari perhatian para pemberi jasa pendidikan. Perilaku mahasiswa mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan mahasiswa, hal ini berarti suatu lembaga perlu mengetahui dan menganalisis dengan baik harapan dan kepuasan mahasiswa sebagai konsumen tersebut.

Penilaian mahasiswa terhadap layanan yang diberikan Akper Pemkab Ponorogo akan dinyatakan baik atau tidak tergantung pada apakah tingkat layanan yang diperoleh sesuai dengan atau melebihi pengharapannya. Hal ini menyebabkan pentingnya Akper Pemkab Ponorogo menentukan pola pelayanannya, apabila ingin memuaskan mahasiswa/pelanggannya dengan meletakkan harapan mahasiswa pada tingkat yang wajar. Jangan memberi penilaian yang terlalu rendah pada

calon mahasiswa, dengan perkiraan bahwa apa pun yang diberikan akan diterima oleh mahasiswa. Di dalam memberikan pelayanan jasa tidak dapat dipisahkan dengan kegiatan operasional layanan tersebut, keduanya saling kait mengkait yang membentuk suatu sistem produksi dan pemasaran. Dengan demikian, terbentuknya harapan atas layanan (*expected service*) dari para pelanggan dipengaruhi oleh berbagai kegiatan produksi seperti pengajaran dan sarana prasarana, serta manajemen yang baik. Pada masa beberapa tahun yang lalu, banyak lembaga pendidikan berkonsentrasi pada kemampuan internal yang dimiliki oleh lembaganya, tanpa memperhatikan akan kebutuhan konsumen/pelanggan sehingga pesaing dapat dengan mudah merebut pasar dengan menawarkan jasanya kepada konsumen sesuai dengan kebutuhannya (Soemantri, 2007).

## **2.5 Konsep Pendidikan**

### **2.5.1 Pengertian pendidikan**

Pendidikan merupakan suatu upaya mewariskan nilai, yang akan menjadi penolong dan penuntun dalam menjalani kehidupan, sekaligus untuk memperbaiki nasib dan peradaban umat manusia yang bisa dilakukan sejak masih dalam kandungan. Begitu pentingnya pendidikan bagi kita, maka tidak dapat dibayangkan misalnya tanpa pendidikan, manusia sekarang tidak akan berbeda dengan manusia jaman dahulu, bahkan mungkin akan lebih terpuruk atau lebih rendah kualitas peradabannya. Oleh karena itu perlu menjadi kekhawatiran bersama bila hal senada ternyata mulai menggejala pada masyarakat kita. Sangat

memilukan bahwa masyarakat Indonesia yang religius dewasa ini terpuruk dalam himpitan krisis dan terbelakang dalam berbagai aspek kehidupan (Latief, 2008).

Batasan tentang pendidikan yang dibuat oleh para ahli beraneka ragam, dan kandungannya berbeda yang satu dari yang lain. Perbedaan tersebut mungkin karena orientasinya, konsep dasar yang digunakan, aspek yang menjadi tekanan, atau karena falsafah yang melandasinya.

#### 1. Pendidikan sebagai Proses transformasi Budaya

Sebagai proses transformasi budaya, pendidikan diartikan sebagai kegiatan pewarisan budaya dari satu generasi ke generasi yang lain. Nilai-nilai budaya tersebut mengalami proses transformasi dari generasi tua ke generasi muda.

#### 2. Pendidikan sebagai Proses Pembentukan Pribadi

Sebagai proses pembentukan pribadi, pendidikan diartikan sebagai suatu kegiatan yang sistematis terarah kepada terbentuknya kepribadian peserta didik. Proses pembentukan pribadi melalui 2 sasaran yaitu pembentukan pribadi bagi mereka yang belum dewasa oleh mereka yang sudah dewasa dan bagi mereka yang sudah dewasa atas usaha sendiri.

#### 3. Pendidikan sebagai Proses Penyiapan Warganegara

Pendidikan sebagai penyiapan warganegara diartikan sebagai suatu kegiatan yang terencana untuk membekali peserta didik agar menjadi warga negara yang baik.

#### 4. Pendidikan sebagai Penyiapan Tenaga Kerja

Pendidikan sebagai penyiapan tenaga kerja diartikan sebagai kegiatan membimbing peserta didik sehingga memiliki bekal dasar untuk bekerja.

Pembekalan dasar berupa pembentukan sikap, pengetahuan, dan keterampilan kerja pada calon luaran. Ini menjadi misi penting dari pendidikan karena bekerja menjadi kebutuhan pokok dalam kehidupan manusia.

#### 5. Definisi Pendidikan Menurut GBHN

GBHN 1988 memberikan batasan tentang pendidikan nasional sebagai berikut: pendidikan nasional yang berakar pada kebudayaan bangsa Indonesia dan berdasarkan Pancasila serta Undang-Undang Dasar 1945 diarahkan untuk meningkatkan kecerdasan serta dapat memenuhi kebutuhan pembangunan nasional dan bertanggung jawab atas pembangunan bangsa.

(Hartoto, 2008)

#### **2.5.2 Tujuan dan proses Pendidikan**

##### 1. Tujuan pendidikan

Tujuan pendidikan memuat gambaran tentang nilai-nilai yang baik, luhur, pantas, benar, dan indah untuk kehidupan. Pendidikan memiliki dua fungsi yaitu memberikan arah kepada segenap kegiatan pendidikan dan merupakan sesuatu yang ingin dicapai oleh segenap kegiatan pendidikan

##### 2. Proses pendidikan

Proses pendidikan merupakan kegiatan mobilitas segenap komponen pendidikan oleh pendidik terarah kepada pencapaian tujuan pendidikan, Adapun tujuan utama pengelolaan proses pendidikan yaitu terjadinya proses belajar dan pengalaman belajar yang optimal.

(Hartoto, 2008)

### 2.5.3 Unsur-unsur pendidikan

Proses pendidikan melibatkan banyak hal yaitu:

1. Subjek yang dibimbing (peserta didik).
2. Orang yang membimbing (pendidik)
3. Interaksi antara peserta didik dengan pendidik (interaksi edukatif)
4. Ke arah mana bimbingan ditujukan (tujuan pendidikan)
5. Pengaruh yang diberikan dalam bimbingan (materi pendidikan)
6. Cara yang digunakan dalam bimbingan (alat dan metode)
7. Tempat dimana peristiwa bimbingan berlangsung (lingkungan pendidikan)

Beberapa unsur diatas jika dijabarkan secara terperinci masing-masing adalah sebagai berikut:

#### 1. Peserta Didik

Peserta didik berstatus sebagai subjek didik. Pandangan modern cenderung menyebutkan demikian oleh karena peserta didik adalah subjek atau pribadi yang otonom, yang ingin diakui keberadaannya.

Ciri khas peserta didik yang perlu dipahami oleh pendidik ialah:

- a. Individu yang memiliki potensi fisik dan psikis yang khas, sehingga merupakan insan yang unik,
- b. Individu yang sedang berkembang,
- c. Individu yang membutuhkan bimbingan individual dan perlakuan manusiawi,
- d. Individu yang memiliki kemampuan untuk mandiri. .

2. Orang yang membimbing (pendidik)

Yang dimaksud pendidik adalah orang yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pendidikan dengan sasaran peserta didik. Peserta didik mengalami pendidikannya dalam tiga lingkungan yaitu lingkungan keluarga, lingkungan sekolah, dan lingkungan masyarakat. Sebab itu yang bertanggung jawab terhadap pendidikan ialah orang tua, guru, pemimpin program pembelajaran, latihan, dan masyarakat.

3. Interaksi antara peserta didik dengan pendidik (interaksi edukatif)

Interaksi edukatif pada dasarnya adalah komunikasi timbal balik antara peserta didik dengan pendidik yang terarah kepada tujuan pendidikan. Pencapaian tujuan pendidikan secara optimal ditempuh melalui proses berkomunikasi intensif dengan manipulasi isi, metode, serta alat-alat pendidikan.

4. Ke arah mana bimbingan ditujukan (tujuan pendidikan)

a. Alat dan Metode

Alat dan metode diartikan sebagai segala sesuatu yang dilakukan ataupun diadakan dengan sengaja untuk mencapai tujuan pendidikan. Secara khusus alat melihat jenisnya sedangkan metode melihat efisiensi dan efektifitasnya.

b. Tempat Peristiwa Bimbingan Berlangsung (lingkungan pendidikan)

Lingkungan pendidikan biasanya disebut tri pusat pendidikan yaitu keluarga, sekolah dan masyarakat  
(Hartoto, 2008)

#### 2.5.4 Inti Ilmu Pendidikan

Inti ilmu pendidikan meliputi kurikulum, belajar, mendidik dan mengajar, lingkungan pendidikan, dan penilaian.

##### 1. Kurikulum

Yaitu seperangkat rencana dan pengaturan mengenai isi dan bahan pengajaran sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan belajar mengajar. Pada prinsipnya kurikulum mengandung arti sebagai 1) sebagai program pengajaran, 2) sebagai isi pelajaran, 3) sebagai pengalaman belajar yang direncanakan, 4) sebagai pengalaman dibawah tanggung jawab institusi, dan 5) rencana tertulis untuk dilaksanakan. Dilihat dari sisi peran, bahwa peran kurikulum adalah 1) konservatif, yaitu mentransmisikan dan menafsirkan wawasan sosial kepada generasi muda, 2) kritis atau evaluatif yaitu aktif berpartisipasi dalam kontrol sosial dan menekankan unsur berpikir kritis, dan 3) kreatif, yaitu mencipta dan menyusun suatu yang baru sesuai kebutuhan sekarang dan masa mendatang dalam masyarakat. Kompetensi yang dikembangkan dalam kurikulum adalah 1) kompetensi akademik, yaitu penguasaan ilmu pengetahuan, 2) ketrampilan hidup, 3) pengembangan moral dan semangat untuk lebih baik dan memenangkan persaingan dengan sportif, 4) pembentukan karakter yang kuat, 5) kebiasaan hidup sehat, 6) semangat bekerjasama dan sama-sama bekerja, dan 7) apresiasi estetika terhadap dunia sekitarnya. Kurikulum yang merupakan komponen ilmu pendidikan yang berkenaan dengan tujuan dan bahan acuan interaksi, baik yang bersifat eksplisit maupun tersembunyi. Teori-teori yang dikembangkan dalam

komponen ini meliputi antara lain teori tentang tujuan pendidikan, organisasi kurikulum, dan model pengembangan kurikulum.

2. Belajar yang merupakan komponen ilmu pendidikan yang berkenaan dengan proses pelaksanaan interaksi ditinjau dari sudut peserta didik. Belajar merupakan komponen ilmu pendidikan yang berkenaan dengan tujuan dan bahan acuan interaksi, baik yang bersifat eksplisit maupun implisit (tersembunyi). Teori-teori yang dikembangkan dalam komponen ini meliputi antara lain teori tentang tujuan pendidikan, organisasi, kurikulum, isi kurikulum, dan modul-modul pengembangan kurikulum. Kegiatan atau tingkah laku belajar terdiri dari kegiatan psikis dan fisik yang saling bekerjasama secara terpadu dan komprehensif integral.

3. Mendidik dan mengajar

Merupakan komponen ilmu pendidikan yang berkenaan dengan proses pelaksanaan interaksi ditinjau dari sudut pendidik. Menyampaikan bahan pelajaran berarti melaksanakan beberapa kegiatan, tetapi kegiatan itu tidak ada gunanya jika tidak mengarah pada tujuan tertentu. Seorang pengajar harus mempunyai tujuan dalam kegiatan pengajarannya. Karena itu setiap pengajar menginginkan setiap pengajarannya dapat diterima sejas-jelasnya oleh peserta didik lainnya. Mengerti sesuatu hal dalam diri seseorang, terjadi suatu proses yang disebut sebagai proses belajar melalui model-model mengajar yang sesuai dengan kebutuhan proses belajar. Melalui proses belajar itu pengajar mempunyai tugas merangsang serta meningkatkan jalannya proses belajar. Dapat melaksanakan tugas itu dengan baik, pengajar harus mengetahui bagaimana model dan proses pembelajaran itu berlangsung.



Model dan proses pembelajaran akan menjelaskan makna kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pendidik selama pembelajaran berlangsung. Setiap pengajar atau pendidik mempunyai alasan-alasan mengapa ia melakukan kegiatan dalam pembelajaran dengan menentukan sikap tertentu.

#### 4. Lingkungan Pendidikan

Merupakan komponen ilmu pendidikan yang berkenaan dengan situasi yaitu interaksi tersebut berlangsung beserta unsur-unsur penunjangnya. Institusi tempat interaksi pendidikan berlangsung secara formal di ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, dan tempat lain yang ditentukan yang ada di satuan pendidikan pada semua jenis dan jenjang pendidikan.

#### 5. Penilaian

Merupakan komponen ilmu pendidikan yang berkenaan dengan cara mengetahui tujuan yang ingin dicapai melalui interaksi tersebut telah terwujud dalam diri peserta didik.

(Sagala, 2006: 9).

### **2.5.5 Pendidikan sebagai sistem**

#### 1. Pengertian Sistem

Beberapa definisi sistem menurut para ahli:

- a. Sistem adalah suatu kebulatan keseluruhan yang kompleks atau terorganisir; suatu himpunan atau perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan/keseluruhan yang kompleks atau utuh.
- b. Sistem merupakan himpunan komponen yang saling berkaitan yang bersama-sama berfungsi untuk mencapai suatu tujuan.

- c. Sistem merupakan sehimpunan komponen atau subsistem yang terorganisasikan dan berkaitan sesuai rencana untuk mencapai suatu tujuan tertentu.
2. Hubungan Sistem Pendidikan dengan Sistem Lain dan Perubahan Kedudukan dari Sistem  

Sistem pendidikan dapat dilihat dalam ruang lingkup makro. Sebagai subsistem, bidang ekonomi, pendidikan, dan politik masing-masing sebagai sistem. Pendidikan formal, nonformal, dan informal merupakan subsistem dari bidang pendidikan sebagai sistem dan seterusnya.
  3. Pemecahan masalah pendidikan secara sistematis.
    - a. Cara memandang sistem  

Perubahan cara memandang suatu status dari komponen menjadi sistem ataupun sebaliknya suatu sistem menjadi komponen dari sistem yang lebih besar, tidak lain daripada perubahan cara memandang ruang lingkup suatu sistem atau dengan kata lain ruang lingkup suatu permasalahan.
    - b. Masalah berjenjang  

Semua masalah tersebut satu sama lain saling berkaitan dalam hubungan sebab akibat, alternatif masalah, dan latar belakang masalah.
    - c. Analisis sistem pendidikan  

Penggunaan analisis sistem dalam pendidikan dimaksudkan untuk memaksimalkan pencapaian tujuan pendidikan dengan cara yang efisien dan efektif. Prinsip utama dari penggunaan analisis sistem ialah: bahwa

kita dipersyaratkan untuk berpikir secara sistematis, artinya harus memperhitungkan segenap komponen yang terlibat dalam masalah pendidikan yang akan dipecahkan.

d. Saling hubungan antarkomponen

Komponen-komponen yang baik menunjang terbentuknya suatu sistem yang baik. Tetapi komponen yang baik saja belum menjamin tercapainya tujuan sistem secara optimal, manakala komponen tersebut tidak berhibung secara fungsional dengan komponen lain.

e. Hubungan sistem dengan suprasistem

Dalam ruang lingkup besar terlihat pula sistem yang satu saling berhubungan dengan sistem yang lain. Hal ini wajar, oleh karena pada dasarnya setiap sistem itu hanya merupakan satu aspek dari kehidupan. Sedangkan segenap segi kehidupan itu kita butuhkan, sehingga semuanya memerlukan pembinaan dan pengembangan.

4. Keterkaitan antara pengajaran dan pendidikan

Kesimpulan yang dapat ditarik dari persoalan pengajaran dan pendidikan adalah:

- a. Pengajaran dan pendidikan dapat dibedakan, tetapi tidak dapat dipisahkan satu sama lain, masing-masing saling mengisi,
- b. Pembedaan dilakukan hanya untuk kepentingan analisis agar masing-masing dapat dipahami lebih baik,
- c. Pendidikan modern lebih cenderung mengutamakan pendidikan, sebab pendidikan membentuk wadah, sedangkan pengajaran mengusahakan

isinya. Wadah harus menetap meskipun isi bervariasi dan berubah (Hartoto, 2008).

