

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Lokasi Penelitian**

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Sari Mulia merupakan salah satu institusi kesehatan yang berada di wilayah Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Institusi pendidikan ini memiliki banyak program mengenai layanan bidang akademik dan kemahasiswaan yang salah satunya yaitu layanan bimbingan akademik. Layanan bimbingan akademik di institusi ini biasanya dilakukan di awal semester saat melakukan registrasi mahasiswa, memasuki ujian tengah semester (UTS) dan ujian akhir semester (UAS)/ujian praktik (UTEK) serta pada saat mau persiapan ke semester berikutnya.

Dosen pembimbing akademik (DPA) dipilih dengan berdasarkan kriteria tertentu (latar belakang pendidikan S2, dosen tetap institusi, berada dilingkungan

kampus dan bukan dosen tamu). Jumlah DPA pada tahun akademik (TA) 2017-2018 yaitu sebanyak 19 orang yang terdiri dari bidang keahlian keperawatan dan non-keperawatan. Satu orang dosen pembimbing akademik dalam satu tahun akademik yang akan berjalan, akan mendapatkan mahasiswa bimbingan sebanyak  $\pm 10-15$  orang mahasiswa. Setiap pertiga bulan institusi ini melakukan rapat evaluasi dan melakukan survey kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan akademik yang telah diberikan oleh dosen pembimbing akademiknya masing-masing.

Program Studi Ilmu Keperawatan pada TA 2017-2018 memiliki jumlah mahasiswa sebanyak 132 orang mahasiswa dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 4.1 Jumlah Mahasiswa PSIK Tahun Akademik 2017-2018

No	Tingkat/ Semester	Jumlah Mahasiswa
1	Tingkat I / Semester II	2 Orang
2	Tingkat II / Semester IV	40 Orang
3	Tingkat III / Semester VI	27 Orang
4	Tingkat IV / Semester VIII	43 Orang
5	Perpanjangan Studi / Semester X	10 Orang
Total		132 Orang

Sumber : Data Sekunder Bagian Akademik & Kemahasiswaan Tahun 2018

Dalam penelitian ini mahasiswa dalam kelompok perpanjangan studi/semester tidak dilibatkan dalam penelitian ini dikarenakan mahasiswa tersebut sudah menyelesaikan tahap akademik dan hanya menunggu waktu wisuda.

## 2. Analisa Data Kualitatif

Hasil penelitian ini merupakan deskripsi dari data yang diperoleh dengan tujuan untuk mengetahui kebutuhan mahasiswa dalam pemberian pelayanan bimbingan akademik dan juga sebagai bahan dalam pembuatan instrumen layanan bimbingan akademik.

### a. Karakteristik Responden Kualitatif

*Focus groups discussion* (FGD) dilakukan pada 14 orang mahasiswa dari berbagai tingkat semester dan 13 orang dosen pembimbing akademik Program Studi Ilmu Keperawatan. Responden pada grup mahasiswa adalah mahasiswa yang telah mendaftarkan diri pada saat pelaksanaan open recruitment responden, sedangkan responden pada

grup dosen pembimbing akademik adalah dosen pembimbing akademik yang dapat berhadir pada saat proses pelaksanaan kegiatan FGD.

#### 1) Responden Mahasiswa

Karakteristik mahasiswa yang menjadi responden penelitian kualitatif dijelaskan dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Mahasiswa**

Karakteristik responden	Jumlah	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	5	35.71
Perempuan	9	64.28
Tingkat Semester		
Semester II	4	28.57
Semester IV	4	28.57
Semester VI	2	14.29
Semester VIII	4	28.57

Sumber : Data Primer Tahun 2018

Pada tabel 4.2 menunjukkan sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 64.28%, dan responden berdasarkan dengan tingkat semester yang duduk pada semester II, IV dan VIII jumlahnya sama banyak yaitu berjumlah sebanyak 28.57%.

## 2) Responden DPA

Karakteristik dosen pembimbing akademik yang menjadi responden penelitian kualitatif dijelaskan dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden DPA**

Karakteristik responden	Jumlah	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	7	53.85
Perempuan	6	46.15
Usia		
< 30 Tahun	4	30.77
≥30 Tahun	9	69.23
Bidang Keahlian		
Keperawatan	9	69.23
Non-Keperawatan	4	30.77

Sumber : Data Primer Tahun 2018

Pada tabel 4.3 menunjukkan sebagian besar responden dengan karakteristik berjenis kelamin laki-laki sebanyak 53.85%. Pada karakteristik usia menjadi DPA sebagian besar berusia > 30 tahun sebanyak 69.22%. Sedangkan karakteristik bidang keahlian sebagian besar bidang keahlian keperawatan sebanyak 69.23%.

