

Tansah Rahmatullah¹, Rifqi Zaeni Achmad Syam², Andri Nurdiyansah³

DETERMINAN KEPUASAN MAHASISWA PESERTA KKN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

Tansah Rahmatullah¹, Rifqi Zaeni Achmad Syam², Andri Nurdiyansah³

¹Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Nusantara, Bandung, Indonesia

² Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Nusantara, Bandung, Indonesia

³Teknologi Komputer, Politeknik Pajajaran ICB, Bandung, Indonesia

tansah_rahmatuallah@uninus.ac.id¹, rifqisyam@uninus.ac.id², andri.nurdiansyah@poljan.ac.id³

Abstract

Feedback from students on various higher education programs is an important factor in improving the quality of governance. This research aims to empirically map student satisfaction with the Real Work Lecture (KKN) program at the Faculty of Communication Sciences, Islamic Nusantara University (FIKOM-UNINUS). Student satisfaction is measured using three dimensions, namely the benefits obtained by students, institutional support (Faculty and Study Program) and the performance of field supervisors (DPL). A sample size of 58 students was selected based on a simple random technique, and data was collected through a closed questionnaire instrument. The research hypothesis was tested using the multiple regression analysis method involving a dummy variable treatment. The research results showed that overall, 47% of students felt very satisfied and 50% felt satisfied. The highest satisfaction is aimed at the usefulness dimension of KKN, followed by institutional support, and the lowest is the performance of field supervisors (DPL). The test results prove that these three dimensions have a real influence on the satisfaction of students participating in KKN, both partially and simultaneously. In future research, it is recommended that more dimensions be involved, especially those aimed at the external environment in the implementation of KKN.

Keywords: *Student Satisfaction; Benefits of KKN; Institutional Support; DPL Performance*

Abstrak

Umpan balik dari mahasiswa terhadap berbagai program perguruan tinggi merupakan factor penting untuk meningkatkan kualitas tata-kelolanya. Penelitian ini bertujuan untuk memetakan kepuasan mahasiswa secara empiris terhadap program Kuliah Kerja Nyata (KKN) Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Nusantara (FIKOM-UNINUS). Kepuasan mahasiswa diukur dengan tiga dimensi, yaitu manfaat yang diperoleh mahasiswa, dukungan dari kelembagaan (Fakultas dan Prodi), serta kinerja Dosen Pembimbing Lapangan (DPL). Ukuran sampel sejumlah 58 mahasiswa dipilih berdasarkan teknik acak sederhana, dan data dihimpun melalui instrument

angket tertutup. Hipotesis penelitian diuji menggunakan metode analisis regresi berganda dengan melibatkan variable boneka (*dummy variable treatment*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan 47% mahasiswa merasa sangat puas dan 50% merasa puas. Kepuasan tertinggi ditujukan pada dimensi kemanfaatan KKN, diikuti kemudian oleh dukungan kelembagaan, dan yang terendah adalah kinerja Dosen pembimbing lapangan (DPL). Hasil pengujian membuktikan bahwa ketiga dimensi tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa peserta KKN, baik secara parsial maupun simultan. Pada penelitian berikutnya direkomendasikan untuk lebih banyak dimensi yang dilibatkan, terutama yang ditujukan pada lingkungan eksternal dalam pelaksanaan KKN.

Kata kunci: Kepuasan Mahasiswa; Kemanfaatan KKN; Dukungan Kelembagaan; Kinerja DPL
Corresponding author : rifqisyam@uninus.ac.id

PENDAHULUAN

Dalam *industri jasa* pendidikan tinggi, dan bahkan dalam konteks akreditasi, mahasiswa disebut-sebut sebagai pihak pemangku kepentingan atau pengguna utama (BAN-PT, 2019) sehingga oleh karenanya kepuasan mahasiswa diposisikan sebagai salah satu indikator capaian (*outcome*) yang harus dipenuhi oleh setiap perguruan tinggi. Pengukuran kepuasan mahasiswa harus meliputi darma pendidikan, pengabdian pada masyarakat dan penelitian.

Salah satu bentuk program yang menggabungkan dharma pendidikan dan pengabdian kepada masyarakat adalah Kuliah Kerja Nyata (KKN). Melalui program KKN, mahasiswa dapat mengaktualisasikan kompetensinya, mengembangkan keterampilan, pengetahuan, dan kreativitas diri. Selain itu, KKN merupakan wahana untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh mahasiswa dalam kehidupan bermasyarakat.

KKN adalah salah satu program pembelajaran di luar kelas yang, menurut hasil studi Herdlein & Zurner (2015), memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk berinteraksi dengan lingkungannya, yang secara empiris terbukti penting untuk mengasah berbagai keterampilan mereka. Dari dimensi pengabdian kepada masyarakat, program KKN diharapkan dapat memberikan mahasiswa kesempatan untuk berkontribusi dan terlibat dalam memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat sasaran.

Program pembelajaran di luar kelas ditujukan untuk menyiapkan mahasiswa menjadi pemimpin masyarakat (*citizen leaders*) kelak. Oleh karenanya mereka harus lebih sering dilibatkan pada kegiatan atau program pembelajaran yang bersifat eksperensial dan reflektif (Osfield, 2008).

Seberapa besar dampak positif program KKN, terutama bagi mahasiswa, penting untuk dikaji karena hasilnya merupakan umpan balik berharga bagi lembaga untuk melakukan

perbaikan program di masa mendatang. Dalam kerangka evaluasi program inilah maka survei kepuasan mahasiswa peserta KKN FIKOM-UNINUS penting dilakukan. Hal ini sejalan dengan pendapat Houston, dkk.. (2008), Harvey (2003) dan Williams & Cappuccini-Ansfield (2007) yang menegaskan bahwa Survei kepuasan mahasiswa yang hasilnya memberikan umpan balik adalah elemen penting untuk meningkatkan manajemen mutu dan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi.

