**PERSEPSI KEPUASAN MAHASISWA POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES JAKARTA I TAHUN 2011**

**Rikawarastuti[[1]](#footnote-2)\***

**Abstrak**

Polytechnic Ministry of Health Jakarta I required to always improve the quality of management and competitiveness. Continuous quality improvement is done through monitoring and quality assessment to the satisfaction of stakeholders that the world of work, government, leadership, lecturer, support personnel, and other parties concerned including students.

This survey is intended to obtain a description of students' perceptions of satisfaction.

The survey shows 100 students (53.5%) perceived student satisfaction as satisfied and 87 (46.5%) students were not satisfied.

Factors satisfactory quality dimension students are reability, responsiveness, assurance and competence, empathy, communication, accessibility, while the unsatisfactory quality dimensions are tangibles, security, libraries, and laboratories. Student characteristics are statistically associated with the perception of student satisfaction is the gender and majors.

Management can do the budget priorities for improvements in building facilities, safety, libraries and laboratories for student satisfaction.

Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta I dituntut untuk selalu meningkatkan mutu manajemen dan daya saingnya. Peningkatan mutu dilakukan secara kontinu melalui pemantauan dan penilaian mutu demi kepuasan pada semua *stakeholders* (pemangku kepentingan) yakni dunia kerja, pemerintah, pimpinan dosen tenaga penunjang, serta pihak-pihak lain yang berkepentingan termasuk mahasiswa.

Survey ini bermaksud memperoleh gambaran tentang persepsi kepuasan mahasiswa terhadap Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta I.

Hasil survey menunjukkan persepsi kepuasan mahasiswa yang puas sebanyak 100 orang (53,5%) sedangkan yang tidak puas sebanyak 87 orang (46,5%).

Faktor dimensi mutu yang memuaskan mahasiswa adalah *reability/*kehandalan, *responsiveness*/ketanggapan, *assurance and competence*/keyakinan dan keterampilan, *emphaty*/empati, *communication*/komunikasi, *accessibility* /akses sedangkan dimensi mutu yang belum memuaskan adalah *tangibles*/tampilan*, security*/keamanan, perpustakaan, dan laboratorium. Karakteristik mahasiswa yang berhubungan secara statistik dengan persepsi kepuasan mahasiswa adalah jenis kelamin dan jurusan.

Manajemen dapat melakukan prioritas anggaran untuk perbaikan pada fasilitas gedung, keamanan, perpustakaan dan laboratorium demi kepuasan mahasiswa.

**Pendahuluan**

Pembangunan pendidikan nasional bertujuan untuk mengembangkan kemampuan, dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat. Hal tersebut searah dengan upaya mencerdaskan kehidupan bangsa yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional. Tujuan pembangunan pendidikan nasional yang telah dilaksanakan selama ini, masih menghadapi berbagai masalah dan tantangan yang cukup kompleks. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan telah mengidentifikasi dan merumuskan beberapa permasalahan utama dalam pencapaian mutu pendidikan nasional, yaitu masih rendahnya mutu, relevansi dan daya saing pendidikan, serta masih lemahnya tata kelola, akuntabilitas, dan citra publik terhadap pengelolaan pendidikan.

Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta I sebagai organisasi pembelajar terus menerus berusaha menjadi salah satu pusat keunggulan akademik, penggerak modernisasi dan pembaruan. Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta I teguh bertekad untuk selalu mampu menjaga keberadaannya dan berkembang secara berkesinambungan dalam proses keseimbangan yang dinamik, kreatif, inovatif, futuristik yang berorientasi pada mutu.

Politeknik Kesehatan Jakarta I telah melakukan berbagai kegiatan perubahan menuju ke arah perbaikan mutu, baik di bidang akademik maupun bidang lainnya yang menunjang kegiatan akademik. Dalam rangka menyamakan persepsi tentang mutu telah dilaksanakan sosialisasi dan lokakarya manajemen mutu terpadu, diikuti dengan kegiatan yang terkait bagi segenap pimpinan dan pegawai. Sebagai tindak lanjut dari lokakarya tersebut diadakan bermacam pelatihan dan implementasi di antaranya perubahan kurikulum, peningkatan SDM, penambahan sarana, perbaikan sistem administrasi dan manejemen serta pemanfaatan teknologi informasi pada bidang akademik, layanan administrasi akademik, administrasi umum dan kepegawaian.

Oleh karena itu, Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta I yang merupakan salah satu penyelenggara pendidikan tinggi, dituntut untuk selalu meningkatkan mutu manajemen dan daya saingnya terhadap penyelenggara pendidikan tinggi lainnya. Salah satu isu strategik dalam mengembangkan mutu pendidikan adalah dengan melakukan *quality assurance* atau penjaminan mutu.

Dalam menjaga, memantapkan dan meningkatkan mutu secara kontinu diperlukan upaya pemantauan dan penilaian mutu. Sebagaimana yang dijelaskan dalam teori Juran (Juran’s Trilogy) yang dikutip Wijono (1999) bahwa mutu tidak datang demikian saja tetapi perlu dirancang meliputi perencanaan mutu *(quality planning)*, pengendalian mutu *(quality control)* dan peningkatan mutu *(quality improvement)*.