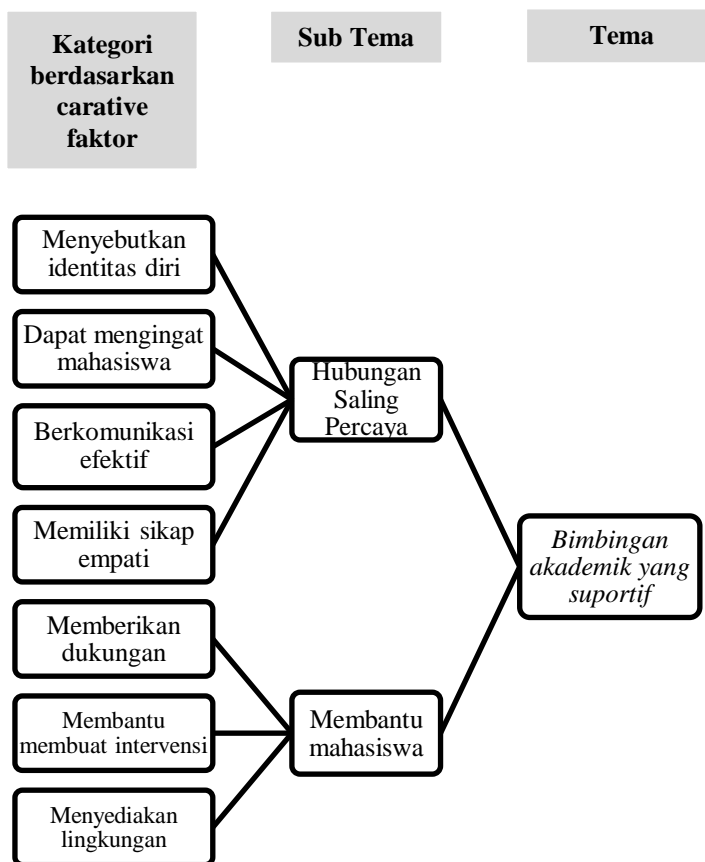
## b. Hasil Analisis Kualitatif

Analisis tema dilakukan setelah data dikumpulkan melalui FGD yang disusun menjadi transkrip verbatim yang berkaitan dengan pemberian layanan bimbingan akademik dengan menggunakan pendekatan caring. Hasil analisa data tersebut dilakukan pemaknaan kemudian dikategorisasikan berdasarkan teori dan mengacu pada tujuan khusus penelitian.

Proses pembentukan masing-masing tema dijabarkan dalam bentuk bagan yang menjelaskan tentang proses pembentukan tema. Tahapan pembentukan tema diawali dengan pembentukan koding kemudian kategorisasi dan tahap terakhir adalah perumusan tema.

Setelah dilakukan analisis tematik maka didapatkan satu tema yaitu bimbingan akademik yang suportif. Bimbingan akademik yang suportif merupakan layanan bimbingan akademik yang

berfokus pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa dan pemenuhan bantuan atas masalah yang dihadapi oleh mahasiswa. Pada gambar 4.1 terdapat 1 tema dengan 2 subtema dan 7 kategori.



Gambar 4.1 Analisis Tematik Tema “bimbingan akademik yang suportif” pada penelitian studi kualitatif: kebutuhan mahasiswa dalam pelayanan bimbingan akademik di Program Studi Ilmu Keperawatan STIKes Sari Mulia Wilayah Banjarmasin, Maret - April 2018

### 1) Hubungan saling percaya

Dalam menjalin suatu hubungan tentu harus adanya rasa saling percaya satu sama lain. Hubungan saling percaya ini penting untuk dibangun guna mempererat kedekatan hubungan keduanya agar tidak adanya pembatas salah satu atau keduanya ketika sedang berkeluh kesah ataupun menceritakan hal yang menarik untuk diceritakan. Namun sayangnya pada saat proses pelayanan bimbingan akademik hubungan saling percaya tidak terjalin antara dosen pembimbing akademik dan mahasiswa. Berikut ungkapan responden mengenai hal tersebut:

*“ ...pembimbingan akademik paling tidak mengenal siapa mahasiswa bimbingannya, ... namanya siapa, semester berapa dan karakter dia seperti apa ...” (R7M1G1)*

*“...saya harapkan dosen PA itu mau mendengarkan keluh kesah kita, ketika bercerita...”(R5M2G2)*

*“...saya harapkan itu adalah dosen PA bisa meluangkan waktu untuk saya ketika saya mau bercerita ...” (R8M2G2)*



*“...bisa memecahkan masalahnya ... sabar menghadapi mahasiswa ketika memberikan bimbingan...” (R6M1G1)*

Beberapa responden menyatakan bahwa hubungan mahasiswa dengan dosen pembimbing akademiknya masih ada yang belum terbina hubungan rasa saling percaya kepada dosen pembimbingnya. Seharusnya dosen pembimbing akademik memperhatikan hal ini, karena rasa saling percaya adalah pondasi dasar ketika menjalin hubungan. Dalam memberikan layanan bimbingan akademik kepada mahasiswa hubungan saling percaya dapat dibangun dengan cara dosen pembimbing akademik melakukan memperkenalkan diri ketika pertemuan pertama kepada mahasiswa, dapat mengingat nama-nama mahasiswa bimbingannya, mampu melakukan komunikasi secara efektif dan juga memiliki rasa empati

kepada permasalahan yang sedang dialami oleh mahasiswa.

a) Menyebutkan Identitas Diri

Pengenalan identitas diri adalah tahap awal dari menjalin suatu hubungan interpersonal kepada orang lain, dengan melakukan tindakan ini kita dapat membuat orang lain tertarik dengan kita, selain itu kita dapat membuat orang lain terkesan dan percaya bahwa kita dapat membantu masalah mereka. Berikut ini adalah ungkapan mahasiswa tentang pengenalan identitas diri dari dosen pembimbing akademik kepada mahasiswa pada saat awal pertemuan pertama :

*“Saya harapkan dari dosen pembimbing akademik pengenalan, pengenalan tentang diri beliau karena bagaimanapun eee dosen akademik itu kan ibaratnya menjadi orang kedua menjadi orang tua kedua bagi kita kita dikampus jadi eee baiknya jika saling mengenal satu sama lain sehingga menciptakan eee hubungan*

*saling percaya kepada mahasiswa ...” (R4M1G1)*

*“Menurut saya terlebih dahulu adalah perkenalan agar kita tau karakteristik dosen pembimbing PA kita. Setelah itu membina rasa saling percaya agar apa yo ee agar hubungannya lebih baik dan mudah berkomunikasi.” (R3M2G2)*