Rekomendasi yang sama juga diajukan oleh Harvey (2022) yaitu survey kepuasan mahasiswa harus berhubungan dengan pembelajaran mahasiswa dan sumberdaya pendukungnya, sehingga oleh karenanya hasilnya merupakan umpan balik bagi perguruan tinggi untuk memperbaiki proses belajar-mengajar berikut fasilitas yang diperlukan. Namun umpan balik dari mahasiswa tidak cukup hanya sampai pada pengumpulan data dan analisis saja, tetapi harus ditindaklanjuti didiskusikan bersama dengan semua pihak terutama pengelola, dosen dan mahasiswa Wiers-Jenssen dkk. (2002).

Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian

Pengukuran kepuasan mahasiswa FIKOM-UNINUS terhadap program KKN tidak hanya bertujuan untuk mengetahui proporsi mahasiswa yang puas dan tidak puas, tetapi juga untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut.

Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur dan memetakan faktor-faktor yang menentukan kepuasan atau ketidakpuasan mahasiswa terhadap

penyelenggaraan program KKN, yang mencakup aspek manfaat, dukungan kelembagaan, serta kinerja Dosen Pembimbing Lapangan (DPL).

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi alternatif dan umpan balik bagi Fakultas dan Program Studi, sebagai elemen penting dalam meningkatkan manajemen mutu penyelenggaraan program KKN dan kepuasan mahasiswa. Bagi Universitas, diharapkan dapat dijadikan salah satu pertimbangan dalam menyusun program pembelajaran di luar kelas yang lebih komprehensif dalam rangka meningkatkan kompetensi mahasiswa.

KAJIAN PUSTAKA

Konsep Kepuasan Mahasiswa

Hubungan antara kualitas pendidikan dengan kepuasan dan loyalitas mahasiswa serta implikasinya bagi strategi pengembangan perguruan tinggi masih menjadi topik diskusi yang menarik (Gruber et al., 2010; Temizer & Turkyilmaz, 2012). Dalam beberapa literatur, kepuasan mahasiswa didekati dengan konsep kepuasan konsumen (consumer satisfaction), yang merupakan kombinasi emosi dan reaksi kognitif konsumen terhadap fokus tertentu pada barang/jasa yang mereka konsumsi (Giese & Cote, 2002). Hal ini dapat dipahami karena mahasiswa adalah pengguna utama (consumer) di sebuah perguruan tinggi.

Pendapat umum saat ini adalah bahwa ketika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau jasa, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya, serta memberikan umpan balik positif kepada orang

lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan. Sebaliknya, ketika konsumen merasa tidak puas dengan produk atau jasa tertentu, mereka kemungkinan besar tidak akan melakukan pembelian ulang. Bahkan, mereka dapat langsung mengkritik produsen dan berbagi pengalaman buruk mereka kepada konsumen lain.

Hubungan antara kualitas produk/jasa dengan kepuasan tidak langsung, artinya kepuasan konsumen baru menunjukkan tanda-tanda adanya kualitas (Zeithaml dkk. 2018). Sementara yang lainnya berpendapat bahwa kualitas produk/jasa justru akan menyebabkan konsumen merasa puas (Douglas dkk. 2016).

Salah satu konsep yang sering digunakan untuk menjelaskan kepuasan konsumen adalah yang diusulkan oleh Oliver (2010). Pendekatan ini menganggap ketidakpuasan terhadap produk atau jasa sebagai hasil dari dua variabel kognitif, yaitu harapan pra-pembelian (*pre-purchase expectation*) dan *disconfirmation* (ketidakcocokan). Konsep kepuasan ini kemudian diadopsi oleh para peneliti untuk menjelaskan kepuasan mahasiswa. Misalnya, Elliot & Healy (2001) menegaskan bahwa kepuasan mahasiswa adalah sikap yang muncul dalam jangka pendek sebagai hasil dari evaluasi mereka terhadap pengalaman belajar yang mereka alami.

Carey dkk. (2002) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa juga merupakan sikap sementara yang berasal dari evaluasi terhadap pengalaman belajar, serta merupakan persepsi relatif terhadap kinerja pelayanan dan fasilitas pendidikan selama masa studi. Berikutnya Wu & Hwang (2010) merekomendasikan kepuasan

mahasiswa sebagai ukuran yang paling diterima untuk menentukan kualitas dan efektivitas proses pembelajaran pada setiap jenjang pendidikan.

Elliot & Shin (2002) memandang kepuasan mahasiswa sebagai disposisi terhadap sistem pendidikan yang dialami, yang didasarkan pada evaluasi subyektif terhadap luaran pendidikan dan pengalaman mereka. Konsep ini pun sejalan dengan pendapat Abizada & Mirzaliyeva (2021) yang menyatakan kepuasan mahasiswa berhubungan erat dengan harapan mahasiswa. Bila kinerja perguruan tinggi melebihi harapannya, maka mahasiswa akan merasa terpuaskan, atau tidak puas bila dirasakan sebaliknya. Tentu saja yang dimaksud dengan *pengalaman belajar* dalam konsep di atas termasuk juga yang diperoleh dari pelaksanaan program KKN.

Dalam konteks program KKN mahasiswa FIKOM-UNINUS, pra-pembelian mengacu pada harapan, aspirasi, dan kepercayaan mahasiswa terhadap kinerja program KKN yang mereka perkirakan akan mereka alami. Hasilnya hanya memiliki dua kemungkinan: mahasiswa akan merasa puas (*positive disconfirmation*) jika penyelenggaraan KKN setidaknya memenuhi harapan mereka, atau merasa tidak puas (*negative disconfirmation*) jika sebaliknya. Dengan demikian, kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa berdasarkan pengalaman mereka terhadap apakah pelaksanaan program KKN (program pembelajaran) telah memenuhi ekspektasi mereka atau tidak.

