



UNIVERSITAS INDONESIA

**KUALITAS PELAYANAN DOSEN
DI POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
JAKARTA II TAHUN 2012**

TESIS

**LAILA NUR ROKHMAH
NPM. 1006799123**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA
DEPOK
JULI 2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**KUALITAS PELAYANAN DOSEN
DI POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
JAKARTA II TAHUN 2012**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Kesehatan Masyarakat**

**LAILA NUR ROKHMAH
NPM. 1006799123**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN MUTU LAYANAN KESEHATAN
UNIVERSITAS INDONESIA
DEPOK
JULI 2012**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Laila Nur Rokhmah
NPM : 1006799123
Tanda Tangan :
Tanggal : 13 Juli 2012

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Laila Nur Rokhmah

NPM : 1006799123

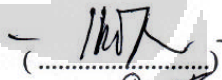
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat

Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Dosen di Politeknik Kesehatan Kementerian
Kesehatan Jakarta II Tahun 2012

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

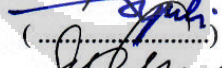
Pembimbing : Dr. Dr. dr. HAFIZURRACHMAN, MPH

()

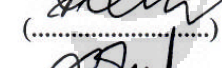
Penguji 1 : dr. AGUSTIN KUSUMAYATI, M.Sc, PhD

()

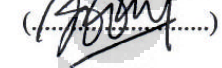
Penguji 2 : Dr. DIAN AYUBI, SKM, MQIH

()

Penguji 3 : Drs. TUGIMAN, M.Kes

()

Penguji 4 :Dr. drg. JOHAN ARIEF B, Sp.Orth

()

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 13 Juli 2012

KATA PENGANTAR

Assalamu'laikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillahirobbil 'alamin, puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT, karena berkat rahmat dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan tesis yang merupakan prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan pada program Pasca Sarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia tahun 2012.

Dalam proses penyelesaian tesis ini penulis telah banyak mendapat bantuan berupa bimbingan yang luar biasa dari semua pihak. Pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan ungkapan hormat dan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

- 1) Bapak Dr. Dr. dr. Hafizurrachman, MPH, selaku pembimbing yang dengan segala kepiawaian dan kebaikannya, sabar membimbing penulis sejak pemilihan ide proposal hingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik;
- 2) Ibu dr. Agustin Kusumayati, M.Sc, PhD selaku penguji yang dengan penuh kesabaran dalam membimbing penulis;
- 3) Bapak Dr. Dian Ayubi, SKM, MQIH selaku penguji yang memberi masukan dalam penyelesaian tesis;
- 4) Bapak Drs. Tugiman, M.Kes selaku penguji yang memberi masukan dalam penyelesaian tesis;
- 5) Bapak Dr. drg. Johan Arief B, Sp.Orth selaku penguji yang memberi masukan dalam penyelesaian tesis;
- 6) Ibu Muswarni, SKM, M.Kes yang telah memberikan ijin belajar kepada penulis;
- 7) Bapak Heri Hermawanto, SKM, M.Kes dengan segala kebaikan dan pengertiannya dalam memberikan ijin belajar kepada penulis;
- 8) Bapak Antonius Sri Hartono, MPS selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Jakarta II yang memberikan ijin untuk penelitian tesis kepada penulis;

- 9) Para Ketua Jurusan beserta seluruh staf di Poltekkes Kemenkes Jakarta II yang telah banyak membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian sampai selesainya tesis ini;
- 10) Ayahku H. Abu Sofyan, mertuaku Hj. Suningsih dan kakakku, Mba Siti dan Mas Abadi yang senantiasa terus mendo'kan penulis dalam menempuh perkuliahan hingga tesis ini selesai;
- 11) Suamiku tercinta Fahrudin Sudarmo dan buah hatiku tersayang M. Dzaki Arroyan A.S, yang senantiasa menyemangatiku dan memberi keceriaan yang tiada tara;
- 12) Teman-teman mahasiswa program pasca sarjana angkatan 2010, teman dan sahabat kami satu peminatan, Mba Vera, Julia, Bu Ima dan Mba Armei teman-teman lain yang selalu seiring bersama;
- 13) Teman – teman di Sub Bagian Organisasi yang selalu seiring bersama.

Akhirnya penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan dan penulisan tesis ini masih terdapat kekurangan dan belum sempurna karena keterbatasan yang penulis miliki. Tetapi penulis telah berusaha dengan segala kemampuan untuk menyajikan sebaik mungkin dan berharap mudah-mudahan tesis ini dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu dan pengetahuan bagi kita semua dan pembaca yang budiman.

Depok, Juli 2012

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laila Nur Rokhmah
NPM : 1006799123
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Departemen : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Fakultas Kesehatan Masyarakat
Jenis karya : Tesis

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Kualitas Pelayanan Dosen di Politeknik Kesehatan Kementerian
Kesehatan Jakarta II Tahun 2012

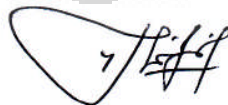
berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 13 Juli 2012

Yang menyatakan



(Laila Nur Rokhmah)

ABSTRAK

Nama : Laila Nur Rokhmah
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Judul : Kualitas Pelayanan Dosen di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2012

Poltekkes Kemenkes Jakarta II memiliki 7 jurusan dengan jumlah dan kualifikasi dosen yang berbeda. Dengan jumlah dan kualifikasi yang memadai ternyata tidak menjamin lulusan mahasiswa yang dihasilkan memiliki $IPK \geq 3$ dan lulus tepat waktu lebih dari 80%. Berdasarkan hal tersebut maka perlu diteliti variabel apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dosen.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kemampuan dan produktivitas dosen terhadap kualitas pelayanan dosen di Poltekkes Kemenkes Jakarta II Tahun 2012. Hipotesis penelitian adalah kualitas pelayanan dosen dipengaruhi baik langsung maupun tidak langsung oleh kemampuan dosen melalui produktivitas dosen.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh dosen tetap. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara mengambil proporsi. Pada penelitian ditetapkan jumlah seluruh sampel sebanyak 50 dosen. Untuk sumber informasi yang digunakan adalah berasal dari mahasiswa yang diajar, rekan sejawat dan atasan.

Dari hasil analisa dan uji hipotesis dengan menggunakan smart PLS, didapatkan bahwa kemampuan dan produktivitas dosen berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dosen sebesar 14.3% dengan nilai prediksi model sebesar 23.8%.

Kesimpulan: Hipotesis penelitian kualitas pelayanan dosen dipengaruhi baik langsung maupun tidak langsung oleh kemampuan dosen melalui produktivitas dosen adalah terbukti bermakna.

Saran: Optimalisasi tenaga dosen, pemberian dana penelitian kepada Jurusan sesuai proporsi, dan menyekolahkan dosen.

Kata Kunci : Kualitas, produktivitas, kemampuan.
Daftar Pustaka: 106 (1985 – 2012).

ABSTRACT

Nama : Laila Nur Rokhmah
Study Program: Ilmu Kesehatan Masyarakat
Title : The Quality of lecturers in Jakarta Health Polytechnic II year
2012

Jakarta Health Polytechnic II has 7 departments with different number and qualifications of lecturers. With a sufficient number of qualified, it does not guarantee that graduate students who produced have a $GPA \geq 3$ and graduate on time more than 80%. Based on this, it is necessary to study variables that affect the quality of lecturer.

The purposes of this research to determine the effect of the capabilities and productivity of faculty against quality lecturers Jakarta Health Polytechnic II year 2012. Research hypothesis is quality of teachers is affected either directly or indirectly by the ability of teachers through productivity.

The population is all-time. The sampling technique is done by taking the proportion. In the present study determined the total sample of 50 lecturers. For sources of information used is derived from students who are taught, peers and superiors.

From the analysis and hypothesis testing using smart PLS found that the capabilities and productivity of teachers affect the quality of lecturers of 14.3% with the model predictions for 23.8%.

Conclusion: The quality of lecturers is affected either directly or indirectly by the ability of teachers through faculty productivity is shown to significantly.

Suggestion: Optimization of lecturers, provision of research funds to 7 Department according the proportion, and send their lecturers.

Keyword : Quality, productivity, ability
References : 106 (1985 – 2012).

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Laila Nur Rokhmah

NPM : 1006799123

Mahasiswa Program : Pasca Sarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat

Tahun Akademik : 2010/2011

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan tesis saya yang berjudul:

“Kualitas Pelayanan Dosen di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2012”

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 13 Juli 2012



(Laila Nur Rokhmah)

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN UNTUK PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK.....	vii
SURAT PERNYATAAN.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
1 PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang.....	1
2. Rumusan Masalah.....	14
3. Pertanyaan Penelitian.....	15
4. Tujuan Penelitian	15
5. Manfaat Penelitian	16
6. Ruang Lingkup Masalah	17
2 TINJAUAN PUSTAKA	
1. Mutu Atau Kualitas	18
2. Kualitas Pelayanan Dosen.....	26
3. Produktivitas	29
4. Kemampuan	44
3 KERANGKA KONSEP, PENGUKURAN & HIPOTESIS	
1. Kerangka Konsep	58
2. Pengukuran	61
3. Hipotesis	64
4 METODOLOGI PENELITIAN	
1. Desain Penelitian	65
2. Tempat dan Waktu Penelitian	65
3. Variabel Penelitian	65
4. Sumber Data / Informasi	67
5. Populasi dan Sampel Penelitian	68
6. Teknik Pengumpulan Data	75
7. Pengolahan Data	77
8. Analisis Data	78

5	HASIL PENELITIAN	
1.	Gambaran Umum Poltekkes Kemenkes Jakarta II	81
2.	Pelaksanaan Penelitian	84
3.	Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen	84
4.	<i>Bootstrapping</i>	89
5.	Gambaran Tingkat Pendidikan Responden	90
6.	Gambaran Pengalaman Mengajar Responden	90
7.	Gambaran Banyaknya Pelatihan Yang Diikuti Responden	91
8.	Gambaran Deskriptif Kualitas Pelayanan Dosen dan Produktivitas	92
9.	Hasil Pengujian <i>Outer Model T Statistic</i>	96
10.	Hasil Pengujian <i>Inner Model T Statistic</i>	97
11.	Hasil Pengujian <i>Path Coefficients</i>	98
6	PEMBAHASAN	
1.	Keterbatasan Penelitian	101
2.	Kualitas Pelayanan Dosen.....	102
3.	Kemampuan Dosen.....	108
4.	Produktivitas Dosen	110
5.	Pengaruh Kemampuan Dosen Terhadap Produktivitas Dosen	111
6.	Pengaruh Kemampuan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Dosen	112
7.	Pengaruh Produktivitas Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Dosen	113
8.	Model Akhir Penelitian	114
7	KESIMPULAN DAN SARAN	
1.	Kesimpulan	117
2.	Saran	118

DAFTAR TABEL

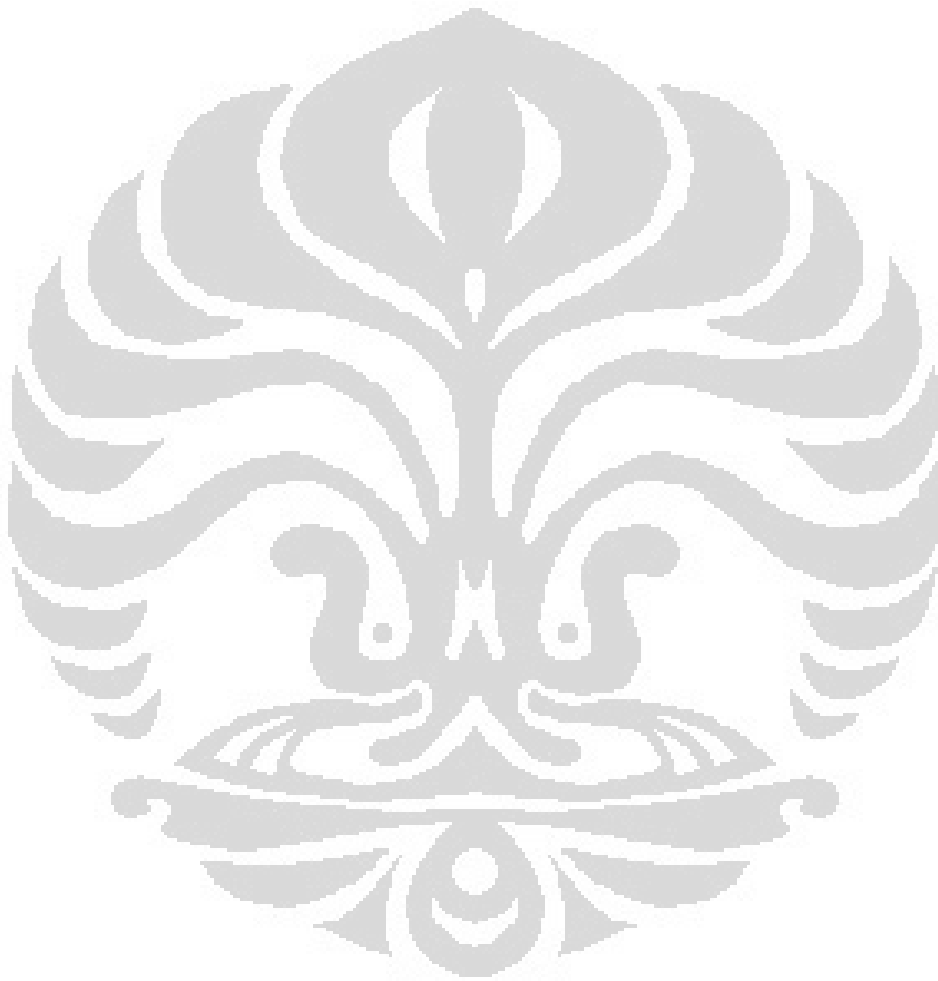
- 1
 1. Rekapitulasi Jumlah Dosen Tetap Poltekkes Kemenkes Jakarta II Tahun 2011.
 2. Rekapitulasi Jumlah Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Jakarta II Tahun 2011
 3. Ketepatan Waktu Lulus Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Jakarta II Tahun 2011
 4. Lulusan Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Jakarta II dengan IPK \geq 3.00 Tahun 2011
 5. Tingkat Pendidikan Dosen Poltekkes Kemenkes Jakarta II Tahun 2011
- 2
 1. Jabatan dan Pangkat Tenaga Pengajar dan Angka Kredit Kumulatif yang diperlukan untuk Pangkat dan Jabatan Dosen
- 4
 1. Sampel Dosen Di Poltekkes Kemenkes Jakarta II
 2. Sumber Informasi Yang Berasal Dari Mahasiswa
- 5
 1. Hasil *Outer Loading*
 2. Hasil *Cross Loading*
 3. Hasil *Cronbach Alpha*
 4. Nilai *Composite Reliability*
 5. Nilai AVE
 6. Tingkat Pendidikan Responden
 7. Pengalaman Mengajar Responden
 8. Banyaknya Pelatihan Yang Diikuti Responden
 9. Gambaran Deskriptif Kualitas Pelayanan Dosen dan Produktivitas Tahun 2012

10. Tingkat Produktivitas Responden Tahun 2012

11. Tingkat Kualitas Pelayanan Dosen Tahun 2012

12. Hasil *Outer Model T Statistics*

13. Hasil *Inner Model T Statistics*

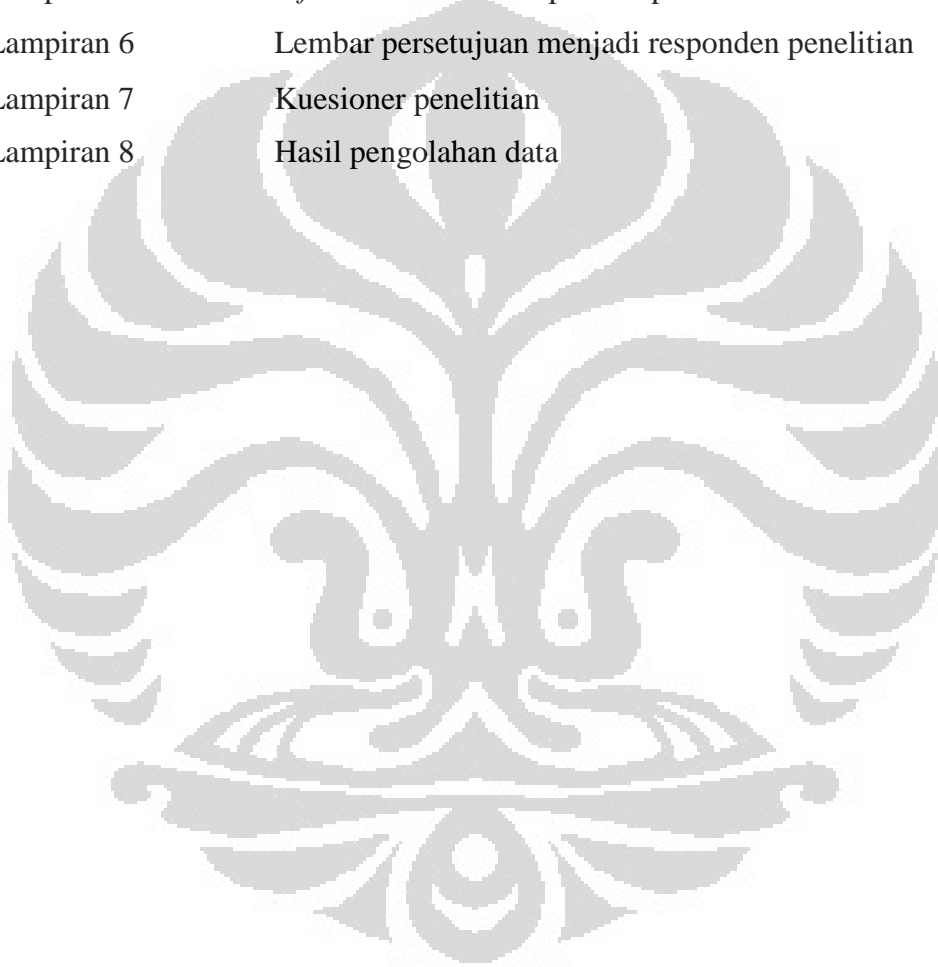


DAFTAR GAMBAR

- 2
 1. Model Kualitas Jasa
 2. Penilaian Dari Multi Sumber
 3. Paradigma Efektivitas Guru Ditinjau Dari Proses Keluaran
 4. Kerangka Teori
- 4
 1. Kerangka Konsep
 2. Variabel Produktivitas Dosen
 3. Variabel Kemampuan
 4. Variabel Kualitas Pelayanan Dosen
- 5
 1. Hasil Pengujian *Outer dan Inner Model T Statistic*
 2. Hasil *Path Coefficients*

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Ijin Penelitian dan Menggunakan Data
Lampiran 2	Surat Pemberitahuan dari Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II
Lampiran 3	Lampiran 1 Format F1
Lampiran 4	laporan evaluasi tingkat Jurusan
Lampiran 5	<i>Informed Consent</i> responden penelitian
Lampiran 6	Lembar persetujuan menjadi responden penelitian
Lampiran 7	Kuesioner penelitian
Lampiran 8	Hasil pengolahan data



BAB 1

PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Pembangunan nasional Indonesia diarahkan untuk mencapai manusia Indonesia seutuhnya dan masyarakat Indonesia seluruhnya, dengan lebih menitik beratkan pada peningkatan dan pengembangan sumber daya manusia serta pemerataan ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas. Pembangunan kesehatan memegang peranan penting dalam peningkatan kualitas dan produktivitas sumber daya manusia, karena manusia yang sehat jasmani, rohani maupun sosial akan dapat meningkatkan kualitas hidup dan nilai produktivitasnya. Pembangunan kesehatan merupakan salah satu unsur penting dalam meningkatkan kesejahteraan umum yang harus diwujudkan, sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke empat yaitu “Melindungi segenap bangsa Indonesia seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban umum, berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan kesejahteraan sosial” (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2011).

Dalam rangka mencapai pembangunan nasional maka pembangunan di bidang kesehatan diarahkan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh rakyat Indonesia. Era globalisasi yang ditandai dengan perkembangan ilmu dan teknologi yang pesat turut serta memacu kemajuan kegiatan diberbagai bidang termasuk bidang pendidikan yang bertujuan mendidik mahasiswa sehingga setelah lulus dapat menjadi tenaga kesehatan yang berkualitas (Dumaria, 2000).

Keberadaan sumber daya manusia kesehatan yang berkualitas sangat berperan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Perkembangan ini tentunya sangat mempengaruhi orientasi pelayanan kesehatan, sehingga saat ini sangat membutuhkan tenaga kesehatan yang kompeten dan profesional sesuai dengan kemajuan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) di bidang kesehatan (Dumaria, 2000).

Saat ini, pendidikan menjadi sorotan penting dan menjadi dasar awal manusia untuk menjadi lebih dewasa, lebih baik dan lebih bermanfaat. Melalui pendidikan, orang mampu membedakan mana yang harus dikerjakan, mana yang harus diberikan, dan mana yang harus ditinggalkan (Nur Zazin, 2011).

Menurut Syafaruddin (2002), dalam menghadapi tantangan terhadap masa depan era globalisasi, perbaikan mutu menjadi paradigma baru pendidikan ke depan. Pendidikan pada dasarnya merupakan upaya dari manusia untuk dapat memperoleh pengetahuan dan ketrampilan dalam rangka memenuhi kelangsungan hidupnya yang tidak akan dapat berarti apabila tidak disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi yang ada.

Tumpuan berat peningkatan mutu pendidikan di tingkat pendidikan tinggi (akademi/ perguruan tinggi), dikarenakan dituntut mampu menghasilkan mutu lulusan yang memiliki keseimbangan mutu, baik di bidang agama maupun ilmu umum. Pendidikan yang baik dan bermutu menjadi dasar pengembangan dan kemajuan selanjutnya. Oleh karena itu, pengelola pendidikan harus merespons berbagai kebijakan pemerintah dan keinginan masyarakat dalam kerangka perbaikan mutu dengan kreativitas, inovasi yang tinggi, dan strategi manajemen yang baik dalam konteks sistem, yaitu mengoptimalkan semua unsur manajemen baik input, proses maupun output. Dengan demikian akan tercipta pendidikan yang lebih baik dan lebih maju untuk bersaing di tingkat regional, nasional dan global (Nur Zazin, 2011).

Peningkatan kualitas pendidikan merupakan suatu proses yang terintegrasi dengan proses peningkatan kualitas sumber daya manusia. Sehingga diperlukan usaha pendidikan yang lebih berkualitas, misalnya melalui pengembangan dan perbaikan kurikulum dan sistem evaluasi perbaikan sarana pendidikan, pengembangan dan pengadaan materi ajar, serta pelatihan bagi tenaga pendidik dan kependidikan lainnya. Akan tetapi pada kenyataannya upaya tersebut belum cukup berarti dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Salah satu indikator kurangberhasilan ini ditunjukkan antara lain dengan Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) mahasiswa di atas 3 yang masih dibawah 80% (Lakip Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2011).

Menurut Nur Zazin (2011) ada 2 (dua) faktor yang dapat menjelaskan sebab upaya perbaikan mutu pendidikan selama ini kurang atau tidak berhasil. Pertama, strategi pembangunan pendidikan selama ini lebih bersifat *input oriented*. Strategi yang demikian lebih bersandar kepada asumsi bahwa bila semua input pendidikan telah dipenuhi, seperti penyediaan buku-buku, alat belajar lainnya, penyediaan sarana pendidikan, pelatihan tenaga pendidik dan kependidikan, secara otomatis akan dapat menghasilkan output (keluaran) yang bermutu sebagaimana yang diharapkan. Kedua, pengelola pendidikan selama ini lebih bersifat *macro oriented*, diatur oleh jajaran birokrasi di tingkat pusat. Akibatnya banyak faktor yang diproyeksikan di tingkat makro (pusat) tidak terjadi atau tidak berjalan sebagaimana mestinya di tingkat mikro (Poltekkes). Atau, dengan singkat dapat dikatakan bahwa kompleksitas cakupan permasalahan pendidikan seringkali tidak dapat terpikirkan secara utuh dan akurat oleh birokrasi pusat.