Sebagai upaya perbaikan secara kontinu dan dalam rangka menyelaraskan mutu lulusan dengan kebutuhan pelanggan maka dengan diterapkannya sistem penjaminan mutu di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta I diharapkan memberikan kepuasan pada semua *stakeholders* (pemangku kepentingan) yakni dunia kerja, pemerintah, pimpinan, dosen, tenaga penunjang, serta pihak-pihak lain yang berkepentingan termasuk mahasiswa. Salah satu cara mengukur kualitas pelayanan adalah dengan melakukan survey kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa.

Survey bertujuan memperoleh deskripsi persepsi kepuasan mahasiswa agar memudahkan pihak manajemen mengambil langkah perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Dari survey kepuasan mahasiswa yang telah dilakukan pada tahun 2007 ditemukan dimensi mutu yang perlu ditingkatkan/diintervensi yakni dimensi tampilan seperti ruang kuliah dan WC yang belum nyaman serta sarana kursi tunggu yang belum mencukupi. Sedangkan dimensi mutu yang lain ada yang sudah dianggap memuaskan namun ada juga yang perlu ditingkatkan.

Selama 4 tahun pelayanan jasa pendidikan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta I belum ada lagi data dan informasi kepada manajemen sejauh mana institusi telah memenuhi bahkan melampaui kebutuhan pelanggan.

Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (1991) menciptakan model kepuasan pelanggan yang komprehensif bagi pelayanan jasa dengan fokus utama pada aspek fungsi dan proses pelayanan. Pada awalnya model ini dikembangkan untuk menilai mutu pelayanan dari organisasi yang bergerak di bidang jasa seperti bank, asuransi, dan perusahaan telepon.

Beberapa peneliti kemudian mengembangkannya pada beberapa organisasi yang berbeda. Carman (1990) menggunakan model ini untuk meneliti kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayan di klinik sekolah gigi, sekolah bisnis, dan unit pelayanan akut di rumah sakit. Mangold (1991) juga menggunakan model ini untuk menilai kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan suatu rumah sakit di Amerika.

**Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional studies.*

Populasi adalah seluruh mahasiswa Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta I yang terdata secara administrasi yang tersebar di 4 jurusan yakni Jurusan Keperawatan, Jurusan Kebidanan, Jurusan Kesehatan Gigi, dan Jurusan Ortotik Prostetik.

Sampel diambil dengan menggunakan teknik *random sampling* (sampel random). Sampel random adalah sampel yang diambil dari suatu populasi dan setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Singarimbun dan Efendi, 1987 : 162).

Selanjutnya Singarimbun mengatakan bahwa untuk mempergunakan metode *random sampling*  perlu memenuhi beberapa syarat, yakni (1) harus tersedia daftar kerangka sampling, (2) sifat populasi harus homogen, (3) keadaan populasi tidak terlalu tersebar secara geografis.

Soeharto (1989 : 150) mengemukakan untuk pengambilan sampel yang tingkat homogenitasnya tinggi untuk populasi di bawah 100 dapat dipergunakan sebagai sampel sebesar 50% dan di atas 100 sebesar 15%. Dan untuk jaminan agar lebih representative ada baiknya sampel selalu ditambah sedikit demi sedikit lagi dari jumlah matematis tersebut. Selanjutnya Soeharto mengatakan untuk penelitian deskriptif seperti survey manusia hendaknya di atas 30 unit besarnya.

Populasi dari penelitian ini sebesar 525 orang (berdasarkan profil Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta I tahun 2010), untuk itu jika menggunakan rumus Soeharto (1989 : 150) yaitu banyaknya pengambian sample minimal sebesar 15% dari jumlah populasi ditambah 30 maka jumlah responden minimal yang diambil adalah 109 orang.

Karena saat pengambilan data mahasiswa tingkat III sedang berada di lahan praktik maka pengambilan sampel penelitian ini ditujukan pada mahasiswa tingkat I dan II. Sedangkan jumlah responden yang berhasil dikumpulkan sebanyak 187 orang.

**Hasil dan Pembahasan**

Umur responden penelitian ini terbanyak berusia 19-20 tahun sebanyak 133 orang (71.1%). Sedangkan sisanya berusia ≤ 18 tahun sejumlah 47 orang (25.2%), dan >20 tahun sebanyak 7 orang (3.7%). Umur termuda responden adalah 17 tahun (4 orang) dan tertua responden adalah 23 tahun (1 orang).

Pada variabel jurusan responden tersebar dari keempat jurusan. Namun hampir separuh responden (42.4%) responden berasal dari jurusan kebidanan. Padahal dari profil tahun 2010 jumlah mahasiswa terbanyak berasal dari jurusan keperawatan, disusul jurusan kebidanan, jurusan kesehatan gigi dan jurusan Ortotik Prostetik. Hal tersebut terjadi karena keterbatasan waktu penelitian yang menyebabkan pengambilan data di jurusan keperawatan terhambat karena mahasiswa sedang disibukkan dengan jadwal kuliah yang padat.