Kemanfaatan Program KKN & Kepuasan Mahasiswa

Dari pengalaman belajarnya, seharusnya mahasiswa akan memperoleh banyak manfaat (*usefulness*) setidaknya meliputi aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk persiapan menghadapi dinamika kehidupan di masa depan. Hal ini sesuai dengan konsep kepuasan mahasiswa yang diajukan oleh Wu & Hwang (2010), yaitu perasaan dan sikap mahasiswa terhadap totalitas manfaat yang diharapkan akan diterima oleh mahasiswa selama mengikuti proses pembelajaran.

Proses pembelajaran tidak hanya terjadi di dalam kelas, tetapi juga di luar kelas seperti melalui program KKN. Program pembelajaran di luar kelas memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk berinteraksi dengan lingkungannya, yang terbukti secara empiris penting untuk mengembangkan berbagai keterampilan mahasiswa. (Herdlein & Zurner, 2015). Oleh karena itu makin banyak dan beragam manfaat yang diperolehnya selama mengikuti Ketika proses pembelajaran, baik di dalam maupun di luar kelas, berlangsung dengan baik, maka mahasiswa akan merasa semakin puas.

Beberapa penelitian menunjukkan kesesuaian dengan dengan konsep di atas, misalnya penelitian Tran & Nguyen (2022) terhadap beberapa PTS di kota Ho Chi Minh, Vietnam, menunjukkan bahwa pengetahuan & keterampilan yang diperoleh mahasiswa merupakan deteminan penting dalam menentukan kepuasan mahasiswa. Berikutnya penelitian Diep dkk.. (2016) pada Pusat

Pendidikan Orang Dewasa di Belgia, melaporkan bahwa keahlian instruktur dan persepsi mahasiswa terhadap pencapaian tujuan merupakan factor yang sangat berpengaruh dalam menentukan proses pembelajaran dengan metode *blended-learning*.

Begitu pula hasil survei yang dilakukan oleh *National Centre for Vocational Education Research* (NCVER), Australia, merangkum tiga tema yang dapat menentukan kepuasan mahasiswa. Ketiganya itu adalah: proses pembelajaran, asesmen dan keterampilan serta pengalaman belajar yang diperoleh (Fieger, 2012).

Dalam penelitian ini, kemanfaatan yang diperoleh mahasiswa ketika mengikuti program KKN adalah memperoleh keterampilan baru yang tidak diperolehnya di kelas, dan memahami masalah yang dihadapi masyarakat. Berdasarkan argumentasi empiris tersebut, penelitian ini mengajukan hipotesis (**H1**): *kemanfaatan program KKN yang diperoleh berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa peserta program KKN.*

Kepuasan Mahasiswa & Dukungan Kelembagaan

Dalam kontek keorganisasian, dukungan kelembagaan dapat disetarakan dengan dukungan organisasi (*organizational support*), yaitu bagaimana persepsi anggota terhadap dukungan organisasi. Ivancevich dkk. (2014) menegaskan dukungan organisasi sebagai dukungan yang diberikan organisasi kepada kepada anggotanya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dukungan organisasi

merupakan keyakinan anggotanya mengenai kepedulian organisasi karena telah mendukung dan membantunya (Erdogan & Enders, 2007). Dukungan organisasi dapat diberikan dalam bentuk pelatihan, peralatan, ekspektasi dan tim kerja yang produktif (Mathis & Jackson, 2011).

Merujuk pada konsep dukungan organisasi di atas, maka keberhasilan program pembelajaran, termasuk penyelenggaraan program KKN, tidak terlepas dari dukungan kelembagaan yaitu pihak Fakultas dan Program Studi. Dukungan kelembagaan seharusnya ditunjukkan oleh pengelolaan yang transparan, konsisten dengan implementasinya pada tataran operasional, serta dapat dipahami dan diikuti oleh mahasiswa peserta.

Dukungan kelembagaan (fakultas & program studi) terhadap program KKN setidaknya dapat terwujud dalam bentuk kejelasan kebijakan & peraturan KKN; langkah persiapan (pembekalan, pelatihan, & persiapan peserta); pemilihan tema KKN yang relevan dengan rumpun *subject matter* yang telah diperoleh mahasiswa, serta kejelasan tentang pembiayaannya.

Beberapa bukti empiris telah membuktikan bahwa kejelasan program merupakan factor penentu kepuasan mahasiswa. Misalnya penelitian Medina & Ruffin (2015) terhadap 6180 mahasiswa Universitas Pendidikan Spanyol melaporkan bahwa kejelasan atau transparansi program berpengaruh langsung terhadap kepercayaan dan kemudian berdampak terhadap kepuasan mahasiswa. Berikutnya studi Umbach & Porter (2002) terhadap 1300 alumni dari beberapa universitas riset internasional menemukan

karakteristik kelembagaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Kemudian penelitian Dericks dkk (2019) terhadap mahasiswa program Doktoral di 11 negara melaporkan determinan kualitas akademik dan dukungan kelembagaan (*department*) secara signifikan mampu memprediksi kepuasan mahasiswa doctoral. Temuan yang sama juga dilaporkan oleh Ahmed dkk. (2014) terhadap 20 orang Dosen dan 353 mahasiswa universitas negeri terbesar di Pakistan, yaitu dukungan kelembagaan berpengaruh positif terhadap kinerja Dosen dan kemudian berdampak terhadap kebutuhan mahasiswanya.

Dukungan kelembagaan juga bisa diwujudkan dalam bentuk pelayanan (akademik dan non akademik) yang berkualitas. Apabila dukungan kelembagaan atau pelayanan dirasakan sesuai dengan ekspektasi mahasiswa maka diharapkan dapat menumbuhkan kepuasan bagi mahasiswa peserta KKN.

