

Kepuasan Pengguna Berdasarkan Kinerja Lulusan D-3 Kebidanan

KEPUASAAN PENGGUNA BERDASARKAN KINERJA LULUSAN D-3
KEBIDANAN

Sumi Anggraeni¹, Yoni F Syukriani², Firman F³, Wirakusumah⁴, Tina
Judistiani⁵

¹Prodi D III Kebidanan STIKes Muhammadiyah Pringsewu
^{2,3,4}Fakultas Kedokteran Universitas Padjajaran
Email: affan.ummi@gmail.com

ABSTRAK

Lulusan kebidanan yang berkualitas harus dibuktikan dengan kinerja yang baik dan memberikan kepuasan kepada pengguna. Kepuasan pengguna diperoleh apabila kenyataan kinerja lulusan sesuai dengan harapan yang meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan penampilan fisik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis korelasi antara kinerja lulusan D-3 kebidanan dengan kepuasan atasan pengguna.

Penelitian dilakukan di Kabupaten Pringsewu selama bulan Februari-Maret 2013 dengan rancangan potong lintang dan didapatkan 46 responden. Data yang terkumpul dilakukan analisis statistik menggunakan uji *Mann-Whitney* dan Korelasi *Rank Spearman*.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan kepuasan atasan pengguna antara lulusan D-3 kebidanan STIKes Muhammadiyah dan Poltekkes Tanjungkarang ($p < 0,05$). Berdasarkan analisis korelasi terdapat korelasi positif yang bermakna antara kinerja lulusan D-3 kebidanan dengan kepuasan atasan pengguna ($p < 0,05$) dengan keeratan korelasi lulusan D-3 kebidanan STIKes Muhammadiyah dimensi kehandalan ($r_s = 0,775$), daya tanggap ($r_s = 0,689$), jaminan ($r_s = 0,659$), empati ($r_s = 0,726$), penampilan fisik ($r_s = 0,691$) dan lulusan D-3 kebidanan Poltekkes Tanjungkarang dimensi kehandalan ($r_s = 0,933$), daya tanggap ($r_s = 0,973$), jaminan ($r_s = 0,976$), empati ($r_s = 0,985$), penampilan fisik ($r_s = 0,873$). Simpulan dalam penelitian adalah kepuasan atasan pengguna terhadap lulusan D-3 kebidanan Poltekkes Tanjungkarang lebih tinggi dibandingkan lulusan STIKes Muhammadiyah. Semakin baik kinerja lulusan D-3 kebidanan, semakin tinggi kepuasan atasan pengguna.

Kata kunci : Kepuasan atasan pengguna, kinerja, Poltekkes Tanjungkarang, STIKes Muhammadiyah.

Kepuasan Pengguna Berdasarkan Kinerja Lulusan D-3 Kebidanan

ABSTRACT

Qualified midwifery graduates should be proven by good performance and give satisfaction to the users. User satisfaction could be obtained if performance of graduates in line with expectations which include reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. The purpose of this study was to analyze the correlation between performances of the D-3 midwifery graduates with user satisfaction. This research was in Kabupaten Pringsewu February-March 2013 with a cross sectional analytic approach and obtained 46 respondents. The collected data were bivariate statistical analysis using the Mann-Whitney test and Spearman Rank correlation test. The results indicate there were differences in user satisfaction among graduates D-3 of midwifery STIKES Muhammadiyah and Poltekkes Tanjungkarang ($p < 0,05$). Based on the correlation analysis, it was found a significant positive correlation between the performance of the D-3 midwifery graduates with user satisfaction ($p < 0,05$) correlation with closeness D-3 midwifery graduates STIKES Muhammadiyah dimension reliability ($r_s = 0,775$), responsiveness ($r_s = 0,689$), assurance ($r_s = 0,659$), empathy ($r_s = 0,726$), tangibles ($r_s = 0,691$) and Poltekkes Tanjungkarang graduates dimension reliability ($r_s = 0,933$), responsiveness ($r_s = 0,973$), assurance ($r_s = 0,976$), empathy ($r_s = 0,985$), tangibles ($r_s = 0,873$). The conclusions in this study were user satisfaction for graduates D-3 of Midwifery Poltekkes Tanjungkarang higher than STIKES Muhammadiyah. The better performance of the D-3 midwifery graduate, the higher employer satisfaction of the user.