Jenis kelamin responden didominasi oleh perempuan yaitu sebanyak 160 orang (85.6%) dan laki-laki sebanyak 27 orang (14.4%). Proporsi pada variabel jenis kelamin jumlahnya tidak proporsional. Rasionya laki-laki dan perempuan cukup mencolok hingga 1 : 6. Namun, hal tersebut memang merupakan ciri khas dari Politeknik Kesehatan Jakarta I yang terdiri dari jurusan keperawatan dan jurusan kebidanan yang didominasi perempuan. Apalagi jurusan kebidanan hanya boleh dimasuki oleh perempuan.

Dari 187 responden penelitian ini 79 orang (42.2%) berasal dari jurusan kebidanan, 43 orang (23%) berasal dari jurusan kesehatan gigi, 36 orang (19.3%) berasal dari jurusan keperawatan, dan yang paling sedikit berasal dari jurusan ortotik prostetik sebanyak 29 orang (15.5%).

Distribusi tahun angkatan terbanyak berasal dari tahun 2009 yakni sebanyak 121 orang (64.7%) menyusul tahun 2010 sebanyak 65 orang (34.8%), sedangkan yang paling sedikit berasal dari tahun 2008 yakni sebanyak 1 orang (0.5%).

**Tabel 1. Distribusi Persepsi Kepuasan Mahasiswa**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dimensi Pertanyaan** | **STS** | **TS** | **S** | **SS** |
|  | N | % | N | % | N | % | N | % |
| 1. ***Tangibles / Tampilan***
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Gedung/ bangunan kampus yang memadai | 30 | 16.0 | 99 | 52.9 | 54 | 28.9 | 4 | 2.1 |
| Ruang kuliah yang nyaman (rapi, bersih, indah) | 12 | 6.4 | 74 | 39.6 | 96 | 51.3 | 5 | 2.7 |
| Sarana kamar mandi/ WC lengkap, bersih, mencukupi | 38 | 20.3 | 79 | 42.2 | 64 | 34.2 | 6 | 3.2 |
| Sarana ventilasi udara nyaman dan baik | 13 | 7.0 | 69 | 36.9 | 100 | 53.5 | 5 | 2.7 |
| Fasilitas ruang shalat yang memadai (rapi, bersih) | 47 | 25.1 | 80 | 42.8 | 56 | 29.9 | 4 | 2.1 |
| Fasilitas kantin yang memadai (bersih, sehat) | 97 | 51.9 | 72 | 38.5 | 17 | 9.1 | 1 | 0.5 |
| Fasilitas parkir yang memadai (luas, bersih, aman) | 29 | 15.5 | 77 | 41.2 | 77 | 41.2 | 4 | 2.1 |
| Media pembelajaran modern (LCD, laptop) yang memadai | 19 | 10.2 | 26 | 13.9 | 128 | 68.4 | 14 | 7.5 |
| Memiliki fasilitas internet yang memadai  | 59 | 31.6 | 70 | 37.4 | 45 | 24.1 | 13 | 7.0 |
| Penampilan dosen rapi dan bersih | 2 | 1.1 | 3 | 1.6 | 149 | 79.7 | 33 | 17.6 |
| Penampilan staf administrasi rapi dam bersih | 2 | 1.1 | 6 | 3.2 | 153 | 81.8 | 26 | 13.9 |
| 1. **Reability/ Kehandalan**
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dosen memberikan silabus pada awal program | 3 | 1.6 | 28 | 15.0 | 136 | 72.7 | 20 | 10.7 |
| Dosen memberikan penjelasan silabus matakuliah | 0 | 0 | 21 | 11.2 | 149 | 79.7 | 17 | 9.1 |
| Dosen memberi kuliah sesuai dengan silabus matakuliah | 3 | 1.6 | 39 | 20.9 | 130 | 69.5 | 15 | 8.0 |
| Dosen menguasai materi yang diajarkan | 0 | 0 | 11 | 5.9 | 151 | 80.7 | 25 | 13.4 |
| Dosen melayani mahasiswa dengan cepat dan tepat | 14 | 7.5 | 58 | 31.0 | 106 | 56.7 | 9 | 4.8 |
| Dosen mengopimalkan penggunaan medua pembelajaran modern  | 2 | 1.1 | 21 | 11.2 | 153 | 81.8 | 11 | 5.9 |
| Team teaching memiliki satu pandangan mengenai mata ajar | 12 | 6.4 | 76 | 40.6 | 95 | 50.8 | 4 | 2.1 |
| Staf administasi melayani mahasiswa dengan cepat dan tepat | 5 | 2.7 | 52 | 27.8 | 122 | 65.2 | 8 | 4.3 |
| Dosen dan staf memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap mahasiswa yang mengalami kesulitan atau masalah | 8 | 4.3 | 72 | 38.5 | 94 | 50.3 | 13 | 7.0 |
| 1. **Responsiveness/ Ketanggapan**
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dosen yang tanggap, berusaha mendengarkan dan menanggapi keluahan/permintaan mahasiswa | 18 | 9.6 | 64 | 34.2 | 96 | 51.3 | 9 | 4.8 |
| Staf administrasi yang cepat dan tanggap memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada mahasiswa | 2 | 1.1 | 60 | 32.1 | 116 | 62.0 | 9 | 4.8 |
| Dosen dan staf memberikan informasi dengan jelas dan rinci tentang pelayanan yang diberikan | 3 | 1.6 | 69 | 36.9 | 108 | 57.8 | 7 | 3.7 |
| Dosen dan staf bersida membantu kesulitan yang dihadapi mahasiswa | 4 | 2.1 | 46 | 24.6 | 131 | 70.1 | 6 | 3.2 |