Hubungan antara kualitas pelayanan (sebagai proksi dukungan kelembagaan) dengan kepuasan mahasiswa merupakan topik kajian yang telah banyak diteliti. Dalam konteks Indonesia, sebagian besar hasilnya melaporkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa (Tuerah dkk. 2015; Sufiyyah, 2011; Cahyono dkk. 2020; Darawong & Widayati, 2021)

Berdasarkan konsep dan beberapa argumentasi empiris di atas, maka penelitian ini mengajukan hipotesis (**H2**): *dukungan kelembagaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa peserta program KKN.*

Kepuasan Mahasiswa & Kinerja Dosen Pembimbing Lapangan

Peran Dosen di sebuah perguruan tinggi sangat menentukan dan sentral dalam proses pembelajaran, karena diantaranya karena akan menentukan seberapa bermaknanya pengalaman belajar yang diperoleh mahasiswa. Karena posisinya yang sangat strategis, sebagian besar studi melaporkan bahwa kinerja Dosen adalah determinan kunci yang menentukan kepuasan mahasiswa, baik itu dalam kaitannya dengan proses pembelajaran di dalam kelas maupun di luar kelas seperti pelaksanaan program Kuliah Kerja Nyata (KKN). Menurut DeShields dkk.. (2005) dan Elliott & Shin (2002) beberapa studi berhasil mengidentifikasi determinan kepuasan mahasiswa, termasuk diantaranya persepsi mahasiswa terhadap pengetahuan dan kinerja dosen.

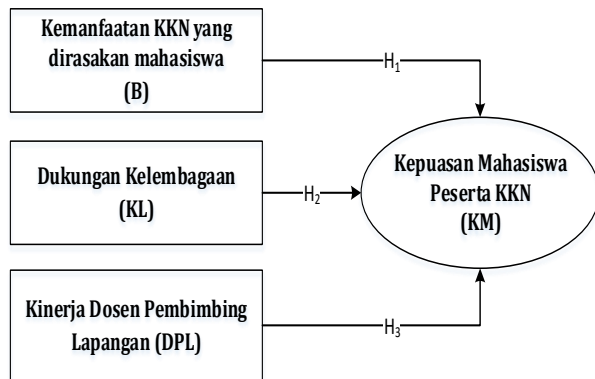
Misalnya Henning dkk.. (2001) menggunakan konsep *An Approach Based on the Concept of Relation Quality* mengungkapkan bahwa kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kinerja dosen dan kinerja pelayanan lembaganya. Kemudian Butta & Rehman (2010) dalam studinya di perguruan tinggi di Pakistan melaporkan salah satu factor yang paling menentukan kepuasan mahasiswa adalah kompetensi dosen. Penelitian Douglas dkk.. (2006) pada mahasiswa *Faculty of Business & Law, Liverpool John Moores University, Liverpool, UK*, menempatkan kemampuan Dosen dalam mengajar pada peringkat pertama yang menentukan kepuasan mahasiswa.

Penelitian Momunalieva dkk. (2020) melaporkan profesionalisme dosen adalah salah satu yang menentukan kepuasan mahasiswa di Kyrgyzstan. Berikutnya Nortvig dkk. (2018) dengan menggunakan metode *systematic literature review* (SLR) terhadap 44 artikel yang diterbitkan pada tahun 2104-2017 mengidentifikasi kehadiran Dosen sebagai salah satu factor yang menentukan kepuasan mahasiswa. Sementara Lim & Moris (2009), dalam konteks *blended-learning*, menemukan kualitas instruktur merupakan factor penting yang menentukan kepuasan mahasiswa. Dalam penelitiannya di Universitas Georgia, Tandilashvili (2019) menemukan bahwa kualitas tenaga kependidikan dan Dosen adalah elemen penting untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Dalam konteks Indonesia, penelitian Rahmawati (2013) pada program kelas internasional Jurusan Pendidikan Akuntansi FE Universitas Negeri Yogyakarta mengungkapkan bahwa profesionalisme Dosen yang menentukan kepuasan mahasiswa. Kecenderungan yang sama juga ditemukan dalam penelitian Ikhsan dkk. (2019) di Universitas BINUS, yaitu fasilitasi dan umpan balik Dosen berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Karena Dosen dilibatkan sebagai pembimbing lapangan (DPL) dalam pelaksanaan program KKN, dan merujuk pada argumentasi empiris di atas, maka penelitian ini mengajukan hipotesis (**H3**): *kinerja Dosen pembimbing lapangan (DPL) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa peserta program KKN*. Berdasarkan kerangka berfikir

dan pengajuan hipotesis di atas, maka model penelitian yang diajukan seperti tampak pada gambar berikut.



Gambar 1: Model konseptual penelitian

METODE PENELITIAN

Karena masalah, tujuan, dan karakteristik penelitian ini berkaitan dengan pengukuran kepuasan, pendekatannya lebih tepat menggunakan pendekatan kuantitatif yang didasarkan pada paradigma Positivistik (Creswell, 2014; Lincoln & Guba, 2013). Dari segi manfaatnya, penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian terapan (applied research), dan dari segi tujuannya, termasuk dalam penelitian deskriptif (description research) untuk menjelaskan hubungan antara beberapa indikator yang menentukan kepuasan mahasiswa (Neuman, 2014; Creswell, 2014; Robson, 2012). Desain penelitian yang digunakan adalah desain korelasional (correlational design) yang menguji dan mengestimasi hubungan antara variabel-variabel baik secara parsial maupun simultan melalui teknik regresi berganda (multiple regression) (Creswell, 2012).

Variabel, Indikator & Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

Penelitian ini melibatkan tiga determinan kepuasan mahasiswa peserta KKN, yaitu variabel kemanfaatan (B) yang diperoleh mahasiswa peserta KKN, dukungan kelembagaan (KL) dan kinerja Dosen pembimbing lapangan (DPL). Variabel kemanfaatan KKN diukur berdasarkan persepsi mahasiswa terhadap akuisisi pengetahuan & keterampilan baru yang diperolehnya dan memahami permasalahan yang dihadapi masyarakat secara lebih kongkrit.