Mengacu pada tujuan pendidikan kita yang dikutip dari *United Nations, Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO) (1972) yaitu *learning to know* (belajar untuk mengetahui), *learning to do* (belajar untuk berkarya atau mengaplikasikan ilmu), *learning to be* (belajar untuk dapat mandiri dan menjadi orang yang bertanggung jawab), dan *learning to live together* (belajar memahami dan menghargai orang lain), maka diperlukan sumber daya

manusia yang memiliki wawasan, keahlian, dan ketrampilan agar dapat menghasilkan karya yang bermutu dan dapat bersaing, serta memiliki watak dan semangat nasionalisme. Pendidikan diharapkan mampu menghasilkan sumberdaya manusia dengan kemampuan tersebut.

Sumber daya lulusan tersebut nantinya diharapkan menjadi tenaga kesehatan yang berkualitas yang mampu memberikan pelayanan kesehatan yang profesional sehingga dapat berkontribusi dalam mewujudkan “masyarakat yang mandiri untuk hidup sehat“ sebagai Visi Kementerian Kesehatan RI dalam Pembangunan Kesehatan melalui misinya “Membuat Rakyat Sehat“ dengan berbagai strateginya serta berpedoman pada nilai-nilai yang luhur seperti berpihak pada rakyat (Renstra Kementerian Kesehatan Tahun 2010) .

Dalam rangka memenuhi ketersediaan tenaga kesehatan yang dibutuhkan maka bidang pendidikan tenaga kesehatan menjadi institusi yang mencetak ketersediaan tenaga kesehatan yang berkualitas dan profesional dalam melaksanakan pelayanan yang bermutu. Selain itu perkembangan ilmu dan teknologi yang pesat dewasa ini ikut memacu kemajuan kegiatan diberbagai bidang termasuk bidang pendidikan dalam menyediakan sumber daya manusia kesehatan yang berkualitas (Dumaria, 2000).

Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II (Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II) merupakan institusi pendidikan kesehatan dibawah Kementerian Kesehatan. Berawal dari sejarah, Akademi-Akademi Kedinasan telah mengalami perubahan kelembagaan beberapa kali. Pada tahun 1991 dengan dikeluarkannya surat keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 095/MenKes/ SK/II/1991, tentang Akademi-Akademi Kedinasan Departemen Kesehatan menjadi Pendidikan Ahli Madya Kesehatan, kemudian pada tahun 1993 dengan dikeluarkannya surat keputusan Menteri Kesehatan Nomor 535/Menkes/SK/VII/1993 tanggal 10 Juli 1993 tentang Organisasi dan Tata Kerja Akademi-Akademi Kedinasan Departemen Kesehatan, Pendidikan Ahli Madya berubah kembali menjadi Akademi.

Tahun 2001 berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 298/MenKes dan KesSos/SK/IV/2001, tertanggal 16 April 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan, terbentuklah Politeknik Kesehatan Jakarta II, yang merupakan penggabungan 7 (tujuh) Akademi yang terdiri dari Akademi Teknik Elektromedik, Akademi Teknik Radiodiagnostik dan Radioterapi, Akademi Teknik Gigi, Akademi Gizi, Akademi Kesehatan Lingkungan, Akademi Farmasi, Akademi Analisa Farmasi dan Makanan berubah status menjadi jurusan pada institusi Politeknik Kesehatan Jakarta II. Dan berdasarkan Peraturan Pemerintah R.I Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU) maka memungkinkan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II dapat menerapkan PPK-BLU tanpa mengurangi peran dan fungsinya sebagai institusi pendidikan (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2011).

Berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2011 dan Daftar Urutan Kepangkatan (DUK) Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2011 didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 1.1
Rekapitulasi Jumlah Dosen Tetap
Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2011

JURUSAN	JUMLAH DOSEN TETAP
Teknik Elektromedik	12
Teknik Radiodiagnostik & Radioterapi	14
Teknik Gigi	10
Gizi	28
Kesehatan Lingkungan	25
Analisa Farmasi & makanan	5
Farmasi	9
JUMLAH	103

Sumber : Daftar Urutan Kepangkatan (DUK) Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2011

Dari tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah dosen tetap di lingkungan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II sebanyak 103 orang, dengan jumlah dosen terbanyak di Jurusan Gizi (28 orang) dan jumlah dosen paling sedikit di Jurusan Analisa Farmasi & Makanan sebanyak 5 orang.

Tabel 1.2

Rekapitulasi Mahasiswa Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2011

JURUSAN	MAHASISWA													TO TAL
	DIPLOMA III								DIPLOMA IV				PROG RAM KHUS US (TH 2011)	
	THN 2011		THN 2010		THN 2009		TK.II I Plus		T H 20 11 0 Ta hu n	THN 2010- 2011		KHUS US		
	TK.I		TK.II		TK.III		TK.II I Plus			T K. I	T K. II		T K. I	
	R	N R	R	N R	R	N R	R	N R	R			R		
Teknik Elektromedik	66	65	60	60	57	57	8	8	62	31	7	0	0	481
Teknik Radiodiagnostik & Radioterapi	40	42	79	80	53	52	0	1	80	10	8	0	0	536
Teknik Gigi	37	36	34	34	27	23	6	0	0	0	0	0	0	197
Gizi	43	47	57	37	50	45	1	1	48	0	0	0	0	329
Kesehatan Lingkungan	50	43	50	50	57	57	7	7	39	0	10	0	0	370
Analisa Farmasi Dan Makanan	35	37	37	36	43	38	3	0	0	0	0	0	0	229
Farmasi	49	50	59	55	60	57	0	1	0	0	0	48	5	384
JUMLAH	320	320	376	352	347	329	25	18	229	132	25	48	5	2526

Sumber : Data diolah Pusdiklat Nakes Badan PPSDM Kes Tahun 2011

Berdasarkan tabel 1.2, dapat diketahui bahwa jumlah mahasiswa Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II sebanyak 2526 orang, dengan jumlah mahasiswa terbanyak di Jurusan Teknik Radiodiagnostik dan Radioterapi (536 orang) dan jumlah mahasiswa paling sedikit di Jurusan Teknik Gigi (197 orang).

Tabel 1.3
Ketepatan Waktu Lulus Mahasiswa
Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2011

JURUSAN	JML MHS	KETEPATAN WAKTU			
		TEPAT		TIDAK TEPAT	
		JML	%	JML	%
Teknik Elektromedik	110	73	66,36	37	33,64
Teknik Radiodiagnostik & Radioterapi	124	114	91,94	10	8,06
Teknik Gigi	35	29	82,86	6	17,14
Gizi	91	89	97,8	2	2,20
Kesehatan Lingkungan	80	70	87,50	10	12,50
Analisa Farmasi & makanan	79	75	94,94	4	5,06
Farmasi	159	152	95,60	7	4,40
JUMLAH	678	602	88,79	76	11,21

Sumber : Laporan Akuntabilitas Kinerja Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2011

Berdasarkan tabel 1.3, walaupun secara umum mahasiswa yang lulus tepat waktu sebanyak 88,79%, namun jurusan yang menghasilkan mahasiswa yang lulus tepat waktu kurang dari 80% adalah Jurusan Teknik Elektromedik (66,36%).

Tabel 1.4
Lulusan Mahasiswa Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II
Dengan IPK ≥ 3.00 Tahun 2011

JURUSAN	JML MHS	IPK			
		< 3.00		≥ 3.00	
	LULUS	JML	%	JML	%
Teknik Elektromedik	73	14	19,18	59	80,82
Teknik Radiodiagnostik & Radioterapi	114	20	17,54	94	82,46
Teknik Gigi	29	19	65,52	10	34,48
Gizi	89	13	14,61	76	85,39
Kesehatan Lingkungan	70	8	11,43	62	88,57
Analisa Farmasi & makanan	75	18	24,00	57	76,00
Farmasi	152	17	11,18	135	88,82
JUMLAH	602	109	18,11	493	81,89

Sumber : Laporan Akuntabilitas Kinerja Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2011

Berdasarkan tabel 1.4, walaupun secara umum 81,89% mahasiswa yang lulus memiliki IPK $\geq 3,00$, namun terdapat 2 (dua) jurusan yang menghasilkan IPK mahasiswa $\geq 3,00$ kurang dari 80%, yaitu Jurusan Analisa Farmasi dan Makanan (76%) dan Jurusan Teknik Gigi (34,48%).

Berdasarkan data dari 4 tabel di atas, dapat dilihat bahwa dengan komposisi baik jumlah maupun kualifikasi tenaga dosen di masing – masing jurusan yang berbeda ternyata juga mengakibatkan IPK serta waktu kelulusan mahasiswa juga bervariasi. Dosen tetap adalah pegawai negeri sipil yang ditugaskan di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II dan berfungsi sebagai pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada

masyarakat atau yang dikenal dengan nama Tri Dharma Perguruan Tinggi (UU No. 14 tahun 2005).

Dalam perkembangan yang kompetitif dan global, Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II membutuhkan sumber daya manusia, terutama tenaga dosen yang berprestasi tinggi. Pada saat yang sama setiap tenaga dosen memerlukan umpan balik atas hasil kerja mereka sebagai pedoman bagi tindakan-tindakan mereka pada masa yang akan datang, oleh karena itu penilaian yang dilakukan seharusnya menggambarkan kinerja personil. Hasil penilaian tersebut dapat menunjukkan apakah sumber daya manusia yang ada telah memenuhi tuntutan yang dikehendaki organisasi, baik dilihat dari kualitas maupun kuantitas. Dalam proses menghasilkan tenaga kesehatan yang berkualitas tinggi, peran dosen sebagai komponen utama dalam Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II sangat menentukan karena kemampuan mereka dalam mentransfer ilmu pengetahuan dan teknologi kepada mahasiswa menentukan kualitas mahasiswa yang bersangkutan. Bagi suatu perguruan tinggi, salah satu pihak yang berperan strategis dalam meningkatkan kemajuan dan kualitas lembaga tersebut adalah dosen (*lecturer*). Sejalan dengan pernyataan tersebut Khoe Yao Tung dalam Achmad Sanusi dan Sanusi Uwes dalam Muhardi (2004), menyatakan bahwa dosen merupakan faktor kunci sukses (*key success factor*) dari upaya untuk meningkatkan mutu jasa pendidikan. Pendapat yang sama dikemukakan oleh Abdurrachman dan S. Marten Yogaswara dalam Muhardi (2004) bahwa nilai keberhasilan pendidikan sangat tergantung dari mutu pengajarnya. Dosen adalah orang yang sangat berperan dalam proses belajar mengajarnya.

Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II mempunyai tiga fungsi utama yang disebut tri dharma yaitu memberikan pendidikan dan pengajaran, melakukan penelitian dan melakukan pengabdian pada masyarakat. Dalam Muhardi (2004), pihak yang bertanggung-jawab atas keberhasilan tiga fungsi tersebut adalah dosen. Baik buruknya kualitas pelayanan pendidikan di lingkungan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II ditentukan oleh sejauhmana anggota organisasi / dosen tersebut mampu melakukan berbagai

aktivitas yang berkaitan dengan upaya pengembangan tri dharma perguruan tinggi.

Untuk dapat menghasilkan tenaga kesehatan yang mempunyai kompetensi sesuai dengan yang diharapkan tersebut maka sangatlah dibutuhkan pengelolaan pendidikan yang berkualitas. Kualitas pelayanan menurut Gasperz (2011), yaitu terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu serta kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Kualitas suatu produk baik barang maupun jasa dapat ditentukan dilakukan melalui pengukuran persepsi pelanggan tentang jasa yang diterima (memuaskan atau mengecewakan). Yang dimaksud dengan persepsi adalah proses mental yang terjadi pada diri manusia yang akan menunjukkan bagaimana kita melihat, mendengar, merasakan, memberi, serta meraba (kerja indra) disekitar kita (Walgito, 1997).

Menurut Parasuraman dkk (1991), terdapat 5 (lima) faktor dominan atau penentu kualitas layanan jasa, yang pada akhirnya menjadi penentu tingkat kepuasan, termasuk didalamnya adalah kepuasan mahasiswa dalam pelayanan di bidang pendidikan. Kelima faktor tersebut adalah daya tanggap (*Responsiveness*), kepastian/jaminan (*Assurance*), berwujud (*Tangibel*), empati (*Emphaty*), dan Kehandalan (*Reliability*).

Salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan pendidikan di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II adalah dengan melihat produktivitas dosen. Menurut Ravianto (1985) secara umum produktivitas tenaga kerja mengandung pengertian perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu. Hasil yang didapatkan berhubungan dengan *effectiveness* dalam mencapai hasil/prestasi, sedangkan sumber yang digunakan berhubungan dengan *efficiency* dalam mendapatkan hasil dengan penggunaan sumber daya yang minimal. Konsep produktivitas tersebut bila dirumuskan untuk mengukur produktivitas adalah :

$$\text{Produktivitas} = \frac{\text{Jumlah hasil produksi}}{\text{Satuan Waktu}}$$

Mengingat Poltekkes Jakarta II memiliki tiga fungsi utama tri dharma perguruan tinggi maka untuk melihat produktivitas dosen adalah dengan mengukur pendidikan dan pengajaran yang telah diberikan, penelitian yang telah dihasilkan serta pengabdian masyarakat yang telah dilakukan. Untuk itulah ketiga hal tersebut akan digunakan untuk mengukur produktivitas dosen. Dalam pengukuran produktivitas dalam tri dharma perguruan tinggi terdapat unsur baku produksi terhadap unsur tri dharma perguruan tinggi tersebut dapat dilihat pada penilaian angka kredit dosen dalam rangka peningkatan jabatan fungsional serta pada borang Program Studi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II setiap akhir semester. Oleh karena itu terdapat 2 (dua) pengukuran produktivitas dosen, yaitu:

1. Jika dilihat dari perolehan angka kredit dosen, melalui :

Pengukuran rasio kenaikan jabatan fungsional. Rasio ini membandingkan antara angka kredit produk hasil tri dharma perguruan tinggi dengan syarat kenaikan jabatan fungsional. Dengan cara inilah dosen dapat dinilai sejauh mana dia dapat mencapai jumlah unsur dalam tri darma yang memenuhi syarat kenaikan jabatan dalam kurun waktu tertentu.

2. Jika dilihat dari Format F1 Laporan Beban Kerja Dosen serta Laporan Evaluasi Tingkat Jurusan di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II, melalui

Pengukuran terhadap nilai yang telah didapatkan oleh dosen pada unsur tri dharma perguruan tinggi pada kurun waktu 1 semester dibagi dengan nilai standar yang yang seharusnya mereka selesaikan pada waktu 1 semester.

Dihubungkan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan pendidikan tinggi, kompetensi dosen mempunyai peran yang strategis. Hanafiah (1994) misalnya mengungkapkan bahwa tercapai tidaknya kualitas pendidikan tinggi

yang diharapkan, ditentukan oleh mutu para dosen di setiap bidang ilmu yang dibinanya. Ungkapan lain menyatakan, mutu pendidikan bergantung pada mutu personel pengajar (Sutisna, 1993). Salah satu indikator untuk mengukur kemampuan dosen adalah dengan mengukur tingkat pengetahuan dosen, yang secara tidak langsung dapat dilihat dari tingkat pendidikannya.

Tabel 1. 5

Tingkat Pendidikan Dosen di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2011

NO	JURUSAN	TINGKAT PENDIDIKAN				JUMLAH
		S3	S2	S1	D4	
1	Teknik Elektromedik	1	9	2	-	12
2	Teknik Radiodiagnostik & Radioterapi	1	10	2	1	14
3	Teknik Gigi	-	6	4	-	10
4	Gizi	3	24	1	-	28
5	Kesehatan Lingkungan	2	18	5	-	25
6	Analisa Farmasi & Makanan	-	3	2	-	5
7	Farmasi	-	7	2	-	9
JUMLAH		7	77	18	1	103

Sumber : DUK Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2011

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 74,76% dosen yang telah memiliki kualifikasi S2. Namun jika dilihat di penyebaran di masing – masing Jurusan, maka dapat dilihat ada beberapa Jurusan yang memiliki jumlah serta kualifikasi dosen yang belum memadai (jurusan Anafarma).

Peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan pendidikan yang dihubungkan dengan variabel produktivitas dosen serta kemampuan dosen di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II dikarenakan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II merupakan 1 (satu) dari 38 (tiga

puluh delapan) Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan yang merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Badan PPSDM Kesehatan, yang menyelenggarakan pendidikan vokasi yang jarang diselenggarakan oleh Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan lain. Ketujuh jurusan yang dimiliki merupakan jurusan yang sangat jarang dimiliki oleh Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan lain, sehingga belum ada banyak gambaran tentang penyelenggaraan pendidikannya. Selain itu dengan komposisi tenaga dosen yang bervariasi di masing – masing jurusan ternyata juga membuat nilai IPK lulusannya juga bervariasi. Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk mengambil tema tentang kualitas pelayanan dosen di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II sebagai bahan penelitian.

2. RUMUSAN MASALAH

Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II memiliki 7 (tujuh) Jurusan yang menyelenggarakan pendidikan vokasi yang sangat jarang diselenggarakan oleh Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan lain, sehingga belum ada banyak gambaran tentang penyelenggaraan pendidikannya. Pelayanan pendidikan dilaksanakan dengan didukung kuantitas dan kualifikasi dosen yang bervariasi di 7 (tujuh) Jurusan. Secara umum terdapat 74,76% dosen yang telah memiliki kualifikasi S2. Jurusan yang telah memiliki kuantitas & kualifikasi dosen yang memadai tidak menjamin bahwa IPK lulusan mahasiswanya $\geq 3,00$ serta mahasiswanya dapat lulus tepat waktu, jumlahnya lebih dari 80%. Contohnya, walaupun memiliki dosen dengan kuantitas dan kualifikasi yang memadai, namun Jurusan Teknik Gigi hanya 34,48% mahasiswanya yang lulus ber IPK $\geq 3,00$ dan pada Jurusan Teknik Elektromedik hanya 66,36% mahasiswanya yang dapat lulus tepat waktu. Pada Jurusan Anafarma yang memiliki kuantitas dosen sedikit dan kualifikasi dosen yang lebih rendah namun dapat menghasilkan lulusan dengan IPK $\geq 3,00$ sebanyak 76% serta mahasiswanya dapat lulus tepat waktu sebesar 94,94%. Sedangkan pada jurusan

yang lain memiliki kuantitas dan kualifikasi dosen yang memadai dan dapat menghasilkan lulusan dengan $IPK \geq 3,00$ dan lulus tepat waktu sebanyak lebih dari 80%.

Berdasarkan gambaran diatas, memunculkan pertanyaan yang perlu dijawab khususnya yang berkaitan dengan mutu/kualitas pelayanan dosen di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II. Ada beberapa asumsi teoritik yang perlu dikonfirmasi melalui penelitian ini, yaitu faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dosen di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2012.

Berdasarkan teori yang ada, maka pada penelitian ini, penulis akan mencoba untuk menelaah faktor produktivitas dosen dan kemampuan dosen yang diduga mempengaruhi kualitas pelayanan dosen. Sehingga berdasarkan uraian – uraian yang telah dipaparkan diatas, dapat dirumuskan permasalahan tentang bagaimana pengaruh kemampuan dosen dan produktivitas dosen terhadap kualitas pelayanan dosen di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2012.

3. PERTANYAAN PENELITIAN

Bagaimana pengaruh kemampuan dosen dan produktivitas dosen terhadap kualitas pelayanan dosen di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2012.

4. TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh kemampuan dosen dan produktivitas dosen terhadap kualitas pelayanan dosen di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2012.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui pengaruh kemampuan dosen terhadap produktivitas dosen di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2012;
- b. Mengetahui pengaruh kemampuan dosen terhadap kualitas pelayanan dosen di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2012;
- c. Mengetahui pengaruh produktivitas dosen terhadap kualitas pelayanan dosen di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2012.

5. MANFAAT PENELITIAN

- a. Bagi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II

Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan terutama terhadap Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II agar dapat mengatasi permasalahan berkenaan dengan kualitas pelayanan dosen terutama melalui perbaikan faktor kemampuan serta produktivitas dosen.

- b. Bagi Badan PPSDM Kesehatan.

Menjadi bahan masukan tentang gambaran kualitas pelayanan dosen di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II, sehingga dapat menjadi bahan acuan dlm rangka memfasilitasi peningkatan dan pengembangan produktivitas dan kemampuan dosen dalam rangka mencapai pelayanan pendidikan yg berkualitas.

6. RUANG LINGKUP MASALAH

a. Lingkup masalah

Masalah dibatasi pada pengaruh kemampuan dan produktivitas dosen terhadap kualitas pelayanan dosen di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2012.

b. Lingkup keilmuan

Bidang penjaminan mutu khususnya sumber daya manusia (dosen) di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II.

c. Lingkup tempat

Penelitian dilaksanakan di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II.

d. Lingkup metode

Metode yang dipergunakan adalah penyebaran kuisisioner untuk memperoleh data primer dan pengecekan dokumen untuk memperoleh data sekunder, dengan pendekatan secara *cross sectional*.

e. Lingkup sasaran

Seluruh dosen tetap sebagai responden, serta atasan (Ketua Jurusan/Sekretaris Jurusan), rekan sejawat dan mahasiswa regular di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II.

f. Lingkup waktu

Penelitian dilaksanakan mulai bulan April – Juni Tahun 2012.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1. MUTU ATAU KUALITAS.

1. Pengertian mutu atau kualitas.

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan mutu atau kualitas antara lain:

a. Menurut Djoko Wiyono (1999), mutu adalah :

- 1) Tingkat kesempurnaan suatu produk / jasa;
- 2) *expertise* atau keahlian dan keterikatan yang selalu dicurahkan kepada pekerjaan;
- 3) kegiatan tanpa salah dalam melakukan pekerjaan.

b. Menurut J Supranto (2001)

“Quality is the extent to which products meet the requirements of people who use them”. Jadi suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

c. Menurut Fandy Tjiptono dan Diana Anastasia (2003)

Mutu/kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

d. Menurut Vincent Gaspersz (2011)

- 1) Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk tersebut;
- 2) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

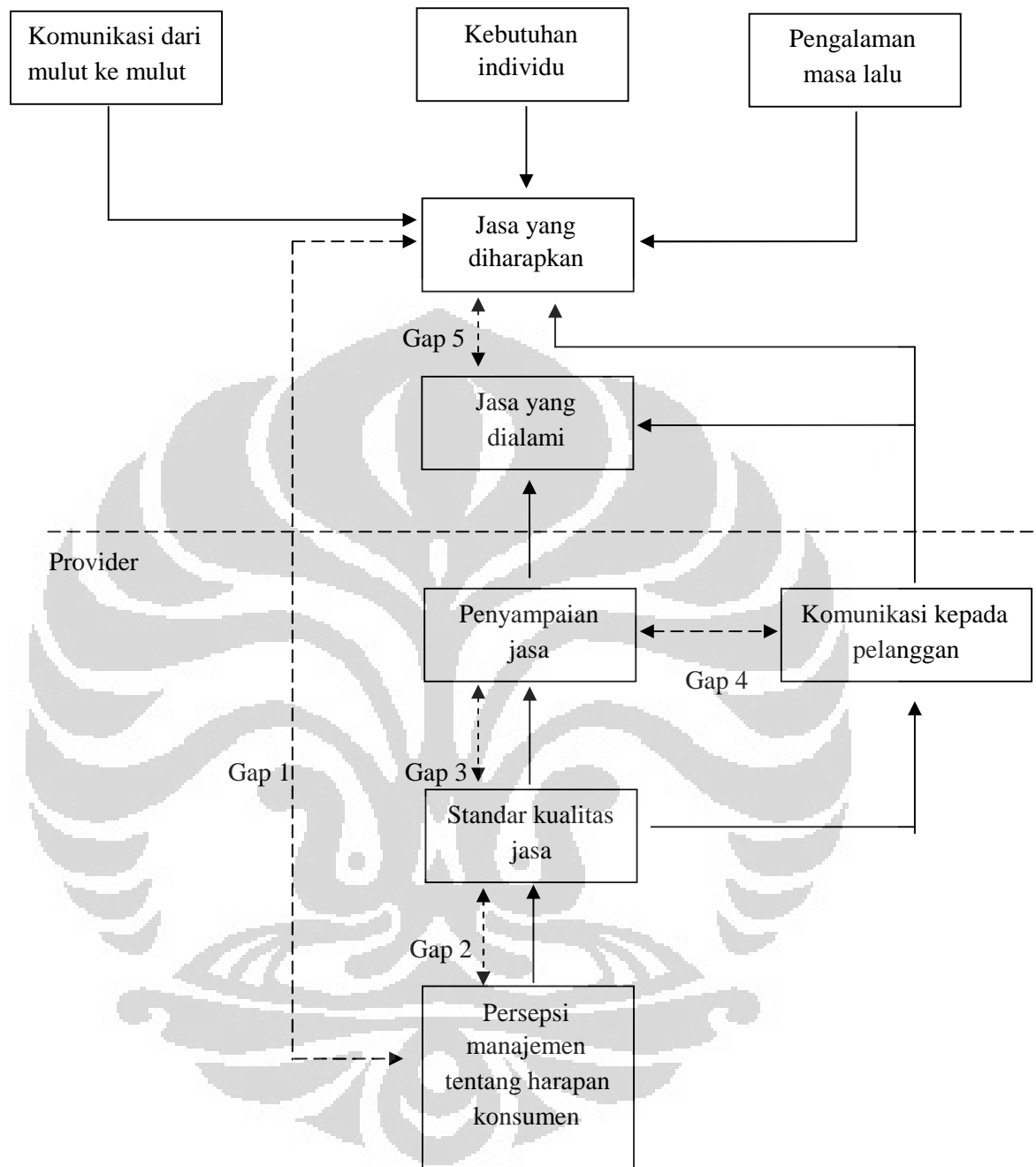
2. Berbagai teknik pengukuran mutu / kualitas

Mutu dapat memberikan indeks mutu mengenai proses bisnis, proses pengadaan produk berupa barang atau jasa. Ukuran mutu sering terfokus pada obyektif atau indeks keras, tetapi akhir-akhir ini terjadi kecenderungan untuk menggunakan suatu ukuran yang subyektif atau “*soft measures*“ sebagai indikator mutu. Ukuran ini disebut lunak (*soft*) karena ukuran ini berfokus pada persepsi dan sikap (*perceptions dan attitudes*) daripada hal – hal yang konkret yang sering disebut kriteria obyektif. Pengukuran lunak ini meliputi kuesioner kepuasan pelanggan (Soekidjo Notoatmodjo, 1993).

