

HUBUNGAN PELAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN DENGAN KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

Mahrisya Rindu Wahyuni¹, Elsi Setiandari Lely Octaviana², M. Febriza Aquarista³

¹ Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM2007010179

² Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1126018602

³ Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin NIDN1116128801

Email: mahrisya.wahyuni@ulm.ac.id

ABSTRAK

Kualitas yang dikehendaki oleh mahasiswa menjadi penentu kepuasan mahasiswa, sehingga setiap perguruan tinggi harus menjadikan kualitas sebagai prioritas utama. Hasil studi pendahuluan melalui wawancara terhadap 30 orang mahasiswa, ditemukan beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan tenaga kependidikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan pelayanan tenaga kependidikan dengan kepuasan mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Observasional Analitik dengan desain cross sectional. Jumlah sampel sebanyak 81 orang mahasiswa yang diambil menggunakan teknik simple random sampling. Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 96,3% responden menyatakan puas terhadap pelayanan tendik di Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat. Hasil analisis bivariat menunjukkan tidak ada hubungan antara kehandalan $p=0,209$, daya tanggap $p=1,000$, jaminan $p=1,000$, dan bukti fisik $p=0,143$ dengan kepuasan mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat. Aspek empati memiliki hubungan dengan kepuasan mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat ($p=0,005$). Disarankan kepada Program Studi Kesehatan Masyarakat senantiasa untuk menjaga dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah diberikan kepada mahasiswa dan memperbaiki akses internet dan kebersihan ruangan kelas sesuai dengan hasil penelitian yang masih kurang puas dari mahasiswa.

Kata kunci: Kepuasan mahasiswa, Pelayanan, Tenaga kependidikan

ABSTRACT

The quality desired by students determines student satisfaction, so that every tertiary institution must make quality a top priority. The results of the preliminary study through interviews with 30 students found several problems regarding the quality of education staff services. This study aims to analyze the relationship between educational staff services and student satisfaction in the Public Health Study Program, Faculty of Medicine, Lambung Mangkurat University. This study uses a type of analytical observational research with a cross sectional design. The number of samples was 81 students who were taken using simple random sampling technique. The results of the study showed that 96.3% of the respondents stated that they were satisfied with the services provided by the staff at the Public Health Study Program, Faculty of Medicine, Lambung Mangkurat University. The results of the bivariate analysis showed that there was no relationship between reliability ($p = 0.209$), responsiveness ($p = 1.000$), assurance ($p = 1.000$), and tangibles ($p = 0.143$) with student satisfaction in the Public Health Study Program, Faculty of Medicine, Lambung Mangkurat University. The aspect of empathy has a relationship with student satisfaction in the Public Health Study Program, Faculty of Medicine, Lambung Mangkurat University ($p = 0.005$). It is recommended that the Public Health Study Program always maintain and maintain the quality of services that have been provided to students and improve internet access and

hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III Kediri (p -value = 0,038). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa apabila variabel bukti fisik memiliki nilai positif, maka secara langsung akan membantu memberikan kepuasan mahasiswa (11).

PENUTUP

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 96,3% responden menyatakan puas terhadap pelayanan tendik di Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat. Hasil analisis bivariat menunjukkan tidak ada hubungan antara kehandalan ($p=0,209$), daya tanggap ($p=1,000$), jaminan ($p=1,000$), dan bukti fisik ($p=0,143$) dengan kepuasan mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat. Aspek empati memiliki hubungan dengan kepuasan mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat ($p=0,005$). Disarankan kepada Program Studi Kesehatan Masyarakat senantiasa untuk menjaga dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah diberikan kepada mahasiswa dan memperbaiki akses internet dan kebersihan ruangan kelas sesuai dengan hasil penelitian yang masih kurang puas dari mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

1. Majid A, dkk. Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Lamongan. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 2020; 3(2): 413-425.
2. Junaida E. Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan (Tendik) terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 2018; 7(1): 61-72.
3. Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
4. Nurziah. Kinerja Tenaga Kependidikan pada Perguruan Tinggi Swasta Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu. *Jurnal Katalogis*, 2016; 4(8): 25-34.
5. Rahareng, V. J., & Relawan, N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *AdBispreneur*, 2017; 2(2): 125–133.
6. Yuliawan, R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Rahmat Yuliawan Universitas Airlangga. *Eksis*, 2017; 12(2): 126–135.
7. Widawati E dan Siswohadi. Analisis tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Pelayanan Administrasi. *Jurnal Mitra Manajemen*, 2020; 4(10): 1500-1513.
8. Asmawati A, dkk. Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi dan Akademik Di FTK UIN Alauddin Makassar. *Edu-Leadership*, 2022; 1(2): 141-152.
9. Suhardi D, Akbar I. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Dalam Mewujudkan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Uniku). *Indonesian Journal of Strategic Management*, 2019; 2(1): 1-18.
10. Surianti, Mattalatta, tamsah H. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Lamappapoleonro Soppeng. *YUME: Journal of Management*, 2020; 3(2): 100-109.
11. Priyono TP. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III Kediri. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 2017; 5(2): 1-20.