

Analisis kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan pendidikan di jurusan keperawatan Tanjungpinang Politeknik Kesehatan Riau th.2005

Diarina, Artia

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=10297&lokasi=lokal>

Abstrak

Latar belakang : Kualitas tenaga keperawatan sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan, tidak terlepas dari kualitas pendidikan yang diperoleh sebelumnya. Mengingat perbaikan mutu tidak dapat dilakukan sekaligus dan diperlukan data penunjang dalam menetapkan skala prioritas, maka pengukuran kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara pengukuran kualitas yang dapat digunakan sebagai masukan dalam perbaikan mutu pelayanan institusi pendidikan. Tujuan : Penelitian ini untuk mendapatkan data tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan pendidikan di Jurusan Keperawatan Tanjungpinang Poltekkes Riau tahun 2005, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode : Dilaksanakan dengan cara cross sectional terhadap seluruh mahasiswa Jurusan Keperawatan Tanjungpinang Poltekkes Riau (182 orang), yang masih aktif kuliah sampai saat penelitian. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner dengan skala Likert. Analisis yang digunakan adalah univariat, bivariat, dan multivariat, dengan uji statistik yang digunakan adalah Chi square dan Regresi logistik ganda. Hasil : Prosentase mahasiswa yang puas terhadap mutu pelayanan pendidikan di Jurusan Keperawatan Tanjungpinang hanya 48,4%, lebih rendah dari hasil survey tahun sebelumnya (55%). Dari empat dimensi pelayanan pendidikan, proporsi puas yang terendah (41,8%) yaitu pada pelayanan dosen. Hasil analisa dengan diagram Kartesius menunjukkan faktor yang menjadi prioritas utama pada layanan dosen, adalah (1) kemampuan dosen menepati jadwal perkuliahan, (2) kemampuan dosen memberikan ilustrasi yang relevan dengan materi yang disampaikan, (3) kemampuan dosen memberikan kesempatan kepada mahasiswa bimbingannya untuk konsultasi akademik, (4) kemampuan dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan jelas dan sistematis, dan (5) kemampuan dosen menguasai materi perkuliahan yang disampaiakannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah latar belakang pendidikan, prestasi akademik, dan motivasi belajar. Dari ketiga faktor tersebut yang paling dominan adalah faktor prestasi akademik, dimana mahasiswa dengan prestasi tinggi cenderung tidak puas di banding yang berprestasi rendah. Kesimpulan : Mutu pelayanan pendidikan di Jurusan Keperawatan Tanjungpinang Poltekkes Riau pada tahun 2005, masih rendah. Pelayanan dosen menjadi prioritas untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, terutama tepat waktu dalam mengajar, menguasai materi dan metoda pembelajaran. Kata Kunci : Pendidikan Tenaga Kesehatan, Mutu Pelayanan, Analisa Kepuasan Pelanggan.

Background: The nursing professionals quality as those who give health service, is not excluded from the quality of education attained before. Regarding to that quality improvement that can not be conducted in a step only and it is needed a supporting data in establishing the rate of priority, so that the measurement of client's satisfaction is one of the way to measure the quality which can be used as an input in improving service quality of an educational institution. Target : This research has an objective to obtain data about satisfaction rate of the college students to the service quality of education at Tanjung Pinang Department of Nursing at Polytechnic of Health in Riau in 2005, either factors that affect it. Method : The research carried out in June 2005, within sort of research applied is cross sectional to the 182 students at Tanjung Pinang Department of Nursing Polytechnic of Health in Riau.

The analysis used are univariate, bivariate, and multivariate while the statistical test used are Chi Square and Multiplied Logistic Regression. Result : The research shows that the students percentage who are satisfied to the service quality at education at Tanjung Pinang Department of Nursing is only 48,4% and of 4 dimensions of educational service, there is a lowest proportion of satisfaction (41,8%) on lecturers service. The analysis result within Chartesius diagram, indicates that factor to be the major priority to be improve better on lecturer service, is (1) the ability from lecturers to come for the class on time, (2) lecturers ability to give the relevant illustration within given matters, (3) their ability to give opportunity for their counseled students for an academic consultation, (4) their ability to give learning matter both descriptively and systematically, and (5) the ability from lecturers to mastery of learning matter. From the test result of bivariate, it shows that factor correlates to satisfaction supports the variables of education, academic achievements, and learning motivations. While from the test result of doubled logistic regression, found that the most dominant factor in determining the student's satisfaction is academic achievement. Conclusion : The quality of educational service at Department of Nursing in Tanjung Pinang Polytechnic of Health in Riau 2005, still lower. Service of lecturer become priority to increase satisfaction of student, especially on teaching schedule, mastering study method and items. Keyword : Education of Health Profesionals, Quality Of Service, Analysis of Customer Satisfaction