Untuk menentukan persepsi dan sikap pelanggan mengenai mutu barang atau jasa yang mereka beli, termasuk juga kuesioner sikap karyawan yang memungkinkan untuk mengetahui persepsi mereka mengenai kepuasan dalam bekerja. Karena mutu ditentukan oleh kenyataan, apakah barang atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan. Pengukuran mutu didalam perusahaan jasa mungkin lebih baik diukur dengan menggunakan persepsi pelanggan tentang jasa yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Berbeda dengan industri pengolahan, mutu dapat diperkirakan dengan indeks obyektif (pengukuran keras) seperti ukuran suku cadang (sekian cm panjang atau lebarnya, sekian kg beratnya). Sektor jasa tidak dapat diukur dengan cara demikian karena jasa tidak terlihat (*intangible*) tidak seperti barang yang terlihat (*tangible*) (J. Supranto, 2001).

Parasuraman dkk dalam Fandy Tjiptono (2003) merumuskan model kualitas jasa yang menyoroti persyaratan – persyaratan utama untuk memberikan kualitas jasa yang diharapkan. Metode ini mengidentifikasi 5 gap yang menyebabkan kegagalan delivery jasa. Gap tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

Pelanggan



Sumber : Parasuraman, dkk dalam Fandy Tjiptono (2003)

Gambar 1.1
Model Kualitas Jasa

Menurut Robbins (2008), bahwa karyawan dalam pekerjaan jasa sering berinteraksi dengan pelanggan (konsumen). Bukti menunjukkan bahwa karyawan yang puas bisa meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Karyawan yang merasa puas cenderung lebih ramah, setia dan responsive sehingga lebih dihargai oleh para pelanggan. Kualitas ini membangun kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Kepuasan kerja karyawan biasanya disebabkan oleh pekerjaan itu sendiri, bayaran (gaji), promosi, pengawasan dari pimpinan, rekan kerja serta aspek keseluruhan. Hal-hal yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kinerja, perilaku kewargaan organisasional (*Organizational Citizenship Behavior*), kepuasan pelanggan, ketidakhadiran, perputaran karyawan serta perilaku menyimpang di tempat kerja.

3. Pengembangan dimensi mutu.

- a. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991), terdapat 5 (lima) faktor dominan atau penentu dalam mutu pelayanan jasa, yang pada akhirnya menjadi penentu tingkat kepuasan.

Kelima faktor tersebut, terdapat dalam lima dimensi pokok yang digunakan dalam menilai kualitas pelayanan yaitu :

- 1) Daya tanggap (*responsiveness*)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan pelanggan, misalnya penyediaan sarana yang sesuai untuk menjamin terjadinya proses yang tepat. Dimensi ketanggapan ini merefleksikan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan tepat pada waktunya, dimensi ini berkaitan dengan keinginan dan atau kesiapan pekerja untuk melayani. Dimensi ini merefleksikan persiapan perusahaan sebelum memberikan pelayanan.

- 2) Kepastian / jaminan (*assurance*)

Yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau

keragu-raguan. Dimensi kepastian / *assurance* ini merupakan gabungan dari dimensi :

- Kompetensi (*competence*), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
- Kesopanan (*courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.
- Kredibilitas (*credibility*), meliputi hal – hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.

Dimensi ini merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahan kepada pelanggan dan keamanan operasinya.

3) Berwujud (*tangibles*)

Yaitu bukti fisik dari pelayanan, bisa berupa fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan dan sarana komunikasi. Kenyataan yang berkaitan dengan perusahaan tersebut mencakup objek yang sangat bervariasi, contohnya karpet tempat duduk, pencahayaan, warna dinding, brosur, korespondensi, dll. Dimensi tersebut berkaitan dengan peralatan dan fasilitas yang digunakan serta personel dan materi komunikasi yang digunakan.

4) Empati (*emphaty*)

Yaitu kemudahan dalam melaksanakan hubungan , komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dimensi *emphaty* ini merupakan gabungan dari dimensi :

- Akses (*accses*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan.
- Komunikasi (*communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.

- Pemahaman kepada pelanggan (*understanding the customer*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan. Dimensi ini juga merefleksikan kemampuan pekerja untuk menyelami perasaan pelanggan sebagaimana jika pekerja itu sendiri mengalaminya.

5) Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat, handal, dapat dipercaya, bertanggung-jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya. *Reliability* mencakup 2 hal pokok yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti bahwa perusahaan memberikan pelayanan secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan layanan sesuai dengan jadwal yang disepakati. Secara umum dimensi *reliability* merefleksikan konsistensi dan keandalan dari kinerja perusahaan.

4. Faktor – faktor kunci sukses dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Fandy Tjiptono & Diana Anastasia (2003), faktor – faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan adalah

1). Mendengarkan suara pelanggan (*Listening the voices of Customer*)

Riset terhadap pelanggan menyatakan bahwa kekuatan dan kelemahan pelayanan perusahaan berasal dari perspektif orang – orang yang merasakannya, sedangkan riset terhadap non pelanggan menyatakan bagaimana *competitor* memberikan pelayanan yang selanjutnya digunakan sebagai dasar perbandingan. Dengan mendengarkan suara pelanggan secara sistematis (*Systemic Listening*) akan mengarahkan

pembuat keputusan untuk bisa membuat keputusan yang berhubungan dengan atribut pelayanan.

2). Memberikan pelayanan yang handal (*Service reliability*)

Dari 5 (lima) dimensi mutu layanan yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *reliability* maka *reliability* adalah karakteristik yang paling penting menilai kualitas pelayanan, sedangkan 4 (empat) faktor lain memberikan kerangka kerja memahami apa yang diharapkan pelanggan.

3). Memberikan *Basic Service*

Basic service sangat erat dengan *reliabilitas*. Pelanggan menginginkan *basic service*, mengharapkan pelayanan yang fundamental dan bukan sekadar janji-janji. (Walgito, B, 1997)

4). *Service Design*

Service design melibatkan pandangan *holistic* terhadap system pelayanan disamping pengelolaan lebih akurat.

5). Pemulihan (*recovery*)

Seringkali perusahaan kurang mendorong pelanggan mencoba memecahkan masalah yang ada, tidak memberikan otoritas karyawan untuk memecahkan masalah dengan segera, tidak melakukan investasi sistim komunikasi dan informasi waktu resolusi masalah pelayanan. Banyak pelanggan tidak puas dan tidak mengadu secara langsung karena tidak mengetahui prosedurnya.

Perusahaan dapat mengatasi keengganan dan memperbaiki *recovery service* dengan tiga cara:

- Mendorong pelanggan mengadu dan membuat mudah prosedurnya.
- Merespon secara cepat dan personal.
- Mengembangkan sistim resolusi masalah.

6). *Surprising customer*

Dimensi – dimensi proses pelayanan memberikan *surprise* pada pelanggan dengan kecepatan penyampaian yang handal, kesopanan,

keramahan, *competence*, komitmen atau pemahaman karyawan (*understanding*).

7). *Fair play*

Pelanggan mengharapkan mereka diperlakukan secara jujur. Pelanggan akan merasa sakit hati dan kehilangan kepercayaan jika tidak menerima pelayanan seperti yang diharapkan atau seperti yang dijanjikan. Kejujuran mendasari semua harapan pelanggan. (Winardi, 1994)

8). *Teamwork*

Perusahaan harus aktif membina *teamwork* yang melibatkan orang-orang dari berbagai bidang fungsional. Untuk itu diperlukan pertemuan-pertemuan untuk membangun komunikasi, memiliki tujuan bersama, berbagai pengalaman, penetapan sistim imbalan yang langsung dikaitkan dengan hasil / kinerja, sistim pelatihan *cross training employee* dari berbagai segi dalam rantai pelayanan.

9). *Employee Research*

Employee research sama pentingnya dengan *customer research*, karena karyawan adalah pelanggan internal dan mereka orang-orang yang bisa menilai kualitas pelayanan internal. Karena kualitas pelayanan eksternal dipengaruhi oleh kualitas pelayanan internal, maka pengukuran kualitas pelayanan adalah sangat esensial, karyawan memberikan atau menawarkan pandangan-pandangan mengenai kondisi-kondisi yang diperkirakan bisa menurunkan kualitas pelayanan organisasi serta *employee research* juga membantu sistim peringatan awal, karena pekerja lebih mengetahui rahasia sistim *delivery* pelayanan.

10). *Servant Leadership*

Memperbaiki kualitas pelayanan melibatkan dan membutuhkan tipe kepemimpinan khusus yang disebut *servant leadership*. *Servant leader* dituntut mampu melayani, membantu para pekerja, mengarahkan para pekerja untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

5. KUALITAS PELAYANAN DOSEN

Pendidikan tenaga kesehatan merupakan bagian integral dari pembangunan Nasional di bidang kesehatan yang diarahkan untuk mendukung upaya pencapaian derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Dalam kaitannya ini, pendidikan tenaga kesehatan diselenggarakan untuk memperoleh tenaga kesehatan yang bermutu, yang mampu mengemban tugas untuk mewujudkan perubahan, pertumbuhan dan pembaharuan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan untuk seluruh masyarakat secara optimal (Depkes RI, Pusdiknakes, 1993).

Penilaian terhadap aspek atau dimensi setiap komponen belajar mengajar yang telah dijabarkan, khususnya kompetensi profesional dosen dalam mengelola proses belajar mengajar memerlukan sumber informasi atau sumber data dari berbagai pihak terutama yang terlibat dalam kegiatan belajar mengajar.

Sudjana (1999) menyatakan sumber data yang diperlukan pada umumnya berasal dari 3 (tiga) kelompok, yaitu tenaga kependidikan, siswa itu sendiri, dan para orang tua. Lain halnya menurut Doyle (1976) yang dijelaskan lebih lanjut oleh Braschamp (1984) menyatakan bahwa menilai kemampuan mengajar ini dapat digunakan berbagai sumber penilaian yaitu siswa, kolega/teman sejawat, diri sendiri, alumni dan catatan administrasi.

Sudjana (1999) menyatakan bahwa informasi dari siswa terutama berkenaan dengan keadaan dan karakteristik siswa itu sendiri, pandangan siswa mengenai kemampuan guru mengajar, pandangan siswa mengenai cara belajar di sekolah, pandangan siswa mengenai penilaian hasil belajar, kesulitan yang dihadapi siswa dalam belajar, sikap guru pada waktu mengajar, pelayanan yang diterima siswa dari guru dan dari sekolah pada umumnya dan hasil belajar yang dicapainya. Ditambah juga bahwa khususnya metode penilaian *rating scale* untuk mahasiswa dapat digunakan sebagai alat untuk menggali data tentang kemampuan mengajar dosen.

Taclihere (1988) menyatakan bahwa penilaian kemampuan mengajar oleh mahasiswa mempunyai banyak keuntungan, yaitu :

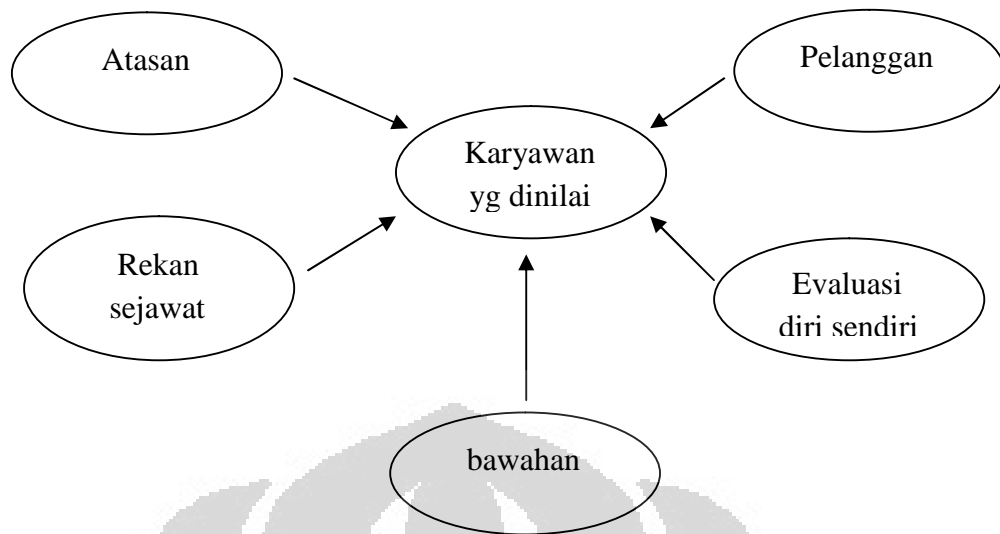
- a. Evaluasi mahasiswa member informasi secara langsung dari konsumen dan sumber konsumen lebih bersifat akurat dibanding pengunjung sesaat.
- b. Karena mahasiswa banyak mengambil mata kuliah dari dosen lain, sehingga mahasiswa mempunyai pembandingan yang baik yaitu penampilan dan kemampuan mengajar dosen yang lain.

Dari pendapat diatas nampak mempunyai banyak kesamaan, bahwa mahasiswa sebagai orang yang belajar dapat dipakai sebagai sumber informasi yang cukup konsisten dalam menilai tingkat kemampuan mengajar dosen. Sehubungan dengan hal tersebut Phopham (1975) dalam Trini Nurwati (2000) memperkuat dengan pendapatnya yang menyatakan sebagai berikut:

- a. Penilaian oleh mahasiswa lebih diterima secara adil / wajar
- b. Informasinya mudah dikumpulkan
- c. Mahasiswa dapat melakukannya secara terus menerus
- d. Mengamati penampilan dosen dalam waktu yang cukup lama

Dari berbagai pendapat tersebut dapat dinyatakan bahwa untuk mengungkap kompetensi dosen dalam mengelola proses belajar mengajar, penilaian oleh mahasiswa dapat dilakukan. Walaupun ada beberapa variabel yang dianggap sumber bias, antara lain nilai mata kuliah yang diperoleh dari dosen tersebut serta minat mahasiswa.

Secara umum, penilaian dapat dilakukan oleh siapapun yang mengetahui kerja dosen antara lain atasan langsung, rekan sejawat, bawahan, diri sendiri dan pelanggan. Hal ini dapat diilustrasikan dalam skema sebagai berikut:



Gambar 2.1
Penilaian dari Multi Sumber

Sumber : Mathis, R. L dan Jackson , J.H. (2006).

Penilaian dosen dapat dilakukan oleh atasan langsung (Ketua Jurusan/Sekretaris Jurusan), Rekan sejawat dosen, mahasiswa serta oleh diri sendiri. Penilaian tidak terlepas dari tugas dan tanggung – jawab tri dharma perguruan tinggi yang meliputi pendidikan – pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

6. SINTESA

Dari beberapa definisi mutu atau kualitas menurut beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan hasil suatu pekerjaan yang dipandang oleh konsumen adalah bebas dari kekurangan atau kerusakan sehingga dapat memenuhi atau melebihi kebutuhan / harapannya.

Menurut Parasuraman dkk (1991), terdapat 5 (lima) faktor dominan atau penentu dalam mutu pelayanan jasa, yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *reliability*.

Menurut Fandy Tjiptono & Diana Anastasia (2003), faktor – faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan adalah mendengarkan suara pelanggan (*Listening the voices of Customer*), memberikan pelayanan yang handal (*Service reliability*), memberikan *Basic Service, Service Design*, pemulihan (*recovery*), *Surprising customer, Fair play, Teamwork, Employee Research* dan *Servant Leadership*.

Kualitas pelayanan dosen adalah hasil pekerjaan yang dilakukan oleh dosen dalam rangka memenuhi tugas dan tanggung-jawabnya dalam rangka memenuhi tri dharma perguruan tinggi.

Penilaian kualitas pelayanan dosen dapat dilakukan oleh atasan langsung (Ketua Jurusan/Sekretaris Jurusan), Rekan sejawat dosen, mahasiswa serta oleh diri sendiri.

2.2. PRODUKTIVITAS

1. Pengertian Produktivitas

- a. Dalam Rome Conference European Productivity Agency (1958) disebutkan bahwa produktivitas
 - 1) Adalah tingkat efisiensi dan efektivitas dari penggunaan elemen produksi
 - 2) Merupakan sikap mental, yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada, yang mementingkan usaha terus menerus untuk menyesuaikan aktivitas ekonomi terhadap kondisi yang sudah berubah, serta untuk menerapkan teori–teori dan metode–metode baru dan kepercayaan yang teguh akan kemajuan umat manusia.
- b. Paul Mali (1978), mendefinisikan bahwa produktivitas adalah pengukuran seberapa baik sumber daya digunakan bersama di dalam organisasi untuk menyelesaikan suatu kumpulan hasil – hasil;
- c. Dewan produktivitas nasional (1983), merumuskan pengertian produktivitas sebagai berikut:

- 1) Produktivitas adalah sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik daripada kemarin dan hari esok lebih baik daripada hari ini,
 - 2) Secara umum produktivitas adalah perbandingan atau rasio antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan,
 - 3) Produksi dan produktivitas merupakan dua pengertian yang berbeda. Peningkatan produksi menunjukkan pertambahan jumlah hasil yang dicapai, sedangkan peningkatan produktivitas mengandung pengertian pertambahan hasil dan perbaikan cara pencapaian produksi. Peningkatan produksi tidak selalu disebabkan oleh peningkatan produktivitas, karena produksi dapat meningkat walaupun produktivitasnya tetap ataupun menurun,
 - 4) Peningkatan produktivitas dapat dilihat dalam (tiga) bentuk, yaitu
 - Jumlah produksi meningkat dengan menggunakan sumber daya yang sama
 - Jumlah produksi yang sama atau meningkat dicapai dengan menggunakan sumber daya yang lebih sedikit
 - Jumlah produksi yang jauh lebih besar diperoleh dengan pertambahan sumber daya yang relatif lebih kecil
 - 5) Produktivitas dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun faktor lainnya, seperti pendidikan, keterampilan, disiplin, sikap dan etika kerja, motivasi, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan dan iklim kerja, hubungan industri Pancasila, teknologi, sarana produksi, manajemen, kesempatan kerja, dan kesempatan berprestasi.
- d. Piagam Produktivitas Oslo (1984), menyebutkan bahwa produktivitas adalah konsep yang universal, dimaksudkan untuk menyediakan semakin banyak barang dan jasa untuk kebutuhan semakin banyak orang dengan menggunakan sesedikit mungkin sumber daya.
- e. George J Washinis dalam Rusli Syarif (1991), menyatakan bahwa produktivitas mencakup 2 (dua) konsep dasar yaitu guna dan hasil guna.

Daya guna menggambarkan tingkat sumber–sumber manusia, dana dan alam yang diperlukan untuk mengusahakan hasil tertentu, sedangkan hasil guna menggambarkan akibat dan kualitas dari hasil yang diusahakan.

- f. Menurut Sinungan (2009), produktivitas adalah sebagai hubungan antara hasil nyata maupun fisik (barang–barang/jasa) yang sebenarnya, misalnya saja produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif. Suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan atau output input. Masukan sering dibatasi dengan masukan tenaga kerja, sedangkan keluaran diukur dengan kesatuan fisik bentuk dan nilai. Kerja produktif menurut Sinungan (2009) memerlukan prasyarat sebagai faktor pendukung, yaitu:
- 1) Kemauan kerja yang tinggi
 - 2) Kemampuan kerja yang sesuai dengan isi kerja
 - 3) Lingkungan kerja yang nyaman
 - 4) Penghasilan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum
 - 5) Jaminan sosial yang memadai
 - 6) Kondisi kerja yang manusiawi
 - 7) Hubungan kerja yang harmonis
- g. Menurut Siagian (2006), produktivitas adalah kemampuan untuk memperoleh manfaat yang sebesar–besarnya dari sarana dan prasarana yang sedia dengan menghasilkan keluaran (output yang optimal), bahkan kalau mungkin yang maksimal. Hal yang perlu ditekankan adalah kemampuan untuk memperoleh manfaat masukan (input) dengan menghasilkan output maksimal.
- h. Gilmore dalam Wahyudi (2006), menyatakan bahwa individu yang produktif memiliki sifat–sifat kepribadian yang sama, sedangkan perbedaan individu yang produktif tinggi dengan individu yang produktif rendah terletak pada harga diri (*self esteem*). Dalam pandangan ini

Gilmore menekankan kontribusi yang positif dari diri seseorang terhadap lingkungannya dimana dia berada.

2. Hal – Hal Yang Mempengaruhi Produktivitas

Menurut Sutermeister dalam Riduwan (2006) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja seseorang yaitu:

- a. Perkembangan teknologi (bahan yang dikerjakan, *job layout*, metode kerja)
- b. Penampilan kerja (*job performance*), dipengaruhi oleh:
 - 1) Motivasi kerja dipengaruhi oleh :
 - a. Kondisi sosial (organisasi formal, serikat pekerja, organisasi informal, dan para pemimpin).
 - b. Kebutuhan individu (*physiological, social, egoistic*, aktivitas pekerja, jenis kelamin, tingkat aspirasi, dan latar belakang budaya).
 - c. Kondisi fisik tempat kerja (cahaya, temperatur, ventilasi, waktu istirahat, keselamatan kerja, musik dan tata ruang).
 - 2) Kemampuan dipengaruhi oleh :
 - a. Pengetahuan (latihan pengalaman kerja dan pendidikan).
 - b. Keterampilan (pendidikan, sikap dan kepribadian).

Menurut Sukarna (1993), produktivitas kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu :

- a. Kemampuan dan ketangkasan karyawan.
- b. Managerial skill atau kemampuan pimpinan perusahaan.