### **2.5.6 Komponen-komponen dalam sistem pendidikan**

Sistem pendidikan mengandung proses pendidikan khususnya di perguruan tinggi yang bekerja untuk langsung atau tidak langsung mencapai tujuan pendidikan. Proses ini merupakan interaksi fungsional antar komponen-komponen pengambil kebijakan pada pemerintah pusat, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota serta penyelenggara pendidikan di perguruan tinggi. Semua masukan disusun menurut pola tertentu menjadi bagian-bagian baik dalam bentuk jenjang maupun jenis pendidikan yang mempunyai hubungan fungsional mencapai suatu tujuan. Penyusunan tersebut menghasilkan suatu sistem yang mempunyai fungsi-fungsi tertentu yaitu komponen-komponen sistem dalam pendidikan. Komponen utama sistem pendidikan sebagai berikut:

1. Tujuan dan prioritas. Komponen merupakan informasi tentang apa yang hendak dicapai oleh sistem pendidikan serta urutan pelaksanaannya. Komponen ini berfungsi memandu kegiatan-kegiatan dalam penyelenggaraan sistem pendidikan.
2. Pelajar atau peserta didik. Komponen ini berasal dari penduduk, dan merupakan orang yang turut serta dalam proses pendidikan sesuai jenjang, jenis, dan permintaannya. Fungsi komponen ini adalah belajar, sehingga mengalami proses perubahan kualitas tingkah laku seperti yang diharapkan oleh sistem dan tujuan pendidikan.
3. Manajemen, bersumber pada sistem nilai atau budaya dan cita-cita. Hal ini merupakan informasi tentang pola kepemimpinan pengelolaan sistem

pendidikan. Komponen ini mempunyai fungsi merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, dan memberi penilaian atau melakukan pengawasan terhadap sistem pendidikan.

4. Struktur dan jadwal waktu. Komponen ini bertumpu pada sumber masukan pendidikan pertama, dan merupakan informasi tentang pengaturan pembagian waktu dan kegiatan dalam proses pendidikan. Fungsinya mengatur pembagian waktu dan arus kegiatan yang terprogram dengan baik.
5. Isi bahan belajar. Komponen ini juga berasal dari sumber masukan pendidikan pertama dan merupakan hal-hal pokok yang harus dipelajari. Isi bahan ajar berfungsi menggambarkan luas dan dalamnya bahan ajar. Dengan demikian mengarahkan dan mempolakan kegiatan-kegiatan dalam proses pendidikan.
6. Dosen dan pelaksana. Komponen ini bersumber dari tenaga kerja yang tersedia dalam masyarakat (sumber masukan pendidikan), dan merupakan tenaga penggerak utama pendidikan. Dosen berfungsi membantu terciptanya kesempatan belajar dan memperlancar proses pendidikan menunjang tercapainya sistem pendidikan.
7. Alat Bantu belajar. Komponen ini terutama bersumber pada barang-barang hasil produksi, yang antara lain berupa peralatan praktikum, buku-buku penunjang, laboratorium, perpustakaan, silabus, dan lain-lain. Komponen ini berfungsi memungkinkan terjadinya proses pendidikan yang lebih lengkap, menarik, bervariasi dan menyenangkan.
8. Fasilitas. Komponen ini terutama bersumber pada barang-barang hasil produksi, yang antara lain berupa gedung, ruang kelas, fasilitas belajar dan

perlengkapannya yang berfungsi menyediakan tempat berlangsungnya proses pendidikan.

9. Teknologi. Komponen ini diambil dari sumber masukan yang pertama dan berupa cara-cara yang dipergunakan menggiatkan dan meningkatkan hasil guna proses pendidikan.
10. Pengawasan mutu. Komponen ini bersumber pada sistem nilai dan merupakan informasi tentang pengaturan kualitas sistem pendidikan, yang berfungsi membina peraturan-peraturan pendidikan dan standar pendidikan.
11. Penelitian. Komponen ini bersumber pada pengetahuan yang ada dalam masyarakat, dan kegiatannya menghasilkan informasi mengenai fakta-fakta yang berguna untuk memperbaiki pengetahuan dan penampilan sistem pendidikan.
12. Biaya pendidikan. Komponen ini merupakan satuan biaya yang dipergunakan untuk memperlancar proses pendidikan. Biaya pendidikan berfungsi menjadi petunjuk tentang tingkat efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan sistem pendidikan.

Semua komponen sistem pendidikan tersebut diatas saling berinteraksi satu dengan yang lainnya. Tidak satupun komponen dapat ditinggalkan dalam proses pendidikan, khususnya penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi, meskipun kadar dari tiap komponen tersebut berbeda. Hal ini tergantung pada titik tekad di mana sistem pendidikan itu berlangsung dan standar apa yang digunakan. Dilihat dari sudut analisis sistem, maka komponen-komponen pendidikan tersebut sebagai suatu sistem pendidikan yang bertitik tolak pada optimalisasi penggunaan sumber-sumber yang tersedia dengan menggunakan

metode penyusunan model-model kerja untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

### **2.5.7 Proses Pendidikan**

Ilmu pendidikan mempelajari proses terbentuknya kepribadian manusia melalui kegiatan belajar yang dirancang secara sistematis dalam suatu sistem pendidikan. Kepribadian adalah kondisi dinamis antara pola pikir, pola sikap, dan pola tindak individu. Pembentukan kepribadian dapat mencakup proses transfer dan transformasi pengetahuan, sikap dan perilaku mengenai aspek logika, etika dan estetika yang masing-masing mencakup ranah kognitif, afektif dan psikomotor. Dalam kegiatan pendidikan ada bahan ajar, ada metode, dan ada alat bantu belajar. Demikianlah pendidikan itu berlangsung dari waktu ke waktu.

Sebenarnya proses itu berlangsung dalam konteks sosial budaya dan lingkungan fisika tertentu yang memberi pengaruh cukup berarti terhadap keberhasilan atau kegagalan mahasiswa dalam belajar. Proses pendidikan berlangsung dalam suatu tempat dan latar kemasyarakatan dan kebudayaan tertentu. Pendidikan merupakan suatu pilar utama pelestarian dan pengembangan kebudayaan setiap masyarakat. Dilihat dari sudut proses bahwa pendidikan adalah proses dalam mempengaruhi peserta didik supaya mampu menyesuaikan diri sebaik mungkin dengan lingkungannya dan yang akan menimbulkan perubahan pada dirinya sehingga berfungsi sesuai kompetensinya dalam kehidupan masyarakat. Dapat dipahami bahwa, dilihat dari prosesnya pendidikan terdiri dari yang memberi pendidikan yaitu pendidik dan yang menerima pendidikan yaitu peserta didik.

Dilihat dari prosesnya terjadi interaksi antara pendidik dengan peserta didik, baik itu berlangsung secara formal maupun nonformal. Kegiatan-kegiatan pendidikan melibatkan produksi dan distribusi pengetahuan. Kebutuhan kegiatan belajar mengajar tersebut disediakan oleh pemerintah maupun masyarakat. Dengan demikian proses pendidikan adalah suatu usaha mentransformasikan ilmu, pengetahuan, ide, gagasan, norma, hukum dan nilai-nilai kepada orang lain dengan cara tertentu yang sistematis, baik struktural formal, maupun nonformal. Proses pendidikan pada dasarnya adalah proses transformasi atau perubahan kualitas tingkah laku individu yang menjadi peserta didik. Perubahan tingkah laku yang diharapkan bukanlah sekedar perubahan dalam penambahan jenis tingkah lakunya, melainkan perubahan struktural yang berkenaan dengan perubahan dalam pola tingkah laku atau pola kepribadian yang semakin sempurna. Transformasi pendidikan tidak dimaksudkan agar seseorang makin banyak dapat mengerjakan ini dan itu, akan tetapi orang itu semakin mempunyai kemampuan meningkatkan taraf hidupnya lahir dan batin dalam perannya sebagai pribadi, warga masyarakat, dan hamba Tuhan Yang Maha Esa.

Titik berat proses pendidikan bertujuan supaya peserta didik belajar semakin bersemangat dan makin berdaya mengembangkan intelegensinya, dalam proses dialogis menemukan pengertian, kemampuan, kesadaran diri, apresiasi, sikap, ketrampilan, dan apa saja yang paling bermakna. Proses pendidikan ini berisi keseluruhan hal atau pengalaman yang perlu dipelajari peserta didik dibawah bimbingan, dalam arti sempit merupakan rangkaian pelajaran yang harus dikuasai peserta didik agar memperoleh perluasan atau sertifikat dalam suatu



tingkatan. Proses pendidikan tersebut menggambarkan luas dan dalamnya pengalaman belajar dan ketrampilan yang dapat dipelajari.

Semua pengetahuan, seni, cita-cita dan ketrampilan yang terdapat dalam masyarakat dapat dipelajari melalui pendidikan formal. Proses pendidikan itu dirancang sedapat mungkin sesuai kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang pekerjaan dan aktivitas kehidupan sehari-hari yang dapat memenuhi kebutuhan nafkah hidupnya. Menurut fungsinya proses pendidikan dapat dibedakan dalam dua macam yaitu (1) proses manajerial pendidikan yang menekankan pada proses terlaksananya fungsi-fungsi kepemimpinan yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan dan (2) proses operasional pendidikan yang menekankan terlaksananya kegiatan belajar mengajar dalam segala bentuk dan pendekatannya yang berlangsung di ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan dan tempat-tempat lain yang dijadikan tempat belajar dan mengajar tertuju langsung pada pencapaian tujuan. Proses tersebut merupakan rangkaian peristiwa sosial yang terus berkembang, bukan peristiwa yang mekanistik, tetapi peristiwa yang berlangsung dalam suatu interaksi yang dinamis dan selalu berkembang.

Ditinjau dari proses pendidikan pendekatan terhadap peserta didik dapat dilakukan melalui pendekatan (1) sosial yaitu peserta didik sebagai anggota masyarakat yang sedang disiapkan jadi anggota masyarakat yang berada dalam lingkungan keluarga. Karena itu perlu ditanamkan nilai-nilai sosial yang terbaik secara bertahap melalui proses pembelajaran; (2) psikologi yaitu peserta didik memiliki berbagai potensi manusiawi seperti bakat, minat, kebutuhan, emosional, kepribadian, dan kemampuan jasmaniah. Potensi psikologis ini perlu dikembangkan melalui proses pendidikan dan pembelajaran yang sistematis,

sehingga peserta didik menjadi manusia seutuhnya; (3) edukatif yaitu suatu pendekatan pendidikan menempatkan peserta didik sebagai unsur yang amat penting, peserta didik memiliki hak dan kewajiban dalam suatu sistem pendidikan. Artinya, proses pendidikan adalah upaya manusia mentransformasikan atau mengubah kemampuan potensial seseorang menjadi kemampuan nyata dalam meningkatkan taraf hidup lahir batin dan berguna bagi masyarakat lingkungannya. (Sagala, 2004:17-21)

## **2.6 Konsep Belajar**

### **2.6.1 Definisi Belajar**

Belajar adalah suatu proses perubahan perilaku atau kecakapan manusia berkat adanya interaksi antara individu dengan individu dan individu dengan lingkungannya, sehingga mereka lebih mampu berinteraksi dengan lingkungannya.. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa seseorang yang telah mengalami proses belajar akan mengalami perubahan perilaku dalam aspek pengetahuan (*kognitif*), sikap (*afektif*), dan ketrampilan (*psikomotor*). Teori belajar pada umumnya dibagi menjadi empat golongan, yaitu teori belajar keperilakuan (*behaviorism*), teori belajar kognitivisme, teori belajar humanisme, dan teori belajar sibernetika. Teori keperilakuan (*behaviorisme*) menekankan pada hasil dari proses belajar. Teori kognitif menekankan pada proses belajar. Teori perikemanusiaan/humanisme menekankan pada isi atau apa yang dipelajari. Sedangkan teori sibernetika menekankan pada sistem informasi yang dipelajari (Nursalam, Efendi,2008:17) Dengan mempelajari teori tersebut, pendidik diharapkan dapat memahami dasar proses belajar beserta konsep

teorinya sehingga pendidik dapat memajemen proses belajar mengajar. Tidak ada teori belajar yang hanya memperhatikan aspek mahasiswa saja, atau teori belajar yang hanya mementingkan aspek dosen saja, kurikulum saja, dan sebagainya. Titik fokus yang menjadi pusat perhatian suatu teori berbeda-beda, ada yang lebih mementingkan proses belajar, dan lain-lain. Namun faktor-faktor lain diluar titik fokus itu juga selalu diperlukan untuk menjelaskan seluruh persoalan belajar yang dibahas (Nursalam, Efendi, 2008 :17)

Teori-teori tentang belajar seringkali bervariasi antara ahli satu dengan lainnya. Ada yang mengelompokkan teori belajar menurut teori psikologi yang mempengaruhi teori-teori tersebut. Ada pula yang mengelompokkan menurut titik fokus dari teori-teori tersebut. Bahkan ada yang menggolongkan teori belajar menurut nama-nama ahli yang mengembangkan teori-teori itu. Walaupun terdapat berbagai macam teori, tetapi tujuannya adalah untuk menyederhanakan permasalahan serta mempermudah pembahasannya (Nursalam, Efendi:17).

### **2.6.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi proses belajar**

1. Materi atau hal yang dipelajari, ikut menentukan proses dan hasil belajar. Misalnya, belajar pengetahuan dan sikap atau ketrampilan akan menentukan perbedaan proses belajar.
2. Lingkungan yang dikelompokkan menjadi dua, yaitu lingkungan fisik yang antara lain terdiri atas suhu, kelembapan udara, dan kondisi tempat belajar. Sedangkan faktor lingkungan kedua seperti keramaian atau kegaduhan, lalu lintas, pasar, dan sebagainya.
3. Alat instrumen, yang terdiri atas perangkat keras (*hardware*) seperti perlengkapan belajar pengajar atau fasilitator belajar, serta metode belajar

mengajar. Untuk memperoleh hasil yang efektif, faktor instrumental ini dirancang sedemikian rupa sehingga sesuai dengan materi dan subyek belajar. Misalnya metode untuk belajar sikap, tindakan, atau ketrampilan lebih baik digunakan metode diskusi kelompok, demonstrasi, bermain peran (*role play*), atau metode permainan.

4. Kondisi individual subyek belajar yang dibedakan ke dalam kondisi fisiologis seperti kekurangan gizi dan kondisi pancaindra (terutama pendengaran dan penglihatan). Sedangkan kondisi psikologis, misalnya intelegensia, pengamatan, daya tangkap, ingatan, motivasi dan sebagainya.

(Nursalam, Efendi, 2008 :205).

### **2.6.3 Motivasi Belajar**

Motivasi belajar dapat diartikan sebagai dorongan mental yang menggerakkan dan mengarahkan perilaku manusia untuk belajar. Di dalam motivasi terdapat tiga komponen utama, yaitu (1) kebutuhan, (2) dorongan, dan (3) tujuan. Kebutuhan terjadi apabila individu merasa ada ketidakseimbangan antara apa yang telah dimiliki dengan yang diharapkan. Dorongan merupakan kekuatan mental untuk melakukan kegiatan dalam rangka memenuhi harapan atau tujuan. Dorongan yang berorientasi pada tujuan merupakan motivasi. Menurut Hull, dorongan atau motivasi berkembang untuk memenuhi kebutuhan organisme, yang menjadi penggerak utama perilaku belajar yang dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal belajar. Tujuan adalah hal yang ingin dicapai oleh seseorang sehingga mengarahkan perilaku belajar. Tujuan merupakan pemberi arah pada perilaku dan menjadi titik akhir sementara pencapaian kebutuhan. Jika

kebutuhan terpenuhi, maka orang menjadi puas dan dorongan mental untuk berbuat terhenti sementara (Nursalam, Efendi, 2008 :27).

Adanya motivasi dalam belajar dapat disimpulkan dari observasi tingkah laku. Ciri manifestasi mahasiswa yang mempunyai motivasi positif dipaparkan sebagai berikut:

1. Memperlihatkan minat, mempunyai perhatian, dan ingin ikut serta dalam belajar dan pembelajaran.
2. Bekerja keras dan memberikan waktu kepada usaha tersebut.
3. Terus bekerja sampai tugas terselesaikan.

Motivasi belajar merupakan konstruksi psikologis yang penting dalam mempengaruhi tindakan belajar, setidaknya melalui empat cara yaitu sebagai berikut:

1. Motivasi meningkatkan tingkat aktivitas dan energi seseorang
2. Motivasi menggerakkan seseorang kepada tujuan tertentu
3. Motivasi meningkatkan minat terhadap aktivitas tertentu, termasuk belajar dan menjaga keajegan terhadap aktivitas tersebut
4. Motivasi mempengaruhi strategi dan proses kognitif dari seseorang (*individual employs*). Hal ini mengandung maksud bahwa akan meningkatkan minat seseorang untuk mencari bantuan seseorang bila ia menghadapi kesulitan.

