

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Pustaka

##### 1. Tingkat Kepuasan

###### a. Definisi Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi, kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan (Kotler dan Keller, 2009).

Menurut Wilkie, kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa, sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan/menikmati sesuatu. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan (Tjiptono, 1997). Kepuasan konsumen sebagai keseluruhan sikap yang timbul setelah membeli atau menggunakan sebuah produk atau jasa (Mowen, 1995). Pengertian kepuasan adalah istilah evaluatif yang menggambarkan suka dan tidak suka (Simamora, 2006).

Mahasiswa adalah konsumen/pelanggan dari suatu lembaga pendidikan tinggi/universitas, sehingga konsep kepuasan mahasiswa dapat disamakan dengan kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Rahmawati, 2013).

#### **b. Teori-Teori Kepuasan**

Dengan menganalogikan kepuasan belajar sebagai kepuasan kerja atau kepuasan pelanggan, maka ada beberapa teori kepuasan yang dapat diidentifikasi disini yaitu : (1) Teori *discrepancy* dari Locke. Menurut teori ini, seseorang akan merasa puas bila batas minimum yang diinginkan telah terpenuhi. Sebaliknya, makin jauh kenyataan yang dirasakan itu dibawah standar minimum, makin besar pula ketidakpuasan. (2) Teori kesetaraan (*equity theory*), dikembangkan oleh Adams, menyatakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan (*equity*) atau tidak atas suatu pelayanan. (3) Teori dua faktor (*two factor theory*) yang dikemukakan oleh Herzberg, menyatakan bahwa perbaikan pelayanan, betapapun tidak akan menimbulkan kepuasan tetapi hanya mengurangi ketidakpuasan. Selanjutnya dikatakan oleh Herzberg bahwa yang bisa memacu orang untuk bekerja (belajar) dengan baik dan bergairah hanyalah kelompok *satisfier* yang sering disebut motivator (Venkatraman dan Ramanujam, 1986; Kotler dan Keller, 2009).

Teori dua faktor yang menjadikan puas dan tidak puasnya menurut Herzberg, yaitu faktor pemeliharaan (*maintenance factors*) dan faktor permotivasi (*motivational factors*). Faktor pemeliharaan disebut pula *dissatisfiers*, *hygiene factors*, *job context*, *extrinsic factors* yang meliputi administrasi dan kebijakan perusahaan, kualitas pengawasan, hubungan dengan pengawas, hubungan dengan subordinat, upah, keamanan, kondisi kerja, dan status. Sedangkan faktor permotivasi disebut pula *satisfier*, *motivators*, *job content*, *intrinsic factor* yang meliputi dorongan berprestasi, pengenalan, kemajuan (*advancement*), *work it self*, kesempatan berkembang, dan tanggung jawab (Mangkunegara, 2009).

Menurut Herzberg, faktor higienis/ekstrinsik tidak akan mendorong minat para pegawai untuk berforma baik, akan tetapi jika faktor-faktor ini dianggap tidak dapat memuaskan dalam berbagai hal seperti gaji tidak memadai, kondisi kerja tidak menyenangkan, faktor-faktor itu dapat menjadi sumber ketidakpuasan potensial. Sedangkan, faktor *motivation/intrinsic factor* merupakan faktor yang mendorong semangat guna mencapai kinerja yang lebih tinggi. Jadi, pemuasan terhadap kebutuhan tingkat tinggi (faktor motivasi) lebih memungkinkan seseorang untuk berforma tinggi daripada pemuasan kebutuhan lebih rendah (*hygienis*).

### c. Dimensi Kepuasan dalam Konteks Pendidikan

Seiring dengan perubahan paradigma pendidikan sebagai lembaga layanan, beberapa perguruan tinggi telah melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dalam hal ini masyarakat, kepuasan karyawan maupun kepuasan mahasiswa. Bahkan hal ini merupakan kegiatan rutin sebagai bahan laporan kinerja organisasi dalam hal ini pimpinan perguruan tinggi sebagai salah satu indikator kinerja (Wagiran, 2012).

Sebuah perusahaan jasa termasuk lembaga pendidikan harus menjaga kualitas pelayanan/jasa yang ditawarkan agar selalu berada di atas saingannya dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumennya. Apabila kualitas jasa yang diterima oleh konsumen lebih baik atau sama dengan yang ia bayangkan, maka ia cenderung akan mencobanya kembali. Akan tetapi bila *perceived services* lebih rendah dari *expected services* maka konsumen akan kecewa dan akan menyetop hubungannya dengan perusahaan jasa yang bersangkutan (Wagiran, 2012).

Kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi terakhir yang diterima oleh pelanggan dari produk yang ia dapat, sesuai dengan yang ia harapkan dari produk tersebut. Apabila dikaitkan dengan lembaga pendidikan, maka apa yang didapatkan oleh masyarakat pengguna lembaga pendidikan kita, sesuai dengan apa yang ia harapkan dari lembaga pendidikan tersebut (Samsirin, 2015).

Di dalam konteks lembaga pendidikan, mahasiswa juga memiliki ekspektasi berkenaan dengan kualitas jasa pelayanan. Kualitas jasa pelayanan lembaga pendidikan yang diterima mahasiswa merupakan perasaan psikologis mahasiswa setelah mahasiswa tersebut menerima jasa pelayanan. Jika jasa pelayanan dirasa berkualitas, maka akan memunculkan rasa puas (Dabholkar *et al*, 2000).