- c. Lingkungan kerja yang baik.
- d. Lingkungan masyarakat yang baik.
- e. Upah kerja.
- f. Motivasi pekerja untuk meraih prestasi kerja.
- g. Disiplin kerja karyawan.
- h. Kondisi politik atau keamanan, dan ketertiban negara.
- i. Kesatuan dan persatuan antara kelompok pekerja.
- j. Kebudayaan suatu negara.
- k. Pendidikan dan pengalaman kerja.
- l. Kesehatan dan keselamatan pekerja karyawan.
- m. Fasilitas kerja.
- n. Kebijakan dan sistem administrasi perusahaan.

3. Pengukuran Produktivitas Dosen

Ravianto (1985) menyatakan bahwa pengukuran produktivitas sendiri merupakan salah satu cara untuk meningkatkan produktivitas. Menurut Brinkerhoff & Dessler (1990) dalam Kussetiarso (2002) seperti dikutip Anggoro (2006) terdapat 4 (empat) kriteria dalam pengukuran produktivitas yang efektif, yaitu:

a. *Quality*.

Pengukuran harus mendefinisikan dan merefleksikan kualitas dari produksi atau pelayanannya juga sebaik kuantitasnya. Suatu pengukuran yang hanya memfokuskan pada segi kuantitasnya akan mengurangi produktivitas.

b. *Mission dan Goals.*

Pengukuran harus mendefinisikan dan menilai sejumlah output dan pelayanan yang sudah terintegrasi dalam misi organisasi dan tujuan strategis. Pengukuran yang langsung terhadap produk dan pelayanan tidak konsisten dengan misi dan tujuan yang akan mengancam produktivitas.

c. *Reward and Incentives.*

Pengukuran harus terintegrasi dan insentif kinerja, sistem imbalan dan tindakan – tindakannya. Pengukuran yang tidak mempunyai kontingensi yang tinggi akan berdampak terhadap produktivitas.

d. *Employee Involvement.*

Harus ada keterlibatan dari pihak karyawan dan pihak-pihak yang berkepentingan secara langsung dalam mendefinisikan dan merancang ukuran-ukuran produktivitas. Pada saat kurangnya keterlibatan tidak terjadi didalam hal komitmen dan kesepakatan, hasil dari pengukuran akan tidak sesuai dengan yang diharapkan atau mempunyai dampak pada produktivitas di masa yang akan datang.

Menurut Sinungan (2009) pengukuran produktivitas berarti perbandingan yang dapat dibedakan dalam tiga jenis yang sangat berbeda, yaitu:

- a. Perbandingan antara pelaksanaan sekarang dengan pelaksanaan secara historis yang tidak menunjukkan apakah pelaksanaan sekarang ini memuaskan, namun hanya mengetengahkan apakah meningkat atau berkurang tingkatannya.
- b. Perbandingan pelaksanaan antara satu unit (perorangan, tugas, seksi, proses) dengan lainnya. Pengukuran seperti ini menunjukkan pencapaian relatif.
- c. Perbandingan pelaksanaan sekarang dengan targetnya, dan inilah yang terbaik sehingga memusatkan perhatian pada sasaran/tujuan.

Pengukuran produktivitas dapat juga dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu *physical productivity* dan *value productivity* (Ilyas, 2002). Yang

dimaksud dengan *physical productivity* adalah pengukuran produktivitas secara kuantitatif dengan unit pengukuran dapat berupa ukuran (*size*), panjang, jumlah unit, berat, waktu, dan jumlah SDM. Sedangkan *value productivity* adalah pengukuran produktivitas dengan menggunakan nilai uang sebagai tolak ukur, atau tingkat produktivitas dikonversi ke dalam bentuk rupiah (nilai mata uang).

Untuk pengukuran produktivitas dosen akan merujuk pada pengukuran produktivitas yang diuraikan oleh Ravianto (1985) dan Sinungan (2009). Pengukuran dengan cara ini melibatkan unsur jumlah hasil produksi dan satuan waktu tertentu, dan dibagi dengan standar yang seharusnya dicapai.

Dalam pengukuran produktivitas dalam tri darma perguruan tinggi terdapat unsur baku di mana produksi terhadap unsur tri darma perguruan tinggi tersebut dapat dilihat pada penilaian angka kredit dosen dalam rangka peningkatan jabatan fungsional serta dari perolehan angka tri darma perguruan tinggi di format F1 laporan beban kerja dosen dan laporan evaluasi tingkat Jurusan di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II.

Oleh karena itu terdapat 2 (dua) pengukuran produktivitas dosen, yaitu

a. Jika dilihat dari perolehan angka kredit dosen, melalui

Pengukuran rasio kenaikan jabatan fungsional, dimana rasio ini membandingkan antara produktivitas hasil tri darma perguruan tinggi dengan syarat kenaikan jabatan fungsional. Dengan cara inilah dosen dapat dinilai sejauh mana dia dapat mencapai jumlah unsur dalam tri darma yang memenuhi syarat kenaikan jabatan dalam kurun waktu tertentu (Ramlan Harahap, 1999).

Nilai rasio kenaikan jabatan fungsional dapat memiliki arti bahwa seorang dosen dianggap produktif apabila dia telah memenuhi syarat kenaikan jabatan dosen. Syarat kenaikan jabatan tersebut sesuai dengan angka kredit yang telah telah ditetapkan.

Tabel 2.1.
Jabatan dan Pangkat Tenaga Pengajar dan Angka Kredit Kumulatif yang
diperlukan untuk Pangkat dan Jabatan Dosen

JABATAN	PANGKAT	GOL	ANGKA KREDIT
Asisten Ahli	Penata Muda	IIIa	100
	Penata Muda Tk. I	IIIb	150
Lektor	Penata	IIIc	200
	Penata Tk. I	IIId	300
Lektor Kepala	Pembina	IVa	400
	Pembina Tk. I	IVb	500
	Pembina Utama Muda	IVc	700
Guru Besar	Pembina Utama Madya	IVd	850
	Pembina Utama	IVe	1050

Sumber :

Keputusan Menteri Negara Koordinator Bidang Pengawasan Pembangunan dan Pendayagunaan Aparatur Negara RI Nomor 38/KEP/MK.WASPAN/8/1999

Tambahan angka kredit tersebut haruslah memenuhi ketentuan :

- Sekurang-kurangnya 80% berasal dari Unsur Utama, dengan penjabaran sebagai berikut:
 - 1) pendidikan dan pengajaran = 30% (minimal)
 - 2) penelitian = 25% (minimal)
 - 3) pengabdian kepada masyarakat = 15% (maksimal), dengan catatan tidak boleh kosong (harus ada), dan
- Sebanyak-banyaknya 20% berasal dari Unsur Penunjang

Kenaikan ke jenjang jabatan fungsional yang lebih tinggi merupakan suatu bentuk pembinaan karir pegawai negeri sipil lainnya. Sebagai salah satu syarat untuk kenaikan itu, seorang dosen harus dapat mengumpulkan sejumlah angka kredit tertentu sehingga memenuhi jumlah yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Angka kredit merupakan angka yang diberikan terhadap semua butir kegiatan yang dapat dimintakan angka

kreditnya terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh dosen itu sejak menduduki jabatan dosennya yang terakhir . Perlu diperhatikan bahwa tidak semua kegiatan yang dilakukan oleh seorang dosen mempunyai angka kredit atau dapat dimintakan angka kreditnya digolongkan menjadi kegiatan utama (unsur Penunjang Tri dharma Perguruan Tinggi). Sesuai dengan ketentuan yang berlaku saat ini, jenjang jabatan fungsional dosen terbagi 4 jenjang, yaitu: Asisten Ahli, Lektor, Lektor Kepala dan Guru Besar. Kewenangan menetapkan angka kredit bagi dosen yang diusulkan ke jabatan sampai dengan lektor berada pada Kementerian Kesehatan, kewenangan menetapkan angka kredit bagi dosen yang diusulkan ke jabatan Lektor Kepala berada pada Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, sedangkan untuk jabatan Guru Besar tidak terdapat di tingkat Poltekkes.

Dengan demikian seorang dosen dinilai produktif bila memperoleh nilai rasio yang diperoleh semakin tinggi (>1). Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\text{Produktivitas per tahun} = \frac{\text{total angka kredit}}{\text{lama produksi (tahun)}}$$

$$\text{Rasio kenaikan jabatan} = \frac{\text{total angka kredit}}{\text{syarat kenaikan}}$$

Dimana :

- Total angka kredit unsur tri dharma perguruan tinggi adalah total dari jumlah jenis unsur tri dharma sejak jabatan fungsional dosen terakhir hingga saat penelitian ini dikalikan nilai angka kreditnya.
- Lama produksi dihitung sejak tahun jabatan fungsional dosen terakhir hingga saat penelitian ini.
- Syarat angka kredit kenaikan jabatan fungsional dosen pada tiap unsur tri dharma perguruan tinggi (pendidikan dan pengajaran = 30%, penelitian = 25 % dan pengabdian kepada masyarakat = 15%) dari syarat angka kredit kenaikan jabatan dosen pada kegiatan tri dharma

perguruan tinggi yaitu sebesar 80% dari total persyaratan kenaikan jabatan fungsional dosen. Adapun untuk menentukan syarat itu adalah selisih antara nilai kumulatif angka kredit jabatan dosen berikutnya dengan nilai kumulatif angka kredit jabatan dosen sebelumnya.

- b. Jika dilihat dari perolehan angka tri dharma perguruan tinggi di format F1 laporan beban kerja dosen dan laporan evaluasi tingkat Jurusan di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II, melalui

Pengukuran terhadap nilai yang telah didapatkan oleh dosen pada unsur tri dharma perguruan tinggi pada kurun waktu 1 semester dibagi dengan nilai standar yang yang seharusnya mereka selesaikan pada waktu 1 semester. Nilai standar yang harus dicapai adalah 12 – 16 SKS. Untuk unsur pendidikan dan penelitian sebanyak 9 – 13 SKS dan unsur pengabdian kepada masyarakat sebanyak 3 SKS. Sehingga untuk memperoleh nilai yang optimal, maka standar yang dipakai adalah 13 SKS untuk unsur pendidikan dan penelitian serta 3 SKS untuk unsur pengabdian kepada masyarakat.

Pada format F1 beban kerja dosen serta laporan evaluasi tingkat Jurusan di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II berisi 3 (tiga) unsur tri dharma perguruan tinggi sesuai ketentuan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT), yaitu

- 1) Kegiatan bidang pendidikan dan pengajaran, yang meliputi :
 - a. Memberikan kuliah terhadap mahasiswa selama 1 semester perkelas.
 - b. Membimbing praktikum di laboratorium terhadap setiap kelompok.
 - c. Bimbingan kuliah kerja yang terprogram (P. Klinik, PKL, PKN, RS, Puskesmas, Industri, Laboratorium) terhadap setiap kelompok.

- d. Membimbing tugas akhir/KTI D.III/skripsi D.IV terhadap 6 orang mahasiswa selama 1 semester (6 orang mahasiswa yang dibimbing sepadan dengan 1 SKS).
 - e. Menguji tugas akhir terhadap 6 mahasiswa persemester sepadan dengan 1 SKS.
 - f. Melakukan detasering dan pencangkakan dosen.
 - g. Menyusun silabus dan RPP/Satpel (baik secara mandiri maupun kelompok per mata kuliah).
 - h. Menulis 1 judul naskah buku (bahan ajar/buku ajar/modul/diktat /pedoman PKL/PKN/KTI/Klinik/magang Puskesmas/magang industri/manual dll) yang akan digunakan untuk kalangan sendiri sebagai pedoman operasional. Jumlah tim penyusun maksimal 5 orang, dengan nilai ketua sebesar 60% dan nilai anggota sebesar 40%.
 - i. Menulis 1 judul naskah buku (bahan ajar/buku ajar/modul) yang akan digunakan secara nasional (ISBN).
 - j. Mengikuti diklat / pelatihan fungsional :

30 jam s/d 60 jam	= 1 SKS
61 jam s/d 120 jam	= 2 SKS
Lebih dari 120 jam	= 3 SKS
 - k. Mengikuti pekerti / AA (3 SKS).
- 2) Kegiatan bidang penelitian, meliputi :
- a. Keterlibatan dalam satu judul penelitian atau pembuatan karya seni atau teknologi.

Lokal = 3 SKS

Regional = 4 SKS

Nasional/Internasional = 5 SKS

Maksimal 3 orang anggota, dimana peneliti utama = 60% dan masing – masing anggota = 40%.

b. Menulis 1 judul naskah buku yang diterbitkan dan diedarkan:

Berbahasa internasional = 5 SKS

Nasional = 3 SKS

Nasional tidak ber ISBN = 2 SKS

Maksimal 3 orang anggota, dimana peneliti utama = 60% dan masing – masing anggota = 40%.

c. Menerjemahkan/menyadur 1 judul naskah buku yang akan diterbitkan dalam waktu sebanyak–banyaknya 4 semester, dinilai 2 SKS.

d. Menyunting 1 judul naskah buku yang akan diterbitkan dalam waktu sebanyak – banyaknya 4 semester, dinilai 2 SKS.

e. Sebagai asesor beban kerja dosen dan evaluasi pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi sampai dengan sebanyak–banyaknya 8 dosen, dinilai 1 SKS.

f. Tim pakar penelitian/komisi etik penelitian/konsultan penelitian, dinilai 1 SKS.

g. Menulis artikel dalam publikasi ilmiah yang ber ISSN,

Diterbitkan oleh jurnal Nasional tidak terakreditasi = 2 SKS

Diterbitkan oleh jurnal Nasional terakreditasi = 4 SKS

Diterbitkan oleh jurnal Internasional = 5 SKS

Dengan maksimal 3 orang anggota, dimana penulis utama sebesar 60% dan penulis anggota masing-masing 40%.

h. Menulis karya ilmiah dalam majalah populer, dinilai 1 SKS.

i. Menyajikan karya ilmiah melalui seminar/poster,

Nasional / regional = 2 SKS

Internasional = 3 SKS

j. Memperoleh hak paten

Paten sederhana = 3 SKS

Paten biasa = 4 SKS

Paten internasional (min. 3 negara) = 5 SKS

Maksimal 3 orang anggota, dimana Ketua sebanyak 60% dan masing-masing anggota 40%.

3) Kegiatan bidang pengabdian kepada masyarakat,

a. Kegiatan yang setara dengan 50 jam kerja persemester meliputi

Penyuluhan/pelatihan kepada masyarakat umum/khusus secara langsung per kegiatan, dinilai 1 SKS.

Penyuluhan kepada masyarakat umum melalui media elektronik (radio/tv) perkegiatan, dinilai 1 SKS.

Memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dinilai 1 SKS.

b. Membuat / menulis karya pengabdian kepada masyarakat,

Terbit ber ISBN = 3 SKS

Tidak ber ISBN = 2 SKS

Maksimal 3 orang anggota, dimana Ketua sebanyak 60% dan masing-masing anggota 40%.

Kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi secara melembaga adalah kegiatan yang mendapatkan izin atau penugasan Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II atau Ketua Jurusan bersangkutan dengan suatu Surat Keputusan atau Surat Tugas. Unsur yang terdapat dalam tridharma perguruan tinggi (Badan PPSDM Kesehatan, 2011) adalah:

- a. Pendidikan adalah pengembangan kemampuan dan jatidiri peserta didik sebagai wujud kepribadian yang utuh, melalui program pengajaran yang diarahkan melalui kurikulum program studi.
- b. Pengajaran adalah pengembangan penalaran peserta didik untuk mendalami kaidah-kaidah keilmuan sebagai pelaksanaan tugas fungsional dosen yang terdiri dari pemilihan dan pengorganisasian materi, pelaksanaan kegiatan pembelajaran, dan penilaian proses serta hasil pembelajaran sesuai dengan sasaran kurikulum yang telah ditentukan.
- c. Penelitian adalah kegiatan telaah taat kaidah dalam upaya untuk menemukan kebenaran dan/atau menyelesaikan masalah dalam ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau kesenian.
- d. Pengabdian kepada masyarakat adalah pengamalan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni yang dilakukan oleh dosen secara melembaga, yang hasilnya bermanfaat bagi usaha mencerdaskan atau mensejahterakan kehidupan bangsa.

4. Pengaruh Produktivitas Terhadap Kualitas Pelayanan

Pada pengukuran produktivitas, selama ini hanya sebatas mengukur kuantitasnya saja. Jika dosen memiliki produktivitas yang tinggi maka diharapkan juga dapat memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas juga.

Pengukuran produktivitas mutlak diperlukan di dalam usaha – usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Adanya ukuran produktivitas membuat kita dapat mengevaluasi apakah kita bekerja lebih produktif atau tidak.

Perbaikan terus – menerus yang dilakukan suatu perusahaan dalam rangka peningkatan produktivitas akan berdampak pula pada kualitas pelayanan yang dihasilkan. Peningkatan kualitas tersebut tidak hanya penting secara internal, akan tetapi juga secara eksternal karena akan tercermin dalam interaksi organisasi dengan lingkungannya yang pada nantinya akan turut membentuk citra organisasi di mata masyarakat atau berbagai pihak diluar organisasi (Siagian, 2009).

5. Sintesa

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa produktivitas adalah kemampuan dalam memanfaatkan dana, sarana dan prasarana yang ada seminimal mungkin (efektif) untuk menghasilkan output yang semaksimal mungkin memenuhi target yang telah ditetapkan (efisien), pada kurun waktu tertentu.

Pengertian produktivitas dosen adalah penghitungan nilai capaian dosen pada unsur tri dharma perguruan tinggi pada kurun waktu 1 (satu) semester dibandingkan dengan nilai standar yang ditentukan.

Hal – hal yang mempengaruhi produktivitas adalah perkembangan teknologi dan penampilan kerja (dipengaruhi oleh motivasi kerja dan kemampuan).

Menurut Siagian (2009) bahwa perbaikan terus – menerus yang dilakukan suatu perusahaan dalam rangka peningkatan produktivitas akan berdampak pula pada kualitas pelayanan yang dihasilkan.

2.3. KEMAMPUAN

1. Pengertian Kemampuan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian mampu adalah kesanggupan atau kecakapan, sedangkan kemampuan berarti seseorang yang memiliki kecakapan atau kesanggupan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan produktivitas kerja.

David Campbell yang disadur oleh Mangunhardjana (1987) menggolongkan ciri – ciri pegawai yang mampu , yaitu ciri – ciri pokok dan yang tergolong kepada ciri – ciri yang memungkinkan sebagai berikut:

a. Ciri – ciri pokok

1) Kelincahan mental berfikir dari segala arah

Adalah kemampuan untuk bermain – main dengan ide – ide / gagasan, konsep, kata – kata dsb.

2) Kelincahan mental berfikir ke segala arah

Adalah kemampuan untuk berpikir dari idea atau gagasan, menyebar ke segala arah

3) Fleksibilitas konsep

Adalah kemampuan untuk secara spontan mengganti cara memandang, pendekatan, kerja yang tidak jalan.

4) Orisinalitas, adalah kemampuan untuk menelorkan ide – ide , gagasan, pemecahan, cara kerja yang tidak lazim, (meski tidak selalu baik), yang jarang, bahkan mengejutkan.

5) Lebih menyukai kompleksitas daripada simplisitas

Orang yang kreatif dan mampu itu lebih menyukai kerumitan daripada kemudahan, dengan maksud untuk memperkaya dan memperluas cakrawala berpikir.

6) Latar belakang yang merangsang

Adalah lingkungan dan suasana yang mendorong untuk mempelajari pengetahuan, melatih kecakapan baru dan untuk memiliki sifat – sifat khas mereka, usaha, tenang dalam kegagalan, tidak putus asa, disiplin, mencari – cari terus, berprestasi, dan gairah dalam hidup;

7) Kecakapan dalam banyak hal

Pada umumnya orang yang memiliki kemampuan mempunyai banyak minat dan kecakapan dalam berbagai bidang.

b. Ciri – ciri yang memungkinkan

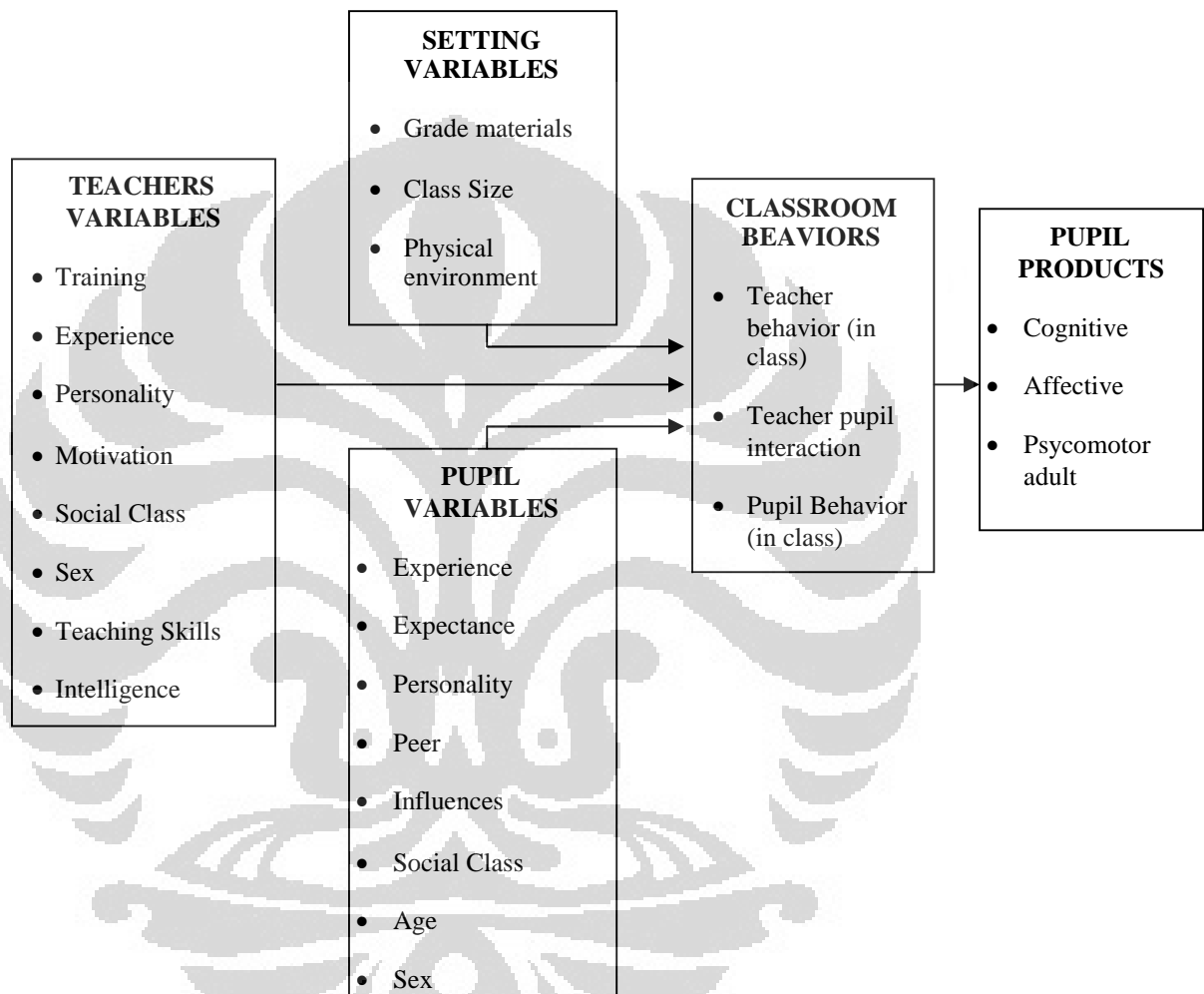
Ciri – ciri yang memungkinkan, yang perlu untuk mempertahankan gagasan – gagasan kreatif yang sudah dihasilkan , meliputi :

- 1) Kekuatan mental atau fisik untuk bekerja keras
- 2) Berpikir mandiri
- 3) Pantang menyerah
- 4) Mampu berkomunikasi dengan baik
- 5) Lebih tertarik pada konsep dari pada segi – segi kecil
- 6) Keingintahuan intelektual
- 7) Kaya humor dan fantasi

8) Tidak segera menolak ide – ide atau gagasan baru

9) Arah hidup yang mantap

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Bidlle dan Dunkin yang diadopsi oleh H. A. Smith (1979) dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.2.

