

## MUTU PELAYANAN JASA PENDIDIKAN BERDASARKAN PERSPEKTIF MAHASISWA

**Ros Endah Happy Patriyani, Addi Mardi Harnanto, E. Prihantini**

Kementerian Kesehatan Politeknik Kesehatan Surakarta Jurusan Keperawatan

**Abstract: Quality Of Educational Services, Perception.** In the era of today's global market competition, consumer demands for improved product quality and increased services, including educational services. One of the Surakarta Health Polytechnic's mission is to develop the higher education governance health independent, accountable to quality assurance. Many factors determine the educational services in the Department of Nursing, requiring an analysis of who can see the influence of these factors as a whole. The aim of this research is to identify the quality of educational services in the perspective of Of Nursing Students at Nursing School, Surakarta Health Polytechnic on year 2012. This research is explanatory research with cross sectional study. Statistical test of this study utilized descriptive test. The study involved 85 respondents in the Nursing School, Surakarta Health Polytechnic. The majority of respondents have a good perception of the quality of educational services Nursing Programs are a number of 65 people (76.5%). While respondents who possess perception is enough for 20 people (23.5%). There were no respondents who had less perception of the quality of educational services (0%).

**Keywords:** Quality Of Educational Services, Perception.

**Abstrak: Mutu Pelayanan Jasa Pendidikan, Persepsi.** Pada era persaingan pasar global dewasa ini, tuntutan konsumen atas peningkatan mutu produk dan jasa bertambah, termasuk jasa pelayanan pendidikan. Salah satu misi Poltekkes Surakarta adalah mengembangkan tata kelola penyelenggaraan pendidikan tinggi kesehatan yang mandiri, akuntabel dengan jaminan mutu. Banyak faktor yang menentukan pelayanan jasa pendidikan di Jurusan Keperawatan, sehingga dibutuhkan suatu analisis yang dapat melihat pengaruh faktor-faktor tersebut secara keseluruhan. Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi mutu pelayanan jasa pendidikan menurut perspektif mahasiswa Jurusan Keperawatan Poltekkes Surakarta Tahun 2012. Penelitian ini merupakan jenis penelitian *explanatory study* dengan pendekatan *cross sectional*. Uji statistik menggunakan uji *deskriptif*. Penelitian ini melibatkan 85 responden di Jurusan Keperawatan Poltekkes Surakarta. Mayoritas responden memiliki persepsi baik atas mutu pelayanan jasa pendidikan Jurusan Keperawatan yaitu sejumlah 65 orang (76,5%). Sedangkan responden yang memiliki persepsi cukup adalah sebesar 20 orang (23,5%). Tidak terdapat responden yang memiliki persepsi kurang terhadap mutu jasa pelayanan pendidikan (0%).

**Kata Kunci:** Mutu Pelayanan Jasa Pendidikan, Persepsi.

## PENDAHULUAN

Era persaingan pasar global dewasa ini, tuntutan konsumen atas peningkatan mutu produk dan jasa bertambah, termasuk jasa pelayanan pendidikan. Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dan mutu suatu perguruan tinggi adalah kemampuan lembaga tersebut dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada pengguna jasa, pencapaian pangsa pasar yang tinggi serta peningkatan profit lembaga tersebut. perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan tinggi penyedia jasa pelayanan pendidikan, saat ini semakin dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para mahasiswanya. Bila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan, dinilai pelayanan itu memuaskan.

Salah satu misi Poltekkes Surakarta adalah mengembangkan tata kelola penyelenggaraan pendidikan tinggi kesehatan mandiri, akuntabel dengan jaminan mutu. Berdasarkan misi tersebut Poltekkes Kemenkes Surakarta sebagai penyedia pelayanan publik pendidikan harus mampu menjamin peningkatan mutu, relevansi dan efisiensi manajemen pendidikan menghadapi tantangan sesuai dengan tuntutan perubahan kehidupan di masa depan. Poltekkes Surakarta dalam pemberian pelayanan prima kepada mahasiswa diharapkan lebih cepat, lebih praktis, responsif dan bermutu serta mempermudah prosedur maupun proses yang ada. Mutu pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen akan pelayanan dan berakhir pada persepsi konsumen, dalam hal ini mahasiswa akan mutu pelayanan yang diberikan.