Parasuraman *et al* (1988) mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas jasa yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut : (1) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan cara yang dapat dipercaya atau akurat. (2) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. (3) Kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan konsumen. (4) Empati (*empathy*), yaitu kesediaan untuk peduli, memberi perhatian secara pribadi kepada pelanggan. (5) Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan alat komunikasi.

Dimensi keandalan tercermin dengan adanya konsistensi hasil belajar mahasiswa dengan standar yang telah ditentukan dan dapat diandalkan, misalnya mutu lulusan yang baik karena mendapat bekal yang sesuai dengan kualifikasi untuk menjadi seorang dokter yang

andal, standar nilai yang dapat dipercaya, mencerminkan kemampuan hasil belajar mahasiswa dan lain-lain.

Dimensi daya tanggap dapat tercermin dari keinginan atau kesiapan karyawan dan dosen dalam memberikan pelayanan setiap saat, antara lain bimbingan dosen terhadap mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar, kebijakan dan upaya lembaga mengikuti perkembangan jaman dan IPTEK, kesediaan pimpinan lembaga dalam menanggapi keluhan-keluhan mahasiswa dan berupaya untuk menyelenggarakan pelayanan yang lebih baik.

Dimensi keyakinan dapat terlihat pada adanya keyakinan bahwa staf lembaga pendidikan tersebut memiliki keterampilan serta moralitas yang baik dan dapat dipercaya, misalnya para dosen yang ahli dalam bidangnya dan bekerja secara profesional, staf administrasi yang terampil dan ramah dalam memberikan pelayanan.

Dimensi empati dapat ditunjukkan dengan adanya perhatian terhadap keamanan, ketenangan dan kenyamanan mahasiswa dalam belajar, penyaluran lulusan ke perusahaan dan lain-lain.

Dimensi berwujud berkaitan dengan segala sesuatu yang bernuansa fisik dari pelayanan, termasuk fasilitas fisik (sarana dan prasarana), lembaga dan personalia (dosen dan karyawan). Contoh dari dimensi ini antara lain bangunan fisik beserta segala perlengkapan perkuliahan seperti : meja, kursi, papan tulis, peralatan laboratorium (mesin tik, komputer, mesin perkantoran, dan sebagainya), perpustakaan, kantin,

lapangan olahraga, lapangan parkir kendaraan bermotor, taman dan lain-lain.

## **2. Kurikulum**

### **a. Definisi Kurikulum**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia tahun 2012 (UU RI no.12 tahun 2012) pada Paragraf 2 tentang Kurikulum, menyebutkan bahwa :

(1) Kurikulum Pendidikan Tinggi merupakan seperangkat rencana dan pengaturan mengenai tujuan, isi dan bahan ajar serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan tinggi.

(2) Kurikulum Pendidikan Tinggi sebagaimana dimaksud ayat 1 dikembangkan oleh setiap Perguruan Tinggi dengan mengacu pada Standar Nasional Pendidikan Tinggi untuk setiap Program Studi yang mencakup pengembangan kecerdasan intelektual, akhlak mulia dan keterampilan.

(3) Kurikulum Pendidikan Tinggi sebagaimana dimaksud ayat 1 wajib memuat mata kuliah :

(a) Agama

(b) Pancasila

(c) Kewarganegaraan

(d) Bahasa Indonesia

**b. Kurikulum Kedokteran**

Menurut Standar Pendidikan Profesi Dokter Indonesia tahun 2012 pada BAB II tentang Standar Pendidikan Profesi Dokter Indonesia disebutkan bahwa model kurikulum yang digunakan berbasis kompetensi yang terintegrasi baik horizontal maupun vertikal, serta berorientasi pada masalah kesehatan individu, keluarga dan masyarakat dalam konteks pelayanan kesehatan primer. Kelompok ilmu yang menjadi pilar pendidikan kedokteran adalah ilmu Biomedik, ilmu Humaniora, ilmu Kedokteran Klinik dan ilmu Kesehatan Masyarakat/Kedokteran Pencegahan/Kedokteran Komunitas. Integrasi horizontal adalah integrasi kelompok ilmu dari satu tahap pendidikan kedokteran. Integrasi vertikal adalah integrasi kelompok ilmu dari tahap akademik dan tahap profesi. Integrasi horizontal dan vertikal harus meliputi minimal 50% dari kurikulum (Konsil Kedokteran Indonesia, 2012).

Isi kurikulum harus berorientasi pada masalah kesehatan individu, keluarga dan masyarakat dalam konteks pelayanan kesehatan primer dengan pendekatan kedokteran keluarga, serta memiliki muatan lokal yang spesifik. Isi kurikulum harus meliputi ilmu Biomedik, ilmu Kedokteran Klinik, ilmu Humaniora Kedokteran, dan ilmu Kesehatan Masyarakat/Kedokteran Pencegahan/Kedokteran Komunitas dengan memperhatikan prinsip metode ilmiah dan prinsip kurikulum spiral. Isi



kurikulum harus mengacu pada Standar Kompetensi Dokter Indonesia (Konsil Kedokteran Indonesia, 2012).

Struktur kurikulum harus meliputi tahap akademik dan tahap profesi. Kurikulum pendidikan dokter harus terdiri atas muatan yang disusun berdasarkan Standar Kompetensi Dokter Indonesia yang disahkan oleh Konsil Kedokteran Indonesia sebesar 80% isi kurikulum serta 20% muatan unggulan lokal. Durasi kurikulum tahap akademik dilaksanakan minimal 7 (tujuh) semester dan tahap profesi 4 (empat) semester. Kurikulum harus dilaksanakan dengan pendekatan/strategi SPICES (*Student-centered, Problem-based, Integrated, Community-based, Elective, Systematic/Structured*) (Konsil Kedokteran Indonesia, 2012).