*“Kalau mendapatkan dosen pembimbing, pertama kali bertemu kalau menurut saya sih perkenalan dari dosen tersebut dan kemudian peran dan fingsi dosen PA itu sendiri ...” (R8M1G1)*

Ungkapan di atas merupakan suatu harapan yang di inginkan oleh mahasiswa waktu pertama kali bertemu dengan dosen pembimbing akademiknya. Dosen pembimbing akademik tersebut bisa memperkenalkan dirinya dengan tujuan agar dapat terjalin suatu hubungan awal yang baik dalam berkomunikasi.

b) Dapat Mengingat Nama Mahasiswa

Dalam melakukan sebuah interaksi komunikasi dengan orang lain tentunya kita perlu dan pentingnya mengingat identitas

(minimal nama) orang yang kita ajak berkomunikasi tersebut. Suatu bentuk penghargaan yang diberikan dosen pembimbing akademik kepada mahasiswanya jika dirinya mampu mengingat dan menyebutkan nama mahasiswa ketika bertemu dengan dirinya. Berikut ungkapan mahasiswa bahwa mereka menginginkan namanya untuk diingat oleh dosen pembimbing akademiknya:

*“Menurut saya seorang dosen PA paling tidak tahu mahasiswa tersebut namanya siapa, semester berapa dan karakter dia seperti apa ...”*  
(R7M1G1)

*“Menurut saya dosen tersebut setidaknya harus mengetahui mahasiswa yang dibimbingnya iya nama lah semester berapa sama seperti yang disampaikan responden nomor tujuh, ...”* (R5M1G1)

*“Menurut saya PAnya mengetahui siapa nama mahasiswa tersebut, juga semester mahasiswa tersebut ...”*  
(R6M1G1)

Ungkapan ini yang diharapkan mahasiswa ketika bertemu dengan dosennya, mahasiswa mengharapkan dosen pembimbing akademik mengingat nama mahasiswa bimbingannya ketika melakukan bimbingan. Dalam proses komunikasi, menyapa dengan menyebutkan nama adalah hal yang penting untuk dilakukan karena dengan melakukan kegiatan tersebut kita mengakui adanya keberadaan seseorang di sekitar kita.

c) Mampu Berkomunikasi Efektif

Dalam menjalin suatu interaksi interpersonal dengan orang lain, tentunya diperlukan suatu komunikasi efektif agar pesan yang disampaikan dapat ditangkap dengan jelas dan dapat dipahami dengan baik. Ketika dosen pembimbing akademik dapat memahami dan menangkap dengan

jelas apa yang telah disampaikan oleh mahasiswa maka dosen maka saran yang akan diberikan kepada mahasiswa pun akan tepat pada masalah yang dihadapinya. Berikut ungkapan mahasiswa tentang dosen pembimbing akademik dapat melakukan komunikasi efektif :

*“Kalau menurut saya komunikasi lebih banyak dengan mahasiswa, enggak mesti face to face kita lebih canggihkan sudah ada WA atau SMS kalau tidak ada WA...”(R3M1G1)*

*“Menurut saya, dosen PA saya harus peduli kepada mahasiswanya supaya apabila kami ingin melakukan konsul suatu masalah bisa di dengarkan jangan di batasi waktunya...”(R2M2G2)*

*“...komunikasi kami lah pak yang kurang jadi kurangnya terjalin eee apa kurangnya terjalin apa tuh kebersamaannya kurang saat kita ketemu itu kan kurang terlalu terlalu akrab...”(R5M1G1)*

Ungkapan ini yang diharapkan mahasiswa ketika bertemu dengan dosen pembimbing akademiknya, mahasiswa

menginginkan dalam proses pemberian bimbingan dosen pembimbing akademiknya melakukan komunikasi efektif, karena dengan melakukan komunikasi efektif dosen pembimbing akademik dapat memahami dan mengerti apa yang sedang dirasakan oleh mahasiswa bimbingannya.

d) Memiliki Rasa Empati

Dalam pemberian pelayanan bimbingan akademik tentunya di butuhkan sikap empati dari seorang dosen pembimbing, dengan sikap empati dosen pembimbing akademik dapat merasakan apa yang dirasakan oleh mahasiswa bimbingnya. Berikut ungkapan mahasiswa tentang memiliki sikap empati:

*“Sikap peduli kepada saya yang saya harapkan dari pembimbing akademik eee terus ee pembimbing akademik itu juga mencari solusi dan juga*

*walaupun tidak memikirkan saya yang pastinya itu aja dan yang terakhir memotivasi itu aja.”*  
(R1M2G2)

*“Menurut saya secara pribadi tentunya seorang PA harus mendampingi saat mahasiswa mendapatkan masalah dan ... dosen pembimbingan akademik itu dapat menjadi dukungan moral juga terhadap mahasiswa yang melakukan pelanggaran.”* (R7M1G1)

*“Menurut saya, dosen PA saya harus peduli kepada mahasiswanya supaya apabila kami ingin melakukan konsultasi suatu masalah bisa di dengarkan jangan di batasi waktunya...”*(R2M2G2)

Ungkapan ini yang diharapkan mahasiswa ketika bertemu dengan dosen pembimbing akademiknya, mahasiswa menginginkan dosen pembimbing akademiknya dapat memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh mahasiswa saat proses bimbingan.