Perguruan tinggi dinyatakan bermutu bila memenuhi minimal standar nasional pendidikan, atau telah melampaui standar minimal tersebut, sehingga perguruan tinggi tersebut dinyatakan melakukan penjaminan mutu yang berkelanjutan. Pengukuran mutu bidang pendidikan di Jurusan Keperawatan, tidak hanya dilihat dari pelayanan akademis, tetapi juga dilihat dari pelayanan non akademis, di antaranya dalam hal administrasi sarana prasarana, dan perkuliahan. Masalah yang dihadapi mahasiswa dewasa ini meliputi jadwal perkuliahan yang tidak konsisten sehubungan dengan kesibukan dosen yang mempunyai tugas tambahan, atau bertabrakan jadwal mengajar dengan kelas lain, pembagian Kartu Hasil Studi (KHS) yang seringkali terlambat, dan sulitnya menghubungi dosen-dosen tertentu dalam melakukan bimbingan penyusunan tugas sehingga hal ini memperlambat atau memperlama penyelesaian tugas para mahasiswa. Permasalahan fasilitas yang ditemukan adalah minimnya ketersediaan lahan parkir, ruang kelas yang berada di bawah tidak dapat menggunakan fasilitas hot spot, kapasitas ruangan yang tidak sesuai dengan jumlah mahasiswa, kursi yang kurang nyaman untuk duduk lama, dan perbandingan jumlah toilet tidak sesuai dengan jumlah mahasiswa. Faktor yang menentukan pelayanan jasa pendidikan di Keperawatan, sehingga dibutuhkan suatu analisis yang dapat melihat pengaruh faktor-faktor tersebut secara keseluruhan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik. Deskriptif

analitik bertujuan mendeskripsikan atau menguraikan suatu keadaan dalam suatu komunitas (exploratory study) dan selanjutnya menjelaskan suatu keadaan tersebut (Explanatory study), melalui pengumpulan atau pengukuran variabel korelasi yang terjadi pada obyek penelitian secara simultan atau dalam waktu yang bersamaan (Notoatmodjo, 2005). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah cross sectional.

## HASIL PENELITIAN

### 1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu 53 orang (62,4%) dan berjenis kelamin laki-laki adalah sejumlah 32 orang (37,6%).

Tabel. 1  
Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin

No	Jenis Kel	Frek	Pecent %
1	Laki-laki	32	37.6
2	Perempuan	53	62.4
	Jumlah	85	100.0

### 2 Distribusi Frekuensi Persepsi

Berdasarkan tabel 2 diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi baik atas mutu pelayanan jasa pendidikan sebesar 65 orang (76,5%), persepsi cukup sebesar 20 orang (23,5%), dan tidak ada mahasiswa yang memiliki persepsi kurang terhadap mutu jasa pelayanan pendidikan (0%).

Tabel. 2  
Distribusi Frekuensi Persepsi Mutu Pelayanan Pendidikan

No	Tingkat	Frek	Pecent %
1	Baik	65	76.5
2	Cukup	20	23.5
3	Kurang	0	0
	Jumlah	85	100.0

## PEMBAHASAN

Jurusan Keperawatan yang merupakan bagian dari Politeknik Kesehatan Surakarta sebagai Perguruan Tinggi Kesehatan di usia yang masih relatif muda perlu dan terus berbenah diri untuk mewujudkan menjadi perguruan tinggi kesehatan sehat dan mandiri untuk menjadi perguruan kesehatan terkemuka di Indonesia. Poltekkes Kemenkes Surakarta yang juga dikenal sebagai “Kampus Putih” karena keberadaan kampus tersebut sebagai wadah untuk mencetak pahlawan-pahlawan berbaju putih yaitu profesi kesehatan didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan, dan teknologi bidang kesehatan. Beberapa prasarana pendukung di antaranya laboratorium di setiap program studi, perpustakaan yang memadai, areal hot-spot untuk intranet maupun internet, fasilitas olahraga, maupun pusat pembinaan keagamaan yang difungsikan sebagai tempat ibadah serta tempat kajian dan pendalaman pembinaan rohani dan kemasyarakatan.