Institusi pendidikan kedokteran harus memiliki badan khusus yang membantu program studi untuk melaksanakan fungsi perencanaan, pelaksanaan, evaluasi hasil belajar dan evaluasi program, serta pengembangan kurikulum (Konsil Kedokteran Indonesia, 2012).

### **c. Perjalanan Kurikulum Kedokteran**

Perkembangan dan kemajuan zaman membuat arah pendidikan kedokteran berubah. Kurikulum konvensional pendidikan dokter yang selama ini digunakan di Indonesia dirasa kurang menunjang dalam menghasilkan dokter yang berkualitas/berkompeten, sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat saat ini. Untuk mengatasi masalah tersebut, pakar pendidikan kedokteran berusaha mengembangkan

inovasi dalam sistem pendidikan dokter, sehingga kurikulum konvensional yang selama ini digunakan yaitu Kurikulum Inti Pendidikan Dokter Indonesia ke-II (KIPDI II) diganti dengan Kurikulum Berbasis Kompetensi (KBK) atau KIPDI III. Dengan KBK, diharapkan akan dihasilkan keluaran dokter yang memiliki kompetensi sesuai kebutuhan masyarakat, yaitu membentuk seorang dokter keluarga sebagai pelayan kesehatan primer (Ivone, 2010).

Konsorsium Ilmu Kedokteran (*CMS/Consortium Medical Sciences*) selanjutnya berubah menjadi Konsorsium Ilmu Kesehatan (*CHS / Consortium Health Sciences*) menerbitkan Kurikulum Inti Pendidikan Dokter Indonesia (KIPDI I) pada tahun 1981, yang menjadi acuan seluruh Fakultas Kedokteran di Indonesia berdasarkan disiplin ilmu (*Subject Based*). Pada tahun 1993, KIPDI I diperbaharui dengan diterbitkannya KIPDI II. Kedua KIPDI tersebut menggunakan Sistem Kredit Semester (SKS) dengan lama study 12 semester (6 tahun), terdiri dari 8 semester (4 tahun) untuk Sarjana Kedokteran dan 4 semester (2 tahun) untuk Profesi Kedokteran. Total 200 SKS (160 SKS program Sarjana Kedokteran, 40 SKS Program Profesi Dokter) (Ivone, 2010).

Melalui kegiatan "*Health Workforce and Services project*" (*HWS-project*), Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, sejak tahun 2004 telah dilaksanakan serangkaian kegiatan persiapan untuk implementasi program studi kedokteran dasar, kurikulum berbasis kompetensi. Kurikulum Berbasis Kompetensi untuk pendidikan kedokteran dasar di

Indonesia secara umum difokuskan pada 7 area kompetensi yang didasari oleh paradigma hidup sehat, dengan perubahan ke arah pencegahan penyakit melalui cara hidup sehat dan melihat masalah individu dan masyarakat sebagai hasil interaksi berbagai sistem (Ivone, 2010).

**d. Kurikulum Pendidikan Dokter di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Sejak berdiri tahun 1993, Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (FK UMY) dalam pelaksanaan program pendidikan sarjana kedokteran telah menggunakan beberapa metode pembelajaran. Program Studi Pendidikan Dokter FKIK UMY pada Tahun Akademik 1993/1994 hingga 1999/2000 melaksanakan kurikulum pendidikan dengan metode pembelajaran konvensional berupa *teacher centered*, dan mulai tahun ajaran 2000/2001 melakukan inovasi kurikulum yaitu adanya penambahan ilustrasi atau diskusi kasus klinik, baik dalam perkuliahan maupun praktikum. Program Studi Pendidikan Dokter pada Tahun Akademik 2002/2003 mulai menerapkan metode *PBL-hybride* atau *partial-PBL* dengan mengambil suatu topik dalam sistem konvensional yaitu keterampilan medik untuk diberikan dengan sistem pembelajaran PBL secara terintegrasi. Pada akhirnya mulai tahun 2004/2005, Program Studi Pendidikan Dokter mengimplementasikan metode *Problem Based Learning* (PBL) secara penuh dalam kurikulumnya berdasarkan keputusan Rapat Senat tanggal

13 April 2004 dan SK Dekan FKIK UMY No.45/SKFK-II/VII/2004 (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2013).

Kurikulum Program Studi Pendidikan Dokter FKIK UMY memiliki ciri dan unggulan adanya nilai ke-islaman yang terintegrasi dalam setiap blok atau *Islamic Revealed Knowledge* (IRK) dan pendekatan kedokteran keluarga. Kedua ciri dan unggulan tersebut merupakan Program Ilmiah Pokok Prodi Pendidikan Dokter FKIK UMY. Unggulan lainnya adalah adanya Blok Kedokteran Keluarga pada tahun keempat (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2013).

Jurusan Program Studi Pendidikan Dokter FKIK UMY mengimplementasikan Kurikulum Berbasis Kompetensi dengan bentuk blok sistem organ di Program Pendidikan Sarjana Kedokteran. Blok merupakan wadah integrasi berbagai pengetahuan dan ilmu, baik preklinik, para klinik, maupun klinik yang sudah disusun desainnya sedemikian rupa dalam bentuk matriks blok. Prodi Pendidikan Dokter FKIK UMY, sesuai dengan visi, misi dan tujuannya, menyusun blok berdasarkan tema besar dan kemudian dijabarkan dalam tema pertahun selama empat tahun (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2013).