(Nursalam, Efendi, 2008:27)

#### **2.6.4 Peranan Motivasi dalam Belajar dan Pembelajaran**

Motivasi pada dasarnya dapat membantu dalam memahami dan menjelaskan perilaku individu yang sedang belajar. Peranan penting motivasi dalam belajar diantaranya sebagai berikut:

1. Memberikan penguatan terhadap belajar. Motivasi memperkuat seseorang dalam pembelajaran jika dihadapkan pada suatu masalah yang harus dipecahkan. Motivasi akan mendorong seseorang untuk mencari cara, alat, atau apa pun yang dapat membantunya memecahkan masalah tersebut.
2. Memperjelas tujuan belajar. Motivasi berkaitan erat dengan kemaknaan belajar. Motivasi belajar seseorang akan bertambah jika sesuatu yang dipelajarinya sedikitnya sudah dapat diketahui atau dinikmati manfaatnya.
3. Menentukan kejelasan dan ketekunan belajar. Seseorang yang termotivasi untuk belajar sesuatu akan berusaha mempelajarinya dengan baik dan tekun, dengan harapan memperoleh hasil yang lebih baik.

(Nursalam, Efendi, 2008:28)

### **2.6.5 Beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi belajar**

Menurut Suciati dan Prasetya (2001) dalam Nursalam, Efendi 2008 beberapa unsur yang mempengaruhi motivasi belajar diantaranya adalah sebagai berikut:

#### **a. Cita-cita dan aspirasi**

Cita-cita merupakan faktor pendorong yang dapat menambah semangat sekaligus memberikan tujuan yang jelas dalam belajar. Cita-cita akan memperkuat motivasi belajar intrinsik maupun ekstrinsik, karena terwujudnya cita-cita akan mewujudkan aktualisasi diri. Cita-cita yang bersumber dari dalam diri sendiri seseorang akan membuat seseorang melakukan upaya lebih banyak yang dapat diindikasikan dengan:

- 1) Sifat ingin tahu dan ingin menyelidiki dunia yang lebih luas
- 2) Kreativitas yang tinggi

- 3) Berkeinginan untuk memperbaiki kegagalan yang dialami
- 4) Berusaha agar teman dan guru memiliki kemampuan bekerjasama
- 5) Berusaha menguasai seluruh mata pelajaran, dan beranggapan bahwa semua mata pelajaran penting

b. Kemampuan peserta didik

Kemampuan peserta didik akan mempengaruhi motivasi belajar. Kemampuan yang dimaksud adalah segala potensi yang berkaitan dengan intelektual atau intelegensi. Kemampuan psikomotor juga akan memperkuat motivasi.

c. Kondisi peserta didik

Keadaan peserta didik secara jasmaniah maupun rohaniah akan mempengaruhi motivasi belajar. Kondisi jasmani dan rohani yang sehat akan mendukung pemusatan perhatian dan gairah dalam belajar.

d. Kondisi Lingkungan belajar

Kondisi lingkungan belajar dapat berupa keadaan alam, lingkungan tempat tinggal, pergaulan kemasyarakatan, dan lingkungan institusi penyelenggara pendidikan. Kondisi lingkungan belajar juga termasuk hal yang penting untuk diperhatikan. Lingkungan yang kondusif juga turut mempengaruhi minat dan kemauan belajar seseorang.

e. Unsur-unsur dinamis dalam pembelajaran

Peserta didik memiliki perasaan, perhatian, ingatan, kemauan, dan pengalaman, hidup yang turut mempengaruhi minat dan motivasi dalam belajar baik secara langsung maupun tidak langsung.

- f. Upaya pengajar dalam membelajarkan peserta didik
- g. Pengajar merupakan salah satu stimulus yang sangat besar pengaruhnya dalam memotivasi peserta didik untuk belajar. Kemampuan merancang bahan ajar dan perilaku merupakan bagian dari upaya pembelajaran.

(Nursalam, Efendi, 2008: 28).

### **2.6.6 Hambatan Dalam Kegiatan Belajar Mengajar**

#### **1. Lingkungan**

Lingkungan yang tidak kondusif mengakibatkan hilangnya kendali, kurangnya konsentrasi serta ketidakoptimalan proses belajar mengajar.

#### **2. Dosen / Mahasiswa**

Karakter/sikap dosen dan mahasiswa sangat mempengaruhi keberhasilan kegiatan belajar mengajar. Ketidaksiapan baik secara fisik maupun psikologis akan mengganggu pencapaian tujuan belajar.

#### **3. Dukungan**

Dukungan baik dari keluarga, teman, pengelola juga berpengaruh sekali. Dukungan dari keluarga dapat berupa dukungan motivasi dan pembiayaan, dukungan dari teman terkait motivasi, sedangkan dukungan dari pihak pengelola terkait dengan penyediaan sarana prasarana yang mendukung, pengelolaan dosen/staf yang berkompeten serta *reward* untuk setiap keberhasilan yang dicapai.

#### **4. Kurangnya tanggungjawab**

Kesadaran masing-masing elemen dalam suatu sistem pendidikan baik dari pihak pendidik, pengelola maupun mahasiswa sangat diperlukan. Sebaik apapun pengelolaannya apabila tidak disertai rasa tanggungjawab untuk



memanfatatkan sebaik mungkin serta rasa untuk menjaga semua fasilitas yang ada dapat menghambat pencapaian tujuan.

## **2.7 Evaluasi Program Pengajaran**

### **2.7.1 Pengertian Evaluasi Program**

Evaluasi program adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan dengan sengaja untuk melihat tingkat keberhasilan program. Ada beberapa pengertian tentang “program” itu sendiri, salah satunya menyebutkan bahwa “program adalah rencana”. Program adalah kegiatan yang direncanakan dengan seksama. Melakukan evaluasi program adalah kegiatan yang dimaksudkan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat keberhasilan dari kegiatan yang direncanakan. Apabila kita membatasi pengertian “program “ sebagai kegiatan yang direncanakan, maka program tersebut tidak lagi disebut demikian jika kegiatannya sudah selesai dilaksanakan. Namun, kalau kita amati dari kehidupan sehari-hari ada pula kegiatan yang dilaksanakan tanpa rencana. Mungkin karena kegiatan tersebut sudah terlalu biasa, misalnya makan sehingga tidak pernah ada orang yang sebelum mulai makan merencanakan bagaimana makan akan dilakukan. Mungkin juga kegiatan tersebut terlalu sederhana sehingga tidak perlu rencana.

Sedikit uraian tersebut dapat ditangkap bahwa sesuatu kegiatan perlu direncanakan apabila kegiatan yang bersangkutan memang dipandang penting sehingga apabila tidak direncanakan secara masak-masak boleh jadi akan menjumpai kesulitan atau hambatan. Penyelenggaraan pendidikan bukan sesederhana mengadakan peralatan pernikahan. Dampak pendidikan akan meliputi banyak orang dan menyangkut banyak aspek. Oleh karena itu, kegiatan

pendidikan harus dievaluasi agar dapat dikaji apa kekurangannya dan kekurangan tersebut akan dapat dipertimbangkan untuk pelaksanaan pendidikan pada waktu lain. Sebenarnya yang menjadi titik awal dari kegiatan evaluasi program adalah keingintahuan penyusun program untuk melihat apakah tujuan program sudah tercapai atau belum. Dengan kata lain dengan evaluasi program dimaksudkan untuk melihat pencapaian target program.

### **2.7.1 Sasaran Evaluasi Program**

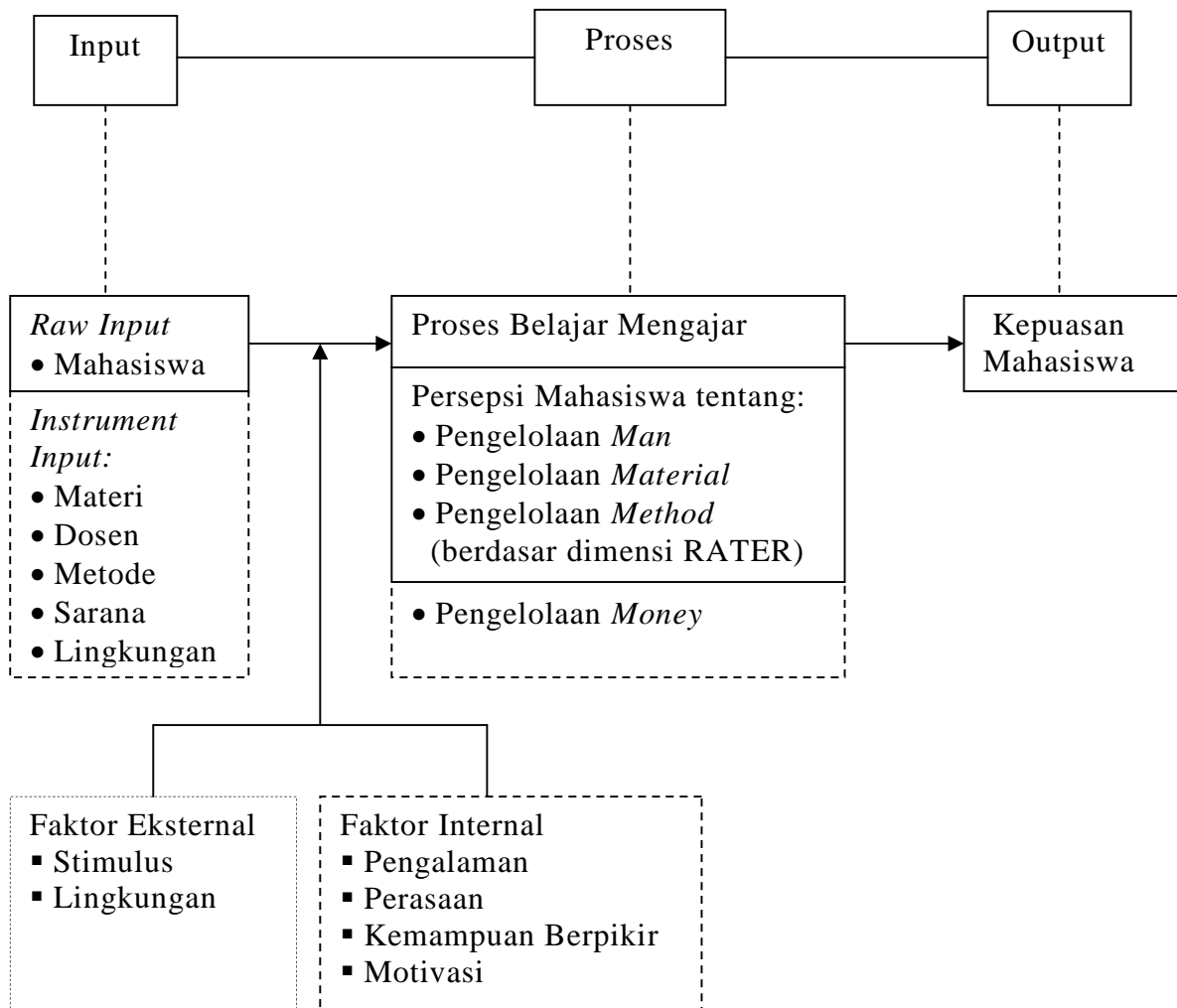
Kegiatan evaluasi program berhubungan dengan keseluruhan kegiatan belajar mengajar. Kegiatan ini diawali dari *input*, proses dan *output*. Input disini meliputi *raw input* (mahasiswa) dan *instrument input* (gedung, perpustakaan, kurikulum, dosen, metode). Dalam proses transformasi, mahasiswa yang baru masuk mengikuti proses pendidikan dipandang sebagai bahan mentah yang akan diolah melalui proses pengajaran. Mahasiswa yang baru masuk (*input*) ini memiliki karakteristik atau kekhususan sendiri-sendiri yang banyak mempengaruhi keberhasilan dalam belajar (*output*). Disamping itu ada masukan lain yang juga berpengaruh dalam keberhasilan belajar siswa, yaitu masukan instrumental dan masukan lingkungan. Yang dapat dimasukkan sebagai masukan instrumental adalah materi/kurikulum, guru, metode mengajar, dan sarana pendidikan (alat, bahan, media belajar). Mahasiswa yang sudah dimasukkan ke dalam alat pemrosesan, yaitu transformasi, dan sudah menjadi bahan jadi dikenal dengan hasil atau keluaran (*output*). Output dapat berupa lulusan suatu institusi pendidikan, dan dapat juga berupa kepuasan dari pengguna layanan pendidikan tersebut atas pelayanan yang diterima selama ini.

(Arikunto, 2001: 295)

**BAB 3**

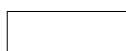
**KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS  
PENELITIAN**

**3.1 Kerangka Konseptual Penelitian**



Gambar 3.1 Kerangka konsep Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tentang Pengelolaan *Man*, *Material* dan *Method* di Akper Pemkab Ponorogo Tahun 2008 .

Keterangan :



: Variabel yang akan diukur



: Variabel yang tidak diukur

Dari gambar 3.1 dapat dijelaskan bahwa proses belajar mengajar meliputi input, proses dan output. Input terdiri dari raw input dan instrument input. Raw input adalah mahasiswa, sedangkan instrument input meliputi materi, dosen, metode, sarana dan lingkungan. Proses yang dimaksud disini adalah kegiatan belajar mengajar dimana dalam kegiatan tersebut terdapat suatu sistem manajemen atau pengelolaan yang meliputi pengelolaan *Man, Material, Method, serta Money (M1, M2, M3, dan M4)*. Dalam kegiatan belajar mengajar diperlukan manajemen/pengelolaan sistem pendidikan yang baik. Pengelolaan M1, M2, M3, dan M4 yang baik sangat menentukan kepuasan/ketidakpuasan mahasiswa. Pada penelitian ini yang diukur terbatas pada persepsi mahasiswa tentang pengelolaan *Man, Material dan Method*. Pengelolaan M1, M2 dan M3 dalam penelitian ini dijabarkan berdasarkan dimensi RATER (*Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness*). Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi terdiri dari faktor instrinsik dan ekstrinsik. Faktor intrinsik meliputi pengalaman, perasaan, kemampuan berpikir dan motivasi. Sedangkan faktor ekstrinsik meliputi stimulus dan lingkungan. Dari *input* dan proses tersebut diatas maka *outputnya* adalah kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa merupakan keluaran atau tujuan yang ingin dicapai oleh setiap institusi penyelenggara pendidikan.

### **3.2 Hipotesis**

**Ha :** Ada hubungan antara persepsi mahasiswa tentang pengelolaan *Man, Material dan method* dengan dengan kepuasan mahasiswa

## **BAB 4**

### **METODE PENELITIAN**

#### **4.1 Desain Penelitian**

Rancangan atau desain penelitian adalah sesuatu yang sangat penting dalam penelitian, memungkinkan pengontrolan maksimal beberapa faktor yang bisa mempengaruhi akurasi suatu hasil (Nursalam, 2008: 77). Jenis penelitian ini adalah *Cross Sectional*, yaitu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran/observasi data variabel independen dan dependen dinilai secara simultan pada suatu saat, jadi tidak ada tindak lanjut. Tentunya tidak semua subjek penelitian harus diobservasi pada hari atau pada waktu yang sama, akan tetapi baik variabel independen maupun variabel dependen dinilai hanya satu kali saja. Dengan studi ini, akan diperoleh prevalensi atau efek suatu fenomena dihubungkan dengan penyebab (Nursalam, 2008: 83).

#### **4.2 Populasi, Sampel, dan Tehnik Sampling**

##### **4.2.1 Populasi Penelitian**

Populasi dalam penelitian adalah setiap subjek (misalnya manusia; pasien) yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan (Nursalam, 2008:89).

##### **1. Populasi Target**

Populasi target adalah populasi yang memenuhi kriteria sampling dan menjadi sasaran akhir penelitian. Populasi target bersifat umum dan biasanya pada penelitian klinis dibatasi oleh karakteristik demografis. Pada

penelitian ini populasi target yaitu mahasiswa Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Ponorogo Tahun 2009.

## 2. Populasi Terjangkau

Populasi terjangkau adalah populasi yang memenuhi kriteria penelitian dan biasanya dapat dijangkau oleh peneliti dari kelompoknya. Pada penelitian ini populasi terjangkau adalah mahasiswa Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Ponorogo Tingkat II yaitu berjumlah 100 mahasiswa.

### Penentuan Besar sampel

Rumus

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{d^2(N-1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{100 (1,96)^2 0,5 \cdot 0,5}{(0,05)^2 (100-1) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$= 80 \text{ responden}$$

Keterangan:

n = Perkiraan Besar sampel

N = Perkiraan Besar populasi

z = Nilai standar normal untuk  $\alpha = 0,05$  (1,96)

p = Perkiraan proporsi, jika tidak diketahui dianggap 50%

q =  $1 - p$  (100% - p)

d = Tingkat kesalahan yang dipilih (d= 0,05)

#### **4.2.2 Sampel Penelitian**

Sampel terdiri dari bagian populasi terjangkau yang dapat dipergunakan sebagai subjek penelitian melalui sampling (Nursalam, 2008:91). Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang akan diteliti (Arikunto, 2002). Sampel pada penelitian ini adalah mahasiswa TK II Semester III Akper Pemkab Ponorogo.