## 2) Membantu mahasiswa

### a) Memberikan Dukungan

Kesediaan dosen pembimbing akademik ada untuk mahasiswanya merupakan salah satu dari bentuk dukungan sosial yang nampak dapat terlihat, yang diberikan oleh seorang pembimbing akademik kepada mahasiswa bimbingannya. Selain itu, mahasiswa juga mengharapkan dosen pembimbingnya dapat memberikan penguatan positif kepada dirinya. Berikut ungkapan mahasiswa tentang penguatan positif:

*“Pembimbing bisa meluangkan waktunya walaupun hanya sebentar, paling tidak mereka bisa memberikan eee sedikit motivasi.” (R2M1G1)*

*“Tugas dari pembimbing akademik itu adalah menjelaskan tentang peraturan yang ada dikampus kemudian memberikan motivasi terhadap mahasiswa, memberikan nasehat kepada mahasiswa ...” (R8M2G2)*

*“Sikap peduli kepada saya yang saya harapkan dari dosen pembimbing*

*akademik dan bisa memberikan saya memotivasi itu aja.” (R1M2G2)*

*“Kriteria yang saya inginkan eee mungkin adalah dosen yang mau mendengarkan dan dapat memberikan memotivasi serta memberikan masukan-masukan...” (R4M1G1)*

Pemberian penguatan positif yang diberikan oleh dosen pembimbing akademik dapat mengarahkan mahasiswa bimbingnya untuk dapat bersemangat menjalani kehidupan dikampus, menghadapi masalah yang sedang dijalaninya.

b) Membantu Membuat Intervensi

Selain motivasi, mahasiswa juga menginginkan dosen pembimbing akademik terlibat secara langsung dengan dapat membantu membuat intervensi/menentukan implementasi yang tepat. Berikut ungkapan mahasiswa tentang

membantu membuat intervensi/menentukan implementasi:

*“... beliau bisa hadir menyelesaikan masalah dan mencari solusinya, saya salahnya dimana bagaimana pemecahan masalah yang terjadi.”*  
(R2M1G1)

*“...pada saat berhadapan masalah harusnya dosen itu mampu bersama mencari akar masalah berundingan bersama mahasiswa mencari jalan keluar...”*(R3M1G1)

*“...pembimbing akademik itu menjadi pendengar yang baik karena pembimbing akademik adalah orang tua, kedua adalah memberikan solusi, memberikan solusi dari masalah tersebut ...”* (R1M2G2)

*“... harapannya PA itu bisa memberikan solusi untuk memecahkan masalah tersebut bagaimana cara kita keluar bagaimana cara kita bisa menghadapi masalah tersebut...”*  
(R4M2G2)

Dengan bantuan peran dari dosen pembimbing akademik diharapkan mahasiswa dengan cepat dapat menyelesaikan masalah yang dihadapinya. Hal tersebut sudah sewajarnya dilakukan oleh dosen pembimbing akademik karena

tugas dan fungsi dari dosen pembimbing akademik salah satunya yaitu sebagai perbaikan (penyembuhan) yang sifatnya kuratif yang artinya dosen pembimbing akademik memiliki kewajiban untuk memberikan bantuan kepada mahasiswa yang telah mengalami masalah.

c) Menyediakan Lingkungan

Pemberian layanan yang optimal tentunya didukung oleh fasilitas memadai yang dapat digunakan oleh mahasiswa dan dosen pembimbing akademiknya. Ketika melakukan bimbingan mahasiswa menginginkan dosen pembimbing akademik dapat menyediakan lingkungannya yang dapat menjaga privasi dan memberikan rasa aman serta kenyamanan ketika melakukan bimbingan. Berikut ungkapan mahasiswa tentang dosen

pembimbing akademiknya menyediakan

lingkungan yang aman dan nyaman:

*“Biasa saya ketemu dengan dosen pembimbing akademik saya beliau berada diruangan yang di sekitar ada beberapa orang dosen, itu menyebabkan saya jarang banyak bicara ...”* (R4M1G1)

*“Harapan saya, dimana saya konsul itu situasinya tenang, kenapa? karena di saat kita tenang disitu kita bisa menyampaikan masalah apapun terkait masalah kita ...”* (R4M2G2)

*“Harapan saya situasi yang sangat tenang dan didalam satu ruangan dan cukup saya dan dosen PA saya yang tahu tentang masalah saya...”* (R8M2G2)

*“saya harapkan yaitu suasana yang nyaman kemudian suasana yang tenang dan andaikan saja bisa itu di harapkan tempat privasi khusus, tempat yang nyaman itu tidak ada orang hanya saya dan dosen PA.”* (R7M2G2)

Lingkungan yang menjaga privasi dan memberikan rasa aman serta kenyamanan ketika melakukan bimbingan dapat memberikan kelulusan bagi mahasiswa untuk dapat menceritakan semua permasalahan yang dialaminya, dengan tersedianya sarana dan prasarana untuk kegiatan bimbingan layanan akademik yang memadai dapat mendukung dan

meningkatkan keberhasilan proses layanan bimbingan yang diberikan dosen pembimbing akademik kepada mahasiswa bimbingannya.

### 3. Analisa Data Kuantitatif

Pada tahap ini peneliti melakukan pengembangan penyusunan instrumen, melakukan uji validitas instrumen dengan menggunakan pendapat pakar dan melakukan uji coba instrumen.

Pengembangan penyusunan instrumen layanan bimbingan akademik dibuat dengan berdasarkan hasil kisi-kisi yang disusun dari hasil transkrip dan analisis data kegiatan FGD grup mahasiswa dan dosen pembimbing akademik. Item pertanyaan instrumen yang dikembangkan dibuat untuk melihat apakah dosen pembimbing akademik telah memberikan layanan bimbingan akademik dengan menerapkan 10 faktor caratif caring.