Setiap blok melibatkan berbagai departemen yang ada di FKIK UMY dan mempunyai bobot SKS tertentu sesuai alokasi kegiatannya yang secara detail tertulis dalam buku panduan blok. Dalam metode PBL kegiatan belajar mengajar meliputi : tutorial, kuliah, praktikum, keterampilan klinik, komuda, konsultasi, belajar mandiri, *plenary*

*discussion, english hour, mentoring, soft skills, mini simposiu* dan kompetisi Karya Tulis Ilmiah (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2013).

**e. Perubahan Kurikulum Pendidikan Dokter di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Data yang didapat peneliti dari bidang *Medical Education* Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, mulai tahun ajaran 2014/2015, Program Studi Pendidikan Dokter menerapkan kurikulum baru yang selanjutnya disebut sebagai kurikulum 2014 dengan perubahan yang meliputi makrokurikulum, mesokurikulum dan mikrokurikulum sebagai berikut :

**1) Makrokurikulum**

**a) Perubahan Jumlah Blok pada Semester I, II, V,VI**

Pada kurikulum sebelumnya, setiap semester terdiri dari 3 blok. Pada kurikulum 2014, semester I dan II terdiri dari masing-masing 4 blok. Semester III dan IV terdiri dari masing-masing 3 blok, semester V,VI terdiri dari masing-masing 2 blok dan semester VII dan VIII terdiri dari masing-masing 3 blok.

**b) Perubahan Awal Dimulainya Pengerjaan Karya Tulis Ilmiah**

Pada kurikulum sebelumnya, pengerjaan Karya Tulis Ilmiah dilaksanakan mulai tahun ketiga pada blok 17. Pada kurikulum 2014, pengerjaan Karya Tulis Ilmiah dimulai pada tahun kedua.

## 2) Mesokurikulum

### a) Perubahan Waktu Remediasi Ujian Blok

Pada kurikulum sebelumnya, remediasi ujian blok dilaksanakan pada akhir semester dan akhir tahun. Pada kurikulum 2014, remediasi dilaksanakan di setiap akhir blok dan di akhir tahun.

### b) Perubahan Syarat Remediasi Blok

Pada kurikulum sebelumnya, remediasi blok akhir semester dan akhir tahun diperuntukan bagi seluruh mahasiswa yang memiliki nilai  $<60$  atau mahasiswa dengan nilai  $>60$  yang ingin memperbaiki nilai menjadi maksimal 65. Pada kurikulum 2014, syarat remediasi dibagi menjadi dua sesuai dengan waktu pelaksanaan, remediasi akhir blok diperuntukkan bagi mahasiswa dengan nilai  $<60$ , sedangkan remediasi akhir tahun diperuntukan bagi mahasiswa dengan nilai  $>60$  yang ingin memperbaiki nilai menjadi maksimal 65.

### c) Perubahan Bobot Nilai Ujian Blok

Pada kurikulum sebelumnya, ujian blok tahap 1 dan 2 dinamakan *Multiple Choice Question* (MCQ 1&2) memiliki bobot yang sama yaitu 50% untuk masing-masing MCQ. Pada kurikulum 2014, ujian blok tahap 1 dan 2 berganti nama menjadi Evaluasi Belajar (EB 1 dan 2) yang memiliki bobot 40% untuk EB 1 dan 60% untuk EB 2.

**d) Waktu Pelaksanaan Ujian Blok**

Pada kurikulum sebelumnya, ujian blok 1 dan 2 dilaksanakan di setiap akhir blok pada minggu keempat sampai keenam dengan jarak antar ujian blok yaitu 2 hari. Pada kurikulum 2014, ujian blok 1 dilaksanakan di pertengahan blok sekitar minggu kedua dan ujian blok 2 dilaksanakan sekitar minggu keempat.

**e) Pelaksanaan Waktu Ujian OSCE (*Objective Structured Clinical Examination*)**

Pada kurikulum sebelumnya, pelaksanaan OSCE dilaksanakan di setiap akhir blok. Pada kurikulum 2014, OSCE dilaksanakan di setiap akhir semester.

**f) Perubahan Bobot Nilai Kegiatan**

Pada kurikulum sebelumnya, nilai akhir blok terdiri dari 50% MCQ, 30% tutorial dan 20% praktikum. Pada kurikulum 2014, nilai akhir blok terdiri dari 60% EB, 30% tutorial dan 10% praktikum. Bobot nilai praktikum lebih rendah dikarenakan nilai *skillab* tidak dimasukkan kedalam nilai akhir blok, namun diakumulasikan menjadi nilai akhir semester.

**3) Mikrokurikulum****a) Penambahan Kegiatan *Inter Professional Education (IPE)***

Pada kurikulum sebelumnya, IPE hanya diberikan sebagai materi kuliah. Pada kurikulum 2014, IPE tidak hanya diberikan sebagai mata kuliah, namun IPE dikemas dalam bentuk kegiatan

berupa kuliah yang diberikan oleh pakar dari multidisiplin serta tutorial yang diikuti mahasiswa dari multidisiplin berbeda (keperawatan, kedokteran gigi dan farmasi).

**b) Ditiadakannya Skenario Berbahasa Inggris Di Kelompok Tutorial Bahasa Indonesia**

Pada kurikulum sebelumnya, skenario berbahasa Inggris diberikan dalam skenario terakhir disetiap blok. Pada kurikulum 2014, skenario berbahasa Inggris ditiadakan.