#### **4.2.3 Tehnik Sampling**

Sampling adalah proses menyeleksi porsi dari populasi untuk dapat mewakili populasi. Tehnik sampling merupakan cara-cara yang ditempuh dalam pengambilan sampel, agar memperoleh sampel yang benar-benar sesuai dengan keseluruhan subjek penelitian (Nursalam, 2008:93). Pada penelitian ini tehnik sampling yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*. Pemilihan sampel dengan cara ini merupakan pemilihan sampel dengan cara yang paling sederhana. Pada penelitian ini peneliti mengambil secara acak responden yaitu dengan menulis nomor urut mahasiswa dan diambil secara acak. Nomor yang terambil berarti mahasiswa tersebut yang menjadi responden.

### **4.3 Variabel penelitian**

#### **4.3.1 Variabel Independen**

Pada penelitian ini variabel independennya adalah persepsi mahasiswa tentang pengelolaan *Man, Material* dan *Method*

#### **4.3.2 Variabel Dependen**

Variabel dependen pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan mahasiswa.

#### 4.4 Definisi Operasional

Tabel 4.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Parameter	Alat Ukur/ Skala	Skor
Independen: Persepsi Mahasiswa Tentang Pengelolaan <i>Man, Material dan Method</i>	Anggapan mahasiswa terhadap pengorganisasian sumber daya manusia, sarana prasarana, metode pengajaran maupun pelayanan terhadap mahasiswa (administrasi, perpustakaan, laboratorium, dan penunjang lainnya)	Dinilai berdasar dimensi RATER, meliputi: 1. <i>Man</i> : Dosen, staf administrasi, staf perpustakaan, laboratorium, petugas kebersihan 2. <i>Material</i> : sarana prasarana (kelas, <i>Audio visual</i> , internet, peralatan di laboratorium, koleksi di perpustakaan, sarana kegiatan kemahasiswaan) 3. <i>Method</i> : kurikulum, metode pembelajaran, sistem pelayanan administrasi, laboratorium, serta perpustakaan	Kuesioner/ Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sangat Setuju=4</li> <li>• Setuju=3</li> <li>• Tidak Setuju=2</li> <li>• Sangat tidak setuju=1</li> </ul> <p>Interpretasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat baik &gt;75%</li> <li>2. Baik 51-75%</li> <li>3. Kurang Baik 26-50%</li> <li>4. Tidak Baik &lt;26%</li> </ol>
Variabel dependen: Kepuasan mahasiswa	Perasaan senang mahasiswa yang berasal dari perbandingan antara kesenangan	Pengelolaan : 1. <i>Man</i> 2. <i>material</i> 3. <i>Method</i>	Kuesioner/ Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sangat Setuju=4</li> <li>• Setuju=3</li> <li>• Tidak Setuju=2</li> <li>• Sangat tidak Setuju=1</li> </ul>



	terhadap aktivitas dari pengelolaan sistem pendidikan yang dijalankan di akademi keperawatan.			Interpretasi: 1. Sangat puas >75% 2. Puas 51-75% 3. Kurang puas 26-50% 4. Tidak puas <26%
--	---	--	--	---

#### 4.5 Instrumen penelitian

Instrumen adalah alat ukur atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Arikunto, 2002). Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen. Pada jenis pengukuran ini peneliti mengumpulkan data secara formal kepada subjek untuk menjawab pertanyaan secara tertulis (Nursalam, 2008:109). Kuesioner pada penelitian ini meliputi kuesioner tentang pengelolaan *Man Material* dan *Method*, serta kuesioner tentang kepuasan mahasiswa.. Kuesioner tentang pengelolaan *Man Material* dan *Method* (M1, M2, dan M3) meliputi *Man* (dosen, staf administrasi, staf perpustakaan, staf laboratorium), *Material*, meliputi sarana prasarana (kondisi ruang kuliah, perangkat *Audio visual*, internet, koleksi perpustakaan, peralatan laboratorium, dan sebagainya), dan *Method* (meliputi kurikulum, metode pembelajaran, sistem pelayanan dan administrasi, pelayanan di laboratorium, serta pelayanan di perpustakaan).

## **4.6 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **4.6.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah di Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Ponorogo, yang terletak di Jl. Dr. Ciptomangunkusumo Nomor 82 A Ponorogo

### **4.6.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Januari 2009

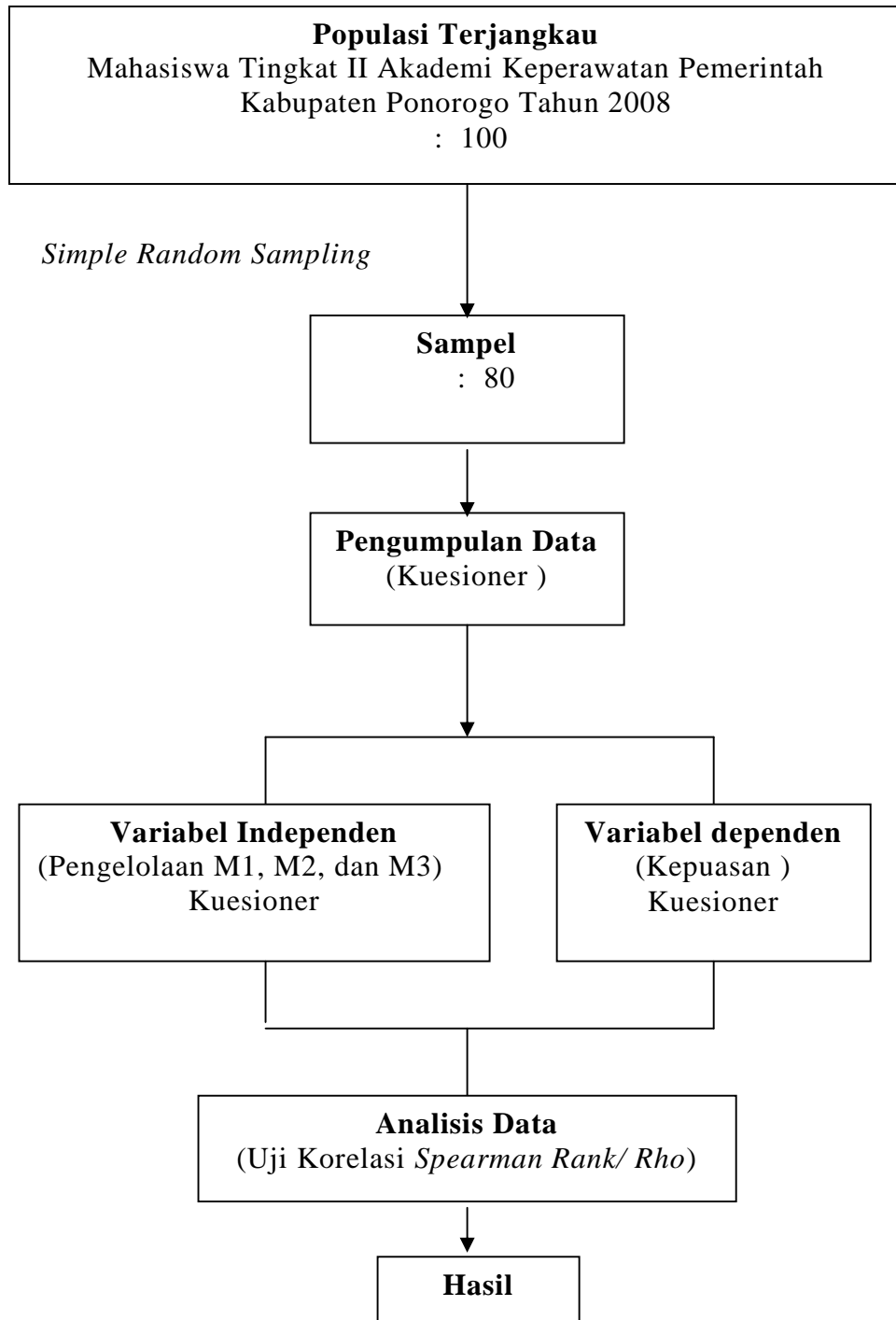
## **4.7 Pengumpulan dan Analisa Data**

### **4.7.1 Prosedur Pengumpulan Data**

Pengumpulan data diawali dengan mengajukan izin permohonan pengumpulan data ke Direktur Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Ponorogo. Setelah mendapat izin peneliti mengumpulkan responden yang memenuhi kriteria inklusi dan diambil secara acak, yaitu dengan mengundi nomor mahasiswa. Bagi mahasiswa yang nomornya terpilih selanjutnya diberi penjelasan tentang tujuan dan prosedur penelitian. Selanjutnya responden diberikan *Informed Consent* untuk dibaca dan ditandatangani bagi yang bersedia. Setelah menandatangani *Informed Consent* maka responden yang bersedia diberi penjelasan tentang tata cara pengisian kuesioner. Peneliti memberitahukan kepada responden untuk tidak mencantumkan nama atau identitas diri yang lain. Responden diberitahu untuk memberi tanda V pada kotak pilihan jawaban. Responden

dianjurkan untuk memberikan jawaban secara jujur dan tidak terpengaruh oleh pihak lain. Peneliti meyakinkan bahwa jawaban jujur responden sangat penting dan tidak berakibat negatif bagi responden. Responden diharapkan mengisi keseluruhan kuesioner yang diberikan. Kuesioner tentang pengelolaan *Man* terdiri dari 20 soal, pengelolaan *Material* terdiri dari 10 soal, pengelolaan *Method* terdiri dari 10 soal, serta kuesioner tentang kepuasan terdiri dari 3 soal. Setelah semua daftar pertanyaan diisi kemudian dikumpulkan lagi kepada peneliti untuk dilakukan analisis data.

#### 4.8 Kerangka Operasional



Gambar 4.1. Kerangka operasional penelitian

#### 4.9 Analisis Data

Data yang telah disunting kemudian diolah dengan uji korelasi *Spearman Rank*. Penelitian ini menggunakan *Program Statistic SPSS 13* dengan  $0,05$ . Uji korelasi *Spearman Rank* digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua variable, yaitu variabel bebas dan variabel tergantung yang berskala ordinal (non parametrik). Korelasi bias menghasilkan angka positif maupun negative. Jika korelasi menghasilkan angka positif maka hubungan kedua variabel bersifat searah, dan begitu juga sebaliknya. Angka korelasi berkisar antara 0 sampai dengan 1, dengan ketentuan jika angka mendekati satu maka hubungan kedua variabel semakin kuat. Besar kecilnya angka korelasi menentukan kuat atau lemahnya hubungan kedua variabel. Patokan angkanya adalah sebagai berikut:

0 – 0,25 : Korelasi sangat lemah

>0,25 – 0,5 : Korelasi cukup

>0,5-0,75 : Korelasi kuat

>0,75 – 1 : Korelasi sangat kuat

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya sumbangan atau besarnya peranan variabel independen tersebut adalah dengan rumus Koefisien Determinasi (KD). Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$KD = (\text{Koefisien Korelasi})^2 \times 100\%.$$

(Sarwono, 2006: 107).

#### **4.10 Masalah Etik**

##### **1. *Informed Consent* (Lembar Persetujuan menjadi responden)**

Subjek harus mendapatkan informasi secara lengkap tentang tujuan penelitian yang akan dilaksanakan, mempunyai hak untuk bebas berpartisipasi atau menolak menjadi responden. Pada informed consent juga perlu dicantumkan bahwa data yang diperoleh hanya akan dipergunakan untuk pengembangan ilmu (Nursalam, 2008:115).

##### **2. *Anonimity* (tanpa nama)**

Untuk menjaga kerahasiaan identitas subjek, peneliti tidak akan mencantumkan nama subjek pada lembar pengumpulan diberi nomor kode tertentu (Nursalam, Pariani, 2001:141).

##### **3. Confidentiality (kerahasiaan)**

Kerahasiaan informasi yang telah dilakukan dari subjek dijamin kerahasiaannya oleh peneliti. Hanya kelompok data tertentu saja yang akan disajikan atau dilaporkan sebagai hasil riset (Nursalam, Pariani, 2001:141).

#### **4.11 Keterbatasan**

##### **1. Sampel**

Sampel yang diteliti keseluruhan berasal dari Tingkat II sehingga kemungkinan hasil belum bisa mewakili hasil dari keseluruhan populasi.

##### **2. Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen pengumpulan data sebagian belum teruji validitas dan reliabilitasnya sehingga kemungkinan belum bisa mengukur keseluruhan variabel secara tepat.

3. Keterbatasan waktu atau peneliti

Waktu penelitian terbatas pada bulan Januari 2009 sehingga responden yang diambil yaitu hanya mahasiswa yang pada saat bersangkutan berada di kampus (tidak sedang mengikuti pembelajaran di lahan praktik).

## BAB 5

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan analisa data dari 80 kuesioner yang telah diisi oleh responden. Dari 80 eksemplar kuesioner yang dibagikan seluruhnya kembali. Penyajian akan dimulai dari data umum tentang gambaran lokasi penelitian, yaitu di Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Ponorogo, serta karakteristik responden yang meliputi umur, jenis kelamin, serta daerah asal. Setelah data umum disajikan, dilanjutkan dengan penyajian variabel yang diukur, yaitu variabel pengelolaan *Man, Material dan Method* dengan variabel kepuasan mahasiswa Akper Pemkab Ponorogo. Uji statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel adalah uji statistik *Spearman Rank (Rho)* dengan menggunakan Program *Statistic SPSS 13* dengan  $0,05$ . Selanjutnya untuk mengetahui faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan mahasiswa diantara pengelolaan *Man, Material dan Method* adalah dilihat berdasarkan koefisien korelasi dari masing-masing hubungan kemudian dihitung nilai koefisien determinasinya (KD).

#### 5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 5.1.1 Latar Belakang Akademi Keperawatan Pemkab Ponorogo

Penyelenggaraan pembangunan nasional berwawasan kesehatan dan pembangunan kesehatan memerlukan berbagai jenis tenaga kesehatan yang memiliki kemampuan profesional sebagai pelaksanaan upaya kesehatan dan perkembangannya. Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Ponorogo



adalah hasil dari Konversi SPK Pemda Tingkat II Ponorogo yang merupakan embrio sekolah di lingkungan Kesehatan di Kabupaten Ponorogo. Sekolah Perawat Kesehatan tersebut didirikan pada tanggal 1 Juli 1985 berdasarkan Keputusan Bupati Kepala Dati II Ponorogo pada saat itu dengan Nomor 349 tahun 1984 tanggal 5 Nopember 1984 dan ditindak lanjuti dengan izin operasional dari Keputusan Pusat Pendidikan Tenaga Kesehatan Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

Sejalan dengan perkembangan program pelayanan kesehatan yang menuntut peningkatan mutu pelayanan secara regional maupun global dan tuntutan profesionalisme tenaga kesehatan pada umumnya dan keperawatan pada khususnya, maka mulai tahun akademik 1999/2000 SPK Pemda Tingkat II Ponorogo mendapat kesempatan dikonversi ke Jenjang Pendidikan Tinggi (JPT) Diploma III dengan nama Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Ponorogo (Akper Pemkab Ponorogo).

### **5.1.2 Visi Misi Akper Pemkab Ponorogo**

#### **1. Visi**

Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Ponorogo, diharapkan akan meluluskan tenaga keperawatan profesional yang memiliki pengetahuan, ketrampilan serta sikap yang tinggi sehingga dapat bersaing pada tingkat nasional atau global.

#### **2. Misi**

Sejalan dengan Visi, Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Ponorogo, mengemban misi sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan pendidikan Keperawatan dan Kesehatan yang profesional agar lulusannya mampu berkompetensi global.
- 2) Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat dengan standar tinggi dalam pelayanan kesehatan, sesuai dengan masalah dan kebutuhan masyarakat.
- 3) Melaksanakan proses belajar mengajar, penelitian, dan publikasi yang profesional untuk menunjang perkembangan ilmu.
- 4) Melaksanakan evaluasi secara reguler untuk meningkatkan kualitas proses belajar mengajar dan akreditasi.

### **5.1.2 Lokasi**

Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Ponorogo berlokasi di Jl. Dr. Ciptomangunkusumo No. 82 A Ponorogo, atau berada tepat disebelah kiri RSUD. Dr. Hardjono Soedigdomarto, SpOg. yang merupakan tempat pelayanan kesehatan terbesar di Kabupaten Ponorogo.

### **5.1.3 Staf pengajar, staf administrasi serta staf penunjang lain**

Staf Pengajar terdiri dari dosen tetap serta dosen tidak tetap. Dosen tetap berjumlah 22 orang. Sedangkan dosen tidak tetap berasal dari staf RSUD. Dr. Harjono Soedigdomarto, SpOg. Ponorogo, staf Puskesmas di wilayah kerja Kabupaten Ponorogo, staf Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo, staf RSUD. Dr. Soedono Madiun, staf RSJ. Surakarta, dan staf RS. Dr. Saiful Anwar Malang. Berikut adalah sumber daya manusia (staf tetap) di Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Ponorogo.

