

# ANALISIS PERSEPSI MAHASISWA TENTANG PENGELOLAAN MAN, MATERIAL DAN METHOD TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA

Anatolia K. Doondori\*  
telidoondori@gmail.com

## ABSTRAK

**Pendahuluan:** Kepuasan mahasiswa adalah evaluasi sadar siswa pada kualitas manajemen sistem pendidikan di sebuah institusi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara kepuasan siswa tingkat dan manusia, material, dan manajemen metode. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain cross sectional. Sampel 80 responden, direkrut menggunakan simple random sampling. Data dianalisis dengan menggunakan uji korelasi Rank Spearman dengan tingkat signifikansi 0,05. **Hasil:** Sebagian besar responden mengatakan bahwa Man, Material dan manajemen Metode diandalkan dan sebagian besar responden merasa puas dengan manajemen. Hasil uji korelasi Rank Spearman menunjukkan bahwa tidak ada korelasi antara manusia, Material dan manajemen Metode dengan kepuasan siswa. Tidak ada korelasi antara manajemen Man dan kepuasan siswa, dengan  $r = 0.114$ , dan tidak ada korelasi antara manajemen Bahan dan kepuasan siswa, dengan  $r = 0.145$ , dan tidak ada korelasi antara manajemen Metode dan kepuasan siswa, dengan  $r = 0.151$ . **Kesimpulan:** Kesimpulannya, semakin baik manajemen Man, Bahan dan Cara lembaga pendidikan, semakin meningkatnya kepuasan antara pengguna dari lembaga, yaitu siswa. Rekomendasi untuk studi lebih lanjut adalah untuk meningkatkan penelitian tidak hanya tentang Man, Bahan dan Cara, tetapi juga tentang Maney dan Pasar.

**Kata Kunci:** kepuasan siswa, Man, Material dan manajemen Metode

## ABSTRACT

**Introduction:** Student satisfaction is to raise student awareness on the quality of system management. The purpose of this study was to analyze the relationship between student-level and human satisfaction, materials, and methods. **Method:** This research use cross sectional design. Sample 80 respondents, recruited using simple random sampling. Data were analyzed using Rank Spearman rank test with significance level of 0,05. **Results:** Most respondents say, Manipitation, and. Rank Spearman rank test results show no answer between human, Material and management. There is no translation between Man management and student satisfaction, with  $r = 0.114$ , and none between material management and student satisfaction, with  $r = 0.145$ , and no between strategy and with student, with  $r = 0.151$ . **Conclusion:** resolved both Man management, Materials and How educational institutions, increasingly useful among users of institutions, ie students. Recommendations for further studies are to improve research not only about Man, Materials and Ways, but also about Maney and Markets.

**Keywords:** student, human, material and satisfaction

\* Dosen di Prodi Keperawatan Ende Poltekkes Kemenkes Kupang

## PENDAHULUAN

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. 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 kesehatan.

Di lain pihak mutu layanan pendidikan mempunyai hubungan dengan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan lembaga, dan kepuasan mahasiswa terhadap dosen, serta program. Seperti halnya di Prodi Keperawatan Ende Poltekkes Kemenkes Kupang, 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*.

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. Evaluasi sistem manajemen yang digunakan oleh suatu sistem pendidikan tinggi sangatlah diperlukan agar bisa bertahan (*survive*) dan berkembang (*prosper*).

Ketidampungan 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. Penyebaran Kuesioner sebagai bahan evaluasi yang pernah dilaksanakan Program Studi Keperawatan Ende 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.

Sebagai kelanjutan dari evaluasi 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. Menganalisis hubungan antara pengelolaan *Man*, *Material* dan *Method* dengan kepuasan mahasiswa Program Studi Keperawatan Ende.