Dari beberapa item pertanyaan instrumen yang tidak valid disebabkan oleh hasil penilaian pada item

instrumen yang di berikan oleh pakar terlalu rendah dengan alasan pertanyaan yang dibuat tersebut tidak mengandung tujuan yang spesifik untuk ditanyakan pada saat proses pemberian layanan bimbingan akademik.

Hasil penilaian telaah dari 2 orang pakar terhadap item instrumen layanan bimbingan akademik dengan menggunakan pendekatan caring mempunyai *rank score* dengan kategori valid mulai dari 0.87 sampai dengan 1.00. Lynn, (1986) dalam Hendryadi, (2017) menyatakan bahwa item pertanyaan instrumen dikatakan valid apabila nilai *i-CVI* nya  $\geq 0.78$ . Selain melihat nilai *i-CVI* pada masing-masing item pertanyaan instrumen, peneliti juga melihat nilai persentase kongruensi rata-rata (*average congruency percentage - ACP*). Berdasarkan hasil telaah didapatkan nilai *ACP* pada aspek relevansi kalimat adalah 0.95, aspek kejelasan kalimat adalah 0.97, aspek kesederhanaan kalimat adalah 0.97, dan aspek ambiguitas kalimat adalah 0.97. Hasil dari nilai persentase kongruensi rata-rata tersebut dapat

dinyatakan valid. Popham, (1978), Waltz et al., (2005) dalam Hendryadi (2017) menyatakan bahwa syarat diterimanya sebuah instrumen apabila nilai ACPnya lebih besar dari 0.90.

Sejumlah 24 item pertanyaan yang dilakukan uji pakar didapatkan 22 *item* pertanyaan yang valid dan 2 *item* pertanyaan yang tidak valid, *item* pertanyaan yang tidak valid yaitu pada nomor 2 dan 5 dengan kesamaan nilai i-CVI yaitu 0.62. Item pertanyaan instrumen yang tidak valid disebabkan oleh hasil penilaian pada item instrumen yang di berikan oleh pakar terlalu rendah dengan alasan pertanyaan yang dibuat tersebut tidak mengandung tujuan yang spesifik untuk ditanyakan pada saat proses pemberian layanan bimbingan akademik. Perlakukan peneliti untuk pertanyaan yang tidak valid yaitu dengan menghilangkan 2 buah pertanyaan tersebut, hal ini dilakukan karena di pertanyaan yang lain sudah dianggap dapat mewakili faktor karatif caring dari pertanyaan yang dihilangkan.



Setelah instrumen selesai dilakukan uji validitas dan analisis data, tahap selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah melakukan uji coba instrumen untuk mengukur proses kegiatan bimbingan layanan akademik dengan menggunakan pendekatan caring kepada mahasiswa.

a. Karakteristik Responden Kuantitatif

1) Responden Mahasiswa

Karakteristik mahasiswa yang menjadi responden penelitian kualitatif dijelaskan dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 4.4 Karakteristik Responden Mahasiswa**

Karakteristis responden	Jumlah	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	22	41.51
Perempuan	31	58.49
Semester		
Semester II	15	28.30
Semester IV	11	20.75
Semester VI	7	13.21
Semester VIII	20	37.74

Sumber : Data Primer Tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.4 di atas karakteristik responden mahasiswa berdasarkan jenis kelamin perempuan lebih banyak dengan

jumlah 58.48% dan karakteristik responden berdasarkan tingkat semester didominasi oleh semester VIII sejumlah 37.74%.

## 2) Responden Penelitian Kuantitatif DPA

Karakteristik dosen pembimbing akademik yang menjadi responden penelitian kuantitatif dijelaskan dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 4.5 Karakteristik Responden DPA**

Karakteristis responden	Jumlah	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	7	50
Perempuan	7	50
Usia		
< 30 Tahun	5	35.71
≥ 30 Tahun	9	64.29
Bidang Keahlian		
Keperawatan	10	71.43
Non-Keperawatan	4	28.57

Sumber : Data Primer Tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan sebagian besar responden dengan karakteristik berjenis kelamin laki-laki dan perempuan sama banyak yaitu 50%. Pada karakteristik usia menjadi DPA sebagian besar berusia  $\geq 30$  tahun sebanyak 64.29%. Sedangkan karakteristik

bidang keahlian sebagian besar bidang keahlian keperawatan sebanyak 71.43%.

b. Hasil Analisis Kualitatif

Hasil uji coba instrumen untuk pengukuran evaluasi pelayanan bimbingan akademik menggunakan pendekatan *caring*, hasil dari evaluasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.6 Distribusi frekuensi evaluasi kualitas layanan bimbingan akademik dengan menggunakan pendekatan *caring* di PSIK STIKes Sari Mulia Tahun 2018 (n=53)

No	Kategori	Frekuensi	
		f	%
1	Baik	42	79,24
2	Cukup	11	20,76
3	Kurang	0	0

Sumber : Data Primer Tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.6 distribusi frekuensi evaluasi tingkat layanan bimbingan akademik di PSIK STIKes Sari Mulia Tahun 2018 (n=53) dalam kategori baik dengan nilai persentase 79.24%.