Paradigma Efektivitas Guru Ditinjau Dari Proses Keluaran

Sumber : Howard A. Smith, *Non Verbal Communication in Teaching, Review of Educational Research*, Fall 1979.

Dari model tersebut di atas dapat dilihat bahwa efektivitas proses pengajaran yang berlangsung dikelas dapat dipengaruhi oleh faktor yang menyangkut guru sebagai tenaga pengajar dengan segala karakteristik yang dimilikinya, setting kelas, siswa dengan segala bentuk keunikannya dan tingkah laku kelas. Dari guru terlihat adanya faktor–faktor yang perlu diperhitungkan yaitu menyangkut pendidikan, pengalaman mengajar, kepribadian, motivasi, sosial ekonomi, usia, jenis kelamin, kemampuan mengajar serta intelegensi.

Faktor–faktor yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan ciri khusus atau pemilikan khusus yang ada pada setiap dosen. Apabila dikaitkan dengan bagan yang dikemukakan oleh H. A. Smith, dapat dilihat bahwa ada berbagai faktor dosen yang erat kaitannya dengan kemampuan mengajarnya. Adapun faktor – faktor tersebut meliputi latar belakang pendidikan, akta mengajar, pelatihan yang pernah diikuti, pengalaman mengajar dan beban mengajar.

2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kemampuan

Sahlan (1997) mengemukakan faktor–faktor yang mempengaruhi kemampuan sebagai berikut :

1) Faktor usia

Plato berpendapat bahwa , “seseorang pada waktu muda sangat kreatif, namun setelah tua kemampuan dan kreativitasnya mengalami kemunduran karena dimakan usia. Kadang kemampuan dan bakat seseorang yang begitu jaya sewaktu muda dapat sirna setelah tua. Hal ini disebabkan kehilangan upaya dan telah merasa puas dengan keberhasilan yang telah diraihny”.

Makin lama orang berkarya (seiring dengan usinya), maka kedewasaan teknispun seharusnya meningkat. Kemudian semakin bertambahnya usia diharapkan semakin mampu untuk mengendalikan emosi, semakin toleran dan

memiliki sifat-sifat yang menunjukkan kematangan intelektual (Robbins, 2002).

Sedangkan menurut Gibson (1999) faktor usia merupakan variabel individu, yang pada dasarnya semakin bertambahnya usia seseorang maka akan bertambah kedewasaannya dan akan semakin menyerap ilmu /informasi yang akan mempengaruhi kerjanya (Ilyas, 2002).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nuraeni (1999) di Akper Depkes Jakarta menemukan bahwa faktor umur tidak berhubungan dengan kinerja seorang dosen. Akan tetapi hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Somad (2002) pada dosen Akper Depkes Jambi yang menemukan bahwa umur berhubungan dengan kompetensi mengajar. Demikian juga dengan penelitian Kaoy (2000) pada guru SPK yang menyatakan bahwa umur seorang guru yang lebih dari 30 tahun mempunyai peranan untuk meningkatkan prestasi belajar siswa.

2) Faktor jenis kelamin

Jenis kelamin merupakan bentuk ciri biologis seseorang yang dapat dilihat atau diobservasi melalui pengamatan. Menurut Robbins (2005) tidak tampak perbedaan yang ditunjukkan oleh jenis kelamin laki-laki dan perempuan pada produktivitas kerja. Hal ini ditegaskan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Somad (2002) yang menunjukkan bahwa dosen laki-laki dan perempuan dalam kegiatan belajar mengajar tidak ada perbedaan, demikian juga dengan Kaoy (2000) yang menyatakan bahwa jenis kelamin guru tidak ada hubungannya dengan peningkatan prestasi belajar siswa.

Dari laporan penelitian yang dilakukan oleh J. Mac. Ewan dan Petersen, New Jersey, hasil penemuannya mengatakan bahwa “Dalam kelancaran ide, kamu wanita lebih unggul 40% dibandingkan dengan kamu lelaki”. Selanjutnya Johnson O’Connor Foundation, mengemukakan bahwa

“rata – rata kemampuan dan bakat kreatif kaum wanita 25% lebih unggul dibanding dengan kaum pria”.

Menurut Wilkin, dkk (1986), mengemukakan bahwa dokter wanita kurang melakukan konsultasi, menghabiskan waktu sedikit dalam praktek dan kontak langsung dengan pasien. Menurut Shye (1991) menyatakan bahwa dokter wanita menghabiskan proporsi total kerja dalam pelayanan pasien secara langsung dan memeriksa lebih banyak pasien dibandingkan dokter pria (Ilyas, 2002).

3) Faktor usaha

Faktor usaha dan kemauan keras dari manusia akan menciptakan kreativitas. Usaha keras akan mampu membentuk kebiasaan berupa peningkatan kreativitas dengan baik, seperti dikatakan Brook Atkitson, “kekuatan penggerak yang benar menjadi pembeda tingkat kemampuan dan kreativitas bukan tingkat alamiah”.

H. A. Smith , dalam Trini Nurwati (2000) menyatakan bahwa kemampuan dosen dipengaruhi oleh:

1) Tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan adalah pendidikan formal tertinggi yang telah dicapai oleh dosen tersebut. Lebih dalam, yang dimaksud dengan tingkat pendidikan merupakan ketrampilan dosen dalam mengelola proses belajar mengajar yang diperoleh dari pendidikan awalnya. Kemudian diperkaya lewat pengalaman setelah yang bersangkutan terjun dalam dunia kerja. Seseorang yang mempunyai bekal awal yang lebih banyak tentunya akan lebih cepat berkembang tingkat kompetensi kerjanya, karena tingkat pendidikan yang dimiliki oleh dosen sekaligus menunjuk pada banyaknya bekal awal yang dimiliki oleh dosen.

Dilihat dari lamanya program pendidikan dan beban studinya, maka dapat diharapkan bahwa kemampuan mengajar, baik kemampuan dan penguasaan materi pelajaran maupun mengelola kegiatan belajar mengajar juga akan lebih baik. Dengan demikian makin tinggi jenjang kualifikasi pendidikan seorang dosen, diduga makin tinggi pula kemampuan mengajarnya. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Suwahyono (1991) yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan guru berpengaruh sangat kuat terhadap prestasi belajar, dan penelitian Trini (2000) dimana 75% dosen dengan tingkat pendidikan tinggi memiliki kualitas mengajar yang lebih baik dibandingkan dengan dosen yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih rendah.

Simanjuntak dalam Fauzie Abidin (2002) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan maka akan semakin tinggi produktivitas kerjanya. Penelitian yang dilakukan oleh Somad (2002) dan Purwati (1991) menyatakan bahwa latar belakang pendidikan dosen tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan kompetensi mengajar dosen.

Gani (1992) menyatakan kualitas non fisik individu yang berupa ketrampilan dan kemampuan, pendidikan, agama, keserasian berhubungan dengan kinerja. Sedangkan Salim (1989) menyebutkan kualitas kekerjaan yang dipengaruhi faktor-faktor pribadi seperti kecerdasan, pengetahuan, ketrampilan, pengalaman, sikap kerja, dan tingkat pendidikan akan mempengaruhi kinerja. Semakin tinggi pendidikan dosen maka akan semakin baik kinerjanya.

2) Akta Mengajar

Jabatan dosen merupakan jabatan professional sehingga tidak semua orang dapat langsung menjadi dosen tanpa melalui pendidikan keguruan terlebih dahulu. Salah satu pendidikan keguruan yang dapat ditempuh dalam waktu pendek adalah pendidikan akta mengajar. Pendidikan akta mengajar dimaksudkan untuk membantu dosen dan lulusan perguruan tinggi non kependidikan yang ingin atau akan menjadi tenaga pengajar agar yang

bersangkutan mempunyai kewenangan penuh dan mampu menyelenggarakan proses belajar mengajar serta memiliki kemampuan dalam hal:

- Menerapkan landasan teori pendidikan dan profesi keguruan dalam mengajar
- Merencanakan sistem pembelajaran
- Melaksanakan sistem pembelajaran
- Mengevaluasi sistem pembelajaran
- Mengembangkan lebih lanjut system pembelajaran

Dengan mengikuti akta mengajar diharapkan para dosen dapat meningkatkan kemampuannya dalam mengelola proses belajar mengajar mulai dari merencanakan pembelajaran sampai dengan mengevaluasi pembelajaran yang dilanjutkan dengan pengembangannya.

3) Pelatihan

Pelatihan merupakan penciptaan suatu lingkungan dimana para peserta pelatihan dalam hal ini tenaga pengajar dapat mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan, dan perilaku spesifik yang berkaitan dengan pekerjaannya.

Menurut Notoatmojo (1993), pelatihan adalah suatu proses pendidikan yang tujuannya untuk meningkatkan kemampuan/ketrampilan khusus seseorang atau kelompok orang. Pelatihan pada umumnya menekankan kepada kemampuan psikomotor, meskipun didasari pengetahuan dan sikap, sedangkan area kemampuan (kognitif, afektif dan psikomotor) memperoleh perhatian yang seimbang. Sedangkan menurut Departemen Kesehatan (1991) pendidikan dan pelatihan kedinasan adalah upaya pemberian bekal atau pematapan pengetahuan dan ketrampilan yang sesuai dengan profesi dosen yang bermanfaat dalam pelaksanaan tugasnya.

Yang dimaksud dalam pelatihan ini adalah pengetahuan atau ketrampilan tambahan dalam materi yang sesuai dengan bidang pengajarannya, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas mengajar dikelas, baik dalam penguasaan materi, maupun metode mengajarnya, meningkatkan pengelolaan kelas dan penguasaan laboratorium yang lebih baik.

Dengan pelatihan diharapkan dosen-dosen ada peningkatan mutu mengajarnya di kelas, mampu mengembangkan sikap terhadap perubahan dalam materi pelajaran dan metode mengajar, ada niat dan usaha untuk memanfaatkan fasilitas laboratorium. Apabila tujuan pelatihan ini dapat dicapai, maka kemampuan dan ketrampilan mengajar dosen yang telah dilatih akan meningkat.

Dari hasil penelitian Trini (2000) didapatkan hasil bahwa dosen yang pernah mengikuti pelatihan 1.04 kali kemungkinan lebih besar memiliki kualitas mengajar yang lebih baik daripada dosen yang tidak pernah mengikuti pelatihan.

Pelatihan atau training adalah suatu kegiatan yang bermaksud untuk memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, ketrampilan dan pengetahuan dari karyawannya sesuai dengan keinginan instansi yang bersangkutan (Nitisemito, 1996). Penelitian Somad (2002) menemukan bahwa pelatihan berhubungan dengan kompetensi mengajar dosen dan merupakan variabel yang paling dominan menentukan kompetensi mengajar dosen.

4) Pengalaman mengajar

Pengalaman mengajar adalah lamanya (dalam tahun) seorang dosen mengajar di institusi pendidikan tenaga kesehatan. Pentingnya memperhitungkan pengalaman mengajar ini adalah karena pengalaman merupakan guru yang paling baik. Artinya dari pengalamanlah seseorang akan banyak belajar dan banyak menimba pengetahuan ketika menjadi dosen di institusi pendidikan.

John Locke sebagaimana dikutip oleh Gerungan (1991) menyatakan bahwa pengalaman atau empirik itulah yang menjadi sumber pengetahuan yang sebenarnya. Tanpa pengalaman tidak dapat memperoleh pengetahuan dengan sebenarnya.

Menurut Poerwanti dalam Trini (2000), mengkategorikan pengalaman mengajar menjadi 2 kategori, yaitu kurang dari atau sama dengan 10 tahun dan lebih dari 10 tahun. Kategori ini dibuat berdasarkan penelitian yang mengemukakan bahwa dosen dengan masa kerja kurang dari atau sama dengan 10 tahun masih dalam tahap penyesuaian, sedangkan dosen dengan masa kerja lebih dari 10 tahun dipandang sudah mantap baik dalam bidang administrative maupun penyesuain diri.

Dari pengalaman mengajar, seorang dosen akan memilih metode mengajar yang dapat digunakan untuk mengajar dengan baik. Pengalaman akan menghasilkan suatu kepastian bahwa metode yang satu lebih tepat digunakan daripada metode lainnya.

Pengalaman kerja merupakan spekulasi daripada dampak senioritas pada kinerja pekerjaannya. Senioritas itu sendiri bukanlah peramal yang baik dari produktivitas, dengan kata lain jika semua hal sama, tidak ada alasan untuk meyakini bahwa orang – orang yang lebih lama pengalaman kerjanya akan lebih produktif dibandingkan dengan mereka yang senioritasnya lebih rendah (Robbins, 2005).

Penelitian yang dilakukan oleh Purwanti (1991) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara pengalaman mengajar dengan kompetensi mengajar di perguruan tinggi swasta di Malang.

Menurut hasil penelitian Yulianti (2001) menyatakan bahwa karyawan yang sudah lama bekerja akan patuh menjalankan tugasnya dibandingkan dengan karyawan yang masih baru bekerja. Sedangkan menurut Ilyas (2002), tenaga kesehatan yang berpengalaman lebih banyak

menghabiskan bekerja dalam bentuk nasehat dan konsultasi. Bila dikaitkan dengan kinerja dosen, maka dosen yang memiliki masa kerja lama lebih senang mengerjakan tugas dalam bimbingan dan konsultasi tugas akhir mahasiswa.

5) Beban mengajar

Menurut Pedoman Penghitungan Beban Kerja Dosen Institusi Pendidikan Tenaga Kesehatan (Kemenkes, 2011), beban mengajar adalah beban kerja yang diperuntukkan untuk dosen yang paling sedikit sepadan dengan 12 (duabelas) SKS dan paling banyak 16 (enambelas) SKS pada setiap semester sesuai dengan kualifikasi akademik. Pelaksanaan tugas utama ini akan dievaluasi dan dilaporkan secara periodic sebagai bentuk akuntabilitas kinerja dosen kepada para pemangku kepentingan. Sedangkan pengertian beban mengajar menurut borang akreditasi program studi Diploma (BAN-PT 2009), adalah beban yang diberikan kepada dosen dengan penugasan kerja minimum 36 jam perminggu.

Ketentuan tersebut tentu saja telah dipertimbangkan dari segi kemampuan dosen untuk dapat mempersiapkan pengajaran dengan baik, memeriksa tugas – tugas mahasiswa dan menambah pengetahuan dengan membaca, meneliti dan sebagainya. Pengajaran yang direncanakan dengan teliti dan dipersiapkan dengan mantap tentu akan mempengaruhi penampilan dosen dikelas. Untuk itu dosen yang mempunyai beban mengajar terlalu banyak dan melebihi ketentuan akan mempengaruhi daya tahan fisik dosen. Disamping itu dosen tidak sempat lagi mempersiapkan materi pengajaran secara sempurna yang pada gilirannya secara keseluruhan beban mengajar akan mempengaruhi kemampuan mengajarnya.

6) Kompetensi mengajar

Apabila dikaitkan dengan bidang pendidikan, menurut Barlow (1985) kompetensi dosen adalah kemampuan seorang dosen dalam melaksanakan

kewajiban – kewajibannya secara bertanggung – jawab dan layak. Sedangkan menurut Soeleman (1985) dalam Trini Nurwati (2000), kompetensi mengajar adalah kemampuan dasar yang dapat mengaplikasikan apa yang seharusnya dilakukan oleh seorang guru dalam melaksanakan tugasnya.

Menurut Pedoman Penghitungan Beban Kerja Dosen Institusi Pendidikan Tenaga Kesehatan (Kemenkes, 2011), kompetensi tenaga pendidik, khususnya dosen diartikan sebagai seperangkat pengetahuan, ketrampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dikuasai dan diwujudkan oleh dosen dalam melaksanakan tugas profesionalnya. Kompetensi tersebut meliputi kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial dan kompetensi professional.

3. Pengaruh Kemampuan terhadap Kualitas Pelayanan Dosen

Sutormeister dalam Riduwan (2006) menyatakan bahwa kemampuan adalah faktor penting dalam meningkatkan produktivitas kerja, kemampuan berhubungan dengan pengetahuan (*knowledge*) dan ketrampilan (*skill*) yang dimiliki seseorang.

Bob Davis (1994) mengatakan bahwa “*skill is learned. But an abilities (for example: to react of quickly) is general characteristic of the performer and can be used in a variety of skill*”. Ini menunjukkan bahwa ketrampilan dan kemampuan adalah dua hal yang saling berhubungan dimana kemampuan seseorang dapat dilihat dari ketrampilan yang diwujudkan melalui tindakannya.

Menurut (Riduwan, 2006) kemampuan pegawai yang menunjukkan suatu tindakan pekerjaan yang berdampak positif bagi proses kerja dan perkembangan pribadi pegawai. Bagi dosen, bentuk tindakan tersebut bisa berwujud kecakapan dan terampil memberikan pelayanan di bidang pendidikan.

Jadi berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan dosen akan mempengaruhi kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan.

4. Sintesa

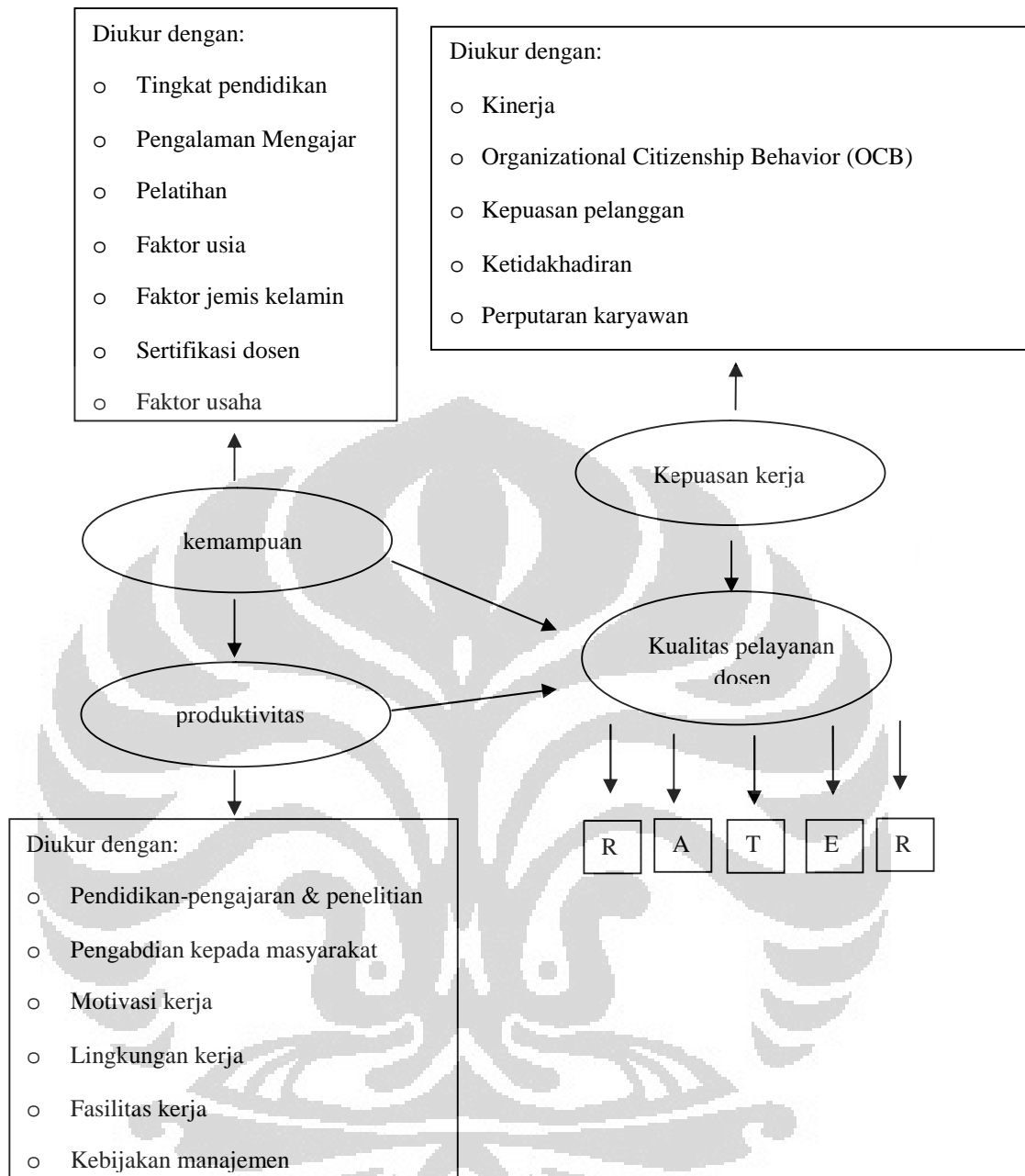
Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan merupakan kecakapan atau kesanggupan yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan produktivitas kerja. Sedangkan kemampuan dosen merupakan kecakapan/kesanggupan dosen yang diwujudkan melalui tindakannya untuk melaksanakan tri dharma perguruan tinggi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan adalah usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, akta mengajar, pelatihan, pengalaman mengajar, beban mengajar, serta kompetensi mengajar.