Variabel dukungan kelembagaan diukur berdasarkan persepsi mahasiswa terhadap kejelasan kebijakan & peraturan KKN; pembekalan, pelatihan, & persiapan peserta; relevansi & dukungan matakuliah, dan persepsi tentang beban pembiayaan. Sedangkan variabel kinerja Dosen pembimbing lapangan (DPL) diukur berdasarkan persepsi mahasiswa terhadap kemudahan berkomunikasi, tingkat kehadiran, dan keterlibatan DPL.

Untuk memastikan bahwa setiap indikator yang digunakan benar-benar mengukur atau mewakili variabel kepuasan mahasiswa yang dimaksud, sebelum melakukan analisis lebih lanjut, digunakan validitas konstruk yang diukur dengan teknik korelasi Product Moment (Lind et al., 2018). Sedangkan untuk mengukur konsistensi internal indikator, digunakan reliabilitas dengan metode Cronbach's Alpha (Lind et al., 2018; Tavakol & Dennick, 2011). Nilai yang umum digunakan adalah minimal 0.7 (Nunnally & Bernstein, 1994; DeVellis, 2003; Bland & Altman, 1997; George & Mallery, 2003).

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap program KKN diukur menggunakan indikator kepuasan relatif, yaitu rasio skor kepuasan aktual terhadap skor ideal/maksimal. Kriteria penilaian adalah sebagai berikut: kurang puas (KP) jika skor kepuasan relatif berada dalam rentang 0.00 – 0.24; cukup puas (CP) jika 0.25 – 0.54; puas (P) jika 0.55 – 0.74; dan sangat puas (SP) jika 0.75 – 1.00.

Pengujian Hipotesis

Hipotesis diuji dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda (*ordinary least squares*) dan memposisikan determinan kepuasan mahasiswa peserta KKN sebagai variable independen kualitatif/boneka (*dummy variable treatment*). Determinan kepuasan mahasiswa diperoleh dengan cara mengkonversi skor kuantitatif menjadi skor kualitatif (*dummy*), dengan kriteria *tinggi* (T) bila skor-nya di atas rata-rata, *sedang* (S) bila skor-nya di sekitar rata-rata dan *rendah* (R) bila di bawah rata-rata.

Karena masing-masing determinan memiliki tiga kategori, penelitian ini menetapkan kategori tinggi (T) dan sedang (S) sebagai variabel *dummy*, sedangkan kategori rendah (R) sebagai referensi/pembanding. Dengan demikian model/persamaan regresi yang diajukan adalah:

$$\begin{aligned}
 KMi = & b_0 + b_1D_{1B_T} + b_2D_{2B_S} \\
 & + b_3D_{3KL_T} + b_4D_{4KL_S} \\
 & + b_5D_{5DPL_T} + b_6D_{6DPL_S} + \epsilon
 \end{aligned}$$

Keterangan: KM = kepuasan mahasiswa peserta KKN; D_{1B_T} = variable dummy

kemanfaatan tinggi; D_{2B_S} = variable *dummy* kemanfaatan sedang; D_{3KL_T} = variable *dummy* dukungan kelembagaan tinggi; D_{4KL_S} = variable *dummy* dukungan kelembagaan sedang; D_{5DPL_T} = variable *dummy* kinerja DPL tinggi; D_{6DPL_S} = variable *dummy* kinerja DPL sedang.

Data & Sampel

Data primer adalah persepsi atau tanggapan yang diberikan oleh mahasiswa responden terhadap 11 indikator yang menentukan kepuasan mereka terhadap pelaksanaan program KKN, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup (*close-ended*), di mana pernyataan dirumuskan secara positif, diukur dalam skala ordinal, dan disusun dalam skala 4 poin, yaitu skor 1 (tidak memenuhi harapan saya) hingga skor 4 (melebihi harapan saya). Skala tersebut memiliki kriteria sebagai berikut: 1 = kurang setuju/kurang puas; 2 = cukup setuju/cukup puas; 3 = setuju/puas; 4 = sangat setuju/sangat puas.

Sampel penelitian adalah 58 orang mahasiswa FIKOM-UNINUS dari 72 orang peserta KKN tahun 2022 secara keseluruhan. Ukuran sampel (*sample size*) sebesar 80.6 persen tersebut dianggap memenuhi persyaratan *representativeness*, setidaknya bila merujuk pada rumus *Krejcie & Morgan* (Sekaran & Bougie, 2016).

Dari dimensi jendernya, paling banyak (55%) responden adalah mahasiswi, dan mayoritas (64%) berasal dari program studi

Ilmu Komunikasi. Berdasarkan status pekerjaannya, sebagian besar responden (82%) menyatakan bahwa mereka tidak kuliah sambil bekerja.

jumlah peserta, sekitar 47% menyatakan merasa "sangat puas", 50% merasa "puas", dan hanya 3% yang merasa "cukup puas".

HASIL DAN PEMBAHASAN

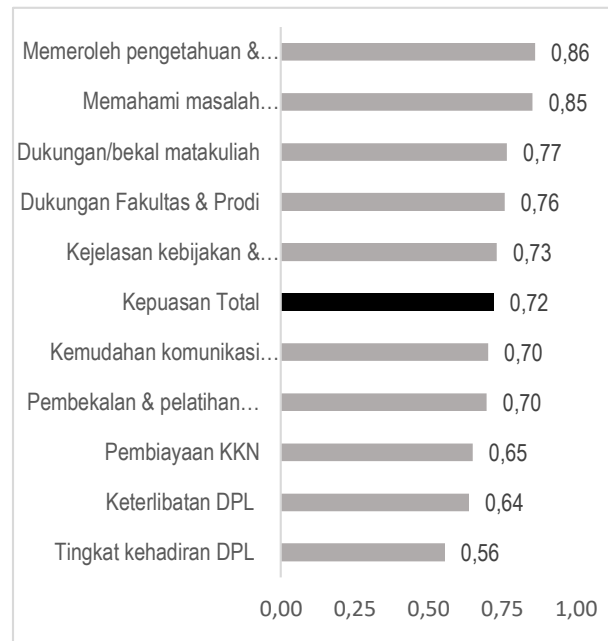
Uji Validitas & Reliabilitas Instrumen

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan memiliki tingkat validitas yang memadai. Validitas konstruk untuk kemanfaatan program KKN berkisar antara 0.737 hingga 0.889, untuk dukungan kelembagaan antara 0.733 hingga 0.882, dan untuk kinerja Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) antara 0.722 hingga 0.966.