| Dosen dan staf bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa dengan cepat | 9 | 4.8 | 86 | 46.0 | 87 | 46.5 | 5 | 2.7 |
| 1. **Assurance/ Keyakinan, Competence/ Keterampilan**
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dosen memiliki kompetensi sesuai dengan mata ajar yang diberikan | 2 | 1.1 | 10 | 5.3 | 163 | 87.2 | 12 | 6.4 |
| Dosen mengajar sesuai dengan jam yang telah ditentukan | 20 | 10.7 | 95 | 50.8 | 64 | 34.2 | 8 | 4.3 |
| Staf memiliki kompetensi sesuai dengan tanggung jawabnya | 3 | 1.6 | 19 | 10.2 | 159 | 85.0 | 6 | 3.2 |
| Staf berlaku ramah dan sopan kepada mahasiswa | 4 | 2.1 | 18 | 9.6 | 155 | 82.9 | 10 | 5.3 |
| 1. **Empathy/Empati**
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dosen memberikan perhatian kepada mahasiswa | 5 | 2.7 | 41 | 21.9 | 131 | 70.1 | 10 | 5.3 |
| Staf administrasi memberikan perhatian kepada mahasiswa | 1 | 0.5 | 54 | 28.9 | 126 | 67.4 | 6 | 3.2 |
| 1. **Communication/ Komunikasi**
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dosen proaktif terhadap mahasiswa | 11 | 5.9 | 53 | 28.3 | 115 | 61.5 | 8 | 4.3 |
| Dosen berkomunikasi dengan mahasiswa sebagai mitra | 9 | 4.8 | 61 | 32.6 | 108 | 57.8 | 9 | 4.8 |
| Staf administrasi proaktif terhadap mahasiswa | 0 | 0 | 75 | 40.1 | 106 | 58.3 | 3 | 1.6 |
| Adanya koordinasi antara dosen dengan staf administrasi tentang administrasi pendidikan | 6 | 3.2 | 48 | 25.7 | 125 | 66.8 | 8 | 4.3 |
| Adanya sosialisasi kebijakan pendidikan yang jelas kepada mahasiswa | 17 | 9.1 | 71 | 38.0 | 92 | 49.2 | 7 | 3.7 |
| Adanya informasi yang jelas tentang biaya pendidikan | 15 | 8.0 | 33 | 17.6 | 129 | 69.0 | 10 | 5.3 |
| 1. **Accesibility/ Akses**
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dosen mudah dihubungi mahasiswa bila diperlukan | 17 | 9.1 | 77 | 41.2 | 89 | 47.6 | 4 | 2.1 |
| Dosen pembimbing akademik menjalankan bimbingan dan konseling | 13 | 7.0 | 44 | 23.5 | 118 | 63.1 | 12 | 6.4 |
| Staf administrasi selalu siap melayani dengan ramah dan murah senyum | 6 | 3.2 | 41 | 21.9 | 137 | 73.3 | 3 | 1.6 |
| Kampus yang mudah didatangi | 14 | 7.5 | 28 | 15.0 | 133 | 71.1 | 12 | 6.4 |
| 1. **Courtesy/Keramahan**
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dosen melayani dengan ramah dan murah senyum | 14 | 7.5 | 50 | 26.7 | 119 | 63.6 | 4 | 2.1 |
| Staf administrasi melayani dengan ramah dan murah senyum | 4 | 2.1 | 41 | 21.9 | 136 | 72.7 | 6 | 3.2 |
| 1. **Security/Rasa Aman**
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dosen dapat menjaga rahasia mahasiswa | 30 | 16.0 | 59 | 31.6 | 88 | 47.1 | 10 | 5.3 |
| Staf administrasi dapat menjaga rahasia mahasiswa | 9 | 4.8 | 53 | 28.3 | 120 | 64.2 | 5 | 2.7 |
| Lingkungan kampus yang aman | 18 | 9.6 | 55 | 29.4 | 104 | 55.6 | 10 | 5.3 |
| 1. **Perpustakaan**
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tersedia buku-buku yang diperlukan dan up to date | 47 | 25.1 | 80 | 42.8 | 54 | 28.9 | 6 | 3.2 |
| Jumlah buku mencukupi | 37 | 19.8 | 95 | 50.8 | 51 | 27.3 | 4 | 2.1 |
| Ruang perpustakaan tenang dan nyaman | 18 | 9.6 | 43 | 23.0 | 111 | 59.4 | 15 | 8.0 |
| Ada tempat penitipan barang | 51 | 27.3 | 91 | 48.7 | 42 | 22.5 | 3 | 1.6 |
| Ada meja dan kursi baca yang nyaman | 15 | 8.0 | 29 | 15.5 | 135 | 72.2 | 8 | 4.3 |
| Komputerisasi catalog buku | 70 | 37.4 | 90 | 48.1 | 22 | 11.8 | 5 | 2.7 |
| Jam pelayanan perpustakaan sesuai kebutuhan mahasiswa | 62 | 33.2 | 62 | 66.2 | 56 | 29.9 | 7 | 3.7 |
| Aturan peminjaman buku yang jelas | 9 | 4.8 | 43 | 23.0 | 128 | 68.4 | 7 | 3.7 |
| 1. **Laboratorium**
 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Sarana laboratorium lengkap dan sesuai dengan kompetensi yang harus dicapai | 39 | 20.9 | 83 | 44.4 | 55 | 29.4 | 10 | 5.3 |
| Alat-alat laboratorium memadai | 36 | 19.3 | 89 | 47.6 | 54 | 28.9 | 8 | 4.3 |
| Ruangan laboratorium nyaman | 36 | 19.3 | 79 | 42.2 | 65 | 34.8 | 7 | 3.7 |
| Bahan habis pakai tersedia sesuai kebutuhan | 34 | 18.2 | 86 | 46.0 | 61 | 32.6 | 6 | 3.2 |
| Pembimbing saat praktik laboratorium sesuai dengan rasio mahasiswa | 27 | 14.4 | 54 | 28.9 | 98 | 52.4 | 8 | 4.3 |