Keywords : *User satisfaction, performance, Poltekkes Tanjungkarang, STIKES Muhammadiyah.*

Kepuasan Pengguna Berdasarkan Kinerja Lulusan D-3 Kebidanan

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan suatu pusat yang menyelenggarakan pendidikan dalam mempersiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang mempunyai kemampuan akademik dan atau profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan menciptakan ilmu pengetahuan dan teknologi.¹ Namun tuntutan terhadap perguruan tinggi saat ini bukan hanya sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang diukur secara akademik, melainkan keseluruhan program dan perguruan tinggi harus mampu membuktikan kualitas yang tinggi yang didukung oleh akuntabilitas yang ada.^{2,3} Selain evaluasi yang dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), perguruan tinggi sebagai salah satu organisasi yang bergerak di bidang jasa, perlu juga melakukan evaluasi kepada pengguna, untuk mengetahui apa sebenarnya yang menjadi keinginan dan harapan dari pengguna, sehingga lulusan yang dihasilkan akhirnya mampu untuk diserap dan dapat memenuhi kebutuhan konsumen.^{3,4}

Saat ini pendidikan D-3 kebidanan banyak bermunculan di Indonesia. Permasalahan yang timbul dengan banyaknya institusi pendidikan kesehatan khususnya kebidanan tidak diimbangi dengan penguasaan kompetensi yang dimiliki lulusannya. Agar lulusan yang dihasilkan berkualitas, maka institusi pendidikan berupaya keras untuk meningkatkan kompetensi lulusan agar nantinya lulusan mampu bersaing di segala sektor pembangunan nasional dan mampu

meningkatkan mutu pelayanan, khususnya pelayanan kebidanan.^{3,5,6} Lulusan merupakan output perguruan tinggi yang harus memiliki kompetensi untuk memenuhi kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna akan tercapai apabila kualitas produk jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya dan mampu memenuhi harapannya. Dimensi kualitas yang mempengaruhi kepuasan meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan penampilan fisik.⁷⁻⁹

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Muhammadiyah merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Kabupaten Pringsewu yang bertujuan untuk menyiapkan tenaga kesehatan profesional yang diantaranya adalah bidan, yang harus mampu memberikan kepuasan kepada pengguna. Permasalahan yang dihadapi oleh STIKES Muhammadiyah adalah bagaimana agar mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas karena kualitas merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pengguna. Kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan dalam suatu perguruan tinggi yang dapat dibuktikan dengan kinerja lulusan yang mampu memberikan kepuasan pada pengguna.⁶

Politeknik Kesehatan (Poltekkes) Tanjungkarang merupakan perguruan tinggi negeri di Lampung yang dianggap mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas, sehingga menjadi acuan bagi perguruan tinggi swasta dalam menghasilkan lulusan yang berkualitas. Institusi pendidikan perlu

Kepuasan Pengguna Berdasarkan Kinerja Lulusan D-3 Kebidanan

melakukan evaluasi keberadaan alumninya melalui analisis kepuasan pengguna terhadap para lulusan. Sehingga hasil evaluasi dapat dijadikan landasan untuk mendesain kurikulum baru, meningkatkan proses belajar mengajar, dan menyusun standar lulusan yang berkualitas.⁸⁻¹¹

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan potong lintang. Pada penelitian ini untuk mengetahui korelasi antara kinerja lulusan D-3 kebidanan dengan kepuasan atasan pengguna. Populasi dalam penelitian ini adalah semua atasan pengguna yang memberdayakan lulusan STIKES Muhammadiyah dan Poltekkes Tanjungkarang. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah semua

atasan pengguna yang memberdayakan lulusan STIKES Muhammadiyah dan Poltekkes Tanjungkarang di wilayah Kabupaten Pringsewu dengan besar sampel sesuai rumus yang ditetapkan didapatkan 46 responden. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara *simple random sampling*.