## METODOLOGI

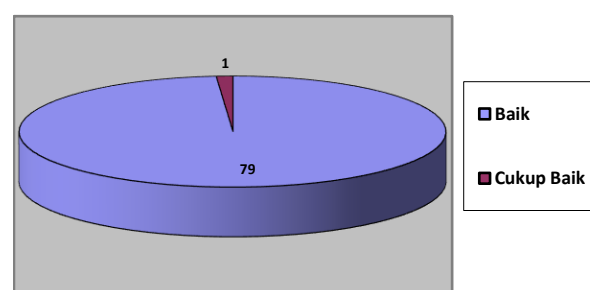
Penelitian ini bersifat analitik kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel (responden) yang digunakan adalah *simple random sampling*. Penetapan jumlah sampel dengan menggunakan rumus dengan formula sebagai berikut :

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

Berdasarkan formula tersebut maka diperoleh total sampel berjumlah 80 orang mahasiswa yang terdiri mahasiswa tingkat II dan III. Pengambilan data dilaksanakan pada tanggal 1-30 Oktober 2016. Data dianalisis dengan menggunakan uji korelasi *Spearman Rank* dengan  $\alpha$  0,05 untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua variable, yaitu variabel Persepsi Mahasiswa Tentang Pengelolaan *Man*, *Material* dan *Method* dan variabel Kepuasan mahasiswa.

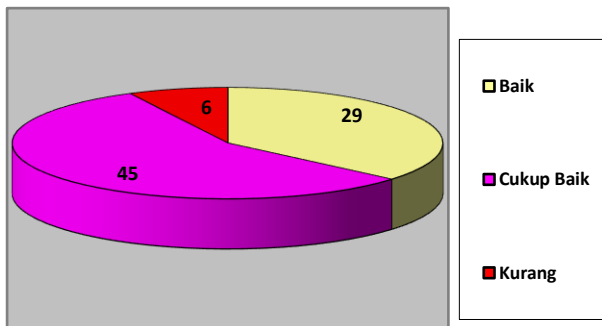
## HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan karakteristik responden berdasarkan usia dimana sebagian besar berusia 19 tahun sebanyak 43%, berdasarkan jenis kelamin sebagian besar responden adalah perempuan yaitu berjumlah 57 responden (71%), berdasarkan daerah asal sebagian besar responden berasal dari Kabupaten Ende, berjumlah 47 responden (59%) Variabel Penelitian.



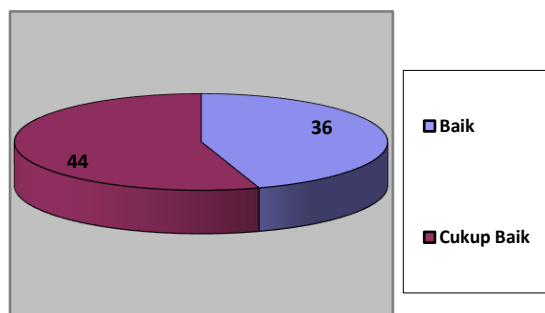
Gambar 1. Persepsi Responden Tentang Pengelolaan *Man* di Prodi Keperawatan Ende

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendapat pengelolaan *Man* (dosen, staf administrasi, staf perpustakaan, staf laboratorium, dan staf penunjang lainnya) di Prodi Keperawatan Ende adalah baik, yaitu berjumlah 79 responden (99%), dan tidak satupun dari responden yang menyatakan tidak baik tentang pengelolaan *Man*



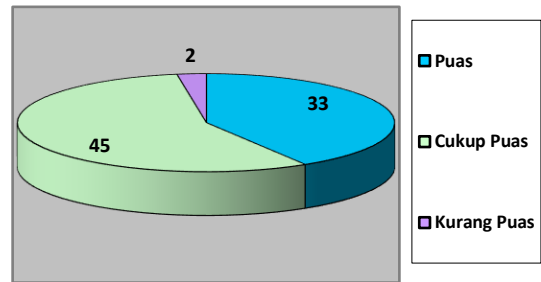
Gambar 2. Persepsi Responden Tentang Pengelolaan Material di Prodi Keperawatan Ende

Hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa mengatakan pengelolaan *Material* (Sarana Prasarana) di Prodi Keperawatan Ende adalah cukup baik, yaitu berjumlah 45 responden (56%)



Gambar 3. Persepsi Responden Tentang Pengelolaan Material di Prodi Keperawatan Ende

Hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan pengelolaan *Method* (kurikulum, metode pembelajaran, sistem pelayanan administrasi, pelayanan perpustakaan, pelayanan laboratorium) di Prodi Keperawatan Ende adalah cukup baik, yaitu berjumlah 44 responden (55%).