**Tabel 2. Distribusi Mahasiswa Menurut Persepsi Kepuasan terhadap**

**Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta I**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Persepsi Kepuasan** | **Jumlah** | **Prosentase****(%)** |
| Tidak Puas | 87 | 46.5 |
| Puas | 100 | 53.5 |

Tabel 2 menunjukkan distribusi mahasiswa menurut persepsi kepuasan. Dari seluruh responden diperoleh mahasiswa yang tidak puas yaitu sebanyak 87 responden (46.5%) dan mahasiswa yang puas sebanyak 100 orang (53.5%).

Hasil penelitian ini tidak jauh berbeda dengan penelitian survey kepuasan mahasiswa yang dilakukan di Program Studi Keperawatan Bogor Poltekkes Bandung pada tahun 2002 yang memperoleh mahasiswa yang puas dan tidak puas berimbang yakni 50% (Supaidah, 2002). Nilai yang diperoleh tidak jauh berbeda dengan hasil penelitian ini karena penggunaan cut off point yang sama yaitu dari nilai mean.

Padahal, jika dilihat dari penggunaan cara penelitian terdapat perbedaan antara survey kepuasan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta I dibandingkan dengan Poltekkes Bandung tersebut. Poltekkes Bandung menggunakan cara *derived satisfaction* yaitu dengan mencari rasio persepsi dengan harapan untuk menentukan nilai kepuasan, sedangkan penelitian di Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta I ini hanya menilai persepsi kepuasan mahasiswa.

Pada tahun 2007 Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta I juga telah melakukan survey kepuasan ini kepada mahasiswa, sayangnya dari hasil penelitian tersebut tidak diperoleh data jumlah dan persentase mahasiswa yang merasa puas dan tidak puas. Survey tersebut baru sebatas menampilkan nilai mean setiap pertanyaan dan dimensi mutu. Sehingga peneliti tidak dapat menentukan apakah terdapat trend penurunan atau peningkatan kepuasan pada mahasiswa. Namun dari persentase jumlah mahasiswa yang puas saat ini baru menyentuh level 53.5% maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sampai saat ini masih rendah. Hal tersebut mungkin terjadi karena pada saat ini dimensi mutu yang sudah lama menjadi keluhan mahasiswa terutama menyangkut sarana dan prasarana (tampilan, perpustakaan, dan laboratorium) belum menunjukkan tanda-tanda perbaikan.

Perbedaan kepuasan pada tiap pelayanan diduga berhubungan dengan pelaksanaan tiap dimensi mutu layanan, perbedaan kemampuan sumber daya manusia, perbedaan sarana dan prasarana yang tersedia serta dipengaruhi oleh jenis kelamin (Zuhartoni, 2000), pengetahuan (Lumenta, 1989) dan prestasi belajar (Muhid, 1976).

Selain itu, baik buruknya suatu pelayanan tidak mudah disepakati karena tiap jenis pelayanan memiliki ciri khas, dan masing-masing berkembang untuk memenuhi kebutuhan yang khusus, digunakan dalam lingkungan yang saling berbeda (LAN, 2001). Ukuran mutu pelayanan yang sering digunakan menurut LAN (2001) antara lain proses pelayanan dilaksanakan sesuai prosedur pelayanan standar, petugas memiliki kompetensi yang diperlukan, serta pelaksanaan pelayanan didukung teknologi, sarana dan prasarana yang memadai. Ditambahkan oleh Hall dan Dorna (1990) bahwa perbedaan tingkat kepuasan disebabkan oleh adanya perbedaan antara kebudayaan atau adanya perbedaan pengalaman tiap individu.

