

**Service Satisfaction About Teaching, Learning Process And Education  
Facilities At The Health Polytechnic Of Health Ministry Semarang 2011**  
**Kesenjangan Pelayanan Proses Belajar Mengajar Dan Fasilitas Pendidikan  
Di Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang Tahun 2011**

**Hermien Nugraheni**

**Enik Sulistyowati**

**Triana Sri Hardjanti**

*Direktorat Poltekkes Kemenkes Semarang  
Jl. Tirta Agung Pedalangan Banyumanik Semarang  
E-mail: hermienprayoga@gmail.com*

**Abstract**

The purpose of this study were to describe the internal customer's expectations and performance of Health Polytechnic Kemenkes Semarang, analyzing internal customer's satisfaction levels (students, lecturer and staff) to Health Polytechnic Kemenkes Semarang's services.

The survey in 2009 showed that the top priority for repairs carried out are: for students, are the cost of education, for lecturers are a component of Learning Facilities, Academic Guidance and Career Development, as well as for employees are an incentive component. The survey in 2010 showed that the top priority for repairs carried out are: for students are nothing, for lecturers are Teaching Facilities, Career Development, Academic Guidance and incentives, as well as for employees are an incentive component. The survey in 2011 showed that the top priority for repairs carried out are: for students are the Education Administration, Laboratory, and Graduate Prospects, for the lecturer are teaching facilities, and incentives, as well for Employees are a component of public facilities and incentives.

**Key Words** : *Satisfaction, Student, Lecturer, Employees, Service*

**1. PENDAHULUAN**

Era globalisasi, perdagangan bebas, dan otonomi daerah telah mendesak dunia perguruan tinggi untuk mulai secara sungguh-sungguh dan berkelanjutan mengadakan perubahan demi perbaikan mutu, sehingga lulusan yang dihasilkan unggul dalam menghadapi persaingan yang makin ketat dan meningkat. Komitmen yang kuat pada mutu pendidikan akan menggerakkan usaha yang terus menerus untuk meningkatkan mutu. Memperbaiki mutu pendidikan pengajaran harus dibuktikan melalui usaha perbaikan mutu secara berkelanjutan dan terus menerus. Evaluasi dari pelanggan merupakan salah satu cara untuk memberikan standard keberhasilan kinerja dan proses perbaikan

secara berkesinambungan (Soemantri, H, 2006). Proses pendidikan bukan merupakan proses individu, tetapi merupakan hasil karya beberapa orang yang bekerjasama secara terkoordinasi sesuai status, fungsi dan peran. Berbagai faktor penunjang seperti perpustakaan, teknisi, laboran, staf administrasi,. Keuangan, kepegawaian, antar pengajar merupakan unsur terkait pada penyelenggaraan pendidikan (Surono, 2005). Hal tersebut menjadi elemen penting yang saling terkait dalam suatu sistem mutu pendidikan.

Perkembangan dunia pendidikan yang begitu kompetitif menuntut perguruan tinggi mampu menyelenggarakan pendidikan secara

profesional sehingga sesuai dengan kebutuhan pasar kerja. Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Semarang merupakan institusi pendidikan yang selalu berusaha meningkatkan mutu. Melalui kebijakan ISO 2008:9001, proses evaluasi secara berkesinambungan menjadi bagian dalam sistem yang dikembangkan dalam peningkatan mutu.

Mulai tahun 2009 unit penjaminan mutu telah melakukan evaluasi tentang kepuasan pelanggan internal, berupa survey terhadap Mahasiswa, Dosen dan Karyawan tentang proses belajar mengajar dan fasilitas di Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang.

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Pelanggan Internal Tahun 2010, didapatkan data bahwa : terdapat kesenjangan persepsi mahasiswa Poltekkes Kemenkes Semarang antara harapan dan kinerja pelayanan di Poltekkes Kemenkes Semarang sebesar -1,27 dengan prosentase tingkat kesesuaian sebesar 72,98%, terdapat kesenjangan persepsi Dosen Poltekkes Kemenkes Semarang antara harapan dan kinerja pelayanan di Poltekkes Kemenkes Semarang sebesar -1,67 dengan prosentase tingkat kesesuaian sebesar 64,69%

, terdapat kesenjangan persepsi Karyawan Poltekkes Kemenkes Semarang antara harapan dan kinerja pelayanan di Poltekkes Kemenkes Semarang sebesar -1,23 dengan prosentase tingkat kesesuaian sebesar 72,91%

Berangkat dari bagaimana pentingnya informasi tentang kualitas bagi usaha jasa dan mengingat eratnya hubungan antara kualitas dan kepuasan konsumen, penelitian ini berupaya menelaah tren kepuasan pelanggan internal yaitu mahasiswa, dosen dan karyawan terhadap proses belajar mengajar dan fasilitas pendidikan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang tahun 2009 - 2011.