Kemampuan adalah faktor penting dalam meningkatkan produktivitas. Kemampuan menunjukkan suatu tindakan pekerjaan yang berdampak positif bagi proses kerja khususnya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

5. Kerangka Teori

Berdasarkan uraian tentang kualitas pelayanan dosen, dapat dikemukakan bahwa kerangka teori kualitas pelayanan dosen adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 4

Kerangka Teori

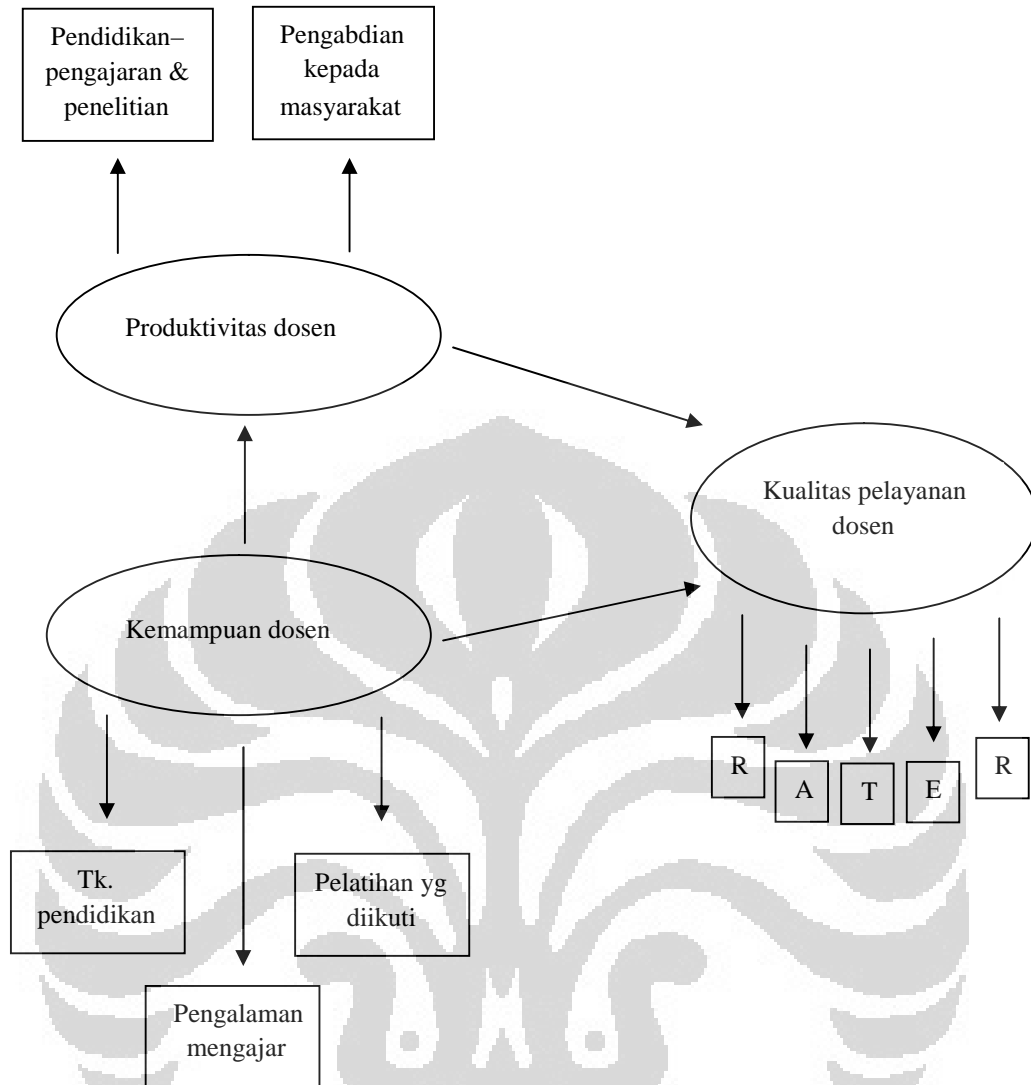
Sumber : Kompilasi dari H. A Smith (1979), Ravianto (1985), Parasuraman, dkk (1991), Sukarna (1993), Sahlan (1997), Robbins (2008), Siagian (2009), dan Sinungan (2009)

BAB 3

KERANGKA KONSEP, PENGUKURAN DAN HIPOTESIS

3. 1. KERANGKA KONSEP

Berdasarkan kerangka teori yang ada, penulis ingin lebih mengetahui kualitas pelayanan dosen berdasarkan pada variabel kemampuan dan produktivitas dosen. Hal ini dikarenakan pada 2 (dua) variabel tersebut lebih mengutamakan data riil yang memang telah dicapai oleh dosen. Untuk menilai produktivitas dengan menggunakan perhitungan capaian unsur tri dharma perguruan tinggi (pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian kepada masyarakat) yang terdapat dalam format F1 laporan beban kerja dosen dan laporan evaluasi tingkat Jurusan di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II dan untuk menilai kemampuan dosen adalah dengan melihat tingkat pendidikan, lama mengajar serta banyaknya pelatihan yang telah diikuti. Sedangkan untuk menilai kualitas pelayanan pendidikan dengan menggunakan 5 (lima) dimensi mutu, yang meliputi, daya tanggap (*responsiveness*), kepastian/jaminan (*assurance*), berwujud (*tangibles*), empati (*emphaty*), dan kehandalan (*Reliability*). Dengan beberapa penyesuaian teori yang ada, maka kerangka konsep yang digunakan adalah:



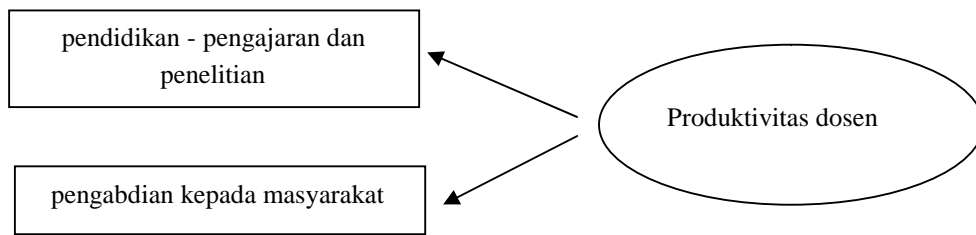
Gambar 3.1

Kerangka Konsep

Kualitas Pelayanan Dosen di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2012

Sumber : Kompilasi dari H.A. Smith (1979), Ravianto (1985), Parasuraman dkk (1991)

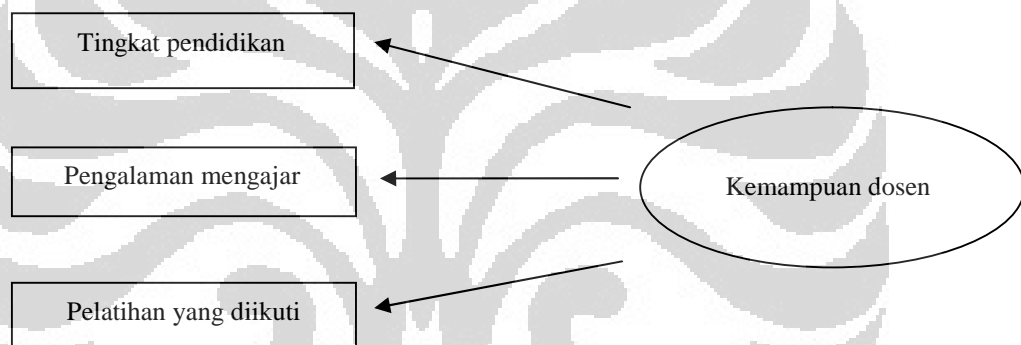
Siagian (2009 dan Sinungan (2009).



Gambar 3.2

Variabel Produktivitas Dosen

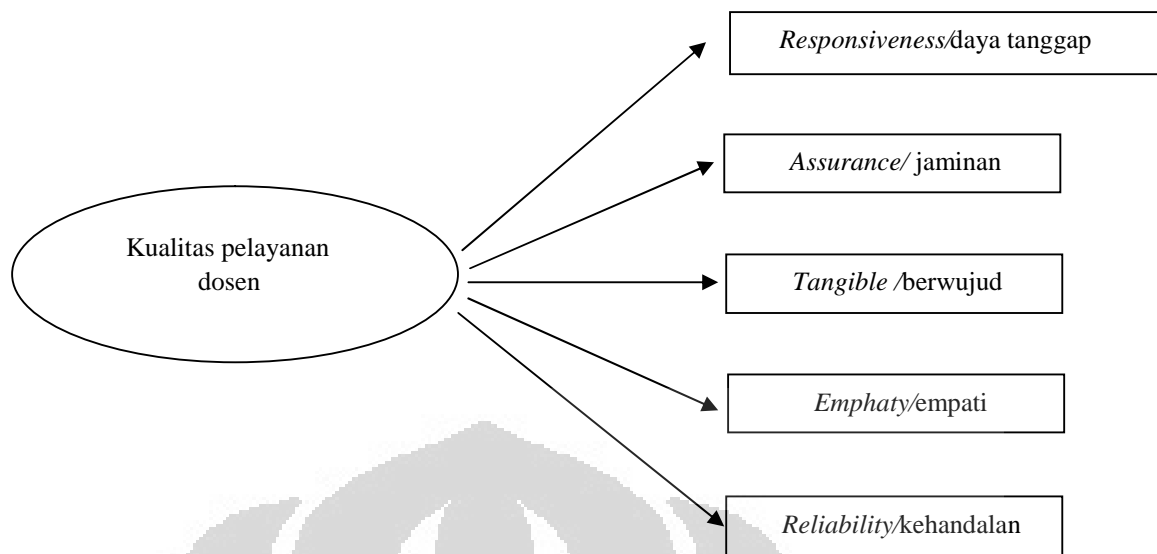
Sumber : Kompilasi dari J. Ravianto (1985) & Sinungan (2009).



Gambar 3.3

Variabel Kemampuan Dosen

Sumber : H. A. Smith (1979)



Gambar 3. 4
Variabel Kualitas Pelayanan Dosen

Sumber : Parasuraman, dkk (1991)

3. 2. PENGUKURAN

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Variabel Endogen						
Kualitas pelayanan dosen	Hasil pekerjaan yang dilakukan oleh dosen dalam rangka memenuhi tugas dan tanggung-jawabnya dalam rangka memenuhi tri dharma perguruan tinggi (tinjauan pustaka)	hasil pekerjaan yang dilakukan oleh dosen dalam rangka memenuhi tugas dan tanggung-jawabnya dalam rangka memenuhi tri dharma perguruan tinggi dengan menggunakan 5 dimensi mutu	Diisi sendiri oleh mahasiswa (untuk kuesioner pendidikan & pengajaran), oleh dosen yang bersangkutan (untuk kuesioner penelitian) & raters (oleh 2 rekan sejawat & atasannya) untuk kuesioner pengabdian kepada	Kuesioner berisi daftar pertanyaan	Nilai riil yang didapatkan	Interval – skala semantik differensial

			masyarakat.			
Variabel eksogen						
A. Produktivitas dosen	Penghitungan nilai capaian dosen pada unsur tri dharma perguruan tinggi pada kurun waktu 1 (satu) semester dibandingkan dengan nilai standar yang ditentukan (tinjauan pustaka)	Penghitungan nilai capaian dosen pada unsur tri dharma perguruan tinggi pada kurun waktu 1 (satu) semester dibandingkan dengan nilai standar yang ditentukan dengan menggunakan format F1 beban kerja dosen dan laporan evaluasi tingkat Jurusan	Dihitung oleh peneliti berdasarkan data yang berasal dari format F1 beban kerja dosen dan laporan evaluasi tingkat Jurusan di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II.	Hasil capaian unsur tri dharma perguruan tinggi dibagi dengan standar yang ditetapkan oleh BAN PT.	Nilai riil yang didapatkan	Rasio
	Pendidikan, pengajaran dan penelitian			Hasil capaian (dalam SKS) unsur pendidikan, pengajaran & penelitian dibagi 13 (standar unsur pendidikan, pengajaran & penelitian) = $\frac{\sum SKS}{13}$	Nilai riil yang didapatkan	Rasio
	Pengabdian kepada masyarakat			Hasil capaian (dalam SKS) unsur pengabdian kepada masyarakat dibagi 3 (standar unsur pengabdian kepada masyarakat)	Nilai Riil yang didapatkan	Rasio

				$= \frac{\Sigma SKS}{3}$		
B. Kemampuan dosen	kecakapan / kesanggupan dosen yang diwujudkan melalui tindakannya untuk melaksanakan tri dharma perguruan tinggi (tinjauan pustaka)	kecakapan / kesanggupan dosen yang diwujudkan melalui tindakannya untuk melaksanakan tri dharma perguruan tinggi yang diukur dengan: 1. Tingkat pendidikan 2. Jumlah pelatihan yang diikuti 3. Lama mengajar	Diisi sendiri oleh dosen	Kuesioner		
	1. Tingkat pendidikan	Pendidikan formal terakhir dosen	Diisi sendiri oleh dosen	Kuesioner	1. DIV / S1 2. S2 3. S3	Ordinal
	2. Pelatihan yang pernah diikuti.	Pelatihan yang secara resmi diikuti oleh dosen, yang berhubungan dengan mata kuliah yang diajarkan & mendapatkan sertifikat, dinilai dengan mengisi kuesioner	Diisi sendiri oleh dosen (dalam tahun)	Kuesioner	1. Tidak pernah mengikuti 2. 1 – 3 3. 4 – 6 4. 7 – 9 5. ≥ 10	Ordinal
	3. Lama Mengajar	Lamanya (dalam tahun) dosen telah mengajar baik di Politeknik Kesehatan Kementerian	Diisi sendiri oleh dosen (dalam tahun)	Kuesioner	1. 0 – 4 2. 5 – 9 3. 10–14 4. 15–20	Ordinal

		Kesehatan Jakarta II maupun diluar Poltekkes.			5. ≥ 21	
--	--	--	--	--	--------------	--

3. 3. HIPOTESIS

Kualitas pelayanan dosen dipengaruhi secara langsung maupun tidak langsung oleh kemampuan dosen melalui produktivitas dosen di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2012.



BAB 4

METODOLOGI PENELITIAN

4. 1. DESAIN PENELITIAN

Pada penelitian ini akan menggunakan metode kuantitatif *cross sectional*. Pendekatan metode kuantitatif *cross sectional* dipilih karena penelitian ini bersifat sesaat pada suatu waktu dan tidak diikuti secara terus-menerus dalam kurun waktu tertentu. Disamping itu metode ini dipilih karena mudah dilaksanakan dan hemat baik dari segi waktu maupun tenaga

4. 2. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan terhadap dosen tetap di lingkungan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II, yang dilakukan pada kurun waktu bulan April s/d Juni 2012.

4. 3. VARIABEL PENELITIAN

Pengertian variabel menurut Kerlinger (1973) adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari. Sedangkan menurut Kidder (1981), variabel adalah suatu kualitas dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya. Dikarenakan akan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM), maka ada 2 variabel yang akan digunakan yaitu variabel laten dan variabel manifest.

Variabel laten disebut juga *unobserved variable* atau konstruk laten, yaitu variabel yang tidak bisa diukur secara langsung dan memerlukan beberapa indikator sebagai proksi. Sedangkan variabel manifest yang disebut juga dengan istilah *observed variable/measured variable* adalah indikator-indikator dari variabel laten yang dapat diukur (Imam Ghazali, 2008).

Variabel laten terdiri dari:

1) Variabel penyebab (eksogen)

Variabel eksogen adalah variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen (endogen) (Singgih Santosa, 2011). Dalam penelitian ini menggunakan 2 variabel penyebab (eksogen), yaitu:

1) Produktivitas dosen

Variabel produktivitas dosen diduga dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pendidikan. Produktivitas dosen memiliki 2 indikator (variabel manifest), yaitu produktivitas pada unsur pendidikan – pengajaran dan penelitian serta pengabdian kepada masyarakat.

2) Kemampuan dosen

Kemampuan dosen diduga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pendidikan. Kemampuan dosen memiliki 3 indikator (variabel manifest), yaitu tingkat pendidikan, pelatihan yang diikuti serta lama mengajar.

2) Variabel akibat (endogen)

Variabel endogen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain dalam penelitian (Imam Ghazali, 2008). Dalam penelitian ini variabel akibat (endogen) nya adalah kualitas pelayanan dosen di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II. Pada penelitian ini, kualitas pelayanan dosen dipengaruhi oleh produktivitas dosen serta kemampuan dosen. Kualitas pelayanan dosen diukur melalui unsur tri dharma perguruan tinggi dengan menggunakan 5 (lima) dimensi mutu, yang meliputi, daya tanggap (*responsiveness*), kepastian/ jaminan (*assurance*), berwujud (*tangibles*), empati (*emphaty*), dan kehandalan (*reliability*).

4. 4. SUMBER DATA/INFORMASI

Dalam pengumpulan data, peneliti mendapatkan data dari :

4. 4. 1. Data Primer

Data primer diperoleh melalui penyebaran angket/kuesioner. Angket/kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respon (responden) sesuai dengan permintaan pengguna (Riduwan, 2006).

Pada penelitian ini, kuesioner disebarkan kepada

- 1) Dosen tetap Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II yang terpilih sebagai responden untuk mengisi kuesioner kemampuan dosen serta kualitas pelayanan dosen yang telah diberikan untuk unsur penelitian.
- 2) Raters, yang terdiri dari:
 - i. Rekan dosen (rekan sejawat) sebagai sumber informasi untuk mengisi kuesioner yang berisi tentang kualitas pelayanan dosen yang diberikan oleh dosen yang bersangkutan untuk unsur pengabdian kepada masyarakat.
 - ii. Atasan (Ketua Jurusan/Sekretaris Jurusan) sebagai sumber informasi untuk mengisi kuesioner yang berisi tentang kualitas pelayanan dosen yang diberikan oleh dosen yang bersangkutan untuk unsur pengabdian kepada masyarakat.
- 3) Mahasiswa reguler yang diajar oleh dosen yang bersangkutan sebagai sumber informasi untuk mengisi kuesioner yang berisi tentang kualitas pelayanan dosen untuk unsur pendidikan dan pengajaran.

4. 4. 2. Data Sekunder

Selain menggunakan data primer yang berasal dari hasil kuesioner baik yang berasal dari dosen maupun mahasiswa regular Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II, peneliti juga menggunakan data yang berasal dari format F1 beban kerja dosen serta laporan evaluasi tingkat Jurusan di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II berisi 3 (tiga) unsur tri dharma perguruan tinggi sesuai ketetapan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT) .

4. 5. POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN

Pelaksanaan suatu penelitian selalu berhadapan dengan obyek yang diteliti atau yang diselidiki. Dalam penelitian ini obyek tersebut adalah dosen serta mahasiswa Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II. Dalam melakukan penelitian, kadang – kadang peneliti melakukannya terhadap seluruh obyek, tetapi sering juga peneliti hanya mengambil sebagian saja dari seluruh obyek tersebut. Meskipun penelitian hanya mengambil sebagian dari obyek yang diteliti, tetapi hasilnya dapat mewakili atau mencakup seluruh obyek yang diteliti (Notoatmodjo, 2010).

4. 5. 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2002), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi yang digunakan adalah seluruh dosen tetap dan aktif (tidak sedang menjalani tugas belajar) di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II. Jumlah populasinya adalah 103 orang.

4. 5. 2 Sampel.

Arikunto (1998) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.

Teknik pengambilan sampel atau teknik sampling adalah suatu cara mengambil sampel yang representatif dari populasi. Menurut Nasution (1991), “mutu penelitian tidak selalu ditentukan oleh besarnya sampel, akan tetapi oleh kokohnya dasar–dasar teorinya, oleh desain penelitiannya, serta mutu pelaksanaan dan pengolahannya”.

Kriteria eksklusi sampel:

- 1) tidak dalam status cuti,
- 2) tidak sedang bertugas keluar kota/keluar negeri,
- 3) sedang menjalani pendidikan dan latihan (diklat),

Kriteria inklusi sampel :

- 1) dosen tetap,
- 2) tidak memiliki tugas tambahan seperti Direktur dan Pembantu Direktur,
- 3) tidak sedang mengikuti tugas belajar.

Untuk memperoleh sampel yang representatif dari populasi maka pada penelitian ini pemilihan sampel yang akan digunakan adalah *proportionate stratified random sampling*. Di dalam populasi yang heterogen perlu adanya stratifikasi, yaitu dipecah atau dibagi menjadi kelompok yang lebih kecil (Supranto, 2000). Pengambilan sampel secara strata adalah suatu teknik pengambilan sampel dimana dengan cara ini sub kelompok (strata) yang spesifik

akan memiliki jumlah yang cukup mewakili dalam sampel (Vockell dalam Sevilla, 1993). Teknik ini menggunakan teknik pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak dan berstrata secara proporsional. Dikarenakan jumlah masing – masing mahasiswa pada tiap–tiap jurusan adalah berbeda, maka sampel yang akan dipilih berdasarkan persentase jumlah mahasiswa perjurusan. Setelah dilakukan diketahui jumlah sampelnya, maka kemudian dilakukan penghitungan pada jumlah sampel perjurusan.

Sampel ditentukan oleh peneliti berdasarkan pertimbangan masalah, tujuan, hipotesis, metode dan instrument penelitian. Selain itu juga mempertimbangkan waktu, tenaga dan biaya. Besar dan cara pengambilan sampel sangat penting agar sampel yang diambil mewakili populasi sehingga generalisasi hasil penelitian dapat dilakukan (Dahlan, 2010).

Berdasarkan rumus besar sampel untuk analisis multivariat regresi linier, besar sampel dapat dihitung berdasarkan *Rule of thumb*. Besar sampel adalah 5-10 kali jumlah variabel bebas yang diteliti (Dahlan, 2010). Perhitungan sampel dalam penelitian ini menggunakan jumlah indikator dalam variabel yang diteliti, hasilnya sebagai berikut :

$$10 \times 5 = 50$$

Sampel yang didapat adalah 50 orang.

Sampel ini telah sesuai dengan analisis dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS), dimana minimal sampel yang direkomendasikan berkisar dari 30-100 kasus. Untuk gambaran proporsi sampel untuk masing – masing jurusan dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1
Sampel Dosen Di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II

JURUSAN	JUMLAH DOSEN	SAMPEL DOSEN
TEKNIK ELEKTROMEDIK	12	6
TEKNIK RADIODIAGNOSTIK & RADIOTERAPI	14	7
TEKNIK GIGI	10	5
GIZI	28	13
KESEHATAN LINGKUNGAN	25	12
ANALISA FARMASI & MAKANAN	5	3
FARMASI	9	4
JUMLAH	103	50

Dari sampel dosen tetap, nantinya akan disebarakan kuesioner untuk menggali informasi tentang kemampuan dosen serta kualitas pelayanan dosen unsur penelitian.

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih valid, maka peneliti juga menggunakan sumber informasi lain dalam pengisian kuesioner, yaitu:

1. Sumber informasi untuk menilai kualitas pelayanan dosen unsur pengabdian kepada masyarakat, yang berasal dari:
 - i. Rekan dosen (rekan sejawat). Untuk menilai masing-masing sampel dosen dipilih 2 orang rekan dosen.
 - ii. Atasan (Ketua Jurusan / Sekretaris Jurusan). Atasan akan menilai seluruh sampel dosen yang telah terpilih.

Kualitas pelayanan dosen unsur pengabdian kepada masyarakat nantinya didapatkan dari hasil rata – rata penilaian yang berasal dari rekan dosen (rekan sejawat) serta atasan. Penilaian oleh Raters (2 orang rekan sejawat serta atasan) dianggap dapat mewakili penilaian unsur pengabdian kepada masyarakat.

2. Sumber informasi untuk menilai kualitas pelayanan dosen unsur pendidikan dan pengajaran, yang berasal dari mahasiswa regular yang diajar oleh dosen yang bersangkutan. Untuk mahasiswa yang akan menilai masing-masing dosen tersebut dihitung berdasarkan jumlah mahasiswa yang diajar oleh dosen yang bersangkutan. Penghitungan jumlah sampel mahasiswa dengan sistem *proportionate stratified random sampling*. Mahasiswa yang telah terpilih akan menilai dosen yang mengajar. Jumlah mahasiswa yang akan menilai dosen akan berbeda untuk masing-masing dosen. Jumlah mahasiswa yang menilai masing-masing dosen akan dilihat dari SK mengajar yang ditanda tangani oleh Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II.

Untuk memilih mahasiswa yang akan menjadi sumber data dengan menghitung:

$$E = Zc \sqrt{\frac{J(1 - J)}{n} \frac{N - n}{N - 1}}$$

Dimana:

E = Penyimpangan hasil sampel. Pada penelitian ini dipilih 5%

Zc = Derajat kefidensi 95% (1.96)

J = asumsi

N = besar populasi

n = besar sampel

Sehingga :

$$E = Zc \sqrt{\frac{J(1-J)}{n}} \sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$$

$$0.05 = 1.96 \sqrt{\frac{0.50 \times 0.50}{n}} \sqrt{\frac{3365 - n}{3365 - 1}}$$

$$N = 385$$

Jadi mahasiswa yang akan dijadikan sumber informasi adalah sebanyak 385 orang.

Setelah didapatkan jumlah mahasiswa keseluruhan yang akan menjadi sumber informasi maka selanjutnya dihitung jumlah mahasiswa yang akan menjadi sumber informasi untuk masing – masing dosen, disesuaikan dengan proporsi banyaknya jumlah mahasiswa yang diajar oleh dosen yang bersangkutan.

$$\text{Rumus} = \frac{\text{jumlah mahasiswa yg diajar}}{\text{jumlah seluruh mahasiswa}} \times 385$$

Dari perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel 4.2. Mahasiswa yang dipilih adalah mahasiswa reguler, yang masih terdaftar pada masa perkuliahan semester genap 2011/2012. Mahasiswa yang terpilih adalah yang memenuhi kriteria inklusif yaitu sering berada di kampus dan tidak menolak untuk mengisi kuesioner.

Tabel 4.2
Sumber Informasi Yang Berasal Dari Mahasiswa

KODE DOSEN	JUMLAH MHS	JUMLAH MHS YG TERPILIH	KODE DOSEN	JUMLAH MHS	JUMLAH MHS YG TERPILIH
1	37	4	26	100	11
2	37	4	27	100	11
3	37	4	28	50	6
4	72	8	29	50	6
5	37	4	30	100	11
6	59	7	31	100	11
7	49	6	32	100	11
8	59	7	33	100	11
9	49	6	34	100	11
10	59	7	35	100	11
11	43	5	36	39	4
12	60	7	37	76	9
13	103	12	38	76	9
14	43	5	39	60	7
15	43	5	40	60	7
16	60	7	41	126	14
17	103	12	42	66	7
18	103	12	43	60	7
19	60	7	44	40	5
20	60	7	45	40	5
21	103	12	46	40	5
22	60	7	47	80	9
23	43	5	48	40	5
24	103	11	49	40	5
25	100	11	50	40	5

Berdasarkan tabel 4.2 tersebut, peneliti akan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa yang terpilih secara acak sebagai sumber informasi terkait dengan nilai kualitas pelayanan dosen unsur pendidikan dan pengajaran yang telah diberikan oleh dosen yang telah terpilih menjadi sampel penelitian.