Analisis data untuk membandingkan kepuasan atasan pengguna dilakukan dengan uji Mann-Whitney, Sedangkan untuk mencari korelasi antar variabel dengan teknik korelasi Rank Spearman. Kemaknaan hasil uji ditentukan berdasarkan nilai $p < 0,05$. Penelitian ini telah mendapat persetujuan dari Komite Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran Bandung.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Usia, Pendidikan, Lama Kerja dan Instansi Pelayanan

Karakteristik	Atasan Pengguna	
	n=46	%
Usia		
<20 tahun	-	-
20-35 tahun	13	28,3
>35 tahun	33	71,7
Pendidikan		
D-3	43	93,5
D-4	3	6,5
Lama Kerja		
<5 tahun	-	-
5-10 tahun	28	60,9
>10 tahun	18	39,1
Instansi Pelayanan		
Bidan Praktik Swasta	17	37,0
Puskesmas	8	17,4
Rumah Sakit	21	45,6

Kepuasan Pengguna Berdasarkan Kinerja Lulusan D-3 Kebidanan

Sebagian besar subjek penelitian (atasan pengguna) berusia > 35 tahun (71,7%), dengan hampir seluruhnya berpendidikan D-3 kebidanan (93,5%) dan lama kerja antara 5-10 tahun (60,9%). Mayoritas atasan pengguna bekerja di instansi pelayanan rumah sakit (45,7%).

Tabel 2. Perbandingan Kinerja Lulusan D-3 Kebidanan STIKes Muhammadiyah dan Poltekkes Tanjungkarang

Variabel (skala 100)	Lulusan			Nilai p
	STIKES Muhammadiyah	Poltekkes Tanjungkarang	Rata-rata total skor	
Kinerja lulusan meliputi				
Kehandalan				
\bar{X} (SD)	67,8 (10,8)	72,4 (7,5)	70,1 (9,5)	0,055
Median	68,8	72,5	72,5	
Rentang	42,5-85	52,5-87,5	42,5-87,5	
Daya tanggap				
\bar{X} (SD)	68,5 (11,4)	73,8 (8,4)	71,2 (10,3)	0,033
Median	70,0	75,0	72,5	
Rentang	45,0-87,5	55-90	45,0-90,0	
Jaminan				
\bar{X} (SD)	68,1 (10,3)	73,5 (8,2)	70,8 (9,6)	0,009
Median	70,0	75,0	72,5	
Rentang	40,0-92,5	55,0-90,0	40,0-92,5	
Empati				
\bar{X} (SD)	74,0 (12,1)	80,7 (7,3)	77,4 (10,5)	0,006
Median	75,0	80,0	80,0	
Rentang	52,5-100	62,5-95	52,5-100	
Penampilan fisik				
\bar{X} (SD)	68,4 (10,9)	73,5 (9,1)	70,9 (10,3)	0,027
Median	67,5	75,0	73,7	
Rentang	52,5-90,0	57,5-100	52,5-100	

Keterangan : dianalisis dengan uji Mann-Whitney.

Terdapat perbedaan kinerja antara lulusan D-3 kebidanan STIKES Muhammadiyah dan Poltekkes Tanjungkarang pada dimensi daya tanggap, jaminan,

empati dan penampilan fisik ($p < 0,05$). Sedangkan untuk dimensi kehandalan tidak terdapat perbedaan.

Kepuasan Pengguna Berdasarkan Kinerja Lulusan D-3 Kebidanan

Tabel 3. Perbandingan Kepuasan Atasan Pengguna Terhadap Lulusan D-3 Kebidanan STIKES Muhammadiyah dan Poltekkes Tanjungkarang

Kepuasan atasan (skala 100)	Lulusan		Nilai p
	STIKES Muhammadiyah	Poltekkes Tanjungkarang	
$\bar{X}(SD)$	69,4 (8,5)	74,8 (7,6)	0,008
Median	72,5	75,5	
Rentang	51 - 80	56,5 - 92,5	

Keterangan : dianalisis dengan uji Mann-Whitney.

Terdapat perbedaan kepuasan atasan dan Poltekkes Tanjungkarang (pengguna terhadap lulusan D-3 kebidanan STIKES Muhammadiyah $p < 0,05$).

Tabel 4. Korelasi Kinerja Lulusan D-3 Kebidanan dengan Kepuasan Atasan Pengguna

Korelasi Kinerja Lulusan dengan Kepuasan Atasan	STIKES Muhammadiyah		Poltekkes Tanjungkarang	
	r_s	Nilai p	r_s	Nilai p
1. Keandalan	0,775	<0,001	0,933	<0,001
2. Daya tanggap	0,689	<0,001	0,973	<0,001
3. Jaminan	0,659	<0,001	0,976	<0,001
4. Empati	0,726	<0,001	0,985	<0,001
5. Penampilan fisik	0,691	<0,001	0,873	<0,001

Keterangan : r_s = Koefisien korelasi Rank Spearman.