Selanjutnya, hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa semua konstruk memenuhi kriteria reliabilitas yang baik, menunjukkan konsistensi internal yang kuat dalam skala pengukuran. Nilai Cronbach's Alpha untuk variabel penelitian masing-masing adalah: kemanfaatan program KKN (0.711-0.825), dukungan kelembagaan (0.792-0.811), dan kinerja DPL (0.810-0.840). Semua nilai Cronbach's Alpha ini > 0.7, yang termasuk dalam kriteria yang dapat diterima (acceptable) menurut Gliem & Gliem (2003), sehingga memungkinkan dilanjutkannya analisis selanjutnya.

Kepuasan Mahasiswa Peserta KKN

Secara keseluruhan, mayoritas mahasiswa peserta KKN merasa puas (skor = 0.72) terhadap pelaksanaan KKN, meskipun masih ada ruang untuk meningkatkan tingkat kepuasan menuju kategori sangat puas. Dari



Gambar 2: Distribusi skor kepuasan mahasiswa

Kepuasan tertinggi terlihat pada empat indikator berikut: (1) memperoleh pengetahuan dan keterampilan baru, (2) memahami masalah yang dihadapi masyarakat, (3) dukungan atau bekal dari mata kuliah yang telah dipelajari, dan (4) dukungan penuh dari pihak Fakultas dan Program Studi. Keempat indikator tersebut masuk dalam kategori sangat puas. Di sisi lain, skor terendah ditemukan pada indikator keterlibatan dan tingkat kehadiran Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) di daerah kerja KKN.

Pengujian Hipotesis

Tansah Rahmatullah¹, Rifqi Zaeni Achmad Syam², Andri Nurdiyansah³

Berdasarkan hasil analisis regresi (tabel 1), semua koefisien regresi kepuasan mahasiswa terbukti berbeda signifikan dari nol ($p < 0.05$). Oleh karena itu, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa dimensi kemanfaatan (B), dukungan kelembagaan (KL), dan kinerja Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa peserta KKN (KM) harus diterima secara statistik.

Koefisien regresi B_T yang bertanda positif menunjukkan bahwa *kepuasan mahasiswa* (KM) yang merasa memperoleh manfaat besar atas keterlibatannya dalam program KKN, *lebih tinggi* daripada kepuasan mahasiswa yang merasa memperoleh manfaat rendah (B_R). Begitu pula koefisien regresi B_S yang bertanda positif menunjukkan kepuasan mahasiswa (KM) yang merasa memperoleh manfaat sedang atas keterlibatannya dalam program KKN, *lebih tinggi* daripada kepuasan mahasiswa yang merasa memperoleh manfaat rendah (B_R).

Tabel 1

Ringkasan hasil analisis regresi

Dependent Variable: KM

Method: Least Squares

Sample: 1 58

Variable	Coeff	Std. Error	t-Statistic	Prob.
	21.26			
C	6	0.511	41.615	0.000
B_T	3.566	0.610	5.842	0.000
B_S	2.181	0.689	3.164	0.002
KL_T	5.669	0.659	8.598	0.000
KL_S	3.865	0.825	4.680	0.000
DPL_T	5.442	0.616	8.827	0.000

DPL_S	2.319	0.872	2.658	0.010
	Mean			
R-squared	0.887	dependent var	28.879	
	S.D.			
Adjusted R ²	0.874	dependent var	5.281	
S.E. of regression	1.874	Akaike info criterion	4.207	
	66.94	Durbin-		
F-statistic	9	Watson stat	2.506	
Prob(F-statistic)	0.000			

Penjelasan yang sama juga diperoleh dari dimensi dukungan kelembagaan (KL) dan kinerja Dosen Pembimbing Lapangan (DL). Makin tinggi dukungan kelembagaan dan kinerja DPL, makin tinggi kepuasan mahasiswa

Parameter Probabilitas F-statistic ($p < 0.05$) menunjukkan bahwa variabel kemanfaatan KKN yang dirasakan oleh mahasiswa (B), dukungan kelembagaan (KL), dan kinerja Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) dapat dipercaya dalam memprediksi kepuasan mahasiswa peserta KKN (KM). Selain itu, kemanfaatan KKN yang dirasakan oleh mahasiswa (B), dukungan kelembagaan (KL), dan kinerja Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa peserta KKN. Kecenderungan ini didukung oleh indikator Adjusted R-squared (0.887), yang menunjukkan bahwa kontribusi ketiga determinan tersebut terhadap kepuasan mahasiswa peserta KKN mencapai 88.7%, sementara 11.3% sisanya ditentukan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Uji Asumsi Klasik

Karena analisis regresi linear berganda menggunakan metode Ordinary Least Squares (OLS), maka diperlukan pengujian lebih lanjut apakah model ini telah memenuhi semua asumsi OLS atau tidak. Pertama mengenai asumsi kenormalan data residual, diuji dengan menggunakan *Jarque-Bera*. Hasilnya diperoleh probabilitas *Jarque-Bera* (0.9312) $> \alpha$ (0.05), sehingga H_0 harus ditolak atau berarti data residual berdistribusi normal.