Gambar 4. Kepuasan Responden Tentang Pengelolaan Man, Material dan Method di Prodi Keperawatan Ende

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas terhadap pengelolaan *Man, Material dan Method* di Prodi Keperawatan Ende yaitu berjumlah 45 responden (56%).

### Hasil Uji korelasi Spearman Rank

Tabel 1. Uji korelasi Pengelolaan M1 dan Kepuasan

Kepuasan Pengelolaan M1	Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baik	33	41,5	44	55	2	2,5	79	100
Cukup Baik	0	0	1	1	0	0	1	100
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	33	41,5	45	56	2	2,5	80	100

$r = 0,114$   
 $p = 0,312$

Hasil uji korelasi *Spearman Rank* didapatkan nilai  $p = 0,312$  yang berarti bahwa tidak terdapat hubungan antara pengelolaan *Man* dengan kepuasan mahasiswa dengan koefisien korelasi sebesar 0,114.

Tabel 2. Uji korelasi Pengelolaan M2 dan Kepuasan

Kepuasan Pengelolaan M2	Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baik	1 4	17, 5	15	18,5	0	0	2 9	100
Cukup Baik	1 6	20	27	33,5	2	2,5	4 5	100
Krg Baik	3	4	3	4	0	0	6	100
Total	3 3	41, 5	45	56	2	2,5	8 0	100

$r = 0,145$   
 $p = 0,198$

Hasil uji korelasi *Spearman Rank* didapatkan nilai  $p = 0,198$  yang berarti bahwa tidak terdapat hubungan antara pengelolaan *Material* dengan kepuasan mahasiswa dengan koefisien korelasi sebesar 0,145

Tabel 3. Uji korelasi Pengelolaan M3 dan Kepuasan

Kepuasan Pengelolaan M3	Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baik	1 7	21,25	1 8	22, 5	1 5	1,2 5	3 6	100
Cukup Baik	1 6	20,25	2 7	33, 5	1 5	1,2 5	4 4	100
Krg Baik	0	0	0	0	0	0	0	100
Total	3 3	41, 5	4 5	56	2	25	8 0	100

$r = 0,151$   
 $p = 0,182$

Hasil uji korelasi *Spearman Rank* didapatkan nilai  $p = 0,182$  yang berarti bahwa terdapat hubungan antara pengelolaan *Method* dengan kepuasan mahasiswa dengan koefisien korelasi sebesar 0,151 (korelasi sangat lemah)

## PEMBAHASAN

### Pengelolaan M1 dan Kepuasan.

*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 (IndrajitPranoto, 2006).

*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 Prodi Keperawatan Ende menyatakan cukup puas terhadap pengelolaan *Man*, sehingga dari hasil ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia di institusi yang bersangkutan (dosen dan staf pendukung lainnya) telah cukup memberikan apa yang dibutuhkan mahasiswa untuk mencapai tujuan pembelajarannya walaupun masih mengalami kekurangan khususnya dalam hal melakukan pengabdian masyarakat bersama-sama dan mengikuti kegiatan seminar sedangkan untuk tenaga pendidik

dan kependidikan sebagian mahasiswa sudah merasa puas.

Hal ini berarti mahasiswa dalam proses penginderaan, interaksi serta interpretasinya terhadap sumber daya manusia di Prodi Keperawatan Ende 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.

### **Pengelolaan M2 dan Kepuasan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas terhadap pengelolaan *Material* di Prodi Keperawatan Ende. Hal ini menunjukkan bahwa Prodi Keperawatan Ende telah mampu memenuhi sebagian dari 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 namun masih ada keluhan bahwa fasilitas pendukung belum memadai seperti sarana olahraga dan layanan internet.