Sebagai lembaga pendidikan Kesehatan, Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Surakarta memberikan suasana akademik yang

kondusif bagi civitas akademiknya, di dalamnya berlangsung proses pembelajaran yang utuh, baik di kelas, di ruang seminar bahkan di seluruh lingkungan kampus, tentu saja dengan dukungan fasilitas yang memadai. Dalam suasana akademik yang kondusif maka komunitas akademiknya memiliki ciri khas mengedepankan keberanian yang bertanggung jawab, kebebasan yang didasari nalar yang kokoh, dan terbuka dalam menerima informasi yang diperlukan dengan dilandasi kebersamaan dan komitmen kesehatan dalam mengemban amanah tri dharma perguruan tinggi kesehatan yang meliputi; pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Penjaminan mutu pelayanan jasa pendidikan sangat diutamakan pada Jurusan Keperawatan Poltekkes Surakarta. Hal ini dapat dibuktikan dengan penghargaan kepada Jurusan Keperawatan sebagai jurusan terbaik di lingkungan Politeknik Kesehatan Surakarta dalam bidang pelayanan dengan kategori telah melaksanakan 8 standar pelayanan pendidikan (Poltekkes Surakarta, 2012).

Selain itu, Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Surakarta telah menerapkan standar pelayanan dalam sistem manajemen ISO-9001 sehingga penjaminan mutu pelayanan tidak diragukan lagi. Melalui program Unit Penjaminan Mutu Politeknik Kesehatan Surakarta, telah dimulai diberlakukan Sistem Pengawas Internal yang melakukan audit internal secara berkala. Dalam persyaratan sistem manajemen ISO-9001 disebutkan bahwa tujuan audit internal adalah untuk memeriksa kesesuaian sistem dengan standar tersebut dan memeriksa apakah sistem diterapkan dengan

efektif dan dipelihara. Definisi audit sendiri adalah 'mencari bukti-bukti audit dan mengevaluasinya untuk menentukan sejauh mana kriteria-kriteria audit dipenuhi'. Dari tujuan dan definisi, 'kesesuaian' memang menjadi issue yang penting. Tidak salah kalau kebanyakan auditor terlalu fokus hanya pada kesesuaian. Tetapi fokus pada kesesuaian saja, ditambah dengan pemrograman yang kurang baik selalu akan melahirkan keluhan-keluhan tentang rutinitas yang berlebihan dan manfaat yang bisa diambil. Untuk aktifitas yang menyita banyak waktu seperti audit internal, sangat wajar pihak manajemen meminta kompensasi yang lebih, misalnya agar audit internal memberi dampak yang positif terhadap kinerja yang manfaatnya terasa bagi organisasi (Ibrohim, 2009).

## KESIMPULAN DAN SARAN

Mayoritas mahasiswa memiliki persepsi baik atas mutu pelayanan jasa pendidikan Jurusan Keperawatan. Hasil ini diharapkan dapat menjadi acuan mempertahankan dan meningkatkan kualitas profesional dalam mengelola Jurusan Keperawatan lebih baik kedepannya.

## DAFTAR RUJUKAN

- Ibrohim, I. 2009. Internal Audit yang Efisien dan Bermanfaat. Tersedia pada: <http://www.ibrosys.com/manajemen-mutu/41-internal-audit-yang-effisien-dan-bermanfaat.html>. On-line: 20 September 2012.
- Notoadmojo, S., 2005. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta

- Poltekkes Surakarta. 2012. Profil Politeknik Kesehatan Surakarta. Tersedia pada: <http://poltekkes-solo.ac.id/>.  
On-line: 12 september 2012.
- Pratiknya, A.W. 2007. Dasar-dasar metodologi penelitian kedokteran & kesehatan. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.