Terdapat korelasi antara kinerja lulusan D-3 kebidanan dengan kepuasan atasan pengguna. Pada lulusan Poltekkes Tanjungkarang semua aspek kinerja lulusan memiliki

keeratn korelasi dengan kepuasan atasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan lulusan STIKES Muhammadiyah

PEMBAHASAN

Hasil analisis uji beda kepuasan atasan pengguna menunjukkan terdapat perbedaan kepuasan atasan pengguna antara lulusan D-3 kebidanan STIKES Muhammadiyah dan Poltekkes Tanjungkarang ($p=0,008$). Berdasarkan penilaian atasan

pengguna rata-rata kepuasan terhadap lulusan D-3 kebidanan Poltekkes Tanjungkarang (74,8) lebih tinggi dibandingkan dengan lulusan D-3 kebidanan STIKES Muhammadiyah (69,4).

Menurut Undang-Undang RI No. 12 tahun 2012 menyatakan bahwa perguruan tinggi negeri merupakan perguruan tinggi yang

Kepuasan Pengguna Berdasarkan Kinerja Lulusan D-3 Kebidanan

didirikan dan atau diselenggarakan oleh pemerintah. Sedangkan perguruan tinggi swasta merupakan perguruan tinggi yang didirikan dan atau diselenggarakan oleh masyarakat dengan membentuk badan penyelenggara berbadan hukum yang berprinsip nirlaba. Berdasarkan pengertian diatas berarti segala manajemen di perguruan tinggi negeri diatur oleh pemerintah sedangkan di swasta berdasarkan otonomi perguruan tinggi masing-masing.¹

Jika dilihat berdasarkan kenyataan yang ada, terdapat perbedaan sumber daya yang terdapat pada swasta (STIKES Muhammadiyah) dan negeri (Poltekkes Tanjungkarang), baik sumber daya manusia (dosen, mahasiswa, pegawai administrasi, orang tua mahasiswa dan masyarakat disekitar perguruan tinggi), sumber daya fisik (sarana prasarana pendidikan), sumber daya keuangan dan sumber daya informasi. Komponen tersebut merupakan komponen yang sangat penting dalam institusi pendidikan untuk meningkatkan kualitas lulusan agar mampu memberikan kepuasan kepada pengguna.^{1,6}

STIKES Muhammadiyah merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Kabupaten Pringsewu yang memiliki tiga program studi dengan jumlah mahasiswa yang cukup banyak. Berdasarkan input mahasiswa STIKES Muhammadiyah sebagai institusi swasta kurang maksimal baik dari individu calon mahasiswa tersebut maupun dari proses seleksi pada saat penerimaan mahasiswa baru.

Berdasarkan jumlah tenaga pengajar rasio antara dosen dan mahasiswa adalah 1:30 sehingga dengan rasio tersebut belum memenuhi standar yang ditetapkan. Tenaga pengajar/dosen merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam institusi pendidikan untuk meningkatkan kualitas lulusan. Dengan jumlah yang kurang memadai dengan kata lain rasio antara dosen dan mahasiswa tidak sesuai akan berpengaruh pada proses pembelajaran karena beban kerja yang terlalu berat menyebabkan kinerja yang tidak maksimal.

Jika dilihat dari sarana dan prasarana yang ada cukup memadai, tetapi berdasarkan standar yang berlaku masih membutuhkan peningkatan disesuaikan dengan jumlah mahasiswanya. Berdasarkan fakta yang ada, terdapat perbedaan sarana dan prasarana antara STIKES Muhammadiyah dan Poltekkes Tanjungkarang, STIKES Muhammadiyah masih memerlukan peningkatan khususnya fasilitas yang mendukung kompetensi lulusannya. Contohnya fasilitas yang sangat diperlukan untuk meningkatkan kompetensi adalah perpustakaan, peralatan di laboratorium dan adanya klinik terpadu/tempat praktik yang sangat mendukung dalam meningkatkan kualitas lulusan.^{1,6}

Pada proses pembelajaran dengan sumber daya yang kurang dan fasilitas yang tidak mendukung akan mempengaruhi kompetensi mahasiswanya, yang akan berdampak pula pada lulusan yang dihasilkan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Sahyar dan Wayan dkk yang menyatakan bahwa kompetensi dosen dan pelayanan institusi berpengaruh

Kepuasan Pengguna Berdasarkan Kinerja Lulusan D-3 Kebidanan

terhadap kepuasan mahasiswa dan output yang dihasilkan.^{12,13}

Pada hasil penelitian yang dilakukan terdapat korelasi positif antara kinerja lulusan dengan kepuasan atasan pengguna ($p < 0,05$) dengan keeratan korelasi pada lulusan D-3 kebidanan Poltekkes Tanjungkarang lebih tinggi dibandingkan dengan lulusan STIKES Muhammadiyah.