## 1. Staf Pengajar

Tabel 5.1 Distribusi Jumlah Staf Pengajar Tetap di Akper Pemkab Ponorogo tahun 2009

No	Kualifikasi	Jumlah
1.	S2 Keperawatan	1
2.	S2 Kesehatan	3
3.	S1 Keperawatan	11
4.	S1 Pendidikan	1
5.	DIV Perawat Pendidik	4
6.	D III Keperawatan	2
<b>Jumlah</b>		<b>22</b>

## 2. Staf Administrasi

Tabel 5.2 Distribusi Staf Administrasi, perpustakaan dan staf penunjang di Akper Pemkab Ponorogo tahun 2009

No.	Kualifikasi	Jumlah
1.	Sarjana	6 orang
2.	Diploma	2 orang
3.	SMA	5 orang
<b>Jumlah</b>		<b>13</b>

### 5.1.4 Sarana Prasarana

Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Ponorogo memiliki sarana prasarana pembelajaran, diantaranya:

- 1) 6 ruang perkuliahan (masing-masing dilengkapi dengan LCD, Proyektor, CPU, Tape, AC)
- 2) 1 ruang demonstrasi dilengkapi dengan LCD, Proyektor, CPU, Tape, AC.
- 3) Laboratorium dilengkapi dengan LCD, Proyektor, CPU, Tape, AC, serta peralatan-peralatan pendukung pembelajaran yang memadai baik dalam kualitas maupun kuantitasnya.

- 4) Perpustakaan yang memberikan pelayanan dari jam 07.00-16.00 dan buka setiap hari Senin-Sabtu yang dilengkapi dengan sarana internet gratis.
- 5) Tempat parkir yang terletak di dalam lingkungan kampus dan terjaga keamanannya.
- 6) Sarana pendukung kegiatan ekstrakurikuler, seperti perlengkapan alat olah raga dan perangkat musik.

### 5.1.5 Jumlah Mahasiswa

Total jumlah mahasiswa adalah 293, terdiri dari 100 mahasiswa Tingkat I, 100 mahasiswa Tingkat II, dan 93 mahasiswa Tingkat III. Masing-masing tingkat memiliki 2 ruang perkuliahan, berarti tiap 1 ruang kuliah diisi sekitar sebanyak 50 mahasiswa.

## 5.2 Hasil Penelitian

### 5.2.1 Karakteristik Data Umum Responden

#### 1. Umur

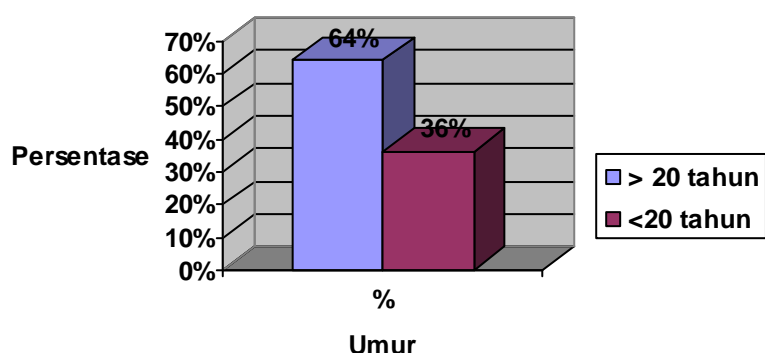


Diagram 5.1 Distribusi responden berdasarkan umur di Akper Pemkab Ponorogo Bulan Januari Tahun 2009

Diagram 5.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia > 20 tahun, yaitu berjumlah 51 responden (64%) dan sebagian kecil responden berusia 20 tahun, yaitu berjumlah 29 responden (36%).

## 2. Jenis Kelamin

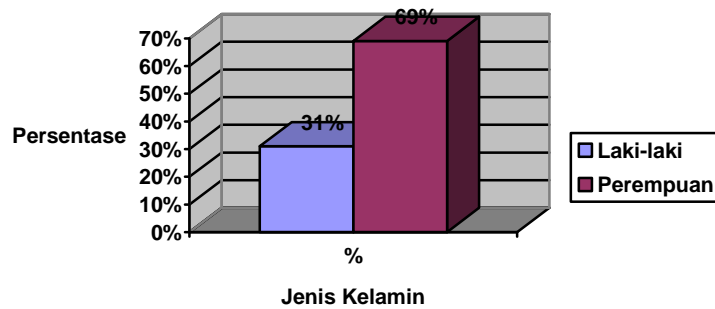


Diagram 5.2 Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin di Akper Pemkab Ponorogo Bulan Januari Tahun 2009

Diagram 5.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah perempuan yaitu berjumlah 55 responden (69%) dan sebagian kecil responden adalah laki-laki, yaitu berjumlah 25 responden (31%).

## 3. Daerah Asal

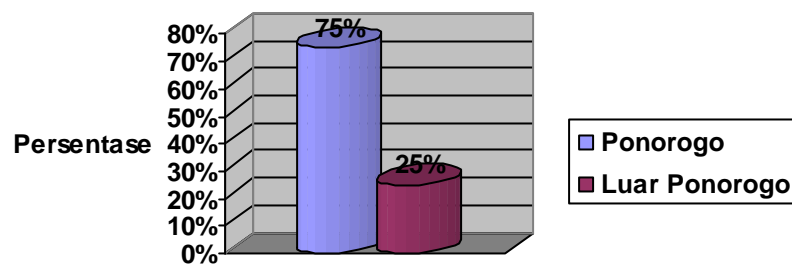


Diagram 5.3 Distribusi responden berdasarkan daerah asal di Akper Pemkab Ponorogo Bulan Januari Tahun 2009

Diagram 5.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berasal dari Kabupaten Ponorogo, berjumlah 60 responden (75%) dan sebagian kecil responden berasal dari luar Ponorogo, berjumlah 20 responden (25%).

## 5.2.2 Variabel Yang Diukur

### 1. Persepsi Mahasiswa Tentang Pengelolaan *Man*, *Material* dan *Method*

#### a. Pengelolaan *Man*

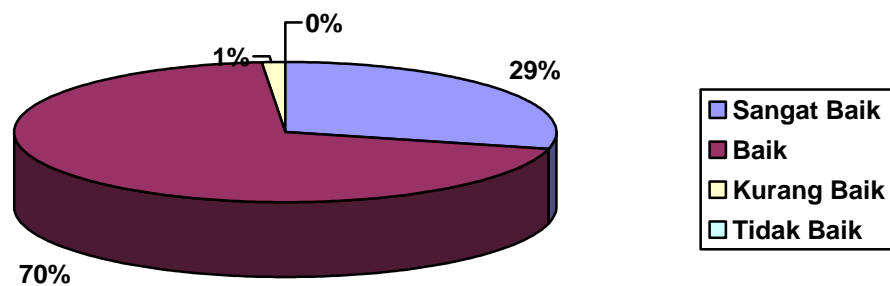


Diagram 5.4 Distribusi responden berdasarkan persepsi tentang pengelolaan *Man* di Akper Pemkab Ponorogo Bulan Januari Tahun 2009

Diagram 5.4 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendapat pengelolaan *Man* (dosen, staf administrasi, staf perpustakaan, staf laboratorium, dan staf penunjang lainnya) di Akper Pemkab Ponorogo adalah baik, yaitu berjumlah 56 responden (70%), dan tidak satupun dari responden yang menyatakan tidak baik tentang pengelolaan *Man*.

### b. Pengelolaan *Material*

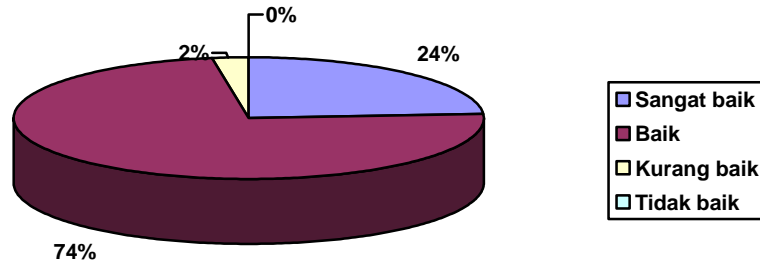


Diagram 5.5 Distribusi responden berdasarkan persepsi tentang pengelolaan *Material* di Akper Pemkab Ponorogo Bulan Januari Tahun 2009

Berdasarkan diagram 5.5 dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa mengatakan pengelolaan *Material* (Sarana Prasarana) di Akper Pemkab Ponorogo adalah baik, yaitu berjumlah 59 responden (74%).

### c. Pengelolaan *Method*

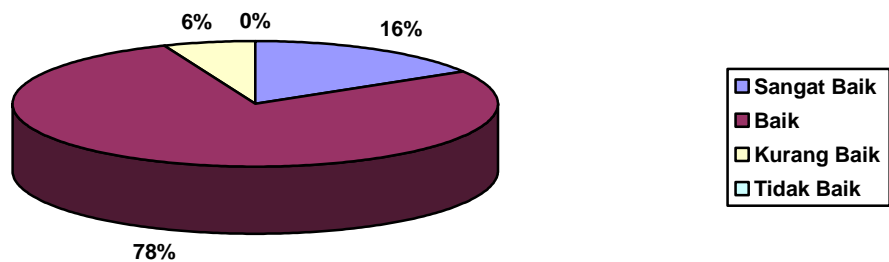


Diagram 5.6 Distribusi responden berdasarkan persepsi tentang pengelolaan *Method* di Akper Pemkab Ponorogo Bulan Januari Tahun 2009

Dari diagram 5.6 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan pengelolaan *Method* (kurikulum, metode pembelajaran, sistem pelayanan administrasi, pelayanan perpustakaan, pelayanan laboratorium) di Akper Pemkab Ponorogo adalah baik, yaitu berjumlah 62 responden (78%).

## 2. Kepuasan Mahasiswa

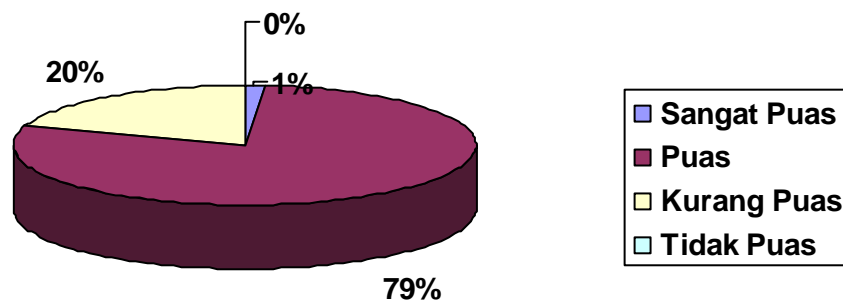


Diagram 5.7 Distribusi responden berdasarkan kepuasan terhadap pengelolaan *Man, Material dan Method* di Akper Pemkab Ponorogo Tahun 2009

Diagram 5.7 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pengelolaan *Man, Material dan Method* di Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Ponorogo, yaitu berjumlah 63 responden (79%), dan sebagian kecil responden menyatakan kurang puas terhadap pengelolaan *Man, material dan Method*.



### 3. Hubungan antara persepsi mahasiswa tentang pengelolaan *Man*, *Material* dan *Method* dengan Kepuasan

- a. Hubungan antara persepsi mahasiswa tentang pengelolaan *Man* dengan kepuasan

Tabel 5.3 Tabulasi silang antara persepsi mahasiswa tentang pengelolaan *Man* dengan tingkat kepuasan mahasiswa Akper Pemkab Ponorogo Tahun 2009

Kepuasan Pengelolaan MI	Sangat Puas		Puas		Kurang Puas		Tidak Puas		Total	
		%		%		%		%		%
Sangat Baik	1	1,25	22	27,5	0	0	0	0	23	28,75
Baik	0	0	40	50	16	20	0	0	56	70
Kurang Baik	0	0	1	1,25	0	0	0	0	1	1,25
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	1	1,25	63	78,75	16	20	0	0	80	100
Uji korelasi <i>Spearman Rank (Rho)</i> $r^2 = 0,392$ $p = 0,00$										

Dari tabel 5.3 dapat diketahui bahwa setengah dari keseluruhan responden, yaitu berjumlah 40 responden (50%) menyatakan bahwa pengelolaan *Man* adalah baik dan responden puas terhadap pengelolaan *Man* tersebut. Hasil uji korelasi *Spearman Rank* didapatkan nilai  $p = 0,00$  yang berarti bahwa terdapat hubungan antara pengelolaan *Man* dengan kepuasan mahasiswa dengan koefisien korelasi sebesar 0,392 (korelasi cukup). Ini berarti bahwa semakin baik pengelolaan sumber daya manusia pada suatu institusi pendidikan, baik pengajar maupun staf penunjang lainnya maka semakin membuat mahasiswa merasa dipenuhi

kebutuhannya. Keadaan ini berhubungan pada kepuasan mahasiswa terhadap pengelolaan yang diberikan.

b. Hubungan Antara persepsi Mahasiswa Tentang Pengelolaan *Material* dengan Kepuasan

Tabel 5.4 Tabulasi silang antara persepsi mahasiswa tentang pengelolaan *Material* dengan tingkat kepuasan mahasiswa Akper Pemkab Ponorogo Tahun 2009

Kepuasan Pengelolaan M2	Sangat Puas		Puas		Kurang Puas		Tidak Puas		Total	
		%		%		%		%		%
Sangat Baik	1	1,25	18	22,5	0	0	0	0	19	23,75
Baik	0	0	44	55	15	18,75	0	0	59	73,75
Kurang Baik	0	0	1	1,25	1	1,25	0	0	2	2,5
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	1,25	63	78,75	16	20	0	0	80	100
Uji korelasi <i>Spearman Rank (Rho)</i> $r^2 = 0,440$ $p = 0,00$										

Berdasarkan tabel 5.4 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan pengelolaan *Material* di Akper Pemkab Ponorogo adalah baik dan responden puas terhadap pengelolaan *Material* tersebut, yaitu berjumlah 44 responden (55%). Hasil uji korelasi *Spearman Rank* didapatkan nilai  $p = 0,00$  yang berarti bahwa terdapat hubungan antara pengelolaan *Material* dengan kepuasan mahasiswa dengan koefisien korelasi sebesar 0,440 (korelasi cukup). Ini berarti bahwa semakin baik pengelolaan *Material* (sarana prasarana) pada suatu institusi pendidikan, baik sarana pembelajaran di ruang kuliah, sarana di perpustakaan, sarana di laboratorium, maupun sarana penunjang lainnya maka akan semakin

meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap manajemen pelayanan di institusi yang bersangkutan.

c. Hubungan Antara Persepsi Mahasiswa Tentang Pengelolaan *Method* dengan Kepuasan

Tabel 5.5 Tabulasi silang antara persepsi mahasiswa tentang pengelolaan *Method* dengan tingkat kepuasan mahasiswa Akper Pemkab Ponorogo Tahun 2009

Kepuasan Pengelolaan M3	Sangat Puas		Puas		Kurang Puas		Tidak Puas		Total	
		%		%		%		%		%
Sangat Baik	1	1,25	11	13,75	1	1,25	0	0	13	16,25
Baik	0	0	48	60	12	15	0	0	60	75
Kurang Baik	0	0	4	5	3	3,75	0	0	7	8,75
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	1,25	63	78,75	16	20	0	0	80	100
Uji Korelasi <i>Spearman Rank (Rho)</i> $r^2 = 0,510$ $p = 0,00$										

Berdasarkan tabel 5.5 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan pengelolaan *Method* di Akper Pemkab ponorogo adalah baik dan sebagian besar responden puas terhadap pengelolaan *Method* tersebut, yaitu berjumlah 48 responden (60%). Hasil uji korelasi *Spearman Rank* didapatkan nilai  $p = 0,00$  yang berarti bahwa terdapat hubungan antara pengelolaan *Method* dengan kepuasan mahasiswa dengan koefisien korelasi sebesar 0,510 (korelasi kuat). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik pengelolaan *Method* (kurikulum, metode pembelajaran, metode pelayanan administrasi, pelayanan perpustakaan, pelayanan

laboratorium) pada suatu institusi pendidikan, maka akan semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap manajemen pelayanan di institusi yang bersangkutan.