**c) Ditiadakannya Kegiatan *Plenary Discussion* (Plendis)**

Pada kurikulum sebelumnya, kegiatan Plendis diadakan di setiap akhir blok yang berupa pemaparan hasil diskusi dari kelompok tutorial terpilih dan klarifikasi dari pakar. Pada kurikulum 2014, kegiatan Plendis ditiadakan.

### **3. Hasil Belajar**

**a. Definisi Hasil Belajar**

Prestasi belajar merupakan hasil penilaian atas kemampuan, kecakapan dan keterampilan-keterampilan tertentu yang dipelajari selama masa belajar (Riyani, 2012).

Rancangan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (2013) menurut pasal 30 ayat 1) Hasil penilaian capaian pembelajaran program studi terdiri atas: a. hasil penilaian capaian pembelajaran di tiap semester yang dinyatakan dengan Indeks Prestasi Semester (IPS); b. hasil penilaian capaian pembelajaran pada



suatu tahap tertentu yang dinyatakan dengan Indeks Prestasi Tahap (IPT); c. hasil penilaian capaian pembelajaran pada akhir program studi yang dinyatakan dengan Indeks Prestasi Kumulatif (IPK).

**b. Mengukur Hasil Belajar/*Students Academic Performances***

Prestasi belajar merupakan salah satu bentuk evaluasi belajar di perguruan tinggi. Menurut Winkel (2007), prestasi belajar merupakan hasil suatu penilaian dibidang pengetahuan, keterampilan dan sikap sebagai hasil belajar yang dinyatakan dalam bentuk nilai. Dalam institusi pendidikan tinggi, prestasi keberhasilan belajar mahasiswa ditentukan oleh angka indeks prestasi yang ditentukan pada setiap semester yaitu dalam bentuk Indeks Prestasi Semester dan Indeks Prestasi Kumulatif (Departemen Pendidikan Nasional, 2008).

Ada beberapa cara untuk menentukan *student academic performances* yaitu Indeks Prestasi Kumulatif, Indeks Prestasi, nilai ujian dan lainnya. Peneliti di Malaysia cenderung menggunakan evaluasi *student academic performances* berdasarkan Indeks Prestasi Kumulatif (Alfan dan Othman, 2005; Manan dan Mohamad, 2003; Agus dan Makhbul, 2002). Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Amerika Serikat oleh Nonis dan Wright (2003) juga mengevaluasi *student academic performances* berdasarkan Indeks Prestasi Kumulatif (Ali *et al*, 2009). Daniyal *et al* (2011) menjelaskan bahwa beberapa tahun ini, banyak universitas di Pakistan menggunakan Indeks Prestasi Kumulatif sistem untuk mengevaluasi *student academic*

*performances*. *Indeks Prestasi Kumulatif* menunjukkan rata-rata keseluruhan nilai yang didapat siswa dari seluruh semester di universitas.

Namun, banyak peneliti di negara lain menggunakan Indeks Prestasi sebagai alat pengukur *student academic performances* (Galiher, 2006; Darling *et al*, 2005; Broh, 2002; Stephens dan Schaben 2002; Amy 2000). Mereka menggunakan Indeks Prestasi karena mereka meneliti *student academic performance* hanya untuk semester tertentu (Ali *et al*, 2009). AL-Mutairi (2010) menjelaskan terkait Indeks Prestasi Kumulatif, Indeks Prestasi, dan hasil tes siswa. Kebanyakan peneliti seluruh dunia lebih menggunakan Indeks Prestasi sebagai indikator *student academic performances*, selama periode 1 semester atau sebuah program akademik (Galiher, 2006). Di Indonesia, Indeks Prestasi dibagi menjadi 2 jenis yaitu : Indeks Prestasi Semester dan Indeks Prestasi Tahap menurut Rancangan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (2013) pasal 30 ayat (1) seperti yang sudah dijelaskan diatas.

Beberapa peneliti lain menggunakan hasil ujian karena mereka meneliti *student academic performances* untuk *subject* tertentu (Hijazi dan Naqvi, 2006; Hake, 1998; Tho, 1994).

### **c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Hasil Belajar**

Djamarah (2008) mengemukakan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi proses dan hasil belajar merujuk pada teori Noehi Nasution (1993), yaitu sebagai berikut:

#### **1) Faktor Lingkungan**

Selama hidup anak didik tidak bisa menghindarkan diri dari lingkungan alami dan lingkungan sosial budaya. Interaksi dari kedua lingkungan yang berbeda ini selalu terjadi dalam mengisi kehidupan anak didik. Keduanya mempunyai pengaruh cukup signifikan terhadap belajar anak didik di sekolah.

##### **a) Lingkungan Alami**

Pengalaman telah banyak membuktikan bagaimana panasnya lingkungan kelas, di mana suatu sekolah yang miskin tanaman atau pepohonan disekitarnya. Anak didik gelisah hati untuk keluar kelas lebih besar daripada mengikuti pelajaran di dalam kelas. Daya konsentrasi menurun akibat suhu udara yang panas. Daya serap semakin melemah akibat kelelahan yang tak terbendung.

##### **b) Lingkungan Sosial Budaya**

Lingkungan sosial budaya diluar sekolah ternyata sisi kehidupan yang mendatangkan masalah tersendiri bagi kehidupan anak didik di sekolah. Pembangunan gedung sekolah yang tak jauh dari hiruk pikuk lalu lintas menimbulkan kegaduhan dan suasana kelas.