Setelah data didapatkan, maka selanjutnya akan dijumlahkan dan diambil rata-rata hasil penilaiannya. Untuk bilangan penyebut disesuaikan

dengan jumlah mahasiswa yang telah terpilih, sehingga masing – masing dosen dapat berbeda bilangan penyebutnya.

Selanjutnya untuk menilai kualitas pelayanan dosen maka nilai yang terdapat pada unsur pendidikan – pengajaran , penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dirata – rata untuk mendapatkan nilai akhirnya.

4. 6. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data untuk variabel eksogen (produktivitas dosen) didapatkan dari data sekunder yang didapatkan dari format F1 beban kerja dosen serta laporan evaluasi tingkat Jurusan di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II berisi 3 (tiga) unsur tri dharma perguruan tinggi sesuai ketetapan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT), sedangkan untuk variabel endogen (kualitas pelayanan dosen) serta variabel eksogen (kemampuan dosen) didapatkan dari data primer yang didapatkan dari pengisian angket/kuesioner. Data yang didapatkan dengan cara menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada sampel dosen untuk variabel kemampuan dosen serta kualitas pelayanan dosen unsur penelitian, kepada rekan dosen (rekan sejawat) dan atasan untuk menilai kualitas pelayanan pendidikan unsur pengabdian kepada masyarakat, serta mahasiswa untuk menilai kualitas pelayanan dosen unsur pendidikan dan pengajaran.

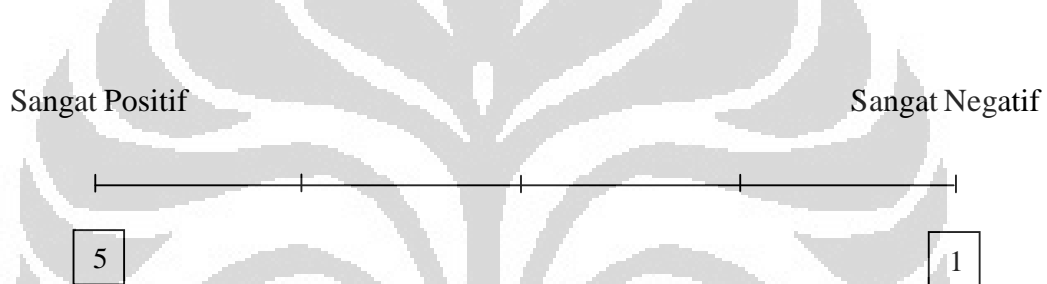
Data primer yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dosen yang diperoleh adalah hasil persepsi sampel dosen, atasan, rekan dosen (rekan sejawat) serta mahasiswa tanpa dipengaruhi dan diintervensi oleh pihak manapun.

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari:

1. Pertanyaan variabel kemampuan dosen, yang berisi 3 pertanyaan yang berkaitan dengan tingkat pendidikan, pengalaman mengajar serta jumlah pelatihan yang pernah diikuti.

2. Pertanyaan variabel kualitas pelayanan dosen unsur tri dharma perguruan tinggi, yang terdiri dari daftar pertanyaan yang mencakup 5 (lima) dimensi mutu, meliputi, daya tanggap (*responsiveness*), kepastian/jaminan (*assurance*), berwujud (*tangibles*), empati (*emphaty*), dan kehandalan (*Reliability*). Masing – masing unsur tri dharma perguruan tinggi terdiri dari 15 pertanyaan, dimana untuk masing–masing dimensi mutu memiliki 3 pertanyaan.

Setiap responden menjawab pertanyaan dengan cara memberi tanda lingkaran (O) pada garis yang sesuai dengan pilihan. Pilihan jawaban dalam kuesioner untuk pertanyaan 5 (lima) dimensi mutu adalah sebagai berikut:



Keterangan:

Makin kekiri jawaban maka makin bagus persepsi.

Skala yang digunakan dalam pengukuran dimensi mutu adalah skala semantik differensial. Skala semantik differensial digunakan untuk menilai persepsi seseorang terhadap objek sosial atau pribadi yang menarik dari berbagai dimensi (Riduwan, 2006).

Dalam melakukan pengumpulan data dilakukan oleh peneliti sendiri dibantu oleh pengumpul data serta staf pengajar dan atau staf administrasi di masing – masing Jurusan tempat dilaksanakan penelitian.

4. 7. PENGOLAHAN DATA

Dikarenakan pada kerangka konsepnya menggunakan *reflective indicators*, dimana konstruk laten dianggap mempengaruhi variabel manifest (*observed*), maka dalam analisisnya akan menggunakan teknik analisa kuantitatif dengan program *smart Partial Least Square* (PLS), melalui tahap – tahapan sebagai berikut :

1. *Editing* data/memeriksa data

Adalah kegiatan melakukan pengecekan terhadap isian kuesioner baik kuesioner kepada dosen maupun kepada mahasiswa, apakah pengisian kuesioner :

- a. Sudah lengkap dan jelas
- b. Tulisan cukup jelas dibaca
- c. Relevan sesuai pertanyaan
- d. Konsisten terhadap pertanyaan yang berkaitan dengan isi jawaban

2. *Coding* data/memberi tanda pada data

Adalah kegiatan member kode pada setiap pertanyaan penelitian pada kolom sebelah kanan. Tujuannya mempermudah pada waktu analisis data dan mempercepat pada saat mengentri data.

3. *Entri* data/memasukkan data

Adalah kegiatan mengentri data kuesioner (setelah diedit dan diberi kode) ke dalam komputer.

4. *Cleaning* data

Adalah kegiatan melakukan pengecekan kembali terhadap data yang telah dientri ke komputer apakah ada kesalahan.

4. 8. ANALISIS DATA

1. Analisis statistik deskriptif

Analisis deskriptif / univariat berguna untuk memperoleh gambaran distribusi frekuensi serta gambaran deskriptif secara umum variabel-variabel penelitian tersebut.

2. Analisis statistik multivariat

Pada penelitian ini pengolahan data menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan *software smart Partial Least Square* (PLS). Tujuan dari PLS adalah prediksi. Menurut Wold (1985) *Partial Least Square* (PLS) merupakan metode analisis yang *powerfull* oleh karena tidak didasari banyak asumsi. Data tidak harus berdistribusi normal multivariate (indikator dengan skala kategori, ordinal, interval sampai ratio dapat digunakan pada model yang sama), dan sampel tidak harus besar. Walaupun PLS dapat juga digunakan untuk mengkonfirmasi teori, tetapi dapat juga digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten. *Partial Least Square* dapat menganalisis sekaligus konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan indikator formatif. Indikator reflektif arah hubungan kausalitas dari variabel laten ke indikator. Sedangkan indikator formatif hubungan kausalitas dari indikator ke variabel laten. Sesuai dengan kerangka konseptual yang dibuat maka hal inilah yang menjadi alasan penggunaan *Partial Least Square* (PLS) untuk pengolahan data penelitian ini. (Ghozali, 2008).

Dikarenakan jumlah sampel yang terbatas (hanya 50 responden) maka peneliti akan menggunakan metode *bootstrapping* dalam pengolahan data PLSnya. *Bootstrapping* adalah metode berbasis resampling data sampel dengan syarat pengembalian datanya dalam menyelesaikan statistik ukuran suatu sampel, dengan harapan sampel

tersebut mewakili data populasi sebenarnya. Biasanya ukuran resampling diambil secara ribuan kali agar dapat mewakili data populasinya. *Bootstrapping* menggunakan distribusi empiris untuk mengestimasi distribusi sampling. Jadi jika penyelesaian analitik tidak mungkin dilakukan dimana anggapan (suatu distribusi, misalnya kenormalan data) tidak dipenuhi maka dengan menggunakan *bootstrapping* masih dapat dilakukan suatu inferensi pengolahan data (Achjari, 2004).

Penelitian ini menggunakan kuesioner kualitas pelayanan dosen yang diuji menggunakan *smart Partial Least Square* (PLS). Dimana untuk pengujian validitas dengan melihat *outer loading* dan *cross loading* sedangkan untuk pengujian reliabilitas dengan melihat *cronbachs alpha*, *composite reliability* serta AVE (*Average Variance Extracted*).

Tahapan dalam proses analisis data dengan *Partial Least Square* sebagai berikut: (Ghozali dan Fuad, 2008 ; Yamin & Kurniawan, 2011)

1. Merancang model struktural

Menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada substantif teori. Perancangan model struktural hubungan antar variabel laten didasarkan pada rumusan masalah atau hipotesis penelitian.

2. Merancang model pengukuran

Mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Perancangan model pengukuran menentukan sifat indikator dari masing-masing variabel laten, apakah reflektif atau formatif, berdasarkan definisi operasional variabel.

3. Membuat Diagram Jalur

Berfungsi untuk visualisasi hubungan antara indikator dengan konstraknya serta antar konstruk yang akan mempermudah melihat model secara keseluruhan. Secara umum, variabel laten dalam PLS dikelompokkan menjadi variabel laten eksogen dan variabel laten endogen. Nama variabel laten eksogen sama halnya seperti variabel independen dalam regresi linier. Variabel laten endogen adalah variabel laten yang dijelaskan oleh variabel laten eksogen, sama halnya dengan variabel dependen dalam regresi linier. Variabel laten menggunakan lingkaran elips dan variabel manifest (indikator) menggunakan kotak. Arah panah dari variabel indikator menuju variabel laten disebut model pengukuran formatif, sebaliknya arah panah dari variabel laten menuju indikator disebut model pengukuran reflektif.

4. Mengkonversi diagram jalur ke sistem persamaan.

5. Estimasi model

6. Evaluasi model

Evaluasi model meliputi evaluasi model pengukuran dan evaluasi model *structural*.

7. Interpretasi model

Interpretasi berdasarkan kepada hasil model yang dibangun oleh peneliti.

BAB 5

HASIL PENELITIAN

5.1. Gambaran Umum Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II

Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II merupakan institusi pendidikan kesehatan dibawah Kementerian Kesehatan. Berawal dari sejarah, Akademi-Akademi Kedinasan telah mengalami perubahan kelembagaan beberapa kali. Pada tahun 1991 dengan dikeluarkannya surat keputusan Menteri Kesehatan Nomor 095/MenKes/SK/II/1991, tentang Akademi-Akademi Kedinasan Departemen Kesehatan menjadi Pendidikan Ahli Madya Kesehatan, kemudian pada tahun 1993 dengan dikeluarkannya surat keputusan Menteri Kesehatan Nomor 535/Menkes/SK/VII/1993 tanggal 10 Juli 1993 tentang Organisasi dan Tata Kerja Akademi-Akademi Kedinasan Departemen Kesehatan, Pendidikan Ahli Madya berubah kembali menjadi Akademi.

Tahun 2001 berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 298/MenKes dan KesSos/SK/IV/2001, tertanggal 16 April 2001 tentang Organisasi dan tata Kerja Politeknik Kesehatan, terbentuklah Politeknik Kesehatan Jakarta II, yang merupakan penggabungan 7 (tujuh) Akademi yang terdiri dari Akademi Teknik Elektromedik, Akademi Teknik Radiodiagnostik dan Radioterapi, Akademi Teknik Gigi, Akademi Gizi, Akademi Kesehatan Lingkungan, Akademi Farmasi, Akademi Analisa Farmasi dan Makanan berubah status menjadi jurusan pada institusi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II. Nama jurusan yang ada di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II adalah sebagai berikut:

1. Jurusan Teknik Elektromedik
2. Jurusan Teknik Radiodiagnostik & Radioterapi
3. Jurusan Teknik Gigi
4. Jurusan Gizi

5. Jurusan Kesehatan Lingkungan
6. Jurusan Analisa Farmasi dan Makanan
7. Jurusan Farmasi

Terbentuknya Politeknik Kesehatan menuntut adanya penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, pembinaan civitas akademika dan administrasi secara terpadu didasarkan pada Keputusan Menteri Kesehatan Nomor OT.01.01.2.4.0375 dan disempurnakan dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 890 tahun 2007, tentang Pedoman Organisasi Dan Tatalaksana Politeknik Kesehatan, serta Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor OT.02.03/I/4/03440.1 tanggal 1 Juli 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tatalaksana Politeknik Kesehatan Departemen Kesehatan RI (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2011).

1. Kedudukan, Tugas dan Fungsi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan

1. Kedudukan

Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Kesehatan yang berada dibawah dan bertanggung jawab pada Kepala Badan PPSDM Kesehatan. Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II dipimpin oleh seorang Direktur dan dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari secara teknis fungsional dibina oleh Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Kesehatan dan Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Aparatur melalui koordinasi dengan Unit-Unit kerja yang berkaitan dengan tenaga kesehatan dilingkungan Kementerian Kesehatan dan secara teknis administrasi dibina oleh Sekretaris Badan PPSDM Kesehatan.

2. Tugas

Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II mempunyai tugas melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dalam penyelenggaraan Program Diploma III dan IV bidang kesehatan.

3. Fungsi

- a. Pelaksanaan pengembangan pendidikan Diploma III dan IV di bidang kesehatan.
- b. Pelaksanaan penelitian dibidang pendidikan dan kesehatan
- c. Pelaksanaan pengabdian masyarakat sesuai dengan bidang yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya.
- d. Pelaksanaan pembinaan civitas akademika dalam hubungannya dengan lingkungan.
- e. Pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi pendidikan.

2. Visi dan Misi

1. Visi

Menjadi Politeknik Kesehatan Unggulan, Mandiri, Berkomitmen menghasilkan Lulusan yang Berkualitas, Berdaya Saing dan Berwawasan Internasional.

2. Misi

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan, pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat melalui kemitraan, kemandirian dan profesionalisme.
- b. Mengembangkan standarisasi kualitas sumber daya dan lulusan melalui peningkatan kompetensi sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan teknologi.
- c. Meningkatkan budaya kerja professional, disiplin dan kompetitif melalui pengembangan program kerja dan kemitraan institusi.

3. Lokasi dan Lahan

Poltekkes Jakarta II berlokasi di 3 (tiga) kampus, yaitu Kampus A berlokasi di Jl. Hang Jebat III Blok F3 Kebayoran Baru Jakarta Selatan, Kampus B di Jl. Percetakan Negara No. 23 Jakarta Pusat dan Kampus C terletak di Jl. Ragunan No. 29 C Jakarta Selatan.

5.2. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II selama kurang lebih 1 bulan, mulai dari Bulan Mei s/d Juni 2012.

5.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1) Uji Validitas

Setelah dilakukan pengujian instrument dengan menggunakan smart PLS didapatkan hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 5.1
Hasil Outer Loading

INDIKATOR	KUALITAS PELAYANAN DOSEN	KEMAMPUAN DOSEN	PRODUKTIVITAS DOSEN
<i>Responsiveness</i>	0,85		
<i>Assurance</i>	0,89		
<i>Tangible</i>	0,84		
<i>Emphaty</i>	0,88		
<i>Reliability</i>	0,86		
Tk. Pendidikan		0.87	
Pengalaman mengajar		0.26	
Pelatihan yg diikuti		0.83	
Pendidikan dan penelitian			0.23
Pengabmas			0.94

Jenis validitas ini adalah *convergent validity* yaitu jika nilai lamdanya lebih dari 0,5, yang berarti bahwa indikator sudah valid menyusun konstruknya. Dari tabel 5.1 dapat dilihat bahwa suatu indikator dinyatakan valid jika nilai lambda lebih dari 0,5. Dari hasil pengujian terhadap pertanyaan tentang 5 (lima) dimensi mutu (*responsiveness, assurance, tangible, emphaty* dan *reliability*), didapatkan hasil bahwa seluruh item pertanyaan adalah diatas 0,5. Hal ini berarti seluruh pertanyaan tentang 5 dimensi mutu pengukuran kualitas pelayanan dosen adalah valid. Selain itu untuk indikator dari variabel kemampuan dan produktivitas diatas 0,5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai lebih dari 0,5 yang berarti indikator sudah valid menyusun konstruknya.

Tabel 5.2
Hasil Cross Loading

INDIKATOR	KUALITAS PELAYANAN DOSEN	KEMAMPUAN DOSEN	PRODUKTIVITAS DOSEN
<i>Responsiveness</i>	0,85	0,12	0,22
<i>Assurance</i>	0,89	0,08	0,39
<i>Tangible</i>	0,84	0,21	0,36
<i>Emphaty</i>	0,88	0,19	0,26
<i>Reliability</i>	0,86	0,24	0,25
Tk. Pendidikan	0,19	0,87	0,31
Pengalaman mengajar	0,07	0,26	0,0002
Pelatihan yg diikuti	0,13	0,83	0,29
Pendidikan dan penelitian	0,10	0,13	0,23
Pengabmas	0,33	0,31	0,94

Jenis validitas yang dilihat berdasarkan *cross loading* yaitu *discriminant validity*. Indikator dikatakan valid jika nilai loading berdasarkan konstruk asli harus lebih besar jika dibandingkan nilai loading berdasarkan konstruk yang lainnya. Dari tabel 5.2 dapat dilihat bahwa indikator *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *reliability* memiliki nilai loading pada kolom kualitas pelayanan dosen lebih besar jika dibandingkan dengan nilai loading untuk kolom lainnya (kemampuan dosen dan produktivitas dosen), artinya *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *reliability* sudah valid mengukur kualitas pelayanan dosen. Begitu pula dengan indikator yang menyusun kemampuan dan produktivitas. Dari hasil pengujian, didapatkan hasil bahwa seluruh indikator adalah valid.

Sehingga berdasarkan hasil pengujian validitas yang dilihat dari nilai *outer loadings* dan *cross loadings* dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator yang membentuk konstruk adalah valid.

2) Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan pengujian dengan menggunakan smart PLS didapatkan hasil uji reliabilitas sebagai berikut :

Tabel 5.3
Hasil Cronbachs Alpha

VARIABEL	ALPHA CRONBACH
Kualitas Pelayanan Dosen	0,92
Kemampuan Dosen	0,52
Produktivitas Dosen	0,27

Dari tabel diatas didapat nilai *alpha cronbach* pada variabel kualitas pelayanan dosen adalah diatas 0,7, yang berarti semua indikator handal dalam merefleksikan variabelnya. Sedangkan nilai *alpha cronbach* pada variabel kemampuan dosen dan produktivitas dosen dibawah 0,7, yang berarti bahwa konstruk diatas yang reliabel hanya kualitas pelayanan dosen.

Selain itu kehandalan tiap variabel dapat ditunjukkan pula dari nilai *composite reliability* yang disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.4
Nilai Composite Reliability

VARIABEL	COMPOSITE RELIABILITY
Kualitas Pelayanan Dosen	0,94
Kemampuan Dosen	0,72
Produktivitas Dosen	0,56

Dari tabel 5.4 dapat dilihat bahwa semua variabel reliabel karena memiliki nilai diatas 0,5. Bila nilai *Composite Reliability* kurang dari 0,7 namun masih diatas 0,5 maka variabel tersebut masih dapat dikatakan reliabel.

Kehandalan tiap variabel yang ditunjukkan dari nilai *alpha cronbachs* , *composite reliability* , selanjutnya dapat dilihat pula dengan nilai AVE (*Average Variance Extractor*) yang disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.5
Nilai AVE (*Average Variance Extractor*)

VARIABEL	AVE (AVERAGE VARIANCE EXTRACTOR)
Kualitas Pelayanan Dosen	0,75
Kemampuan Dosen	0,50
Produktivitas Dosen	0,47

AVE (*Average Variance Extractor*) bertujuan untuk melihat apakah variabel telah reliabel. Tabel 5.5 menunjukkan bahwa nilai AVE untuk variabel kualitas pelayanan dosen dan kemampuan dosen diatas 0,5, yang berarti bahwa kedua variabel tersebut adalah reliabel, sedangkan untuk produktivitas dosen kurang reliabel karena nilai AVE masih dibawah 0,5.

Dari ketiga cara untuk menguji reliabilitas tersebut maka berdasarkan uji *composite reliability* seluruh variabel penelitian dikatakan reliabel.

Validitas indikator terhadap variabel perlu dilengkapi dengan tingkat reliabilitasnya agar penelitian sebagaimana lazimnya suatu pengukuran harus memiliki kedua faktor tersebut yaitu faktor validitas dan reliabilitas yang tinggi atau handal. Disini kedua faktor tersebut telah terpenuhi. Nilai validitas dan reliabilitas yang tinggi diperlukan agar data pada model dapat diinterpretasikan (Gozali, 2008). Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator maupun variabel dapat dipakai dalam pengujian hipotesis.

5.4. Bootstrapping

Dalam pengolahan data menggunakan *smart PLS* dilakukan *bootstrapping* sebanyak 2500 kali. Angka ini diasumsikan bahwa perkiraan jumlah seluruh dosen tetap di lingkungan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan di seluruh Indonesia adalah sebanyak 2500 orang. Penggunaan teknik *bootstrapping* ini karena mengacu pada data yang digunakan yang tidak mengasumsikan harus multivariate normal. Dengan dilakukan *bootstrapping* sebanyak 2500 kali umumnya hasilnya stabil sehingga jika dilihat dari nilai signifikansi statistik akan konsisten hasilnya walaupun nilai T berbeda – beda.

5. 5. Gambaran Tingkat Pendidikan Responden

Pada penelitian ini tingkat pendidikan responden terbanyak adalah S2 sebanyak 43 orang (86%). Sedangkan untuk tingkat pendidikan responden yang DIV / S1 sebanyak 4 % dan S3 sebanyak 10%. Berdasarkan UU Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan minimal dosen adalah S2 maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden telah memiliki tingkat pendidikan yang baik (S2 sebanyak 86%), dan yang memiliki tingkat pendidikan sangat baik sebanyak 10%. Gambaran tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel 5.6.

Tabel 5.6
Tingkat Pendidikan Responden Tahun 2012

TINGKAT PENDIDIKAN	KATEGORI	JUMLAH	PERSENTASE
DIV / S1	Kurang Baik	2	4 %
S2	Baik	43	86 %
S3	Sangat Baik	5	10 %
Jumlah		50	100 %

5. 6. Gambaran Pengalaman Mengajar Responden

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas lama mengajar dari responden adalah telah mengajar ≥ 21 tahun sebanyak 21 orang (42%). Gambaran pengalaman mengajar responden dapat dilihat pada tabel 5.7.

Tabel 5.7

Pengalaman Mengajar Responden Tahun 2012

LAMA MENGAJAR (TAHUN)	JUMLAH	PERSENTASE
5 – 9	3	6 %
10 – 14	12	24 %
15 – 20	14	28 %
≥ 21	21	42 %
Jumlah	50	100 %

5.7. Gambaran Banyaknya Pelatihan yang Diikuti Responden

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden mengikuti pelatihan dengan kuantitas sebanyak 4–6 kali yaitu sebanyak 20 orang (40%). Sedangkan responden yang mengikuti 1-3 pelatihan sebanyak 18 orang (36%), 7 – 9 kali dan lebih dari 10 pelatihan masing–masing sebanyak 6 orang (12 %). Gambaran banyaknya pelatihan yang diikuti responden dapat dilihat pada tabel 5.8.

Tabel 5.8

Banyaknya Pelatihan yang Diikuti Responden Tahun 2012

BANYAKNYA PELATIHAN YANG DIKUTI	JUMLAH	PERSENTASE
1 – 3	18	36 %
4 – 6	20	40 %
7 – 9	6	12 %
≥ 10	6	12 %
Jumlah	50	100 %

5.8. Gambaran Deskriptif Dimensi Kualitas Pelayanan Dosen dan Produktivitas

Dari tabel 5.9 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata masing-masing dimensi kualitas pelayanan dosen di atas 3, yang berarti bahwa dimensi tersebut dinilai bagus oleh responden maupun pemberi informasi lain (rekan sejawat dan atasan responden, serta mahasiswa yang diajar oleh responden). Untuk nilai produktivitas rata – rata di`atas 0,8 yang berarti sangat baik.