#### 4. Faktor Paling Dominan Diantara Pengelolaan *Man*, *material* dan *method* yang Berhubungan Dengan Kepuasan Mahasiswa

Tabel 5.6 Perbandingan koefisien korelasi dari uji *Spearman Rank* diantara hubungan *Man* (M1) dengan kepuasan, *Material*(M2) dengan kepuasan, dan *Method* (M3) dengan kepuasan

Kepuasan Pengelolaan	Kepuasan mahasiswa	Koefisien korelasi (Uji <i>Spearman Rank</i> )
<i>Man</i>	M1 - Kepuasan	0,392
<i>Material</i>	M2 - kepuasan	0,440
<i>Method</i>	M3 – kepuasan	0,510

Tabel 5.6 menunjukkan bahwa koefisien korelasi terbesar terdapat pada hubungan antara M3 (*Method*) dengan kepuasan mahasiswa, yaitu dengan koefisien korelasi sebesar 0,510. Angka ini termasuk kategori korelasi kuat, sedangkan untuk variabel pengelolaan *Man*, dan *Material* termasuk dalam kategori korelasi cukup. Selanjutnya untuk melihat yang mana diantara pengelolaan *Man*, pengelolaan *Material* dan pengelolaan *Method* yang paling besar peranannya terhadap kepuasan mahasiswa adalah dengan menghitung Koefisien Determinasi (KD) dari masing-masing hubungan. Perbandingan hasilnya adalah seperti pada tabel 5.7 dibawah ini:

Tabel 5.7 Faktor Paling Dominan Diantara Pengelolaan *Man*, *Material* dan *Method* yang berhubungan dengan kepuasan mahasiswa berdasar nilai Koefisien Determinasi

Pengelolaan-kepuasan	Koefisien Korelasi	Koefisien Determinasi	Kesimpulan
Pengelolaan <i>Man</i>	0,392	15%	Kurang Dominan
Pengelolaan <i>Material</i>	0,440	19%	Kurang Dominan
Pengelolaan <i>Method</i>	0,510	26%	Paling Dominan

Hasil analisis seperti tercantum pada tabel 5.7 diatas dapat diketahui bahwa diantara ketiga variabel independen, yaitu pengelolaan *Man*, pengelolaan *Material* dan Pengelolaan *Method* yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan mahasiswa adalah pengelolaan *Method*, yaitu dengan Koefisien Determinasi sebesar 26%.

### 5.3 Pembahasan

Berdasarkan diagram 5.4 tentang persepsi mahasiswa tentang pengelolaan *Man* menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan pengelolaan *Man* di Akper Pemkab Ponorogo adalah baik, yaitu berjumlah 56 responden (70%), dan tidak satupun responden yang menyatakan bahwa pengelolaan *Man* di Akper Pemkab ponorogo tidak baik.

*Man* yang dimaksud disini meliputi kemampuan dosen menguasai materi yang disampaikan, kemampuan menyampaikan secara jelas, mudah dimengerti, pengalaman yang sesuai dengan materi yang disampaikan, ketepatan kedatangan dosen/karyawan, dosen mengajar sesuai silabus, latar

belakang pendidikan yang sesuai, serta kemudahan mahasiswa berkomunikasi dengan dosen/karyawan. Selain itu perhatian dosen/karyawan terhadap mahasiswa, kemampuan memahami kebutuhan mahasiswa, kemampuan memotivasi mahasiswa, penampilan dosen/karyawan yang rapi dan ramah, serta keaktifan dosen dalam kegiatan pengabdian masyarakat, kegiatan ilmiah, kesemuanya termasuk dalam penilaian *Man*.

*Man* merupakan komponen penting dalam kegiatan belajar mengajar. *Man* yang dimaksud disini bukan hanya dosen, tetapi seluruh staf, baik staf pengajar, staf administrasi, staf laboratorium, staf perpustakaan, serta staf pendukung lain. Dosen adalah orang yang diberi kepercayaan untuk menciptakan suasana perkuliahan menyenangkan dan menarik. Dosen adalah manusia biasa yang mempunyai banyak keterbatasan. Seperti juga mahasiswa, dosen mempunyai kelemahan yang bersumber dari fisik dan mental. Hal-hal yang berhubungan dengan fisik seperti kesehatan, kekebalan dan kerentanan. Hal-hal yang berhubungan dengan mental antara lain kesabaran, tanggung jawab, keramahan, dan sebagainya (Arikunto, 2001: 298).

*Man* disertai suatu masukan “bahan mentah” berupa mahasiswa yang menginginkan pengetahuan, ketrampilan dan sikap-sikap baik yang akan digunakan oleh mereka untuk menghadapi masa depan dalam kehidupannya. Sebagai alat untuk menggarap masukan adalah materi/kurikulum yang telah disusun. Dengan modal materi yang tertera sebagai kurikulum itulah *Man* berusaha agar mahasiswa menguasai apa

yang disediakan oleh institusi untuknya (Indrajit, Pranoto, 2006: 82). Dosen dalam melaksanakan tugasnya seharusnya penuh dengan kreativitas. Dosen yang mampu mengembangkan kreativitas perlu didukung oleh lingkungan yang kondusif, karena dengan berada diantara orang-orang atau teman sejawat yang saling aktif *sharing* ilmu yang dimiliki, sering diskusi tentang masalah-masalah di lapangan, serta keleluasaan menyampaikan ide ataupun kritik, maka akan membuat dosen/karyawan merasa bahwa semua bisa dilakukan bersama. Hal sesulit apapun jika masing-masing elemen dalam institusi saling bekerjasama untuk pengembangan kemampuan anak didik maka akan menciptakan iklim organisasi yang positif dan dapat meningkatkan kinerja dosen/karyawan di tempat tersebut (Sagala, 2006: 38).

*Man* dalam penelitian ini mencakup seluruh sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan pendidikan, akan tetapi yang paling banyak dibahas dalam penelitian ini adalah dosen karena dosen yang paling sering berhubungan dengan mahasiswa, baik dalam frekuensi maupun lama interaksinya. Dosen merupakan *role model* dalam dunia pendidikan. Selain kemampuan dalam penguasaan materi, kemampuan diluar kelas juga sangat diperlukan. Dosen yang secara tidak sengaja ditemui diluar kelas, mungkin dapat dijadikan sumber informasi, memberikan keterangan-keterangan yang diperlukan mahasiswa untuk memperkaya pengetahuannya. Dosen-dosen mata kuliah lain yang tidak pernah secara langsung mengajar mahasiswa tersebut di kelasnya, dapat menumbuhkan motivasi mahasiswa karena ketika bertemu di halaman kampus menyapa, tersenyum ataupun pujian,

saran-saran dapat meningkatkan tumbuhnya motivasi pada diri mahasiswa untuk lebih giat dalam belajar.

Pada penelitian ini sebagian besar mahasiswa Akper Pemkab Ponorogo menyatakan puas terhadap pengelolaan *Man*, sehingga dari hasil ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia di institusi yang bersangkutan (dosen dan staf pendukung lainnya) telah memberikan apa yang dibutuhkan mahasiswa untuk mencapai tujuan pembelajarannya. Hal ini berarti mahasiswa dalam proses penginderaan, interaksi serta interpretasinya terhadap sumber daya manusia di Akper Pemkab Ponorogo merasakan bahwa apa yang diharapkannya sesuai dengan apa yang diperoleh. Hasil ini didukung juga dengan data proporsi dosen mahasiswa yang memenuhi standar (1:20), latar belakang pendidikan, serta kemampuan dosen/karyawan membina komunikasi dengan mahasiswa. Banyak hal yang dikomunikasikan dengan mahasiswa, diantaranya mengenai penampilan dan kemampuan dosen, apakah sudah sesuai yang diharapkan atau belum. Selain itu dosen/pengelola membuka kesempatan seluas-luasnya bagi mahasiswa dalam bimbingan konseling, menyampaikan pendapat serta dosen/karyawan peduli terhadap masalah yang dialami mahasiswa.

Berdasarkan diagram 5.5 tentang pengelolaan *Material* di Akper Pemkab Ponorogo dapat diketahui bahwa sebagian besar responden, yaitu berjumlah 59 responden (55%) menyatakan puas terhadap pengelolaan *Material* (fasilitas ruang kuliah, sarana pembelajaran, kelengkapan buku-buku di perpustakaan, kelengkapan peralatan di laboratorium, sarana untuk kegiatan ekstrakurikuler, serta sarana penunjang lainnya) dan tidak satupun



responden yang menyatakan tidak puas terhadap pengelolaan *Material*. Termasuk dalam *material* seperti dimaksud dalam penelitian ini meliputi ruangan kelas yang nyaman, perangkat *Audio Visual* yang mendukung, perpustakaan yang menyediakan buku serta referensi yang diperlukan, peralatan praktikum, layanan internet, kemudahan foto copi, kesemuanya merupakan sarana yang dibutuhkan mahasiswa dalam mencapai tujuan belajarnya.

*Material* adalah komponen selain *Man* yang perlu dievaluasi dalam kegiatan belajar mengajar. *Material* adalah sarana pendidikan yang meliputi alat pengajaran dan media pendidikan. Sebelum dosen memulai perkuliahan, bahkan sebelum, atau sekurang-kurangnya pada waktu menyusun rencana mengajar, dosen telah memilih alat yang kira-kira dapat membantu melancarkan atau memperjelas konsep yang diajarkan. Selain dosen, mahasiswa juga dapat dijadikan titik tolak dalam menentukan apakah sarana yang digunakan dalam kegiatan pembelajaran maupun sarana pendukung lainnya sudah tepat. Mungkin saja pada waktu menentukan alat pembelajaran dosen berpikir bahwa pilihannya sudah tepat. Tetapi di dalam praktek pelaksanaan pengajaran, alat tersebut ternyata kurang atau sama sekali tidak tepat. Proses perkuliahan tidak semakin lancar, tetapi mungkin kacau (Arikunto, 2001: 300).

Pengaruh sarana prasarana bisa positif bisa juga negatif. Tata letak perabot kelas yang rapi dapat berpengaruh terhadap kesejukan suasana sehingga mahasiswa dapat belajar dengan nyaman. Sebaliknya suasana gaduh di luar kelas dapat mengganggu konsentrasi mahasiswa dan

menyebabkan mahasiswa tidak dapat belajar dengan tenang seperti yang diharapkan. Sebagai contoh, saat mahasiswa sedang konsentrasi mendengarkan penjelasan dari dosen, atau mahasiswa sedang serius melakukan percobaan, tiba-tiba terdengar suara mobil dengan knalpot terbuka lewat disebelah sekolah, tidak dapat disangkal bahwa perhatian mahasiswa menjadi buyar karenanya. Selain itu, apabila dosen menjumpai kesulitan dalam mengajar atau ketidakberhasilan mahasiswa dengan nilai yang rendah-rendah, ia dapat mencoba mengadakan evaluasi terhadap sarana yang digunakan. Sasaran evaluasi yang berkenaan dengan sarana perkuliahan antara lain kelengkapannya, ragam jenisnya, modelnya, kemudahannya untuk digunakan, kecocokan dengan materi yang diajarkan, jumlah persediaan dibandingkan dengan banyaknya siswa yang mempergunakannya (Mudjiono, 1999: 20).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pengelolaan *Material* di Akper Pemkab Ponorogo. Hal ini menunjukkan bahwa Akper Pemkab Ponorogo telah mampu memenuhi apa yang mereka butuhkan untuk menunjang pembelajaran. Baik dari fasilitas ruangan perkuliahan yang masing-masing dilengkapi dengan sarana *Audio Visual*, AC, ukuran kelas yang cukup nyaman, serta fasilitas-fasilitas pendukung seperti kelengkapan alat laboratorium, maupun tersedianya bermacam buku serta layanan perpustakaan lainnya. Sarana prasarana lain yang mendukung hasil seperti tersebut diatas adalah tersedianya area serta peralatan olahraga, seperti tenis

meja, badminton, *bola volley* serta perangkat musik yang dapat dipergunakan mahasiswa disela-sela kesibukannya.

Dewasa ini globalisasi mengharuskan institusi pendidikan menyediakan fasilitas yang memberikan kemudahan mahasiswa mengakses segala sesuatu yang menunjang pembelajaran sangatlah diperlukan. Perkembangan teknologi dewasa ini memudahkan mahasiswa mendapatkan ilmu secara luas, tidak hanya dari dosen saja, melainkan kreativitas mahasiswa sangatlah menentukan. Peluang ini haruslah dapat dibaca oleh semua institusi pendidikan untuk berlomba-lomba memberikan fasilitas nyaman dan secepat mungkin sehingga mahasiswa dapat mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan. Sesuai dengan pernyataan diatas di Akper Pemkab Ponorogo dalam hal ini terus berbenah dan meningkatkan kerjasama dengan berbagai pihak untuk meningkatkan kemampuan kognitif, afektif maupun psikomotor mahasiswa. Kerjasama yang pernah dilakukan antara lain dengan memanfaatkan laboratorium bahasa Inggris di Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Ponorogo(STKIP) untuk membantu meningkatkan kemampuan dalam Bahasa Inggris dari peserta didik.

Berdasarkan diagram 5.6 tentang persepsi responden terhadap pengelolaan *Method* dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa pengelolaan *Method* di Akper Pemkab Ponorogo adalah baik, yaitu berjumlah 62 responden (78%), dan tidak satupun responden yang menyatakan bahwa pengelolaan *method* di Akper Pemkab ponorogo tidak baik. *Method* yang dimaksud disini meliputi metode pembelajaran yang kreatif dan inovatif, strategi mengajar yang mampu meningkatkan

motivasi mahasiswa, pemberian silabus sebelum perkuliahan dimulai, pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit, baik di layanan administrasi, perpustakaan, maupun laboratorium, jam pelayanan, serta kecepatan dan ketepatan pihak institusi dalam merespon keluhan/masalah mahasiswa.

Evaluasi terhadap metode dalam pembelajaran merupakan kegiatan untuk meninjau kembali apakah metode pembelajaran serta metode pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dapat memotivasi mahasiswa mengikuti perkuliahan. Yang dimaksud dengan metode pembelajaran disini, adalah cara-cara atau tehnik yang digunakan dalam mengajar, misalnya ceramah, tanya jawab, diskusi, *role play* demonstrasi, eksperimen, dan sebagainya. Pendekatan kembali pada bagaimana kelas dikelola, misalnya individual, kelompok, dan klasikal. Strategi pembelajaran kembali pada bagaimana dosen mengatur keseluruhan proses belajar mengajar, meliputi: mengatur waktu, pemenggalan penyajian, pemilihan metode, pemilihan pendekatan, dan sebagainya. Dengan pengertian ini maka di dalam memikirkan strategi, sekaligus dosen memikirkan metode dan pendekatan juga ( Arikunto, 2001: 299).

Metode atau cara adalah suatu tata-cara kerja yang memperlancar jalan pekerjaan manajer. Satu metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas, dengan memberikan berbagai pertimbangan kepada sasaran, berbagai fasilitas tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dan kegiatan usaha. Dalam dunia pendidikan yang termasuk metode disini adalah meliputi metode pembelajaran dosen, metode

pelayanan bagian administrasi, metode pelayanan di perpustakaan serta laboratorium, serta sistem pelayanan terkait (Ihwan, 2008).

Hasil dari penelitian ini seperti tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa pengelolaan *Method* di Akper Pemkab Ponorogo adalah baik. *Method* yang dimaksud disini tidak hanya metode pembelajaran, melainkan juga metode atau bagaimana pelayanan penunjang yang lain diberikan, seperti pelayanan di bagian administrasi, pelayanan pinjam meminjam buku, serta pelayanan di laboratorium. Hasil penelitian diatas didukung dari kesiapan perencanaan pembelajaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Ketentuan-ketentuan tentang apa yang akan dipelajari, bagaimana cara mempelajari, serta media dan kapan pembelajaran tersebut telah tercantum dalam silabus yang diberikan kepada mahasiswa sebelum perkuliahan dilaksanakan. Selain itu prosedur-prosedur yang lain, baik pembayaran, peminjaman buku, peminjaman alat, pemakaian internet dan lain sebagainya tidak berbelit-belit.

Berdasarkan diagram 5.7 tentang kepuasan responden didapatkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka puas terhadap pengelolaan *Man, Material dan Method* di Akper Pemkab Ponorogo, yaitu berjumlah 63 responden (79%), dan sebagian kecil responden menyatakan kurang puas terhadap pengelolaan *Man, Material dan Method* di Akper Pemkab Ponorogo, yaitu berjumlah 16 responden (20%).

Kepuasan mahasiswa adalah hasil yang dicapai pada saat keistimewaan institusi pendidikan merespon kebutuhan mahasiswa. Pada hakekatnya tujuan pemberian jasa dalam sistem pendidikan adalah untuk

menciptakan kepuasan mahasiswa dan membuat mahasiswa merasa nyaman dengan pelayanan/pengelolaan pendidikan yang diberikan. Oleh karena itu hanya dengan memahami proses dalam pembelajaran, memahami mahasiswa sebagai *input* dari sistem pembelajaran maka institusi pendidikan dapat menyadari dan menghargai makna kualitas. Semua usaha manajemen dalam *Total Quality Managemen* (TQM) pendidikan diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu terciptanya kepuasan *stakeholders*, salah satunya adalah mahasiswa (Tjiptono, 2003:105).

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa menyatakan puas terhadap pengelolaan *Man, material dan Method* (M1,M2,M3) di Akper Pemkab Ponorogo. Kondisi ini dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain latar belakang pendidikan dosen yang hampir seluruhnya dengan *basic* keperawatan, yang sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa. Disamping itu sarana pembelajaran yang diberikan sangat menunjang proses belajar mengajar, baik ukuran ruang kuliah, AC, kelengkapan *Audio Visual*, lingkungan yang aman serta sarana yang lain. Faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan mahasiswa dalam hal ini adalah metode pembelajaran serta metode pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Perencanaan yang baik, pelaksanaan yang sesuai dengan rencana, serta evaluasi secara berkesinambungan sangat besar hubungannya dengan kepuasan mahasiswa.