Kinerja merupakan hasil secara totalitas baik kualitas maupun kuantitas dari hasil kerja individu atau kelompok dalam suatu aktivitas tertentu berdasarkan kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar dalam menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu. Kinerja dapat diketahui dengan baik berdasarkan suatu proses penilaian. Jika semua tugas dilaksanakan oleh seseorang dengan sungguh-sungguh, maka akan menghasilkan kinerja yang memuaskan sehingga dapat menggambarkan hasil dari kinerjanya.^{14,15}

Seseorang yang mempunyai kinerja yang tinggi dan didukung dengan motivasi yang kuat akan memiliki keinginan untuk sukses dan kemampuan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang sulit, serta menginginkan umpan balik yang konkrit tentang bagaimana seharusnya melaksanakan tugas secara optimal, efektif dan efisien, dengan demikian dengan kinerja yang tinggi akan memberikan pengaruh nyata pada kepuasan pelanggan.^{11,14}

Berdasarkan hasil penelitian Christian yang menyatakan bahwa kinerja yang tinggi akan memberikan dampak kepuasan yang tinggi pula terhadap penggunaannya.⁸ Relevansi

dengan beberapa hasil penelitian yang lain tentang analisis kepuasan terhadap kinerja lulusan yang menunjukkan bahwa kinerja lulusan mempengaruhi kepuasan pengguna, dengan evaluasi kepuasan tersebut dapat dijadikan landasan untuk mendesain kurikulum baru, meningkatkan proses belajar mengajar, dan menyusun standar lulusan yang berkualitas.^{10,15}

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hedrajana dan Wahyudin yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel kualitas kinerja dengan variabel kepuasan pelanggan.^{16,17} Penelitian ini juga konsisten dengan hasil penelitian Muslim yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja analis kesehatan di laboratorium rumah sakit dengan kepuasan pelanggan ($p = 0,023$). Kinerja lulusan merupakan akibat langsung maupun tidak langsung dari hasil pendidikan dan pelatihan yang telah dilakukan selama mereka menjadi mahasiswa di institusi pendidikan, dengan evaluasi yang menunjukkan hasil kurang maksimal akan mendorong institusi melakukan perubahan yang lebih baik untuk meningkatkan kinerja lulusan pada saat bekerja dan berinteraksi dengan klien.¹⁸

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan harapannya yang merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan pengguna dalam penelitian ini merupakan penilaian kualitas jasa, berbeda

Kepuasan Pengguna Berdasarkan Kinerja Lulusan D-3 Kebidanan

dengan penilaian terhadap kualitas produk, karena sifatnya yang tidak nyata dan produksi serta konsumsinya berjalan secara simultan. Pada penilaian kualitas jasa, konsumen terlibat secara langsung serta ikut dalam jasa tersebut.^{9,19,20}

Pengguna akan memberikan respon terhadap jasa yang diberikan berdasarkan pengalaman yang diperolehnya dan memiliki kecenderungan untuk melakukan perbandingan terhadap jasa yang pernah dirasakan. Penilaian tersebut akan mempengaruhi pandangan dan penilaian pengguna terhadap output yang dihasilkan. Jika pengguna merasa puas dengan kinerja yang dihasilkan maka pengguna akan terus menggunakan jasa tersebut dan akan melakukan *word of mouth* (promosi dari mulut ke mulut) kepada pengguna yang lain untuk memberdayakan lulusan.²¹

Hal ini sesuai dengan pendapat Giffin yang menyatakan bahwa konsumen akan loyal terhadap perusahaan pemberi pelayanan tergantung dari kepedulian perusahaan dalam memenuhi keinginan konsumen. Pendapat ini diperkuat oleh Huriyati yang menyatakan bahwa loyalitas konsumen akan timbul dari perasaan puas konsumen terhadap kualitas pelayanan yang memenuhi harapan mereka.^{22,23}