## 2. METODE PENELITIAN

Survey kepuasan pelanggan internal dilakukan dengan menggunakan kuisioner,

subyek diminta memberikan penilaian sesuai dengan persepsinya. Kuisioner terdiri dari 2 (dua) bagian yaitu harapan dan kinerja.

## 3. Hasil Dan Pembahasan

*Tahun 2009*

*Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Poltekkes Kemenkes Semarang*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah komponen biaya pendidikan. Sedangkan pelayanan laboratorium, lahan praktek, keamanan dan prospek lulusan (kuadran B) dinilai oleh mahasiswa sudah cukup memenuhi harapan dan perlu dipertahankan prestasinya.

Sedangkan komponen administrasi pendidikan, fasilitas umum dan panduan akademik terdapat pada kuadran C yang berarti merupakan prioritas rendah, sedangkan kuadran D memuat kinerja pelayanan yang dinilai oleh mahasiswa kurang penting tetapi dirasakan terlalu berlebihan yaitu komponen penampilan dosen, dan perpustakaan.

*Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Poltekkes Kemenkes Semarang*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang dianggap penting oleh dosen tetapi pada kenyataannya belum sesuai dengan yang diharapkan, dan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah komponen fasilitas belajar, panduan akademik dan pengembangan karir. Sedangkan hubungan kerja (kuadran B) dinilai dosen sudah cukup memenuhi harapan dan perlu dipertahankan prestasinya. Komponen insentif terdapat pada kuadran C yang berarti merupakan prioritas rendah, sedangkan kuadran D memuat kinerja pelayanan yang dinilai oleh dosen kurang penting tetapi dirasakan terlalu berlebihan yaitu komponen administrasi pendidikan dan fasilitas umum.

*Kepuasan Karyawan terhadap Pelayanan Poltekkes Kemenkes Semarang*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang dianggap penting oleh karyawan tetapi pada kenyataannya belum sesuai dengan yang diharapkan, dan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah komponen insentif. Sedangkan hubungan kerja (kuadran B) dinilai karyawan sudah cukup memenuhi harapan dan perlu dipertahankan prestasinya. Komponen fasilitas umum terdapat pada kuadran C yang berarti merupakan prioritas rendah, sedangkan kuadran D memuat kinerja pelayanan yang dinilai oleh karyawan kurang penting tetapi dirasakan terlalu berlebihan yaitu pengembangan karier dan distribusi pekerjaan.

*Tahun 2010*

*Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan di Poltekkes Kemenkes Semarang*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa Poltekkes Kemenkes Semarang menilai tidak ada prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Laboratorium, lahan praktek, prospek lulusan dan keamanan dinilai oleh mahasiswa sudah cukup memenuhi harapan dan perlu dipertahankan prestasinya. Komponen administrasi pendidikan dan fasilitas umum dan biaya pendidikan merupakan prioritas rendah. Sedangkan komponen penampilan dosen dan perpustakaan dinilai oleh mahasiswa kurang penting tetapi dirasakan terlalu berlebihan.

*Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan di Poltekkes Kemenkes Semarang*

Dosen Poltekkes Kemenkes Semarang menilai bahwa prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah komponen fasilitas belajar, pengembangan karier dan insentif. Tidak ada komponen yang dinilai oleh dosen

termasuk kriteria sudah cukup memenuhi harapan dan perlu dipertahankan prestasinya juga tidak ada komponen yang merupakan prioritas rendah. Sedangkan komponen administrasi pendidikan dan fasilitas umum serta panduan akademik dinilai oleh dosen kurang penting tetapi dirasakan terlalu berlebihan.

*Kepuasan Karyawan terhadap Pelayanan Poltekkes Kemenkes Semarang*

Karyawan Poltekkes Kemenkes Semarang menilai bahwa prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah komponen insentif. Tidak ada komponen yang dinilai oleh karyawan termasuk kriteria sudah cukup memenuhi harapan dan perlu dipertahankan prestasinya. Komponen distribusi pekerjaan merupakan prioritas rendah sedangkan komponen fasilitas umum, pengembangan karier dan hubungan kerja dinilai oleh karyawan kurang penting tetapi dirasakan terlalu berlebihan.

*Tahun 2011*

*Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Poltekkes Kemenkes Semarang*

Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Semarang menilai komponen administrasi pendidikan, laboratorium dan prospek lulusan merupakan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Lahan praktek dinilai oleh mahasiswa sudah cukup memenuhi harapan dan perlu dipertahankan prestasinya. Komponen fasilitas umum dan biaya pendidikan merupakan prioritas rendah. Sedangkan komponen penampilan dosen dan perpustakaan serta keamanan dinilai oleh mahasiswa kurang penting tetapi dirasakan terlalu berlebihan.

*Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan di Poltekkes Kemenkes Semarang*

Dosen Poltekkes Kemenkes Semarang menilai bahwa prioritas utama untuk

dilakukan perbaikan adalah komponen fasilitas pembelajaran dan insentif. Komponen Pengembangan Karier dinilai oleh dosen termasuk kriteria sudah cukup memenuhi harapan dan dipertahankan prestasinya. Fasilitas umum merupakan komponen dengan prioritas rendah. Sedangkan komponen administrasi pendidikan dan panduan akademik dinilai oleh dosen kurang penting tetapi dirasakan terlalu berlebihan.

*Kepuasan Karyawan terhadap Pelayanan di Poltekkes Kemenkes Semarang*

Karyawan Poltekkes Kemenkes Semarang menilai bahwa prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah komponen fasilitas umum dan insentif. Komponen Pengembangan Karier dinilai oleh karyawan termasuk kriteria sudah cukup memenuhi harapan dan perlu dipertahankan prestasinya. Sedangkan komponen distribusi pekerjaan merupakan prioritas rendah. Komponen hubungan kerja dinilai oleh karyawan kurang penting tetapi dirasakan terlalu berlebihan.

*Tren Tahun 2009-2011*

*Tingkat Kepuasan Mahasiswa Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang Tahun 2009-2011*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Poltekkes Kemenkes Semarang dari tahun 2009 - 2011 dapat dikategorikan cukup dan stabil yaitu berkisar 70,15% - 72,98%.

Dari tahun 2009 - 2011 yang merupakan prioritas utama mahasiswa dalam pelayanan Poltekkes Kemenkes Semarang yang perlu ditingkatkan kualitasnya adalah biaya pendidikan meliputi pelaksanaan pembayaran, kesesuaian pelayanan pendidikan, kesesuaian fasilitas pendidikan, kerjangkauan serta keterbukaan informasi penggunaannya; administrasi pendidikan meliputi kecepatan pelayanan, keramahan petugas, perolehan informasi, kesesuaian pelaksanaan perkuliahan dan ujian, ketepatan

waktu pengumuman nilai ujian dan pembagian KHS serta peran pembimbing akademik; laboratorium meliputi kenyamanan, ketersediaan alat, kompetensi, keramahan dan kecepatan instruktur praktek serta prospek lulusan yang meliputi ketersediaan informasi lowongan pekerjaan dan kemudahan lulusan mendapat pekerjaan. Sedangkan komponen yang dinilai berlebihan adalah penampilan dosen, perpustakaan dan keamanan.

*Tingkat Kepuasan Dosen Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang Tahun 2009-2011*

Hasil penelitian menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan Poltekkes Kemenkes Semarang dari tahun 2009 - 2011 dapat dikategorikan cukup dan stabil yaitu berkisar 64,69% - 71,96%. Walaupun demikian pada tahun 2010 mengalami sedikit penurunan dimana hanya 58,21% dosen puas terhadap pengembangan karier dan 51,77% puas terhadap insentif yang diterima.

Dari tahun 2009 - 2011 yang merupakan prioritas utama dosen dalam pelayanan Poltekkes Kemenkes Semarang yang perlu ditingkatkan kualitasnya adalah fasilitas pembelajaran meliputi keberadaan OHP/LCD dalam kelas, keberadaan komputer/printer, kenyamanan dan ketersediaan alat laboratorium; pengembangan karier meliputi proses kenaikan pangkat, pengembangan pendidikan lanjut dan pengetahuan (seminar, pelatihan, short course), kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat serta insentif yang meliputi ketepatan pembayaran honor dan kesesuaian besaran honor. Sedangkan komponen yang dinilai berlebihan adalah administrasi pendidikan, fasilitas umum dan panduan akademik. Pada tahun 2009 komponen panduan akademik yang meliputi sosialisasi, penerapan dan kesesuaian pemberian sanksi merupakan prioritas utama tapi dengan berjalannya waktu pada tahun 2010 dan 2011 malah

menjadi komponen yang dinilai berlebihan atau lebih dari cukup.

*Tingkat Kepuasan Karyawan Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang Tahun 2009-2011*

Hasil penelitian menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan karyawan terhadap pelayanan Poltekkes Kemenkes Semarang dari tahun 2009 - 2011 dapat dikategorikan cukup dan stabil yaitu berkisar 72,91% - 79,59%. Komponen "Hubungan Kerja" mempunyai tingkat kepuasan/kesesuaian yang paling tinggi pada masing-masing tahun yaitu 84,46% (tahun 2009), 79,96% (tahun 2010) dan 84,78% (tahun 2011).