Dari penelitian ini juga didapatkan bahwa sebagian kecil responden menyatakan kurang puas terhadap pengelolaan *Man, Material dan Method* di Akper Pemkab ponorogo. Setelah dilihat pada tabel tabulasi hasil

masing-masing responden, didapatkan responden yang kurang puas mempunyai persepsi yang kurang baik terhadap pengelolaan *Method* di Akper Pemkab Ponorogo. Persepsi yang kurang baik didapatkan pada aspek kurangnya kurangnya cepatnya institusi dalam merespon keluhan mahasiswa.

Terkait tentang hubungan antara pengelolaan *Man* dengan kepuasan mahasiswa seperti seperti pada tabel 5.3 didapatkan hasil bahwa ada hubungan antara kedua variabel yang diteliti, yaitu pengelolaan *Man* (dosen, staf administrasi, staf perpustakaan, staf laboratorium, staf penunjang yang lain) dengan variabel kepuasan mahasiswa, yaitu dengan tingkat keeratan hubungan sebesar 0,392 (korelasi cukup).

Kepuasan merupakan tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Wijono, 2000: 13). Kepuasan pelanggan adalah evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan/pemakaiannya. Kepuasan mahasiswa merupakan evaluasi secara sadar dari mahasiswa tentang kinerja/pengelolaan sistem pendidikan tinggi dimana mahasiswa tersebut berada (Tjiptono, 2005: 349).

*Man* adalah orang atau manusia merujuk pada sumber daya manusia (*human resource*) yang dimiliki organisasi. Dalam manajemen, faktor manusia adalah paling menentukan. Manusia membuat tujuan dan manusia pula melakukan proses untuk mencapai tujuan. Tanpa ada manusia tak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja.

*Man* adalah meliputi staf dosen, staf administrasi, staf perpustakaan, staf laboratorium serta staf penunjang lainnya (Ihwan, 2008).

Dari hasil tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang baik, baik secara kualitatif maupun kuantitatif akan berpengaruh dalam proses kegiatan belajar mengajar serta berpengaruh pada *output* yang berupa kepuasan mahasiswa. Mahasiswa akan merasa puas jika dosen dan seluruh karyawan memberikan pelayanan jasa yang baik, tidak hanya di dalam kelas tetapi juga diluar kelas. Sebagai *role model* seorang dosen tidak hanya dituntut mampu dalam mentransfer pelajaran ilmiah kepada mahasiswa, tetapi perilaku dosen dalam berinteraksi dengan mahasiswa juga sangat berpengaruh pada puas tidaknya, suka atau tidaknya terhadap sosok dosen. Seorang dosen tidak hanya menguasai teori, tetapi penguasaan praktek lapangan serta pengalaman bekerja juga sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan seorang mahasiswa. Selain itu kemampuan memberikan motivasi belajar kepada mahasiswa jugasangatlah penting. Mahasiswa yang diberikan dorongan, bimbingan serta diperhatikan akan merasa dirinya dekat dan diakui keberadaannya. Mereka tidak akan merasa dijadikan objek, tetapi juga diperhatikan aspirasinya. Untuk itu pengelolaan secara menyeluruh baik staf pengajar, staf administrasi serta staf penunjang lainnya sangatlah diperlukan, karena semuanya saling mendukung, jika salah satu tidak menjalankan fungsinya dengan baik maka yang lain juga akan terganggu. Untuk itu pengelolaan atau manajemen sumber daya manusia sangatlah



diperlukan untuk menjamin kualitas sumber daya manusia di pendidikan tinggi yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan bagi mahasiswa.

Berdasarkan tabel 5.4 tentang hubungan antara pengelolaan *Material* dengan kepuasan didapatkan hasil bahwa ada hubungan antara kedua variabel yang diteliti, yaitu pengelolaan *Material* dengan kepuasan mahasiswa, dengan koefisien korelasi sebesar 0,440 (korelasi cukup). Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa pengelolaan atau manajemen sarana dan prasarana yang sudah dikelola selama ini dapat membuat mahasiswa merasa puas dengan sarana prasarana yang sudah diterima.

Mahasiswa adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi, maka hanya merekalah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa dan hanya mereka yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka. Setiap orang dalam institusi pendidikan sebagai pemberi jasa harus bekerja dengan pelanggan internal dan eksternal untuk menentukan kebutuhan mereka, dan bekerjasama dengan pemasok internal dan eksternal (Tjiptono, 2003:105).

*Material* adalah sarana dan prasarana yang digunakan dan mendukung proses pembelajaran. Dalam dunia usaha untuk mencapai hasil lebih baik, selain manusia ahli di bidangnya, juga harus dapat menggunakan bahan sebagai salah satu sarana. Sebab materi dan manusia tak dapat dipisahkan, tanpa materi tak akan tercapai hasil yang dikehendaki. Dalam dunia pendidikan yang termasuk dalam material adalah sarana prasarana yang meliputi gedung, ruangan perkuliahan, sarana penunjang diantaranya

*Audio Visual*, perangkat laboratorium, perpustakaan, lingkungan yang nyaman serta sarana penunjang lainnya (Ihwan, 2008).

Kepuasan mahasiswa disini berdasarkan pada apa yang sudah mereka terima selama mereka mengikuti perkuliahan. Hasil tersebut diatas didapatkan karena mahasiswa merasa bahwa fasilitas yang disediakan mendukung tujuan pembelajaran, baik fasilitas laboratorium fasilitas perpustakaan, ruang demonstrasi, serta fasilitas-fasilitas yang lain. Fasilitas laboratorium menyediakan peralatan dalam jumlah dan jenis yang cukup sehingga saat jadwal praktek mahasiswa tidak perlu saling bergantian, tetapi masing-masing jadwal laboratorium bisa diikuti tanpa halangan pada ketidakcukupan peralatan. Selain itu untuk pelayanan di perpustakaan disediakan internet gratis yang bisa diakses oleh setiap mahasiswa. Jam pelayanan juga sangat menguntungkan mahasiswa dimana perpustakaan buka mulai jam 07.00-16.00, tanpa selang jam istirahat dan dibuka mulai hari Senin-Sabtu. Berbagai fasilitas tersebut diatas sekiranya membuat mahasiswa nyaman dan mudah mencapai tujuan pembelajaran.

Berdasarkan tabel 5.5 tentang hubungan antara pengelolaan *Method* dengan kepuasan mahasiswa didapatkan hasil bahwa ada hubungan antara kedua variabel yang diteliti, yaitu variabel pengelolaan *Method* dengan variabel kepuasan mahasiswa, yaitu dengan koefisien korelasi sebesar 0,510 (korelasi kuat).

Kepuasan mahasiswa merupakan prioritas paling utama dalam organisasi *Total Quality Manajemen* (TQM) pada institusi pendidikan. Institusi pendidikan harus memiliki fokus pada pelanggan, yaitu

mahasiswa. Kunci untuk berfokus pada mahasiswa adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan mengoptimalkan pengembangan kemampuan mahasiswa dengan berbagai cara yang menarik. Jadi unsur yang paling penting adalah berfokus pada interaksi antara pengelola pendidikan dengan mahasiswanya (Tjiptono, 2003:105).

Berdasar hasil tersebut dapat diketahui bahwa metode yang diterapkan selama ini berhubungan dengan kepuasan mahasiswa, yang dalam hal ini mahasiswa adalah pelanggan utama institusi. Kepuasan mahasiswa disini tidak hanya dalam metode pembelajaran dosen, tetapi juga sistem pelayanan di sub penunjang yang lain. Mekanisme pembayaran yang mudah dan tidak berbelit-belit, proses pinjam meminjam yang memberikan kemudahan serta layanan laboratorium yang memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada mahasiswa untuk mengasah ketrampilan telah membuat mahasiswa merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang sudah diterima selama ini. Kepuasan disini bersifat dinamis, jadi institusi pendidikan harus terus mengevaluasi pelayanan yang diberikan. Hari ini mungkin mahasiswa mengatakan puas, besok bisa saja sebaliknya. Maka dari itu metode pelayanan ataupun pengelolaan pendidikan harus terus ditingkatkan untuk mencapai tujuan pembelajaran yang optimal, serta mewujudkan visi misi institusi.

Berdasarkan tabel 5.6 tentang perbandingan koefisien korelasi antara hubungan Pengelolaan M1(*Man*) dengan kepuasan, pengelolaan M2 (*Material*) dengan kepuasan, serta pengelolaan M3 (*Method*) dengan kepuasan didapatkan koefisien korelasi paling tinggi terdapat pada

hubungan antara pengelolaan M3 (*Method*) dengan kepuasan mahasiswa, yaitu dengan koefisien korelasi sebesar 0,510. Selanjutnya dihitung koefisien determinasinya dan didapatkan hasil bahwa faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan mahasiswa adalah pada pengelolaan *Method*. *Method* yang dimaksud disini adalah meliputi metode pembelajaran, metode pelayanan administrasi, perpustakaan, dan laboratorium, kurikulum.

Kurikulum adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai isi dan bahan pengajaran sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan belajar mengajar. Pada prinsipnya kurikulum mengandung arti sebagai 1) sebagai program pengajaran, 2) sebagai isi pelajaran, 3) sebagai pengalaman belajar yang direncanakan, 4) sebagai pengalaman dibawah tanggung jawab institusi, dan 5) rencana tertulis untuk dilaksanakan. Dilihat dari sisi peran, bahwa peran kurikulum adalah 1) konservatif, yaitu mentransmisikan dan menafsirkan wawasan sosial kepada generasi muda, 2) kritis atau evaluatif yaitu aktif berpartisipasi dalam kontrol sosial dan menekankan unsur berpikir kritis, dan 3) kreatif, yaitu mencipta dan menyusun suatu yang baru sesuai kebutuhan sekarang dan masa mendatang dalam masyarakat. Kompetensi yang dikembangkan dalam kurikulum adalah 1) kompetensi akademik, yaitu penguasaan ilmu pengetahuan, 2) ketrampilan hidup, 3) pengembangan moral dan semangat untuk lebih baik dan memenangkan persaingan dengan sportif, 4) pembentukan karakter yang kuat, 5) kebiasaan hidup sehat, 6) semangat bekerjasama dan sama-sama bekerja, dan 7) apresiasi estetika terhadap dunia sekitarnya. Kurikulum yang merupakan

komponen ilmu pendidikan yang berkenaan dengan tujuan dan bahan acuan interaksi, baik yang bersifat eksplisit maupun tersembunyi (Sagala,2006: 9).

Setiap proses kegiatan belajar mengajar di dalamnya terjadi interaksi edukatif antara mahasiswa dengan pihak pengelola. Interaksi edukatif pada dasarnya adalah komunikasi timbal balik antara peserta didik dengan pendidik yang terarah kepada tujuan pendidikan. Pencapaian tujuan pendidikan secara optimal ditempuh melalui proses berkomunikasi intensif dengan manipulasi isi, metode, serta alat-alat pendidikan (Hartoto, 2008).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah metode pelayanan yang diberikan selama ini, baik metode pembelajaran dosen, metode pelayanan administrasi, perpustakaan dan sebagainya. Metode pembelajaran dosen meliputi metode yang kreatif dan inovatif, perencanaan yang baik, pelayanan dosen dan karyawan yang ramah, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, pelayanan yang cepat dan tepat serta kemampuan metode tersebut untuk memotivasi belajar mahasiswa telah mampu membuat mahasiswa aman dan nyaman dalam mewujudkan tujuan pendidikannya. Di Akper Pemkab Ponorogo mahasiswa dibekali ilmu dan pengalaman praktik yang melibatkan lintas institusi yang tidak hanya terbatas di daerah Ponorogo, tetapi juga diluar daerah, seperti tempat Rumah Sakit Saiful Anwar Malang, RSJ Jiwa Surakarta, RSUD Propinsi Dr. Soedono Madiun, dan PSTW Magetan. Selain itu mahasiswa juga diwajibkan mengikuti pelatihan *Basic Life Support* (BLS) untuk mengembangkan ketrampilan mahasiswa. Kesemua program tersebut dimaksudkan untuk memberikan

pelayanan terbaik kepada mahasiswa untuk mencapai kepuasan serta kualitas lulusan yang bisa bersaing dengan lulusan institusi lain. Hal inilah yang terus dikembangkan di Akper Pemkab Ponorogo dalam rangka meningkatkan kualitas institusi pendidikannya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, (1997). *Filsafat Pendidikan*. Jakarta: Media Pratama, Hal 116-118
- Almasdi, (1996). *Aspek Sikap Mental Dalam Managemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia, Hal:73-74
- Arikunto, (2001). *Dasar-dasar Evaluasi pendidikan Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara, Hal1-11, 290-2003.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi III*. Jakarta, Rineka Cipta, Hal :29
- Atmadi, Setyaningsih, (2003). *Transformasi Pendidikan*. Yogyakarta: Kanisius, Hal 3-17
- Azwar, (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara, Hal:44
- Bastable, (2002). *Perawat Sebagai Pendidik*. Jakarta: EGC, Hal:12-13
- Depdiknas, (2003). *Pedoman Penjaminan Mutu*. Jakarta: Dirjen Pendidikan Tinggi.
- Dessler, (1997). *Managemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenhallindo, Hal: 37-38
- Farida, (2008). *Pelatihan Sumber Daya Manusia*. www. Damandiri. Tanggal 2 November 2008. Jam 20.00 WIB.
- Fatah, (2001). *Landasan Manajemen Pendidikan*. Bandung: Rosda, Hal 5-14
- Gulo, (2006). *Menyelisih Sistem Mutu Perguruan Tinggi*. www.wordpress.com. Tanggal 1 November 2008. Jam 19.00 WIB.
- Hamalik, (2000). *Psikologi Belajar dan Mengajar*. Bandung: Sinar baru Algesindo, Hal:25-26
- Hardjosoedarmo, (1999). *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Offset, Hal:129-133
- Hartoto, (2008). *Pengertian dan unsur-unsur pendidikan*. http: hartoto-pengertian-unsur-unsur pendidikan. Tanggal 30 November 2008. Jam 14.00 WIB.
- Hasan, (2005). *Dasar-dasar Kependidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, Hal 11-16

- Hedwig, Polla, (2006). *Model Sistem Penjaminan Mutu dan proses Penerapannya dalam Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, Hal 1-46
- Hidayat, A. (2003). *Riset Keperawatan dan Tehnik Penulisan Ilmiah Edisi 1*. Jakarta: Salemba Medika, Hal 120
- Ihwan, 2008. *Manajemen Pendidikan, Problematika dan Tantangannya*. [http: wordpress.com](http://wordpress.com). Tanggal 30 November 2008. Jam 15.00 WIB
- Indrajit, Pranoto, (2006). *Managemen Pendidikan Tinggi Modern*. Yogyakarta: Andi Offset, Hal 27-30, 3-46, 76-82, 93-101
- Isjoni, (2006). *Dari Substansi Ke Praktis*. Yagyakarta, Pustaka Pelajar, Hal: 3-6
- Latief, (2007). *Prinsip pembelajaran*. [http: // Teori Pembelajaran.blogspot.com](http://TeoriPembelajaran.blogspot.com). Tanggal 9 November 2008. Jam 16.00 WIB
- Maridi. (2005). *Laporan Kegiatan Residensi Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*. RSI Jakarta Pondok Kopi Jakarta Timur, Universitas Indonesia, Tidak diterbitkan
- Mudjiono, (1999). *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: Rineka Cipta, Hal 17-40
- Mulyasa, (2003). *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, Hal 39-52
- Mulyati, M.Pd, (2005). *Psikologi Belajar*. Yogyakarta: Andi Offset, Hal:40-42
- Nazirudin, Udin. (2005). *Majalah Keperawatan (Nursing Journal Of Padjajaran University)*. Volume 6 No. XI. Bandung, Fakultas Ilmu Keperawatan-Unpad
- Nurdin, (2005). *Guru Profesional dan Implementasi Kurikulum*. Jakarta: Quantum Teaching, Hal 50-63
- Nursalam, (2008). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika, Hal 91-94
- Nursalam,(2008).*Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Edisi 2*. Jakarta: Salemba Medika, Hal:77, 83, 90,93,109,115,202
- Nursalam, Efendi, (2008). *Pendidikan Dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika, Hal:13-28
- Nursalam, Pariani. (2001). *Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta, EGC, hal:141