**Tabel 3 Ringkasan Rerata Dimensi Mutu**

|  |  |
| --- | --- |
| **Dimensi Mutu** | **Rata-rata persepsi** |
| 1. *Tangibles / Tampilan*
 | 2.40 |
| 1. Reability/ Kehandalan
 | 2.79 |
| 1. Responsiveness/ Ketanggapan
 | 2.61 |
| 1. Assurance/ Keyakinan, Competence/ Keterampilan
 | 2.78 |
| 1. Empathy/Empati
 | 2.76 |
| 1. Communication/ Komunikasi
 | 2.63 |
| 1. Accesibility/ Akses
 | 2.65 |
| 1. Courtesy/Keramahan
 | 2.69 |
| 1. Security/Rasa Aman
 | 2.54 |
| 1. Perpustakaan
 | 2.27 |
| 1. Laboratorium
 | 2.26 |
| **Cut Off Point Dimensi Kepuasan** | **2.58** |

Persepsi kepuasan mahasiswa dilihat dari 11 (sebelas) dimensi, yang terlihat pada tabel 3. Tersebut menunjukkan bahwa dimensi mutu yang memperoleh penilaian baik dari mahasiswa adalah *reability, assurance* dan *emphaty*. Sedangkan dimensi yang dinilai kurang baik menurut mahasiswa adalah *tangibles*, perpustakaan, dan laboratorium.

Dimensi *tangibles*, perpustakaan dan laboratorium juga memperoleh nilai kurang baik pada tahun 2007. Artinya, selama 4 tahun ini pengadaan sarana dan prasarana masih menjadi keluhan mahasiswa dan belum memberikan kepuasan.

**Hubungan karakteristik Mahasiswa dengan Persepsi Kepuasan**

Hubungan karakteristik mahasiswa seperti umur, jenis kelamin, jurusan dan angkatan dengan persepsi kepuasan mahasiswa yang telah diperoleh pada analisis sebelumnya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.**

**Analisis Bivariat**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Variabel** | **OR** | **95% CI** |
| 1 | Umur≤18 tahun19-20 tahun>20 tahun | 0.3240.361 |  0.074-2.3700.086-2.445 |
| 2 | Jenis KelaminLaki-lakiPerempuan | 0.071 | 0.016-0.308 |
| 3 | JurusanKeperawatanKebidananKeperawatan GigiOrtotik Prostetik | 0.1410.0000.005 | 0.084-1.4220.013-0.1720.038-0.556 |
| 4 | Angkatan200820092010 | 10.158 | 0.0000.844-2.838 |

**Hubungan umur dengan tingkat kepuasan mahasiswa**

Dari hasil penelitian ini diperoleh bahwa mahasiswa yang berumur antara 19-20 dan ≥ 20 tahun memiliki kepuasan lebih kecil dibandingkan yang berumur <=18 tahun. Hal ini tidak sejalan dengan pendapat Aday (1980) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan lebih besar pada mahasiswa yang lebih tua jika dibandingkan dengan mahasiswa yang lebih muda.

Aday melakukan penelitian pada level universitas sehingga diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan yang lebih besar pada mahasiswa yang lebih tua (di atas 30 tahun) dikarenakan mahasiswa berumur tua cenderung lebih menerima dan lebih dewasa pemikirannya dibandingkan mahasiswa yang berumur muda (30 tahun ke bawah), selain itu mereka sudah menetapkan pengharapan yang rendah terhadap suatu bentuk pelayanan. Mereka memiliki sikap yang lebih dewasa dan matang dalam tujuan hidup dan gaya hidup yang sudah mapan.

Namun, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hadikoemoro (2002) yang melakukan penelitian di Jakarta pada perguruan tinggi negeri dan swasta di Indonesia. Hadikoemoro memperoleh gambaran bahwa mahasiswa dengan umur 20-22 tahun memiliki kesenjangan kepuasan terbesar dibandingkan dengan mahasiswa yang berumur di bawah 20 tahun atau di atas 22 tahun. Mahasiswa yang berusia di bawah 20 tahun belum memahami lingkungan perkuliahannya sehingga belum mengerti harapan yang harus diberikan pada sebuah universitas atau fakultas.

Sedangkan Zeithamal, Berry, dan Parasuraman (1993) mengatakan semakin lama belajar maka harapan akan lebih realistis karena pengalaman yang sudah dilewati, namun mendekati kelulusan harapan mahasiswa akan meningkat lagi. Pendapat Dozark (1999) tentang kepuasan menyatakan bahwa semakin muda seseorang maka semakin puas (Hadikoemoro, 2002).

Dari hasil uji bivariat, tidak ditemukan hubungan yang bermakna antara umur dengan persepsi kepuasan mahasiswa. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Poltekkes Bandung yang tidak memperoleh hubungan yang bermakna antara umur dan kepuasan.