## 2) Faktor Instrumental

Setiap sekolah mempunyai tujuan yang akan dicapai. Tujuan tentu saja pada tingkat kelembagaan. Dalam rangka melicinkan ke arah itu, diperlukan seperangkat kelengkapan dalam berbagai bentuk dan jenisnya.

### a) Kurikulum

Kurikulum adalah *plan for learning* yang merupakan unsur substansial dalam pendidikan. Tanpa kurikulum kegiatan belajar mengajar tidak dapat berlangsung, sebab materi apa yang harus guru sampaikan dalam suatu pertemuan kelas, belum guru programkan sebelumnya. Muatan kurikulum akan mempengaruhi intensitas dan frekuensi belajar anak didik.

Pemadatan kurikulum dengan alokasi waktu yang disediakan relatif sedikit secara psikologi-sadar atau tidak- menggiring guru pada pilihan untuk melaksanakan percepatan belajar anak didik untuk mencapai target kurikulum. Tentang penguasaan anak didik terhadap bahan pelajaran tidak menjadi soal, yang penting target kurikulum telah tercapai.

### b) Program

Setiap sekolah mempunyai program pendidikan. Program pendidikan disusun untuk dijalankan demi kemajuan pendidikan. Keberhasilan pendidikan di sekolah tergantung dari baik tidaknya program pendidikan yang dirancang. Program pendidikan disusun

berdasarkan potensi sekolah yang tersedia, baik tenaga, finansial, sarana dan prasarana.

Program pengajaran yang guru buat akan mempengaruhi kemana proses belajar itu berlangsung. Gaya belajar anak didik digiring ke suatu aktivitas belajar yang menunjang keberhasilan program pengajaran yang dibuat oleh guru. Penyimpangan perilaku anak didik dari aktivitas belajar dapat menghambat keberhasilan program pengajaran yang dibuat oleh guru. Itu berarti guru tidak berhasil membelajarkan anak didik. Akibatnya, anak didik tidak menguasai bahan pelajaran yang diberikan itu.

**c) Sarana dan Fasilitas**

Sarana mempunyai arti penting dalam pendidikan. Gedung sekolah misalnya sebagai tempat yang strategis bagi berlangsungnya kegiatan belajar mengajar disekolah. Anak didik tentu dapat belajar lebih baik dan menyenangkan bila suatu sekolah dapat memenuhi segala kebutuhan belajar anak didik.

**d) Guru**

Guru merupakan unsur manusiawi dalam pendidikan. Kehadiran guru mutlak diperlukan di dalamnya. Jangankan ketiadaan guru, kekurangan guru saja sudah merupakan sebuah masalah. Secara pribadi mungkin guru telah siap menjadi guru. Tetapi itu belum cukup tanpa ditopang dengan kompetensi profesional. Menjadi guru bukan hanya sekedar tampil di kelas, di

depan sejumlah anak didik, lalu memberikan pelajaran apa adanya, tanpa melakukan langkah-langkah yang strategis.

### **3) Kondisi Psikologis**

Belajar pada hakikatnya adalah proses psikologis. Oleh karena itu, semua keadaan dan fungsi psikologis tentu saja mempengaruhi belajar seseorang. Itu berarti bukanlah berdiri sendiri, terlepas dari faktor lain seperti faktor dari luar dan faktor dari dalam.

#### **a) Minat**

Minat, menurut Slameto (2003) adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu diluar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat.

#### **b) Kecerdasan**

Karena intelegensi diakui ikut menentukan keberhasilan belajar seseorang, maka orang tersebut seperti Dalyono (1997) misalnya secara tegas mengatakan bahwa seseorang yang memiliki intelegensi baik (*IQ*-nya tinggi) umumnya mudah belajar dan hasilnya pun cenderung baik. Sebaliknya, orang yang intelegensinya rendah, cenderung mengalami kesukaran dalam belajar, lambat berpikir, sehingga prestasi belajarnya rendah.

**c) Bakat**

Di samping intelegensi, bakat merupakan faktor yang besar pengaruhnya terhadap proses dan hasil belajar seseorang. Hampir tidak ada orang yang membantah, bahwa belajar pada bidang yang sesuai dengan bakat memperbesar kemungkinan berhasilnya usaha itu.

**d) Motivasi**

Kuat lemahnya motivasi belajar seseorang turut mempengaruhi keberhasilan belajar. Karena itu, motivasi belajar perlu diusahakan, terutama yang berasal dari dalam diri (motivasi intrinsik) dengan cara senantiasa memikirkan masa depan yang penuh tantangan dan harus dihadapi untuk mencapai cita-cita. Senantiasa memasang tekad bulat dan selalu optimis bahwa cita-cita dapat dicapai dengan belajar (Dalyono, 1997).

**e) Kemampuan Kognitif**

Dalam dunia pendidikan ada tiga tujuan pendidikan yang sangat dikenal dan diakui oleh para ahli pendidikan, yaitu ranah kognitif, afektif dan psikomotor. Ranah kognitif merupakan kemampuan yang selalu dituntut kepada anak didik untuk dikuasai. Karena penguasaan kemampuan pada tingkatan ini menjadi dasar bagi penguasaan ilmu pengetahuan.

#### 4) Kondisi Fisiologis

Kondisi fisiologis pada umumnya sangat berpengaruh terhadap kemampuan belajar seseorang. Orang yang dalam keadaan segar jasmaninya akan berlainan belajarnya dari orang yang dalam keadaan kelelahan. Anak-anak yang kekurangan gizi ternyata kemampuan belajarnya di bawah anak-anak yang tidak kekurangan gizi, mereka lekas lelah, mudah mengantuk dan sukar menerima pelajaran (Nasution, 1993).