Berikutnya, mengenai asumsi non-multikolinearitas, dideteksi dengan menggunakan indikator Variance Inflation Factor (VIF) (Gujarati & Porter, 2010). Hasilnya semua variabel independen memiliki *variance inflation factor* (VIF) sehingga asumsi non-multikolinearitas terpenuhi. Kemudian mengenai asumsi homokedastisitas (*variance error* konstan) diuji dengan menggunakan indikator *Breusch-Pagan-Godfrey*. Hasilnya menunjukkan probabilitas *chi square* (5) pada *Obs*R-Squared* (0.2629) $> \alpha$ (0.05) sehingga asumsi tersebut terpenuhi.

Terakhir mengenai asumsi kelinieran model diuji dengan menggunakan indikator *Durbin Watson* (DW). Karena nilai DW berada pada daerah otokorelasi non-positif atau $DW < DW_{lower}$ (1.395), maka asumsi linieritas model persamaan sudah terpenuhi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk memetakan faktor-faktor yang menentukan kepuasan mahasiswa Fikom-UNINUS terhadap pelaksanaan program KKN, meliputi aspek kemanfaatan, dukungan kelembagaan, dan kinerja Dosen Pembimbing Lapangan. Secara keseluruhan, mayoritas mahasiswa peserta

KKN merasa puas (skor = 0.72), dengan sekitar 97% menyatakan merasa "sangat puas" atau "puas".

Kepuasan tertinggi terfokus pada indikator-indikator berikut: memperoleh pengetahuan dan keterampilan baru, pemahaman terhadap masalah masyarakat, dukungan dari mata kuliah yang telah dipelajari, serta dukungan penuh dari Fakultas dan Program Studi. Di sisi lain, skor terendah ditemukan pada indikator keterlibatan dan kehadiran Dosen Pembimbing Lapangan (DPL).

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kemanfaatan KKN yang dirasakan oleh mahasiswa, dukungan kelembagaan, dan kinerja Dosen Pembimbing Lapangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa peserta KKN, baik secara parsial maupun bersama-sama.

Kepuasan mahasiswa adalah fenomena dinamis, yang sering kali tidak dapat direpresentasikan hanya dengan satu potret waktu tertentu. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan perlu dilakukan secara berkala, menggunakan model dan pendekatan yang sesuai dengan perkembangan perilaku mahasiswa serta mempertimbangkan karakteristik khas dari program KKN.

DAFTAR PUSTAKA

- Abizada, A., & Mirzaliyeva, F. (2021). Student satisfaction with honours programme in Azerbaijan. *Quality in Higher Education*, 27(2), 264-278.
- Ahmed, I., Khairuzzaman Wan Ismail, W., Mohamad Amin, S., & Islam, T. (2014). Role of perceived organizational support in teachers' responsiveness and students' outcomes: Evidence from a public sector

- University of Pakistan. *International Journal of Educational Management*, 28(2), 246-256.
- Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi. (2019). *Akreditasi Program Studi: Penyusunan Laporan Kinerja Program Studi. Pedoman*. Jakarta.
- Bland, J. M., & Altman, D. G. (1997). Statistics notes: Cronbach's alpha. *Bmj*, 314(7080), 572.
- Butt, B. Z., & Ur Rehman, K. (2010). A study examining the students satisfaction in higher education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 5446-5450.
- Cahyono, Y., Purwanto, A., Azizah, F. N., & Wijoyo, H. (2020). Impact of service quality, university image and students satisfaction towards student loyalty: Evidence from Indonesian private universities. *Journal of Critical Reviews*, 7(19).
- Carey, K., Cambiano, R., & De Vore, J. (2002). Student to faculty satisfaction at a Midwestern university in the USA. In *HERDSA Conference Proceedings* (pp. 93-97).
- Creswell, J. W. (2012). *Educational research: Planning, conducting and evaluating quantitative and qualitative research* (4th ed.). Boston: Pearson.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, & Mixed Methods Approaches* (4th ed.). London: Sage Publications, Ltd.
- Darawong, C., & Widayati, A. (2022). Improving student satisfaction and learning outcomes with service quality of online courses: evidence from Thai and Indonesian higher education institutions. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 14(4), 1245-1259.
- Dericks, G., Thompson, E., Roberts, M., & Phua, F. (2019). Determinants of PhD student satisfaction: the roles of supervisor, department, and peer qualities. *Assessment & evaluation in higher education*, 44 (7), 1047-1061.
- DeShields, O. W., Kara, A., & Kaynak, E. (2005). Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: applying Herzberg's two-factor theory. *International journal of educational management*, 19(2), 128-139.
- DeVellis, R. F. (2003). *Theory and Applications*. Sage Publications, Thousand Oakes. Thousand Oakes: Sage Publications.
- Diep, A. N., Zhu, C., Struyven, K., & Blicek, Y. (2017). Who or what contributes to student satisfaction in different blended learning modalities?. *British Journal of Educational Technology*, 48(2), 473-489.
- Douglas, J., Douglas, A., & Barnes, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK University. *Quality Assurance in Education*, 14, 251-267.
- Douglas, K. M., Sutton, R. M., Callan, M. J., Dawtry, R. J., & Harvey, A. J. (2016). Someone is pulling the strings: Hypersensitive agency detection and