Instansi pelayanan kesehatan dengan berbagai pelayanannya berfokus pada kinerja untuk memberikan kepuasan pada pelanggan. Pelanggan yang merasa puas akan berdampak positif pada kelangsungan organisasi, karena pelanggan yang puas umumnya bersikap cenderung untuk kembali

menggunakan pelayanan tersebut, lebih loyal terhadap jasa pelayanan yang ditawarkan dan memberikan informasi kepada pihak lain tentang pelayanan kesehatan yang telah diterima, sedikit perhatian terhadap promosi yang ditawarkan oleh instansi pelayanan kesehatan yang lain, kurang sensitif terhadap kenaikan harga pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh instansi pelayanan tersebut.²⁴

Berdasarkan penilaian dan promosi dari pengguna akan memberikan keuntungan bagi institusi pendidikan dalam meningkatkan input maupun output. Keberhasilan perguruan tinggi meningkatkan kepuasan mahasiswa dan pengguna lulusan akan dapat mempertahankan jumlah peminat calon mahasiswa baru sehingga perguruan tinggi tersebut akan tetap tumbuh dan berkembang secara berkelanjutan.²¹ Kepuasan pengguna dapat diperoleh apabila kenyataan kualitas dan kinerja lulusan sesuai dengan harapan yang meliputi kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan dan penampilan fisik. Dari kelima dimensi tersebut merupakan satu komponen saling berhubungan antar dimensi yang satu dengan yang lainnya. Artinya dari lima dimensi kepuasan yang meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan penampilan fisik saling keterkaitan, karena hanya dengan salah satu dimensi saja maka pelayanan tidak akan memberikan kepuasan.⁹

Seorang lulusan kebidanan yang bekerja sebagai bidan dalam memberikan pelayanan kebidanan membutuhkan lima dimensi tersebut agar mampu memberikan pelayanan terbaik dan memberikan kepuasan kepada klien maupun pengguna

Kepuasan Pengguna Berdasarkan Kinerja Lulusan D-3 Kebidanan

lulusan. Sebagai contoh lulusan bidan yang handal dalam melakukan tindakan namun tidak memiliki rasa empati, tidak tanggap dengan keluhan klien maka klien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan kebidanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan kebidanan yang telah ditetapkan.

Sesuai dengan penelitian Anjaryani yang menganalisis tentang kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat yang menyatakan bahwa kelima dimensi tersebut diperlukan. Contohnya kehandalan diperlukan dalam pemberian informasi yang jelas dan penjelasan tentang obat yang akan diberikan, daya tanggap yaitu kecepatan dalam memberikan pelayanan, segera merespon keluhan pasien karena pasien dalam kondisi tidak nyaman dan membutuhkan pertolongan, jaminan diperlukan dalam bentuk kelengkapan obat dan fasilitas, empati dalam bentuk perhatian dan terbuka kepada klien, dan penampilan fisik dalam bentuk penampilan pemberi pelayanan yang sopan dan adanya ruang tunggu yang nyaman dan bersih. Dari kelima dimensi tersebut akan menjadi satu komponen yang akan mampu memberikan kepuasan.^{9,25}

Mengukur kepuasan berarti melakukan evaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan. Hasil pengukuran tingkat kepuasan kepada pengguna (atasan) akan sangat bermanfaat bagi

institusi baik STIKES Muhammadiyah, Poltekkes Tanjungkarang maupun institusi yang lain karena hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna akan bermanfaat bagi pimpinan antara lain mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses organisasi, mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pengguna, menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (*improvement*).^{9,19,20}

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah kemungkinan terdapat faktor subjektif pada saat melakukan pengisian kuesioner dan tidak mampu menggali lebih dalam mengenai kepuasan atasan pengguna yang sebenarnya karena menggunakan kuesioner yang sifatnya tertutup.

PENUTUP

A. Simpulan

Kepuasan atasan pengguna terhadap lulusan D-3 kebidanan Poltekkes Tanjungkarang lebih tinggi dibandingkan lulusan STIKES Muhammadiyah. Semakin baik kinerja lulusan D-3 kebidanan, semakin tinggi kepuasan atasan pengguna.