Tabel 4.7 Deskripsi evaluasi identifikasi pelaksanaan layanan bimbingan akademik dalam bentuk *caring* berdasarkan pada faktor karatif di PSIK STIKes Sari Mulia Tahun 2018 (n=53)

Faktor Karatif	Dilakukan		Tidak Dilakukan		Jumlah	
	f	%	f	%	f	%
<i>Humasnistik-Alturistik</i>	51	96.22	2	3.78	53	100
<i>Faith-Hope</i>	43	81.13	10	18.87	53	100
<i>Sensitibility</i>	35	66.03	18	33.97	53	100
<i>Help-Trust</i>	46	86.79	7	13.21	53	100
<i>Expretion of Emotion</i>	45	84.90	8	15.10	53	100
<i>Teaching-Learning</i>	44	83.01	9	16.99	53	100
<i>Problem Solving</i>	44	83.01	9	16.99	53	100
<i>Environment</i>	43	81.13	10	18.87	53	100
<i>Human Need</i>	48	90.56	5	9.44	53	100
<i>Sprituality</i>	35	66.03	18	33.97	53	100

Sumber : Data Primer Tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.7 deskripsi evaluasi layanan bimbingan akademik berdasarkan *item* faktor karatif di PSIK STIKes Sari Mulia Tahun 2018 (n=53) dapat diketahui bahwa evaluasi proses bimbingan berdasarkan karatif faktor oleh mahasiswa menyatakan bahwa sebanyak 8 faktor karatif *caring* (*humasnistik-alturistik, faith-hope help-trust expretion of emotion, teaching-learning, problem solving, environment* dan *human need*) dalam kategori “puas” sedangkan 2 faktor karatif

caring lainnya (*sprituality* dan *sensitibility*) yang perlu ditingkatkan.

## **B. Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian studi kualitatif didapatkan 2 sub tema yang identik berhubungan dengan faktor caraif caring yaitu hubungan saling percaya dan membantu mahasiswa. Dalam menjalin suatu hubungan tentunya membina hubungan saling percaya sangat penting untuk dilakukan yaitu dengan cara komunikasi yang baik dengan lawan bicara. Komunikasi yang baik dapat dilihat pada tutur kata yang lembut, penunjukan sikap terbuka dan empati, serta menunjukan ekspresi wajah yang ramah.

Dalam layanan bimbingan akademik ketika hubungan saling percaya sudah terjalin antara dosen pembimbing akademik dengan mahasiswa bimbingan maka akan dapat dengan mudah untuk mahasiswa menceritakan masalahnya atau hal lainnya yang ingin diceritakan kepada dosen pembimbingnya.

Hubungan saling percaya adalah kunci keberhasilan dari suatu hubungan dalam layanan bimbingan akademik karena dengan adanya rasa saling percaya maka akan menunjukan sikap keterbukaan antara kedua belah pihak. Dalam layanan bimbingan akademik hubungan yang dibina tidak bersifat statis, dapat berubah bergantung pada situasi dan kondisi. Oleh sebab itu, untuk mempertahankan atau memelihara hubungan saling percaya dalam pemberian layanan akademik seorang dosen pembimbing harus mampu menunjukan terbuka, dapat menerima mahasiswa bimbingan apa adanya, ikhlas, menepati janji, jujur, dan menghargai serta menghormati privasi mahasiswa ketika melakukan bimbingan.

Hasil kegiatan FGD dengan mahasiswa didapatkan data beberapa mahasiswa mengatakan bahwa mahasiswa belum mempercayai dosen pembimbing akademik sepenuhnya, sehingga mereka enggan untuk bercerita masalah kampus ataupun masalah pribadi yang sedang dialaminya. Kebanyakan dari mahasiswa mengatakan bahwa

ketika mengalami masalah orang yang pertama kali didatanginya untuk dimintai pertolongan adalah orang tua, saudara kandung, teman akrab/sekelas, dan pacar.

Kondisi seperti ini terjadi karena gagalnya dosen pembimbing akademik dalam membina hubungan kerjasama yang baik pada saat pelaksanaan proses pemberian layanan bimbingan akademik, yang dimana mahasiswa mengharapkan agar dosen pembimbing akademik dapat memberikan bantuan kepadanya sesuai dengan kebutuhan yang ia butuhkan saat itu dan kebutuhannya dapat terpenuhi dengan segera sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Gagalnya perilaku caring dalam proses pemberian layanan bimbingan akademik yang diberikan kepada mahasiswa maka akan dapat menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan tersebut. Pernyataan diatas didukung oleh Ilkafah & Harniah (2017) dalam penelitiannya menyatakan adanya pengaruh antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Private Care Centre RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar. Arief,

Ertawati, Laili (2017) menyatakan dalam penelitiannya bahwa perilaku caring perawat yang baik dapat membentuk tingkat kepuasan yang baik pula bagi ibu pasien.

Selain sebagai pengajar, peneliti dan pelaksana pengabdian kepada masyarakat dosen yang juga mempunyai peran sebagai dosen pembimbing akademik memiliki tugas pokok yaitu membantu mahasiswa untuk menyelesaikan masalah membantu dalam mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan. Bantuan yang dapat diberikan kepada mahasiswa oleh dosen pembimbing akademik yaitu dapat berupa penyediaan ruangan untuk melakukan konsultasi secara pribadi. Dengan tersedianya ruang tertutup dan kedap suara akan memberikan keleluasan untuk mahasiswa menyampaikan perasaan dalam bentuk pernyataan positif ataupun negatif.