Di dalam keseluruhan sistem maka *instrumental input* merupakan faktor yang sangat penting pula dan paling menentukan dalam pencapaian hasil/*output* yang dikehendaki, karena *instrumental input* inilah yang menentukan bagaimana proses belajar mengajar itu akan terjadi di dalam diri pelajar (Purwanto, 1999).

Suatini (2002), mengungkapkan bahwa hasil belajar di sekolah 70% dipengaruhi oleh kemampuan dan 30% dipengaruhi oleh lingkungan

#### 4. Hubungan Tingkat Kepuasan Terhadap Kurikulum Dengan Hasil

##### Belajar

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Dalam perguruan tinggi, jasa pelayanan pendidikan disajikan kepada mahasiswa sebagai konsumen. Apabila mahasiswa



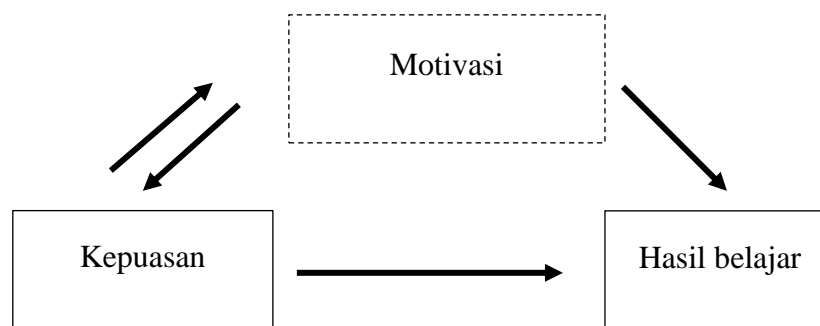
merasa puas dengan perkuliahan yang diikutinya, maka akan dapat meningkatkan prestasi belajarnya (Kotler dan Keller, 2009).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Suryani (2015). Hasil uji statistik korelasi Kendal Tau didapatkan nilai signifikansi 0,026 dan nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna secara statistik antara tingkat kepuasan mengikuti pembelajaran tutorial dengan hasil belajar asuhan kebidanan kehamilan pada mahasiswa Program Studi D-IV Bidan Pendidik STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta.

Pada penelitian Eom *et al* (2006) selain kurikulum, terdapat pula motivasi diri yang turut mempengaruhi kepuasan seseorang. Hal ini sejalan dengan Teori Herzberg tentang faktor yang membuat seseorang merasa puas terkait dengan kondisi intrinsik, *job content*, dan motivasi (Sari, 2012). Motivasi merupakan pendorong bagi perbuatan seseorang, ia menyangkut soal mengapa seseorang berbuat demikian dan apa tujuannya sehingga ia berbuat demikian. Untuk mencari jawaban pertanyaan tersebut, mungkin kita harus mencari pada apa yang mendorongnya (dari dalam) dan atau pada perangsang atau stimulus (faktor luar) yang menariknya untuk melakukan perbuatan itu. Mungkin ia didorong oleh nalurinya, atau oleh keinginannya memperoleh kepuasan, atau mungkin juga karena kebutuhan hidupnya yang sangat mendesak (Purwanto, 1999).

Selain motivasi diri dapat mempengaruhi kepuasan seseorang, ternyata kepuasan seseorang juga dapat pula mempengaruhi motivasi

seseorang. Keberhasilan anak didik dalam mencapai status yang terhormat akan menimbulkan kepuasan. Kepuasan ini ingin senantiasa diperolehnya lagi dalam waktu-waktu lain. Akibatnya siswa akan mempunyai motivasi yang cukup besar untuk belajar lebih giat (Mustaqim, 2008). Lebih lanjut lagi beberapa penelitian seperti yang dilakukan Sari (2012) dan Nurani (2013) menunjukkan hasil terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi dan hasil belajar. Dari berbagai hasil penelitian selalu menyimpulkan bahwa motivasi mempengaruhi prestasi belajar. Tinggi rendahnya motivasi selalu dijadikan indikator baik buruknya prestasi belajar (Djamarah, 2008).



**Gambar 2-1. Kerangka hubungan antara kepuasan, motivasi dan hasil belajar**

Keberhasilan dalam mencapai suatu tujuan akan menghasilkan kepuasan, dengan timbulnya suatu kepuasan akan menimbulkan motivasi yang baik bagi siswa serta dapat meningkatkan minat keingintahuan terhadap pelajaran tersebut. Hal ini mempunyai dampak positif untuk dapat mencapai prestasi belajar anak dengan baik. Apabila perkuliahan