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 senyaman dan secepat mungkin sehingga mahasiswa dapat mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan. Namun hal tersebut belum sepenuhnya diberikan oleh Prodi Keperawatan Ende.

### **Pengelolaan M3 dan Kepuasan.**

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)

Hasil dari penelitian ini seperti tersebut diatas menunjukkan bahwa

sebagian besar responden menyatakan bahwa pengelolaan *Method* di Prodi Keperawatan Ende adalah cukup 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

### **KESIMPULAN**

- a. Sebagian besar responden berpendapat pengelolaan *Man* (dosen, staf administrasi, staf perpustakaan, staf laboratorium, dan staf penunjang lainnya) di Prodi Keperawatan Ende adalah baik
- b. Sebagian besar responden menyatakan cukup puas terhadap pengelolaan *Man*, *Material* dan *Method* di Prodi Keperawatan Ende yaitu berjumlah 45 responden (56%).
- c. Tidak terdapat hubungan antara pengelolaan *Man* dengan kepuasan mahasiswa dengan koefisien korelasi sebesar 0,114, tidak terdapat hubungan antara pengelolaan *Material* dengan kepuasan mahasiswa dengan koefisien korelasi sebesar 0,145, tidak terdapat hubungan antara pengelolaan *Method*

dengan kepuasan mahasiswa dengan koefisien korelasi sebesar 0,151.

## SARAN

1. Untuk pengelolaan Man
  - a. Institusi diharapkan meningkatkan jumlah tenaga pendidik dan kependidikan dan standar pelayanan terhadap mahasiswa
  - b. Mahasiswa diharapkan lebih terbuka dalam menyampaikan kurangnya pelayanan tenaga institusi dalam pelayanan akademik.
2. Untuk pengelolaan Material Institusi diharapkan menyiapkan sarana penunjang seperti internet dan sarana olahraga untuk kegiatan ekstra kurikuler mahasiswa.
3. Untuk pengelolaan Mathode Institusi diharapkan meningkatkan evaluasi terhadap metode dan media yang digunakan oleh dosen dalam melakukan proses belajar

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, (1997). *Filsafat Pendidikan*. Jakarta: Media Pratama, Hal 116-118
- Almasdi, (1996). *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen 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
- Bastable, (2002). *Perawat Sebagai Pendidik*. Jakarta: EGC, Hal:12-13
- Depdiknas, (2003). *Pedoman Penjaminan Mutu*. Jakarta: Dirjen Pendidikan Tinggi.
- Fatah, (2001). *Landasan Manajemen Pendidikan*. Bandung: Rosda, Hal 5-14.
- Hamalik, (2000). *Psikologi Belajar dan Mengajar*. Bandung: Sinar baru Algesindo, Hal:25-26
- Hardjosoedarmo, (1999). *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Offset, Hal:129-133.



- 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
- Indrajit, Pranoto, (2006). *Managemen Pendidikan Tinggi Modern*. Yogyakarta: Andi Offset, Hal 27-30, 3-46, 76-82, 93-101
- Mulyati, M.Pd, (2005). *Psikologi Belajar*. Yogyakarta: Andi Offset, Hal:40-42
- Nurdin, (2005). *Guru Profesional dan Implementasi Kurikulum*. Jakarta: Quantum Teaching
- 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, (2001). *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rineka Cipta, Hal 157
- 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
- Seifert, (2007). *Manajemen Pembelajaran dan Instruksi Pendidikan*. Yogyakarta: Ircisod, Hal 225
- Sugiyono, (2007). *Statistika untuk penelitian*. Cetakan keduabelas. 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

Tilaar, (2006). *Standarisasi pendidikan Nasional*. Jakarta: Rineka Cipta, Hal 155-157

Tjiptono, (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset, hal: 104-111

Wijono, (1999). *Managemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press