Hasil kegiatan FGD dengan mahasiswa didapatkan data beberapa mahasiswa mengatakan bahwa mahasiswa mereka menginginkan dosen pembimbing akademiknya menyediakan atau memfasilitasi tempat untuk konsultasi



secara pribadi pada ruangan khusus yang disana hanya ada mahasiswa dan dosen pembimbing akademiknya. Proses pelaksanaan pemberian layanan bimbingan akademik selama ini terjadi yaitu diruangan dosen pembimbing tersebut, yang dimana ruangan dosen pembimbing akademik mempunyai luas dan keadaan tata ruangan yang berbeda-beda. Hal ini merupakan salah satu penyebab yang mengakibatkan mahasiswa enggan untuk melakukan konsultasi. Terkadang pada saat proses bimbingan, mahasiswa mengatakan bahwa sering diceledek oleh dosen lain sehingga pelayanan bimbingan akademik yang berjalan tidak kondusif dan tidak optimal.

Hal ini didukung oleh penelitian bakti Bhakti (2018) yang menyebutkan bahwa salah satu yang menjadi hambatan dalam proses pemberian pelayanan bimbingan dan konseling adalah tidak tersedianya sarana dan prasana yang menunjang kegiatan bimbingan akademik. Intishar, Chanum, & Badrujaman, (2015) juga mengatakan bahwa dengan tersedianya sarana dan prasarana bimbingan konseling yang

memadai dapat mendukung dan meningkatkan keberhasilan proses layanan bimbingan yang diberikan oleh konselor.

Berdasarkan pada kisi-kisi instrumen layanan bimbingan akademik yang telah dibuat sangat nampak terlihat pada item instrumen karatif faktor *help-trust* (saling percaya dan saling bantu) mempunyai item pertanyaan paling banyak yang dinilai yaitu sebanyak 4 buah pertanyaan. Hal ini membuktikan bahwa didalam pemberian layanan bimbingan akademik di STIKes Sari Mulia antara dosen pembimbing akademik dan mahasiswa karatif faktor *help-trust* belum terjalin secara optimal.

Pada dasarnya hubungan saling percaya dan saling bantu dapat terjalin dengan cara dosen pembimbing akademik memperkenalkan diri kepada mahasiswa ketika pertemuan pertama, memperhatikan dan mendengarkan keluhan mahasiswa. Hal ini sejalan oleh penelitian Setyowati, & Quyumi, (2018) yang menyatakan bahwa *help-trust* dapat dibangun dengan cara mengucapkan salam dan memperkenalkan diri serta menyepakati dan menepati

kontrak yang dibuat bersama, mempertahankan kontak mata, berbicara dengan suara lembut, posisi berhadapan, menjelaskan prosedur, mengorientasikan klien baru, melakukan terminasi.

Dalam layanan bimbingan akademik *help-trust* sangat diperlukan didalam menjalin suatu hubungan, karena *help-trust* adalah pondasi dasar yang harus dibangun oleh dosen pembimbing akademik dengan mahasiswa bimbingannya. Mahasiswa akan merasa bahwa dosen pembimbing akademiknya peduli terhadapnya jika dosen pembimbing tersebut memperhatikan kebutuhan dasarnya sebagai individu sehingga menumbuhkan rasa percaya, keyakinan dan harapan terhadap layanan yang diberikan.

Layanan bimbingan akademik yang diberikan oleh dosen pembimbing dengan menerapkan konsep caring akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Pertanyaan tersebut didukung oleh pernyataan yang disebutkan Ilkafah & Harniah. (2017) yang mengatakan bahwa ada hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien dan ada

hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Private Care Centre RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar.

Berdasarkan hasil pengujian instrumen layanan bimbingan akademik dalam penelitian ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur yang representatif dalam mengukur hasil layanan bimbingan akademik dengan pendekatan caring.

Berdasarkan berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi evaluasi tingkat kepuasan pelayanan bimbingan akademik berdasarkan item faktor karatif diketahui dari 10 faktor karatif caring, nilai tertinggi yang diberikan mahasiswa yaitu pada unsur faktor karatif *humanistik-alturistik* dengan nilai persentase 96.22%. Sebagai seorang dosen pembimbing akademik tentunya harus menyediakan waktu yang cukup kepada mahasiswanya dan memberikan pelayanan akademik dengan sikap yang sabar. Dengan memberikan waktu luang dan sikap sabar untuk melakukan bimbingan dosen pembimbing dapat memahami apa maksud

dan tujuan kedatangan mahasiswa kepadanya, dan memahami apa yang menjadi masalah mahasiswa sehingga dosen pembimbing dapat memberikan solusi yang tepat guna menyelesaikan masalah mahasiswa.

Hal diatas selaras dengan yang dikatakan oleh Anidar, (2012) bahwa dosen pembimbing akademik dituntut menyediakan waktu untuk berkomunikasi, membimbing, memotivasi dan memperhatikan mahasiswa serta membantu mencari dan menemukan jalan keluar dari masalah yang dihadapi mahasiswa bimbingannya. Hidayati, (2015) menambahkan bahwa tugas seorang konselor dalam pelayanan bimbingan dan konseling, juga terkait dengan pengembangan diri yang sesuai dengan kebutuhan, potensi, bakat, minat, dan kepribadian siswa.

Aspek faktor karatif *caring* yang perlu di tingkatkan adalah *spituality* dan *sensitibility*, unsur *spituality* berhubungan dengan DPA yang menganjurkan mahasiswa untuk mengikuti kegiatan keagamaan yang ada didalam/diluar kampus. Ini adalah aspek penting dalam

menjalani kehidupan di dunia, dengan menganjurkan untuk mengikuti kegiatan keagamaan harapannya dapat memberikan pengaruh positif kepada mahasiswa yang dibimbing karena yang nama mahasiswa termasuk kedalam remaja yang masih labil kejiwaannya sehingga bisa memungkinkan untuk dapat dipengaruhi dalam hal kegiatan yang sifatnya menjemuruskan ke hal-hal yang negatif. Jadi dengan adanya ilmu agama, mahasiswa dapat membedakan antara hak dan yang batil.