B. SARAN

Kepada pihak STIKES Muhammadiyah diperlukan berbagai upaya untuk peningkatan kinerja yang meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan penampilan fisik, dengan cara pemantapan pembelajaran asuhan kebidanan dengan pendekatan

Kepuasan Pengguna Berdasarkan Kinerja Lulusan D-3 Kebidanan

manajemen kebidanan. Kepada pihak Poltekkes Tanjungkarang diharapkan lebih meningkatkan kualitas lulusan. Kepada Dinas Kesehatan. diharapkan perhatian dari pimpinan untuk mengevaluasi kinerja bidan dan mengadakan pelatihan-pelatihan dalam meningkatkan kompetensi bidan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012. Tentang pendidikan tinggi.
2. Djamrah SB, Zain A. Strategi belajar mengajar. Jakarta: Rineka Cipta. 2002.
3. Pusdiknakes. Petunjuk teknis penyelenggaraan pendidikan jenjang pendidikan tinggi pendidikan tenaga kesehatan. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pemberdayaan SDM Kesehatan. 2004.
4. Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi. Akreditasi program studi diploma III. Direktori Umum Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1998.
5. Lubis MS. Evaluasi lulusan D-4 bidan pendidik Unpad ditinjau dari kurikulum (Suatu penelusuran alumni D-4 bidan pendidik Unpad Bandung. Tesis. Bandung: Universitas Padjadjaran. 2009.
6. Laporan bagian kemahasiswaan STIKes Muhammadiyah Pringsewu tahun 2011.
7. Hariyati S. Pengembangan peserta didik. Jakarta: PT Refika Aditama. 2008.
8. Christian. Analisis kepuasan pengguna terhadap kinerja lulusan teknik industri. Universitas Kristen Petra Sumatera Utara. Tesis. 2009.
9. Parasuraman, Zeithaml, Berry LL. Delivering quality services. New York: The Free Press a Division of Macmillan inc. 1996.
10. Herpratiwi. Evaluasi kinerja lulusan DII PGSD peningkatan mutu dalam proses pembelajaran di Universitas Lampung. Tesis. 2003.
11. Mangkunegara AP. Manajemen sumber daya manusia. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2001.
12. Sahyar. Pengaruh kompetensi dosen dan proses pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Medan. Pekbis jurnal Vol 1. No. 3 November 2009: 131-139.
13. Wayan E, Ayu G. Tingkat kepuasan dosen, mahasiswa dan alumni terhadap kegiatan belajar di PS DIII keuangan dan perbankan Universitas Udayana. Jurnal bisnis dan kewirausahaan Vol. 8. No. 2. Juli 2012.
14. Robbins SP. Perilaku organisasi. Jilid I. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2003.
15. Maa'idah UN. Analisis kepuasan pengguna lulusan Akafarma Sunan Giri Ponorogo terhadap kompetensi dan kesiapan lulusan di apotek Kabupaten Ponorogo. Universitas Negeri Sebelas Maret Surakarta. Tesis. 2012.
16. Hedrajana. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rawat jalan di RSUD Moewardi Surakarta Universitas Muhammadiyah Surakarta. Tesis. 2005.

*Kepuasan Pengguna Berdasarkan Kinerja Lulusan D-3
Kebidanan*

17. Wahyudin. Studi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Islam Manisrenggo. *Jurnal pelayanan kesehatan*. ISSN 1411-3422 Vol. 3 No. 2 pp 65-74. 2008.
18. Muslim M. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas kerja analis kesehatan di laboratorium Rumah Sakit Kalimantan Selatan. *Jurnal AI-Ulum* Vol. 42 No. 24 Oktober 2009. Hal 14-21.
19. Kottler P, Lane KL. *Manajemen pemasaran*. Edisi ke-12. New Jersey: Pearson Prentice Hall Indeks. 2007.
20. Tjiptono F, Candra G. *Service quality satisfaction*. Jakarta: Penerbit Andi. 2004.
21. Utami MM, Hanum AN. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi word of mouth mahasiswa Unimus. *Jurnal bisnis dan kewirausahaan* Vol. 1 No. 1 Juli 2010.
22. Giffin J. *Customer loyalty how to earn it, how to keep it*. Singapore Lexington Books. 2002.
23. Huriyati R. *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*. Alfabeta. 2010.
24. Hafizurrahman. *Pelayanan pelanggan di rumah sakit*. *Majalah Kedokteran Indonesia*. 51 (7) 261-270. 2001.
25. Anjaryani WD. *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Universitas Diponegoro. Tesis. 2009.