- belief in conspiracy theories. *Thinking & Reasoning*, 22, 57–77.
- Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of marketing for higher education*, 10(4), 1-11.
- Elliott, K. M., & Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education policy and management*, 24(2), 197-209.
- Erdogan, B., & Enders, J. (2007). Support from the top: Supervisors' Perceived Organizational Support as a Moderator of Leader Member Exchange to Satisfaction and Performance Relationships. *Journal of Applied Psychology*, 92, 321-330.
- Fieger, P. (2012). Measuring student satisfaction from the Student Outcomes Survey. *TECHNICAL PAPER*. Adelaide, Australia: NATIONAL CENTRE FOR VOCATIONAL EDUCATION RESEARCH.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *Using SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference* (4th ed.). London: Pearson Education.
- Giese, J. L., & Cote, J. A. (2002). Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 2000(1), 1-24.
- Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2003). Calculating, Interpreting, And Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient For Likert-Type Scales. *Midwest Research-to-Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education* (pp. 82-88). Ohio: The Ohio State University.
- Green, H. J., Hood, M., & Neumann, D. L. (2015). Predictors of Student Satisfaction with University Psychology Courses: A Review. *Psychology Learning & Teaching*, 14(2), 131–146.
- Gruber, T., Fuss, S., Voss, R., & Glaser-Zikuda, M. (2010). Examining student satisfaction with higher education services: Using a new measurement tool. *International Journal of Public Sector Management*, 23(2), 105-123.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2010). *Essential of Econometrics* (Fourth ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Harvey, L. (2003). Student feedback [1]. *Quality in higher education*, 9(1), 3-20.
- Harvey, L. (2022). Back to basics for student satisfaction: improving learning rather than constructing fatuous rankings. *Quality in Higher Education*, 28(3), 265-270.
- Hennig-Thurau, T., Langer, M. F., & Hansen, U. (2001, May). Modeling and Managing Student Loyalty: An Approach Based on the Concept of Relationship Quality. *Journal of Service Research*, 3(4), 331-344.
- Herdlein, R. J., & Zurner, E. (2015). Student Satisfaction, Needs, and Learning Outcomes: A Case Study Approach at a

- European University. *Sage Open*, 5(2), 1-10.
- Houston, D., Robertson, T., & Prebble, T. (2008). Exploring quality in a university department: Perspectives and meanings. *Quality in Higher Education*, 14(3), 209-223.
- Ikhsan, R. B., Saraswati, L. A., Muchardie, B. G., Vional, & Susilo, A. (2019). The Determinants of Students' Perceived Learning Outcomes and Satisfaction in BINUS Online Learning. *The 5th International Conference on New Media Studies (CONMEDIA)*, (pp. 68-73). Bali-Indonesia.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2014). *Organizational Behavior and Management* (10 ed.). McGraw-Hill Companies, Incorporated.
- Lim, D. H., & Morris, M. L. (2009). Learner and instructional factors influencing learning outcomes within a blended learning environment. *Journal of Educational Technology & Society*, 12(4), 282-293.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (2013). *The Constructivist Credo*. Walnut Creek: Left Coast Press, Inc.
- Lind, D. A., Marchal, W. G., & Wathen, S. A. (2018). *Statistical Techniques in Business & Economics* (Seventeenth ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). *Human Resource Management* (13 ed.). Boston, MA: West-South.
- Medina, C., & Rufin, R. (2015). Transparency policy and students' satisfaction and trust. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 9(3), 309-323.
- Momunalieva, A., Urdaletova, A., Ismailova, R., & Abdykeev, E. (2020). The quality of higher education in Kyrgyzstan through the eyes of students. *Quality in Higher Education*, 26(3), 337-54.
- Morton, M., & Thonley, G. (2001). Experiences of Doctoral Students in Mathematics in New Zealand. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 26(2), 112-126.
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (Seventh ed.). Harlow: Pearson Education Limited.
- Nortvig, A.-M., Petersen, A. K., & Balle, S. H. (2018). A Literature Review of the Factors Influencing E-Learning and Blended Learning in Relation to Learning Outcome, Student Satisfaction and Engagement. *The Electronic Journal of e-Learning*, 16-1, 46-55.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2 ed.). Routledge.
- Osfield. (2008). Internationalization of student affairs and services: An emerging global perspective and services. In Osfield. Washington, DC: NASPA—

- Student Affairs Administrators in Higher Education.
- Rahmawati, D. (2013). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA. *Jurnal Economica*, 9(1), 52-65.
- Robson, C., & McCartan, K. (2016). *Real World Research: A Resource for Users of Social Research Methods in Applied Settings* (Fourth ed.). John Wiley & Sons Ltd.
- Schmuller, J. (2005). *Statistical Analysis with Excel For Dummies* (5th ed.). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach* (7 ed.). Wiley.
- Sufiyah, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal ASET*, 13(2), 85-93.
- Tandilashvili, N. (2019). Factors Influencing Student Satisfaction in Higher Education. The Case of a Georgian State University. *RAIS Conference Proceedings*, (pp. 39-54).
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education*, 2, 53-55.
- Temizer, L., & Turkyilmaz, A. (2012). Implementation of Student Satisfaction Index Model in Higher Education Institutions. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46, 46: 3802-3806.
- Tran, Q. H., & Nguyen, T. M. (2022). Determinants in Student Satisfaction with Online Learning: A Survey Study of Second-Year Students at Private Universities in HCMC. *International Journal of TESOL & Education*, 2(1), 63-80.
- Tuerah, F. F., Mananeke, L., & Tawas, H. N. (2015). ANALISIS KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(4), 395-508.
- Umbach, P. D., & Porter, S. (2002). How Do Academic Departments Impact Student Satisfaction? Understanding the Contextual Effects of Departments. *Research in Higher Education*, 43(2), 209-234.
- Wiers-Jensen, J., Stensaker, B., & Grøgaard, J. B. (2002). Student satisfaction: towards an empirical deconstruction of the concept. *Quality in Higher Education*, 8(2), 183-95.
- Williams, J., & Cappuccini-Ansfield, G. (2007). Fitness for purpose? National and institutional approaches to publicising the student voice. *Quality in Higher Education*, 13(2), pp. 160-72, 13(2), 160-72.
- Wu, W., & Hwang, L. Y. (2010). The Effectiveness of e-Learning for Blended Courses in Colleges: A Multi-level Empirical Study. *International*

Tansah Rahmatullah¹, Rifqi Zaeni Achmad Syam², Andri Nurdiyansah³

Journal of Electronic Business Management, 8(4), 312.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (Seventh ed.). New York: McGraw-Hill Education.