Dari tahun 2009 - 2011 yang merupakan prioritas utama karyawan dalam pelayanan Poltekkes Kemenkes Semarang yang perlu ditingkatkan kualitasnya adalah insentif yang meliputi ketepatan pembayaran dan kesesuaian besaran honor serta fasilitas umum yang meliputi ketersediaan tempat parkir, toilet, tempat duduk saat istirahat, sarana olah raga, tempat ibadah, fasilitas hot spot, papan informasi, komputer, kantin dan keamanan di lingkungan kampus. Sedangkan yang dinilai berlebih oleh karyawan adalah komponen pengembangan karier, distribusi pekerjaan dan hubungan kerja.

#### 4. SIMPULAN DAN SARAN

1. Kepuasan Pelanggan Internal terhadap Pelayanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang tahun 2009 adalah :

- a. Bagi mahasiswa, komponen biaya pendidikan merupakan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan.
- b. Bagi Dosen, prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah komponen Fasilitas Belajar, Panduan Akademik, dan Pengembangan Karir.
- c. Bagi Karyawan, prioritas utama

untuk dilakukan perbaikan adalah komponen insentif.

2. Kepuasan Pelanggan Internal terhadap Pelayanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang tahun 2010 adalah :

- a. Bagi mahasiswa, tidak ada komponen yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, tetapi komponen Laboratorium, Lahan Praktek, Prospek Lulusan sudah dianggap memadai tetapi perlu tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan.
- b. Bagi Dosen, prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah komponen fasilitas pembelajaran, pengembangan karier dan insentif.
- c. Bagi Karyawan, prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah komponen insentif.

3. Kepuasan Pelanggan Internal terhadap Pelayanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang tahun 2011 adalah :

- a. Bagi mahasiswa, komponen yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, adalah Administrasi Pendidikan, Laboratorium, dan Prospek Lulusan
- b. Bagi Dosen, prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah komponen fasilitas pembelajaran, dan insentif.
- c. Bagi Karyawan, prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah komponen fasilitas umum dan insentif.

4. Tren Kepuasan Pelanggan Internal terhadap Pelayanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang tahun 2009-2011 adalah :

Yang merupakan prioritas utama bagi mahasiswa dalam pelayanan Poltekkes Kemenkes Semarang yang perlu ditingkatkan kualitasnya adalah biaya

- a. kemudahan lulusan mendapat pekerjaan.
- b. Yang merupakan prioritas utama bagi dosen dalam pelayanan Poltekkes Kemenkes Semarang yang perlu ditingkatkan kualitasnya adalah fasilitas pembelajaran, pengembangan karier, serta insentif yang meliputi ketepatan pembayaran honor dan kesesuaian besaran honor.
- c. Yang merupakan prioritas utama bagi karyawan dalam pelayanan Poltekkes Kemenkes Semarang yang perlu ditingkatkan kualitasnya adalah komponen insentif serta fasilitas umum.

## 5. Ucapan Terimakasih

Ucapan banyak terimakasih disampaikan atas kesempatan yang diberikan untuk mendapatkan Dana Risbinakes DIPA Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

## 6. Daftar Pustaka

- Boyd, Harper W, Walker, O.C. , Harper, W. Boyd, Jr., Jean, C.L. 2000. Manajemen Pemasaran. Jilid I dan II. Jakarta : PT Glora Aksara Pertama.
- Badan PPSDM Kesehatan Kemenkes RI. 2010. Standar Proses Pembelajaran, Pengelolaan dan Penilaian, Jakarta : Kemenkes RI
- Keegen, and Warren, J. 1996. Manajemen Pemasaran Global. Edisi Indonesia. Jakarta: Prehalindo.
- Kotler, dan Philip. 2002. Manajemen Pemasaran. Edisi Millennium (Terjemahan). Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip, Keller, and Kevin, L. 2006. Marketing Management. Twelfth Edition. New Jersey : Upper Saddle River.

- Palilati, dan Alida. 2004. "Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Wilayah Etnik Bugis". Jurnal Analisis. Volume 2 Maret 2004.
- Politeknik Kesehatan Semarang. 2002. Pedoman Perilaku dan Tata Krama Dosen, Semarang : Poltekkes Semarang.
- Surono. 2005. Kinerja Sekolah, Bandung : CV. Alfabeta.
- Sumantri. 2006. Mutu Layanan Pendidikan, Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, dan Fandi. 1998. Strategi Pemasaran. Jakarta: Gramedia.
- Tim Peneliti Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. 2004. Perumusan Strategi Pemasaran PT Bank Pembangunan Daerah Bali. (Persero). Hasil Penelitian Kerjasama BPD dengan Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Denpasar.