- Pidarta, (1997). *Landasan Pendidikan*. Rineka Cipta. Jakarta. Hal 1-37, 265-297
- Purwanto, (2006). *Ilmu Pendidikan*. Edisi 2. Bandung: Remaja Rosdakarya, Ha' 138-148
- Roestiyah, (1994). *Masalah Pengajaran*. Jakarta: Rineka Cipta, Hal 41-55
- Roestiyah, (2001). *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rineka Cipta, Hal 157
- Safaria, (2004). *Kepemimpinan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, Hal:196
- Sagala, (2006). *Manajemen Pendidikan Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung, Alfabeta
- Sam, (2005). *Kebijakan Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, Hal 1-3
- Sardiman, (2007). *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rajawali Pers, Hal 19-52, 163-180
- Sarwono, (2006). *Analisis Data penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, Hal 112
- Sayles, (1996). *Managemen Personalialia*. Jakarta: Teruna Grafica, Hal:78
- Seifert, (2007). *Manajemen Pembelajaran dan Instruksi Pendidikan*. Yogyakarta: Ircisod, Hal 225
- Slameto, (1995). *Belajar dan factor-faktor yang Mempengaruhinya*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta, Hal 54-60
- Soemantri, (2007). *Layanan Pendidikan Dan Kepuasan*. <http://handoz.blogspot.com>. Tanggal 30 November 2008. Jam 14.00 WIB
- Soetopo, (2005). *Pendidikan dan Pembelajaran*. Malang: Unmuh Malang, Hal 89-101
- Suadi, (1999). *Sistem pengendalian Managemen*. Yogyakarta: BPFE, Hal:35-39
- Sudjana, (1998). *Dasar-dasar Proses Belajar mengajar*. Bandung: Sinar baru Algesindo, Hal 39-45
- Sugiyono, (2007). *Statistika untuk penelitian*. Cetakan kedua belas. Bandung: Alfabeta, Hal:228
- Sunarto, (2003). *Perkembangan Peserta Didik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, Hal 98-143
- Suryabrata, (2008). *Psikologi pendidikan*. Jakarta: Grafindo persada, Hal 293-296

- Syaifudin, Syamsudin, (2006). *Perencanaan Pendidikan*. Bandung: Rosda, Hal 138-150, 3-18
- Syukur, (2004). *Tehnologi Pendidikan*. Semarang: Rasail, Hal 116-126
- Thoha,(2001). *Tehnik Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Raya Grafindo persada, Hal 21
- Tilaar, (2006). *Standarisasi pendidikan Nasional*. Jakarta: Rineka Cipta, Hal 155-157
- Tirtosudiro, (1993). *Kebijakan dan Strategi Pengembangan PT di Indonesia*. Jakarta;BKS PTIS PUSAT. Hal 41-48
- Tjiptono, (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset, hal: 104-111
- Umar, (2003). *Tehnik Menganalisis kelayakan Rencana Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, Hal:65-67
- Wahidin, (2008). *Revitalisasi Fungsi Manajemen*. <http://paperkulon.blogspot.com>. Tanggal 3 November 2008. Jam 15.00 WIB.
- Wahyudin, (2001). *Pengantar Pendidikan*. Jakarta: Pusat Penerbitan UT, Hal 33
- Wijono, (1999). *Managemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press, Hal: 13-25
- Wolper, (2001). *Administrasi Layanan Kesehatan*. Jakarta:EGC, Hal:397
- YP. Tirta Darma, (2006). *Pengetahuan Dasar Manajerial*. Jakarta: Dapenma Pamsi.



Lampiran 1

**PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN**

**Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tentang Pengelolaan *Man, Material, dan Method* di Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Tahun 2008**

Saya mahasiswi Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga Surabaya akan mengadakan penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tentang Pengelolaan *Man, Material, dan Method* di Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Tahun 2008. Untuk itu peneliti mengharap kesediaan saudara untuk menjadi responden penelitian, yaitu dengan mengisi jawaban dari kuesioner yang diberikan.

Hasil penelitian ini sangat tergantung pada jawaban yang saudara berikan, oleh karena itu saya mohon kuisioner ini diisi sesuai dengan keadaan yang saudara rasakan. Kerahasiaan identitas saudara akan dijaga dan tidak akan disebarluaskan. Saya sangat menghargai kesediaan, perhatian serta perkenaan saudara, untuk itu saya sampaikan terima kasih. Semoga jerih payah saudara dapat memberikan dukungan untuk pengembangan Ilmu Keperawatan dan kinerja profesi di masa mendatang.

Ponorogo, Januari 2009

Peneliti

(Lina Handayani)

## Lampiran 2

**KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bersedia menjadi responden dalam penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat kepuasan Mahasiswa Tentang pengelolaan *Man, Material, dan Method* di Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Ponorogo ” serta sanggup mentaati prosedur penelitian. Saya sudah mendapatkan keterangan secukupnya tentang tujuan, prosedur dan manfaat dari penelitian.

Demikian surat persetujuan ini kami buat dengan sebenarnya. Apabila suatu waktu merasa dirugikan dalam bentuk apapun, maka saya berhak membatalkan persetujuan.

Responden

## Lampiran 3

**Kuesioner****Kode Kuesioner** : **PETUNJUK PENGISIAN :**

Isilah pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda cek ( ) pada kolom jawaban yang disediakan.

**A. DATA RESPONDEN**

1. Umur :  > 20 tahun  
 20 tahun
2. Jenis Kelamin :  Laki-laki  
 Perempuan
3. Mahasiswa Tingkat
- a) I (Satu)
- b) II (Dua)
- c) III (Tiga)
4. Daerah asal
- a) Ponorogo
- b) Luar Ponorogo

- I. Kuesioner tentang pengelolaan *man, material dan method* di Akper Pemkab Ponorogo.  
Berilah tanda V pada salah satu kolom jawaban pada masing-masing nomor!

**A. Pengelolaan *Man***

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Dosen memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti				
2.	Dosen mampu dan menguasai materi perkuliahan dengan baik				
3.	Dosen/karyawan memiliki pengalaman yang luas dalam bidangnya				
4.	Dosen dapat menjawab pertanyaan mahasiswa yang berhubungan dengan bidangnya				
5.	Dosen memberikan materi yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang mutakhir				
6.	Dosen dan karyawan datang/mengajar tepat waktu				
7.	Dosen mengajar sesuai dengan silabus				
8.	Dosen dan karyawan memiliki latar belakang pendidikan yang menunjang sesuai kebutuhan pembelajaran mahasiswa				
9.	Karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti				
10.	Mahasiswa dapat mempercayai kemampuan yang dimiliki oleh dosen dan karyawan.				
11.	Mahasiswa dapat merasa aman dalam melakukan komunikasi dengan pihak dosen/karyawan				

12.	Dosen dan karyawan memberikan perhatian yang serius terhadap mahasiswa.				
13.	Dosen dan karyawan mampu memahami kebutuhan dan keinginan mahasiswa.				
14.	Dosen dan karyawan mampu menangani masalah yang dihadapi mahasiswa.				
15.	Dosen dan karyawan berpenampilan rapi dan profesional dalam tugasnya				
16.	Dosen dan karyawan bersikap ramah dan sopan				
17.	Dosen / karyawan sering memberikan motivasi belajar kepada mahasiswa				
18.	Dosen/karyawan aktif dalam program pengabdian masyarakat.				
19.	Dosen/karyawan aktif dalam penelitian ilmiah				
20.	Dosen/karyawan aktif dalam kegiatan-kegiatan ilmiah, seperti seminar, dll.				

### **B. Pengelolaan *Material***

<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Sangat Setuju</b>	<b>Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b>
1.	Tersedia ruang kelas yang nyaman dan mendukung pembelajaran.				
2.	Tersedia perangkat Audio Visual yang nyaman dan mendukung pembelajaran.				
3.	Tersedia perpustakaan yang nyaman dan mendukung pembelajaran.				



4.	Tersedia laboratorium yang nyaman dan mendukung pembelajaran.				
5.	Tersedia layanan internet yang nyaman dan mendukung pembelajaran.				
6.	Proporsi dosen dan mahasiswa standar(1:20)				
7.	Tersedia tempat parkir yang aman				
8.	Tersedia tempat fotocopi yang terjangkau				
9.	Perpustakaan menyediakan buku dan majalah secara lengkap				
10.	Laboratorium menyediakan peralatan yang lengkap (jumlah dan jenis)				

### C. Pengelolaan *Method*

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Metode pembelajaran selama ini sangat kreatif dan inovatif dan mendukung keberhasilan mahasiswa.				
2.	Mahasiswa diberi silabus sebelum pembelajaran dimulai				
3.	Kurikulum pendidikan sesuai dengan perkembangan keperawatan				
4.	Bila mahasiswa memiliki masalah pihak institusi dapat bersikap empati dan simpatik serta mampu membantu menangani masalah tersebut.				
5.	Prosedur pelayanan administrasi memudahkan mahasiswa dan tidak berbelit-belit				
6.	Prosedur pelayanan di perpustakaan memudahkan mahasiswa dan tidak				

	berbelit-belit				
7.	Prosedur pelayanan di laboratorium memudahkan mahasiswa dan tidak berbelit-belit.				
8.	Pelayanan terhadap mahasiswa dilakukan dengan cepat dan tepat				
9.	Karyawan dan dosen tanggap dan respon terhadap keluhan mahasiswa				
10.	Metode pengelolaan pendidikan (pengajaran maupun administrasi ) dapat meningkatkan motivasi belajar mahasiswa				

II. Kami meminta anda untuk memberikan pendapat tentang kepuasan anda atas kualitas pengelolaan pendidikan di Akademi Keperawatan Pemkab Ponorogo. Berikan tanda V pada kotak yang tersedia.

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Saya puas terhadap pengelolaan Man (Sumber Daya Manusia) di Akper Pemkab Ponorogo				
2.	Saya puas terhadap pengelolaan Material (Sarana Prasarana) di Akper Pemkab Ponorogo				
3.	Saya puas terhadap pengelolaan <i>Method</i> di Akper Pemkab Ponorogo				

Tabulasi Jawaban Kuesioner Masing-Masing Responden

Kode Resp.	Umur		J.Kel		Asal		M1			M2			M3		Kepuasan			
	1	2	1	2	1	2		%	K		%	K		%	K.		%	K
1.		V	V			V	63	79	1	28	70	2	26	65	2	8	67	2
2.		V	V			V	49	61	2	26	65	2	26	65	2	9	75	2
3.		V	V		V		53	66	2	25	63	2	28	50	3	6	50	3
4.		V		V	V		55	69	2	29	73	2	27	50	3	6	50	3
5.	V			V	V		51	64	2	26	65	2	20	50	3	7	58	2
6.		V	V		V		70	88	1	31	76	1	24	60	2	7	58	2
7.		V	V			V	54	68	2	27	68	2	29	73	2	9	75	2
8.		V	V		V		49	61	2	25	63	2	25	63	2	8	67	2
9.	V			V	V		47	59	2	30	75	2	29	73	2	8	67	2
10.	V			V	V		54	68	2	25	63	2	25	63	2	6	50	3
11.		V		V	V		52	65	2	29	73	2	24	60	2	7	58	2
12.	V			V	V		66	83	1	28	70	2	28	70	2	9	75	2
13.	V			V	V		56	70	2	29	73	2	26	65	2	9	75	2
14.	V			V	V		67	84	1	30	75	2	30	75	2	9	75	2
15.	V			V		V	43	54	2	23	58	2	24	60	2	6	50	3
16.		V		V	V		62	76	1	30	75	2	32	80	1	9	75	2
17.	V		V		V		60	75	2	30	75	2	28	70	2	6	50	3
18.	V			V		V	56	70	2	27	68	2	24	60	2	7	58	2
19.		V	V		V		62	78	1	38	95	1	31	76	1	8	67	2
20.		V		V	V		69	87	1	32	80	1	24	60	2	7	58	2
21.	V			V		V	49	61	2	24	60	2	21	53	2	6	50	3
22.	V			V		V	49	61	2	26	65	2	26	65	2	8	67	2
23.		V	V		V		66	83	1	37	93	1	34	85	1	7	58	2
24.	V			V		V	48	60	2	36	75	2	23	58	2	8	67	2
25.	V		V			V	51	64	2	25	63	2	22	55	2	7	58	2
26.	V			V	V		52	65	2	24	60	2	26	65	2	8	67	2
27.	V			V	V		55	69	2	32	80	1	26	65	2	7	58	2
28.	V			V	V		53	66	2	32	80	1	27	68	2	9	75	2
29.	V			V	V		55	69	2	27	68	2	27	68	2	9	75	2
30.	V		V		V		62	78	2	33	83	1	33	83	1	7	75	2
31.		V		V		V	68	75	2	39	98	1	38	95	1	9	75	2
32.	V		V		V		68	75	2	36	90	1	26	65	2	7	58	2
33.	V		V		V		55	69	2	27	68	2	25	63	2	7	58	2
34.	V			V		V	55	69	2	29	73	2	27	68	2	8	67	2
35.	V			V	V		55	69	2	23	58	2	23	58	2	7	58	2
36.		V		V	V		44	55	2	24	60	2	19	48	3	7	58	2
37.		V		V	V		47	59	2	24	60	2	24	60	2	6	50	3
38.	V			V	V		53	66	2	25	63	2	25	63	2	9	75	2
39.		V		V	V		50	62	2	24	60	2	24	60	2	8	67	2
40.		V	V			V	66	83	1	28	70	2	29	73	2	8	67	2
41.	V			V	V		65	81	1	38	95	1	36	90	1	9	75	2
42.	V			V	V		45	56	2	26	65	2	23	58	2	6	50	3

43.	V			V	V		54	68	2	26	65	2	26	65	2	6	50	3
44.	V			V	V		68	85	1	33	83	1	30	75	2	9	75	2
45.	V			V	V		53	66	2	22	55	2	26	65	2	7	58	2
46.	V			V		V	66	83	1	24	60	2	24	60	2	7	58	2
47.	V			V		V	56	70	2	25	63	2	28	70	2	7	58	2
48.	V			V	V		68	85	1	31	78	1	30	75	2	7	58	2
49.	V			V		V	48	60	2	27	68	2	25	63	2	8	67	2
50.	V			V	V		55	69	2	25	63	2	28	70	2	9	75	2
51.		V		V	V		64	80	1	40	100	1	37	93	1	7	58	2
52.	V			V	V		51	64	2	19	48	3	26	65	2	6	50	3
53.	V			V	V		61	76	1	29	73	2	31	78	1	6	50	3
54.	V			V		V	61	76	1	35	88	1	35	88	1	9	75	2
55.	V			V		V	66	83	1	34	85	1	31	78	1	9	75	2
56.		V	V		V		56	70	2	30	75	2	30	75	2	9	75	2
57.		V	V		V		58	73	2	26	65	2	29	73	2	9	75	2
58.		V		V		V	52	65	2	27	68	2	24	60	2	6	50	3
59.	V			V		V	56	70	2	25	63	2	28	70	2	6	50	3
60.	V		V		V		47	59	2	21	53	2	20	50	3	6	50	3
61.		V	V		V		56	70	2	27	68	2	27	68	2	8	67	2
62.	V			V	V		59	74	2	30	75	2	30	75	2	9	75	2
63.	V		V		V		26	33	3	39	98	1	29	73	1	7	58	2
64.		V	V		V		77	96	1	38	95	1	38	95	1	11	92	1
65.		V		V	V		71	89	1	37	93	1	36	90	1	8	67	2
66.	V		V		V		50	63	2	23	58	2	24	60	2	7	58	2
67.	V		V			V	52	65	2	23	58	2	24	60	2	6	50	3
68.		V	V		V		50	63	2	24	60	2	21	53	2	7	58	2
69.		V		V	V		49	61	2	19	48	3	20	50	3	7	58	2
70.	V		V		V		51	64	2	25	63	2	20	50	3	7	58	2
71.	V		V		V		62	78	1	27	68	2	22	55	2	8	67	2
72.	V			V	V		55	69	2	25	63	2	29	73	2	8	67	2
73.		V		V	V		56	70	2	25	63	2	28	70	2	8	67	2
74.	V			V	V		51	64	2	22	55	2	22	55	2	7	58	2
75.	V		V		V		52	65	2	27	68	2	27	68	2	6	50	3
76.		V		V	V		52	65	2	29	73	2	27	68	2	8	67	2
77.		V		V	V		54	68	2	28	70	2	29	73	2	8	67	2
78.	V			V	V		62	78	1	30	75	2	28	70	2	9	75	2
79.	V			V	V		63	79	1	31	76	1	32	80	1	9	75	2
80.	V			V	V		55	69	2	28	70	2	29	73	2	7	58	2

## Keterangan

## a. Umur

1 = &gt; 20 tahun

2 = 20 tahun

## b. Jenis Kelamin

1 = Laki-laki

2 = Perempuan

## c. Daerah Asal

1 = Ponorogo

2 = Luar Ponorogo

## d. K = Kategori M1, M2, M3

1 = Sangat Baik

2 = Baik

3 = Kurang Baik

4 = Tidak baik

## e. K = Kategori kepuasan

1 = Sangat Puas

2 = Puas

3 = Kurang Puas

4 = Tidak Puas