Layanan bimbingan yang baik tentunya memuat aspek spritual didalam pemberian layanan kepada peserta didik. Sutoyo, Sugihajo & Suwarjo (2013) dalam penelitiannya mengatakan bahwa pentingnya mengembangkan aspek spritual kepada siswa. Supriyanto (2016) menyatakan bahawa aspek spritual diyakini sebagai faktor utama dalam mengembangkan potensi anak melalui pendidikan.

Dalam Undang-undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab I Pasal 1 Ayat 1,

menyatakan bahwa proses pembelajaran diwujudkan untuk mengembangkan potensi peserta didik untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan. Maksudnya adalah manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa. Inilah yang menjadi dasar akan pentingnya aspek spiritual dalam pemberian layanan. Agama adalah pemandu dalam upaya mewujudkan suatu kehidupan yang bermakna, damai dan bermartabat. Oleh sebab itu, internalisasi agama didalam pendidikan menjadi sebuah keniscayaan. Apalagi untuk menghadapi tantangan masa depan yang semakin berat, generasi penerus bangsa mutlak harus memiliki kompetensi spiritual yang bersumber dari nilai-nilai agama (Supriyanto, 2016).

Unsur karatif faktor caring yang perlu diperbaiki yaitu unsur *sensitibility* behubungan dengan tidak datangnya mahasiswa untuk melakukan bimbingan akademik. Sikap sensitif terhadap diri sendiri dan orang lain merupakan hal yang sangat vital yang harus dimiliki oleh seorang DPA. DPA yang memiliki sifat sensitif yang tinggi tentunya akan

lebih peka terhadap apa yang menjadi kebutuhan mahasiswanya dan mencari tahu tentang kondisi anak jika lama tak terlihat. Sumartini, Wulandari & Adi, (2017) menyatakan dengan adanya sikap sensitif dari perawat dapat meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit.

Kualitas pelayanan bimbingan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan mahasiswa (Pakpahan dalam Susanto, 2014). Lewis dan Booms dalam Tjiptono, (2013) Kualitas pelayanan adalah parameter seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan akan sangat menentukan seberapa besar kepuasan mahasiswa. Astuti, Mangungsong, & Purnaningrum (2014) dalam penelitiannya menyatakan ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan akademik merupakan aspek terpenting dalam sebuah perguruan tinggi, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka



diharapkan akan semakin baik pula proses berjalannya pembelajaran yang ada di perguruan tinggi tersebut.

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu penilaian sukses tidaknya sebuah perguruan tinggi dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada mahasiswa. Kepuasan adalah suatu keadaan dimana terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan terhadap kinerja, pelayanan serta sarana-sarana yang di miliki (Mahmud, 2012). Kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan internal perguruan tinggi dapat dilihat dari sedikitnya komplain oleh mahasiswa atas layanan-layanan yang diberikan (Mahmud, 2012).

Mahasiswa akan merasa puas apabila perguruan tinggi memperhatikan layanan yang akan diberikan sesuai dengan harapan mahasiswa. Mahasiswa akan mendapat kepuasan berkaitan dengan kualitas layanan apabila pihak-pihak yang terlibat langsung memberikan pelayanan tenaga kependidikan atau dosen dan tenaga pendidikan lainnya bertingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu

yang berkaitan dengan apa yang seharusnya di terima orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan keramah-tamahan (Moenier dalam Mahmud, 2012).

Selain itu terdapat adanya pelayanan dengan kategori kurang dan cukup dan kategori ini berada dalam rentang nilai yang rendah. Perguruan tinggi yang memiliki kualitas pelayanan akademik yang rendah maka akan dapat menurunkan tingkat kepuasan dari mahasiswa. Kriswandari (2011) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Mahasiswa yang merasa puas dengan pelayanan akademik yang ada di perguruan tinggi, akan memberikan manfaat bagi perguruan tinggi tersebut, yaitu mahasiswa akan merekomendasikan perguruan tinggi tersebut kepada keluarga, teman, dan orang lain. Untuk itu perguruan tinggi dapat lebih memperhatikan dan menjamin kualitas layanan yang ada. Dan apabila pelayanan yang diberikan telah baik dan memberikan kepuasan perlu ditingkatkan lagi dan bila

belum maksimal dan kurang memuaskan perlu melakukan perbaikan-perbaikan (Mahmud, 2012). Perguruan tinggi yang memiliki kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kesan dan citra yang positif di masyarakat yang berdampak baik bagi perguruan tinggi tersebut.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Peneliti menyadari ada beberapa keterbatasan dalam proses penelitian sehingga membuat hasil penelitian yang telah dilakukan belum maksimal. adapun beberapa keterbatasan di dalam penelitian ini yaitu:

1. Produk instrumen layanan bimbingan akademik dengan pendekatan caring pada penelitian ini secara umum dapat dikatakan valid, namun belum dilakukan uji reliabilitas instrumen.
2. Penelitian ini hanya membuat buku panduan layanan bimbingan akademik dengan menggunakan pendekatan caring, namun buku yang dihasilkan dalam penelitian ini

tidak dilakukan uji validitas sehingga kualitas buku modul tidak diamati.

3. Durasi pelaksanaan pemberian layanan dan frekuensi pertemuan bimbingan akademik pada penelitian ini berbeda-beda, sehingga dapat mempengaruhi hasil evaluasi pelayanan yang telah diberikan.
4. Pada penelitian ini monitoring tidak dilakukan peneliti pada saat proses pelaksanaan pemberian layanan bimbingan akademik.