**Hubungan Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa**

Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa mahasiswa laki-laki tingkat kepuasannya lebih besar dibandingkan dengan mahasiswa perempuan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian kepuasan pasien oleh Benny Krinanda (2001) di Instalasi Rawat Darurat RSUD Palembang Bari, di mana pasien wanita lebih banyak tidak puas dibandingkan pasien laki-laki. Demikian juga penelitian tentang Kepuasan Kerja Tenaga Pengajar Institusi Kesehatan di Banda Aceh oleh Zuhartoni (2000) didapatkan bahwa tenaga pengajar laki-laki yang puas lebih besar dibandingkan tenaga pengajar perempuan. Banyaknya mahasiswa perempuan yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan disebabkan oleh karena secara umum perempuan lebih cerewet dan emosional dibandingkan laki-laki.

Sebaliknya hasil penelitian ini tidak sesuai dengan pendapat Lumenta (1989) yang mengatakan bahwa jenis kelamin laki-laki memiliki harapan yang lebih besar atau cenderung tidak puas terhadap pelayanan kesehatan dibanding perempuan. Demikian juga menurut Aday (1980) yang menunjukkan bahwa perempuan mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki, dan Abraham yang dikutip oleh Yani, menemukan bahwa jenis kelamin perempuan cenderung lebih puas terhadap layanan kesehatan, karena perempuan cenderung positif dalam hubungan formal yang ditunjukkan dengan sifat penuh pengertian, hangat dan dapat bekerja sama. Dalam studi-studi psikologis ditemukan bahwa laki-laki lebih besar kemungkinannya dari perempuan dalam memiliki pengharapan sukses (Davis dan Newstroom, 1994).

Laki-laki lebih tinggi tingkat kepuasannya terhadap layanan pendidikan, mungkin disebabkan oleh cara berpikirnya yang cenderung positif, rasional, dan lebih sabar dalam menghadapi masalah sedangkan perempuan cenderung berpikir negative, lebih banyak menggunakan perasaan dan emosi, tidak sabar, serta lebih cerewet. Selain itu, karena perbedaan peranan di mana laki-laki berperan dalam memberikan dasar ekonomis (mencari nafkah), sedangkan peranan perempuan adalah membantu, mengolah, dan memelihara (Gibson 1990). Sehingga laki-lai lebih mementingkan output (kelulusan) dari pada proses dalam pendidikan. Sebaliknya, perempuan melihat pada proses layanan pendidikan menjadi sangat penting dan seharusnya sesuai dengan harapan mereka.

Pada penelitian ini variable jenis kelamin terbukti bermakna secara statistic. Terlihat bahwa laki-laki lebih puas dibandingkan perempuan. Beberapa penelitian lain juga membuktikan hal yang sama, di antaranya Harris (2002) yang menguji perbandingan kesenjangan kepuasan tiap dimensi mutu (fisik, reliabilitas, ketanggapan, keyakinan dan empati) terhadap jenis kelamin. Penelitian di Universitas Alabama ini diuji dengan uji Manova dan menghasilkan bahwa dari keseluruhan dimensi mutu mahasiswa perempuan memiliki kesenjanganan kepuasan yang lebih besar terhadap laki-laki. Hal ini sejalan dengan penelitian Hadikoemoro (2002) yang dilakukan pada perguruan tinggi negeri dan swasta di Jakarta.

Namun, ada juga penelitian yang menyatakan tidak bermaknaknya jenis kelamin dengan kepuasan. Penelitian di Poltekkes Bandung, penelitian yang dilakukan Ham (2003) pada universitas negeri dan swasta. Alasan yang dijadikan justifikasi atas tidak adanya hubungan tersebut adalah karena jumlah sampel dari kedua universitas terlalu kecil jika dibandingkan dengan jumlah populasi sesungguhnya. Sehingga sudah jelas penelitian ini mengalami kekurangan dari segi keterwakilan sampel.

**Hubungan Jurusan dengan Tingkat Kepuasan**

Dari hasil penelitian ini diperoleh hubungan yang bermakna antara asal jurusan dengan tingkat kepuasan. Hal tersebut disebabkan karena dosen, staf, sarana dan prasarana yang berada di masing-masing jurusan berbeda. Dari uji bivariat diperoleh hubungan antara jurusan dengan persepsi kepuasan.

**Hubungan Tahun Angkatan dengan Tingat Kepuasan**

Dari penelitian ini didapatkan mahasiswa prosentase angkatan 2008 sebanyak 0.5%, angkatan 2009 yang puas sebanyak 36.9%, dan angkatan 2010 sebanyak 16%. Dari nilai OR tidak ada kebermaknaan antara tahun angkatan dengan persepsi kepuasan.Angkatan 2009 dan angkatan 2008 merupakan representasi Tingkat II dan angkatan 2010 merupakan representasi tingkat I.

