

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP MUTU PEMBELAJARAN  
DI FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS HALU OLEO KENDARI  
ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Dalam era globalisasi, Indonesia menghadapi persaingan yang dikenal dengan Internasionalisasi yang mewarnai dunia pendidikan. Hal itu menunjukkan bahwa adanya sebuah tantangan untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang mampu bersaing dalam dunia global. Disamping itu, Indonesia diperhadapkan pada berbagai tantangan berupa adanya tantangan masalah kesehatan, keterbatasan SDM kesehatan, meningkatnya populasi dan adanya tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu, maka dibutuhkan lembaga pendidikan kesehatan yang kompeten dan berkualitas untuk menciptakan SDM yang bermutu pula

**Tujuan Penelitian:** Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran mutu pembelajaran dengan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu pembelajaran yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*Empathy*) di FKM UHO.

**Metode Penelitian:** Penelitian ini adalah penelitian survei yang bersifat analitik kuantitatif dengan rancangan cross sectional. Jumlah sampel sebanyak 166 orang yang ditentukan melalui rumus slovin, teknik pengambilan sampel secara *purposive dan accidental sampling*. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariat dengan menggunakan paired t test dan One way Anova.

**Hasil Penelitian:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo masih rendah dengan adanya nilai gap mutu dalam semua dimensi mutu layanan. Perbedaan kesenjangan mean tertinggi dari nilai rata-rata antara harapan dan persepsi mahasiswa terdapat pada dimensi reliability ( $-1.41 \pm 0.70$ ) dengan aspek kepuasan yang paling rendah pada dimensi ini meliputi ketepatan waktu dosen saat perkuliahan ( $-1.85$ ) dan terendah terdapat pada pernyataan pemberian nilai yang objektif dan akuntabel oleh dosen ( $0.58$ ). Sedangkan kesenjangan mean terendah terdapat pada dimensi *tangible* ( $-1.22 \pm 0.59$ ) dengan kesenjangan mutu tertinggi terdapat pada kemudahan mahasiswa menggunakan jaringan internet ( $-2.01$ ) dan terendah pada penampilan dosen saat mengajar ( $-0.58$ ). Secara statistik juga diperoleh bahwa kesenjangan yang signifikan antara harapan dan kenyataan pada seluruh item indikator pelayanan  $p = 0.000 (p < 0.05)$  yang dapat diartikan bahwa mahasiswa belum puas terhadap keseluruhan dimensi mutu pelayanan.

**Kesimpulan:** Kepuasan mahasiswa secara keseluruhan masih rendah dengan adanya nilai gap negatif pada setiap dimensi mutu. Dalam semua aspek layanan harapan mahasiswa tidak dipenuhi. Oleh karena itu, FKM perlu melakukan monitoring dan survei kepuasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai gap mutu yang terjadi sehingga kepuasan mahasiswa juga meningkat.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Mutu, Pembelajaran, Servqual.

## STUDENT SATISFICTION ON QUALITY TEACHING AT PUBLIC HEALTH FACULTY, HALU OLEO UNIVERSITY KENDARI

Rahman<sup>1</sup>, Andreasta Meliala<sup>2</sup>, Susilowati Tana<sup>3</sup>

### ABSTARCT

**Background:** In this era of globalization, Indonesia faces competition known as internationalization that characterize the world of education. It shows that the existence of a challenge to improve the quality of education that is able to compete in a globalized world. Besides that, Indonesia confronted with various issues such as the challenges of health problems, limited health human resources, increasing population and their demands on quality health services, it is necessary to health education institutions are competent and qualified to create quality human resources as well.

**Objective:** This study aims to determine the description quality of learning by analyzing the level of student satisfaction on the quality of learning that consists of *tangible*, reliability, responsiveness, *assurance*, and *empathy* in public health faculty, Halu Oleo University Kendari.

**Methods:** This research is a quantitative analytic survey with cross sectional design. A total sample is 166 people who are determined through a formula slovin, technique purposive sampling and accidental sampling. Analysis of the data that are used were univariate and bivariate anlalsisi using paired t test and One way Anova.

**Results:** The results showed that the satisfaction of students in the School of Public Health haluoleo university is still low with the value of the quality gap in all dimensions of quality of service. The highest mean gap difference from the average value between the expectations and perceptions of students present in reliability dimension ( $-1.41 \pm 0.70$ ) with a low aspect most satisfaction in this dimension include timeliness lecturer during lectures ( $-1.85$ ) and the lowest for the assignment statement objective and accountable by lecturers ( $0.58$ ). While the mean gap was lowest for the *tangible* dimension ( $-1.22 \pm 0.59$ ) with aspect gap highest in ease of students using the Internet network ( $-2.01$ ) and the lowest in the appearance time lecturers teach ( $-0.58$ ). Statistically also found that a significant gap between expectation and reality on the whole item of service indicators  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), which may mean that the student is not satisfied with the all dimation quality services.

**Conclusion:** The Overall student satisfaction remains low in the presence of a negative gap value on each dimension of quality. In all aspects of the service are not met the expectations of students. therefore, Public Health Faculty is need monitoring and satisfaction surveys to improve the quality of service according to the quality gap that occurs so that the student satisfaction also increased.

**Keywords:** Satisfaction, quality, teaching, Servqual