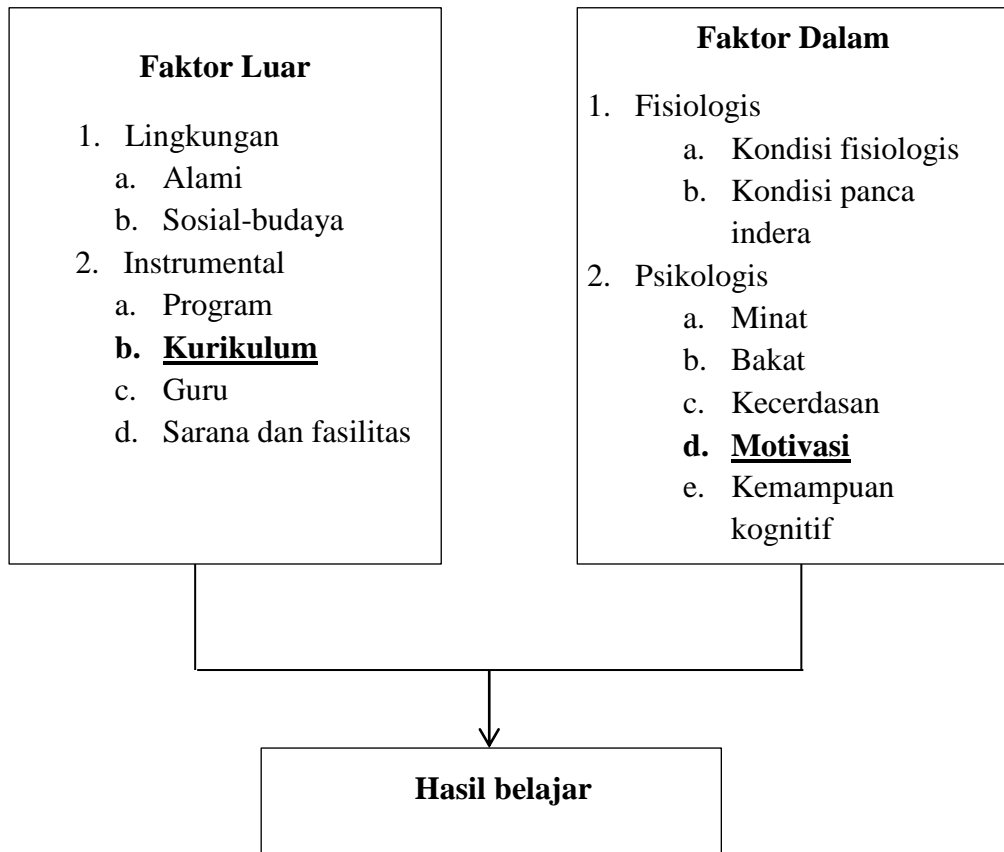
memuaskan mahasiswa, maka mahasiswa akan tertarik dan menghadirinya. Berarti, mahasiswa menghayati dan menikmatinya. Pikiran dan perasaan jasmani mereka terpengaruh secara positif. Adanya pengaruh positif tersebut dapat memberikan dampak positif terhadap prestasi belajar mahasiswa. Apabila mahasiswa merasa puas dengan perkuliahan yang diikutinya, mereka akan tertarik dan rajin menghadirinya. Kondisi tersebut akan sangat menguntungkan karena dengan rajin mengikuti perkuliahan mahasiswa dapat meningkatkan prestasi belajarnya (Sari, 2012).

Seperti yang dikatakan Sutisna (2001), persepsi mahasiswa terhadap suatu mutu pelayanan pendidikan antara satu mahasiswa dengan mahasiswa lain akan berbeda-beda, sehingga hal ini akan menyebabkan perbedaan pula dalam dorongan/motivasi pada mahasiswa tersebut untuk melakukan aktifitas belajar.

## B. Kerangka Teori

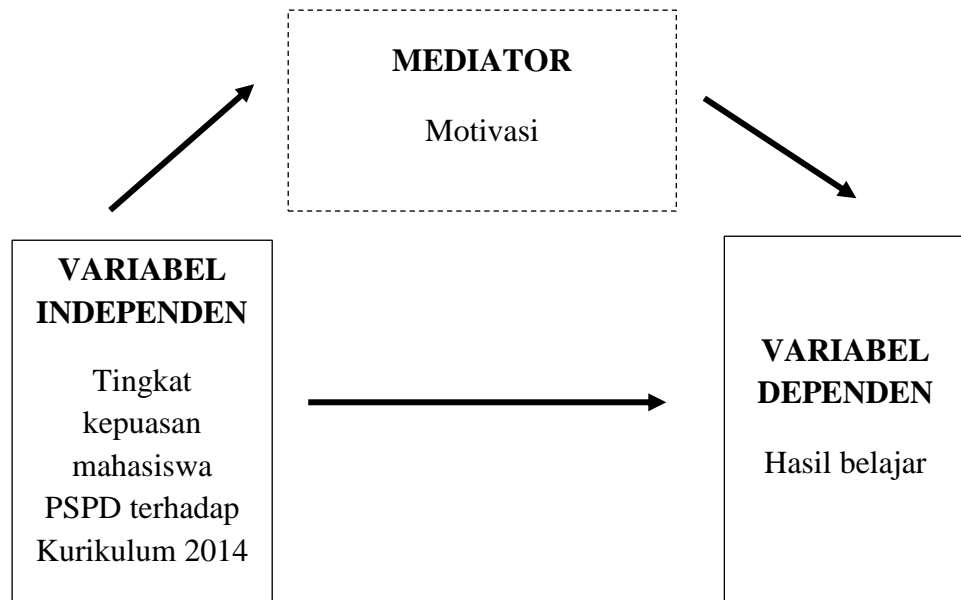
### Teori Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Hasil Belajar

(Nasution,1993 dalam Djamarah,2008)



Gambar 2-2. Kerangka Teori

### C. Kerangka Konsep



**Gambar 2-3. Kerangka Konsep**

Keterangan :

----- Daerah yang tidak diteliti oleh peneliti

————— Daerah yang diteliti oleh peneliti

### D. Hipotesis

1.  $H_0$  : tidak ada hubungan antara tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kurikulum 2014 dengan hasil belajar.
2.  $H_1$  : ada hubungan antara tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kurikulum 2014 dengan hasil belajar.