Davis dan Newstroon (1985) dimana kepuasan kerja akan lebih meningkat karena adanya penyesuaian yang lebih baik terhadap situasi kerja dan sudah lebih berpengalaman. Pendapat ini mungkin juga berlaku bagi mahsiswa tk II dimana bertambah lamanya masa studi mereka lebih berpengalaman terhadap pelayanan yang mereka dapatkan dari institusi pendidikan jadi bisa menyesuaikan diri.

Secara statistic hubungan variabel angkatan ini dengan kepuasan tidak bermakna artinya tidak ada hubungan antara tahun angkatan dengan persepsi kepuasan. Hasil ini juga sama dan sejalan dengan penelitian di Poltekkes Bandung yang tidak menemukan hubungan yang bermakna.

**Karakteristik Mahasiswa yang Dominan terhadap Persepsi Kepuasan**

Dari hasil regresi logistic didapatkan variabel dominan adalah jenis kelamin dan jurusan yang memiliki p value < 0.05. Dari beberapa penelitian memang menunjukkan adanya hubungan antara jenis kelamin dan jurusan dengan tingkat kepuasan.

**Tabel 5.5**

**Analisis Multivariat**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **B** | **P Wald** | **OR** | **95% CI** |
| Jenis KelaminLaki-lakiPerempuan | 2.014 | 0.012 | 7.5 | (1.546-36.299) |
| JurusanKeperawatanKebidananKesehatan gigiOrtotik Prostetik | -0.609-2.501-1.796 | 0.4120.0000.011 | 0.5440.0820.166 | (0.127-2.331)(0.022-0.312)(0.041-0.664) |
| Constant | 1.611 | 0.011 | 5.009 |  |

-2loglikelihood= 205.296 G= 53.036

Hasil akhir pemodelan seperti yang terlihat pada tabel 5.14 memberikan nilai OR pada variabel jenis kelamin dan jurusan. Peluang mahasiswa perempuan untuk memiliki persepsi kepuasan 7.5 kali dibandingkan mahasiswa laki-laki. Peluang mahasiswa jurusan ortotik prostetik memiliki persepsi kepuasan lebih kecil 0.166 dibandingkan mahasiswa jurusan keperawatan. Peluang mahasiswa jurusan kesehatan gigi memiliki persepsi kepuasan lebih kecil 0.082 dibandingkan mahasiswa jurusan keperawatan. Peluang mahasiswa jurusan kebidanan lebih kecil 0.544 kali dibandingkan mahasiswa jurusan keperawatan.

**Kesimpulan**

Persepsi kepuasan mahasiswa yang puas sebanyak 100 orang (53.5%) sedangkan yang tidak puas sebanyak 87 orang (46.5%)

Faktor dimensi mutu yang memuaskan mahasiswa adalah *reability*/kehandalan, *responsiveness/*ketanggapan, *assurance and competence /*keyakinan dan keterampilan, *emphaty*/empati, c*ommunication*/komunikasi, *accessibility*/akses, sedangkan dimensi mutu yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan berkelanjutan adalah *tangibles*/tampilan, *security*/keamanan, perpustakaan, dan laboratorium

Karakteristik mahasiswa yang berhubungan secara statistik dengan persepsi kepuasan mahasiswa terhadap Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta I adalah jenis kelamin dan jurusan.

Karakteristik mahasiswa yang tidak berhubungan secara statistik dengan persepsi kepuasan mahasiswa terhadap Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta I adalah umur dan tahun angkatan.

**Saran**

Manajemen di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta I melakukan prioritas anggaran untuk perbaikan pada fasilitas gedung, keamanan, perpustakaan dan laboratorium untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

**Daftar Pustaka**

1. Hadikoemoro, Soekisno, 2001, A Comparison of Public and Private University Student Expectations and Perseptions of Service Quality in Jakarta, Indonesia, Nova Southestern University
2. Ham, Carrie Leugenia, 2003, Pengukuran kepuasan suatu institsi kesehatan, Maj. Kedokteran Indonesia, Juli 2004 vol 54 nomor 7 pg 282-288
3. Krisnanda, Benny, 2001, Kepuasan Pasien thd Pelayanan di Instalasi Rawat Darurat RSUD Palembang Bari, Tesis, KARS-UI, Depok.
4. Lumenta, Benyamin, 1989, Pasien : Citra, Peran, dan Perilaku: Tinjauan Fenomena Sosial. Kanisius Yogyakarta.
5. Lu Am Aday, et.al, 1980, Helath Care in The U.S. Equitable for Whom? Sage Publication London.
6. Sari, Permata, 2009, Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler dan Dosen terhadap Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas X
7. Supaidah, Waris, 2002, Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap mutu Pendidikan Program Studi Keperawatan Poltekkes Bandung
8. Zuhartoni, 2000, Analisis Perbandingan Pengukuran Kepuasan Kerja dengan Metoda Single global rating dan Summation Score serta Faktor-faktor yang berhubungan “Sebuah studi kepuasan kerja tenaga pengajar di institusi pendidikan tenaga kesehatan” di Kodya Banda Aceh, Tesis, FKM-UI, Depok.
1. \* Kepala Unit Penjaminan Mutu Poltekkes Kemenkes Jakarta I [↑](#footnote-ref-2)