Tabel 5.9

Gambaran Deskriptif Kualitas Pelayanan Dosen dan Produktivitas Tahun 2012

UNSUR	SKOR MINIMUM	SKOR MAKSIMUM	RATA - RATA	SRANDAR DEVIASI
<i>Responsiveness</i> (R)	2,43	4,60	3,54	0,43
<i>Assurance</i> (A)	2,20	4,60	3,92	0,42
<i>Tangible</i> (T)	2,40	4,73	3,78	0,50
<i>Emphaty</i> (E)	2,10	4,33	3,59	0,44
<i>Reliability</i> (R)	1,93	4,80	3,91	0,51
Produktivitas	0,63	1,00	0,80	0,09

Nilai *responsiveness* memiliki nilai rata-rata 3,54. Dalam pengukuran menggunakan skala semantik differensial, dimana penggunaan skala tersebut menggambarkan bahwa nilai rata - rata yang didapatkan menunjukkan pemusatan respon yang diberikan baik oleh responden maupun sumber informasi. Nilai rata – rata yang semakin mendekati kutub kata sifat menunjukkan respon subjek lebih mendukung kutub tersebut. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa rata – rata dimensi *responsiveness* variabel kualitas pelayanan dosen adalah cepat, tanggap dan aktif dengan nilai pendekatan 3,54.

Nilai *assurance* memiliki nilai rata-rata 3,91. Dalam pengukuran menggunakan skala semantik differensial, dimana penggunaan skala tersebut menggambarkan bahwa nilai rata - rata yang didapatkan menunjukkan pemusatan respon yang diberikan baik oleh responden maupun sumber informasi. Nilai rata – rata yang semakin mendekati kutub kata sifat menunjukkan respon subjek lebih mendukung kutub tersebut. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa rata – rata dimensi *assurance* variabel kualitas pelayanan dosen adalah menguasai, jelas dan sistematis dengan nilai pendekatan 3,91.

Nilai *tangible* memiliki nilai rata-rata 3,78. Dalam pengukuran menggunakan skala semantik differensial, dimana penggunaan skala tersebut menggambarkan bahwa nilai rata - rata yang didapatkan menunjukkan pemusatan respon yang diberikan baik oleh responden maupun sumber informasi. Nilai rata – rata yang semakin mendekati kutub kata sifat menunjukkan respon subjek lebih mendukung kutub tersebut. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa rata – rata dimensi *tangible* variabel kualitas pelayanan dosen adalah disukai, memiliki dan selalu diberikan dengan nilai pendekatan 3,78.

Nilai *emphaty* memiliki nilai rata-rata 3,59. Dalam pengukuran menggunakan skala semantik differensial, dimana penggunaan skala tersebut menggambarkan bahwa nilai rata - rata yang didapatkan menunjukkan pemusatan respon yang diberikan baik oleh responden maupun sumber informasi. Nilai rata – rata yang semakin mendekati kutub kata sifat menunjukkan respon subjek lebih mendukung kutub tersebut. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa rata – rata dimensi *emphaty* variabel kualitas pelayanan dosen adalah memberikan, membantu dan banyak perhatian dengan nilai pendekatan 3,59.

Nilai *reliability* memiliki nilai rata-rata 3,91. Dalam pengukuran menggunakan skala semantik differensial, dimana penggunaan skala tersebut menggambarkan bahwa nilai rata - rata yang didapatkan menunjukkan pemusatan respon yang diberikan baik oleh responden maupun sumber informasi. Nilai rata – rata yang semakin mendekati kutub kata sifat menunjukkan respon subjek lebih

mendukung kutub tersebut. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa rata – rata dimensi *reliability* variabel kualitas pelayanan dosen adalah sesuai jadwal, terpercaya dan tepat dengan nilai pendekatan 3,91.

Dari tabel 5.10 dapat dilihat bahwa produktivitas dosen pada unsur pendidikan dan penelitian dengan kategori baik sebanyak 22 orang (44%), dan yang memiliki kategori sangat baik sebanyak 28 orang (56%). Untuk produktivitas dosen pada unsur pengabdian kepada masyarakat paling banyak memiliki kategori sangat baik sebanyak 19 orang (38%). Sedangkan jika dilihat dari produktivitas total dosen, maka dosen yang memiliki kategori baik sebanyak 24 orang (48%) dan kategori sangat baik sebanyak 26 orang (52%).

Tabel 5.10
Tingkat Produktivitas Responden Tahun 2012

	TDK BAIK (0-0,2)	KURANG BAIK (0,21-0,4)	CUKUP BAIK (0,41-0,6)	BAIK (0,61-0,8)	SGT BAIK (0,81-1)
Produktivitas unsur pendidikan & penelitian				22	28
Produktivitas unsur pengabmas	1	14	2	14	19
Produktivitas Total				24	26

Reliability memiliki nilai dengan kategori baik yang paling tinggi, yaitu sebanyak 30 orang (60%), dengan nilai *reliability* pada unsur penelitian yang paling tinggi yaitu 45 orang (90%). Pada *responsiveness* untuk kategori baik paling tinggi pada unsur pengabdian kepada masyarakat, yaitu sebanyak 45 orang (90%). Pada *assurance* untuk kategori baik paling tinggi pada unsur pengabdian kepada masyarakat, yaitu sebanyak 39 orang (78%). Pada *tangible* untuk kategori baik paling tinggi pada unsur penelitian, yaitu sebanyak 44 orang (88%). Dan pada *emphaty* untuk kategori baik paling tinggi pada unsur penelitian, yaitu

sebanyak 40 orang (80%). Untuk rincian selengkapnya bisa dilihat pada tabel 5.11.

Tabel 5.11
Tingkat Kualitas Pelayanan Dosen Tahun 2012

	KURANG BAIK ($<$ MEAN)		BAIK (\geq MEAN)	
	JUMLAH	%	JUMLAH	%
<i>Responsiveness (R):</i>	21	42	29	58
• Pendidikan	27	54	23	46
• Penelitian	17	34	33	66
• Pengabmas	5	10	45	90
<i>Assurance (A):</i>	24	48	26	52
• Pendidikan	24	48	26	52
• Penelitian	16	32	34	68
• Pengabmas	11	22	39	78
<i>Tangible (T):</i>	23	46	27	54
• Pendidikan	23	46	27	54
• Penelitian	6	12	44	88
• Pengabmas	15	30	35	70
<i>Emphaty (E):</i>	23	46	27	54
• Pendidikan	22	44	28	56
• Penelitian	10	20	40	80
• Pengabmas	13	26	37	74
<i>Reliability (R):</i>	20	40	30	60
• Pendidikan	20	40	30	60
• Penelitian	5	10	45	90
• Pengabmas	10	20	40	80

5.9. Hasil Pengujian *Outer Model T Statistic*

Outer model adalah untuk menguji pengaruh masing-masing indikator terhadap variabel latennya, baik variabel eksogen maupun variabel endogennya. Suatu indikator dikatakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabelnya jika pada nilai t nya lebih besar dari 1,96.

Tabel 5.12
Hasil Outer Model T Statistic

	Kualitas Pelayanan Dosen	Kemampuan Dosen	Produktivitas Dosen
<i>Responsiveness</i> (R)	118,62		
<i>Assurance</i> (A)	130,11		
<i>Tangible</i> (T)	104,03		
<i>Emphaty</i> (E)	146,38		
<i>Reliability</i> (R)	91,36		
Tk. Pendidikan		73,48	
Pengalaman Mengajar		5,59	
Jumlah Pelatihan		54,83	
Pendidikan-penelitian			2,97
Pengabmas			37,77

Dari tabel 5.12 dapat dilihat bahwa seluruh indikator berpengaruh secara signifikan terhadap variabel. *Responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan dosen dikarenakan nilai t nya antara 91,36 hingga 146,38. Tingkat pendidikan, pengalaman mengajar dan jumlah pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kemampuan dosen dikarenakan nilai t nya antara 5,6 hingga 73,48. Dan pendidikan – pengajaran dan penelitian serta pengabdian kepada

masyarakat berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas dosen dikarenakan nilai T nya antara 2,97 hingga 37,77.

5.10. Hasil Pengujian *Inner Model T Statistic*

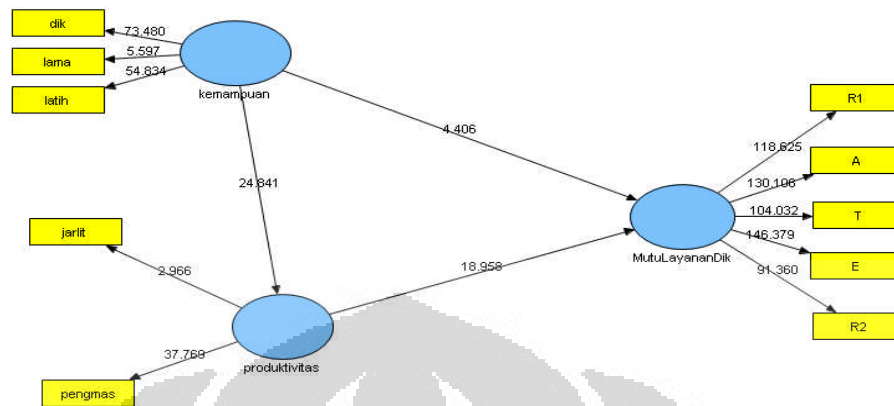
Inner model adalah untuk menguji pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogennya. Variabel eksogen dikatakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel endogen jika pada nilai T nya lebih besar dari 1.96.

Tabel 5.13
Hasil *Inner Model T Statistic*

	Kualitas Pelayanan Dosen	Kemampuan Dosen	Produktivitas Dosen
Kualitas Pelayanan Dosen			
Kemampuan Dosen	4.406252		24.840611
Produktivitas Dosen	18.958341		

Dari tabel 5.13 dapat dilihat bahwa kemampuan dosen berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas dosen dikarenakan nilai T nya adalah 24,84. Kemampuan dosen berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dosen dikarenakan nilai T nya adalah 4,41 dan produktivitas dosen berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dosen dikarenakan nilai T nya adalah 18,96.

Dikarenakan seluruh indikator berpengaruh secara signifikan terhadap variabel latennya dan seluruh variabel eksogen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel endogennya. Secara umum hasil *outer model* dan *inner model T statistic* dapat dilihat pada gambar 5.1 dibawah ini.

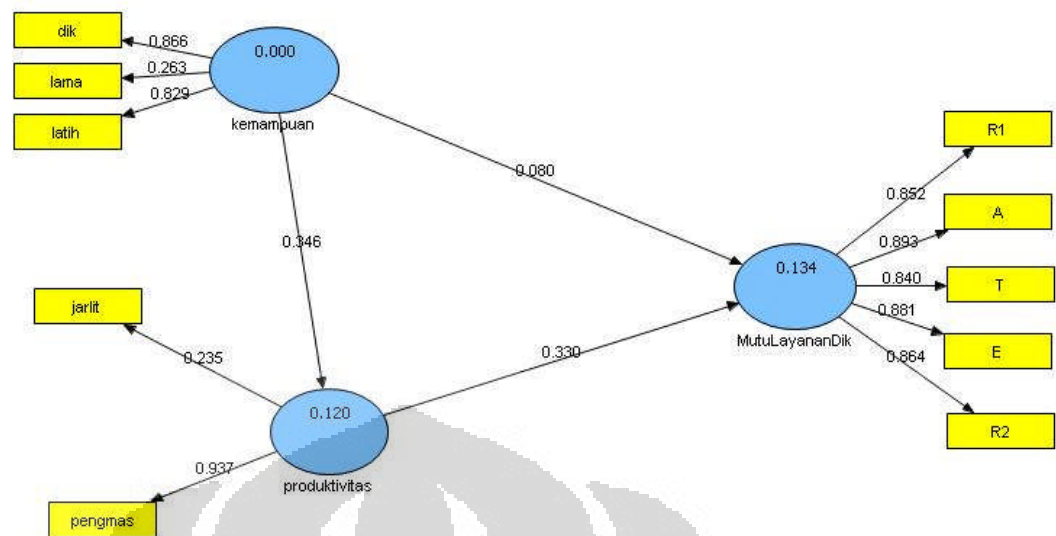


Gambar 5.1

Hasil Pengujian *Outer dan Inner Model T Statistic*

5.11. Hasil Pengujian *Path Coefficients*

Pengujian dengan menggunakan *path coefficients* dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing indikator terhadap variabelnya, baik variabel eksogen maupun variabel endogennya serta mengetahui besarnya pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogennya.



Gambar 5.2

Hasil *Path Coefficients*

Pada gambar 5.2 dapat dilihat jika seluruh dimensi RATER berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dosen sebesar 84% hingga 89,3%. Tingkat pendidikan, pengalaman mengajar dan jumlah pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kemampuan dosen sebesar 26,3% hingga 86,6%. Untuk indikator pendidikan-pengajaran dan penelitian serta pengabdian kepada masyarakat berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas dosen sebesar 23,5% hingga 93,7%.

Untuk nilai koefisien determinasi/*R square* (R^2) kemampuan dosen terhadap produktivitas dosen sebesar 12% dan untuk nilai koefisien determinasi kemampuan dosen dan produktivitas dosen terhadap kualitas pelayanan dosen sebesar 13,4%.

Produktivitas dosen dipengaruhi oleh kemampuan dosen sebesar 0,35 dan kualitas pelayanan dosen dipengaruhi secara langsung oleh kemampuan sebesar 0,08 dan secara tidak langsung melalui produktivitas sebesar 0,134.

Dari besarnya pengaruh tersebut dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

$$\text{Produktivitas} = 0.346 \text{ kemampuan} + e \quad (e = 1 - 0.120 = 0.88)$$

$$\text{Kualitas Pelayanan Dosen} = 0.08 \text{ kemampuan} + 0.134 \text{ produktivitas} + e \quad (e = 1 - 0.134 = 0.866).$$

$$\begin{aligned} Q\text{-predictive values} &= 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2) \\ &= 1 - (0.88)(0.866) \\ &= 1 - 0.762 \\ &= 0.238 \\ &= 23.8\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil *q-predictive values* dapat dikatakan bahwa penelitian dengan menggunakan model konstruk kemampuan dosen (dengan indikator tingkat pendidikan, pengalaman mengajar serta banyaknya pelatihan) dan produktivitas dosen (dengan indikator pendidikan-pengajaran dan penelitian serta pengabdian kepada masyarakat) dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dosen (dinilai dengan 5 dimensi mutu) dengan nilai prediksi sebesar 23.8 %.

BAB 6

PEMBAHASAN

6.1. Keterbatasan Penelitian

Apabila hasil penelitian ini dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan, ataupun sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya, perlu kiranya diperhatikan keterbatasan-keterbatasan penelitian antara lain dalam hal teknis pelaksanaan, keadaan subyek/responden, dan kemampuan peneliti sendiri yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Sampel penelitian yang tersebar pada 7 (tujuh) jurusan dan tersebar pada 3 (tiga) lokasi kampus, dipastikan mempunyai fasilitas fisik serta menerima penghargaan finansial yang beragam pula. Sehingga kemungkinan ada faktor-faktor nonpersonal yang tidak menjadi bahan pertimbangan dalam penelitian ini.
2. Dosen yang memiliki jumlah jam mengajar yang besar dengan jumlah mahasiswa yang diajar juga banyak kemungkinan kurang begitu perhatian terhadap seluruh mahasiswanya. Jika dibandingkan dengan dosen yang memiliki jam mengajar lebih kecil dengan jumlah mahasiswa yang sedikit, akan lebih memungkinkan dosen tersebut untuk melakukan lebih banyak interaksi dengan mahasiswanya. Sehingga jika dilakukan penilaian kualitas pelayanan dosen (pada unsur pendidikan dan pengajaran) melalui persepsi mahasiswa yang diajar, maka kemungkinan beban kerja dosen ini dapat mempengaruhi penilaian tersebut.
3. Dalam penelitian ini menggunakan persepsi mahasiswa dalam menentukan kualitas pelayanan dosen, padahal penilaian yang dilakukan oleh mahasiswa mempunyai kelemahan, yaitu mahasiswa tidak terbuka dalam memberikan penilaian karena adanya rasa takut terhadap otoritas dosen, atau sangat

mungkin bahwa penilaian terhadap dosen terpengaruh oleh nilai yang pernah diperoleh dari dosen yang bersangkutan.

4. Dalam penelitian ini menggunakan persepsi rekan sejawat dan atasan dosen yang menjadi responden. Jika kebetulan rekan sejawat ataupun atasan responden menilai dengan melibatkan rasa subyektivitas yang tinggi maka akan berpengaruh pada hasil penilaiannya.
5. Untuk menilai kualitas pelayanan dosen pada unsur pengabdian kepada masyarakat seharusnya juga menggunakan penilaian (persepsi) yang berasal dari *audience* ataupun subjek dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat tersebut. Namun dikarenakan keterbatasan waktu dan tenaga maka peneliti hanya menggunakan persepsi yang berasal dari rekan sejawat dan atasan.
6. Tidak dilakukan pengukuran produktivitas dosen pada SKS yang telah dilakukan dosen namun kegiatan tersebut dilakukan diluar institusi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II.
7. Tidak mempertimbangkan status Badan Layanan Umum (BLU) Politeknik Kesehatan Jakarta II.

6.2. Kualitas Pelayanan Dosen

Berdasarkan tabel 5.9 dapat dilihat bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan dosen memiliki nilai rata-rata diatas 3,5. Dalam pengukuran menggunakan skala semantik differensial, dimana penggunaan skala tersebut menggambarkan bahwa nilai rata - rata yang didapatkan menunjukkan pemusatan respon yang diberikan baik oleh responden maupun sumber informasi. Nilai rata – rata yang semakin mendekati kutub kata sifat menunjukkan respon subjek lebih mendukung kutub tersebut.

1) *Responsiveness*

Jika dikaitkan dengan kuesioner yang disebarakan maka *responsiveness* yang memiliki nilai rata – rata 3,54 menunjukkan bahwa responden:

a. Pada unsur pendidikan dan pengajaran:

Cenderung cepat membantu mahasiswa jika memiliki masalah yang berkaitan dengan mata kuliah yang sulit, tanggap memberikan bimbingan kepada mahasiswa serta berupaya aktif menyesuaikan diri dengan perkembangan IPTEK.

b. Pada unsur penelitian:

Cenderung cepat merespon jika ada kegiatan penelitian, tanggap jika diminta sebagai penyaji dalam seminar/workshop serta aktif terlibat dalam penulisan artikel/karya ilmiah.

c. Pada unsur pengabdian kepada masyarakat:

Cenderung merespon dengan cepat jika ada kegiatan pengabmas, tanggap memberikan bantuan jika terjadi bencana alam/musibah serta berpartisipasi aktif jika ada kegiatan penyuluhan/pelatihan/pelayanan kepada masyarakat.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dosen cenderung memiliki keinginan untuk memberikan pelayanan dengan cepat, tanggap serta aktif. Sehingga dimensi ini dapat merefleksikan jika dosen memiliki kesiapan dalam memberikan pelayanan (Parasuraman, 1991).

2). *Assurance*

Jika dikaitkan dengan kuesioner yang disebarakan maka *assurance* yang memiliki nilai rata–rata 3,54 menunjukkan bahwa responden:

a. Pada unsur pendidikan dan pengajaran:

Responden cenderung menguasai materi perkuliahan, dalam menyampaikan materi perkuliahan mudah dimengerti serta memberikan perkuliahan secara sistematis.

b. Pada unsur penelitian:

Responden cenderung menguasai metodologi penelitian, dapat menjelaskan berkenaan dengan penelitian yang dilakukan serta melakukan kegiatan penelitian secara sistematis sesuai aturan yang berlaku.

c. Pada unsur pengabdian kepada masyarakat:

Responden cenderung menguasai materi ketika akan melakukan penyuluhan/pelatihan, menjelaskan informasi saat memberikan materi penyuluhan/pelatihan serta memberikan penyuluhan dengan sistematis.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung memiliki pengetahuan dan kemampuan yang dapat tercermin dalam penguasaan materi, dapat memberikan penjelasan serta melakukan pelayanan dengan sistematis. Hal inilah yang dapat merefleksikan bahwa dosen memiliki kompetensi yang tinggi sehingga dapat memberikan rasa kepercayaan kepada pengguna jasanya (Parasuraman, 1991).

3). *Tangible*

Jika dikaitkan dengan kuesioner yang disebarkan maka *tangible* yang memiliki nilai rata-rata 3,78 menunjukkan bahwa responden :

a. Pada unsur pendidikan dan penelitian:

Responden cenderung memiliki penampilan mengajar yang disukai mahasiswa, memiliki bahan referensi perkuliahan dan memberikan bahan ajar untuk setiap topik yang diajarkan.

b. Pada unsur penelitian:

Responden cenderung dapat menyelesaikan penelitian dengan tuntas, memiliki buku referensi yang menunjang penelitian serta memberikan hasil penelitian jika ada yang membutuhkan.

c. Pada unsur pengabdian kepada masyarakat:

Responden cenderung memiliki cara penyampaian materi penyuluhan/pelatihan yang disukai, memiliki buku referensi yang berkaitan dengan penyuluhan serta cenderung memberikan bahan materi pada saat penyuluhan/pelatihan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dosen cenderung memiliki penampilan kerja yang cenderung disukai, memiliki bahan penunjang dalam melakukan unsur tri dharma perguruan tinggi serta memiliki kemauan untuk membagi bahan materi yang dimiliki kepada pihak lain yang membutuhkan. Hal inilah yang dapat merefleksikan bahwa dosen memiliki performa (penampilan kerja) yang baik (Parasuraman, 1991).

4). *Emphaty*

Jika dikaitkan dengan kuesioner yang disebarakan maka *emphaty* yang memiliki nilai rata-rata 3.59 menunjukkan bahwa responden :

a. Pada unsur pendidikan dan penelitian:

Responden cenderung memberikan harapan & motivasi belajar kepada mahasiswa, membantu terciptanya aktivitas kemahasiswaan serta memberikan banyak perhatian kepada mahasiswanya.

b. Pada unsur penelitian:

Responden cenderung memberikan prioritas pada masalah yang terjadi di lingkungan sekitar, bersedia membantu rekan dosen lain serta memberikan perhatian pada masalah krusial yang umum terjadi.

c. Pada unsur pengabdian kepada masyarakat:

Responden cenderung melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang memprioritaskan lokasi terdekat dan benar-benar membutuhkan bantuan, bersedia membantu program pengabdian masyarakat dosen lain dan memberikan perhatian kepada subyek dalam kegiatan pelayanan kesehatan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dosen cenderung memiliki rasa empati (*emphaty*) yang dilakukan dengan cara memberikan perhatian serta membantu pihak yang membutuhkan. Dimensi ini dapat merefleksikan derajat perhatian yang diberikan oleh dosen serta kemampuan untuk menyelami perasaan pelanggan sebagaimana jika dosen sendiri yang mengalaminya (Parasuraman, 1991)

5). *Reliability*

Jika dikaitkan dengan kuesioner yang disebarakan maka *reliability* yang memiliki nilai rata-rata 3,91 menunjukkan bahwa responden:

a. Pada unsur pendidikan dan penelitian:

Responden cenderung memberikan materi sesuai jadwal, percaya diri dalam menjawab pertanyaan mahasiswa dan tepat waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan.

b. Pada unsur penelitian:

Responden cenderung dapat menyelesaikan penelitian sesuai jadwal, percaya diri dalam menyajikan hasil penelitian serta dapat memilih metodologi penelitian yang tepat.

c. Pada unsur pengabdian kepada masyarakat:

Responden cenderung dapat melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat sesuai jadwal, percaya diri dalam pelaksanaannya serta dapat memilih bentuk kegiatan yang tepat sesuai dengan kebutuhan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dosen yang memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat, handal, dapat dipercaya serta bertanggung-jawab atas apa yang dijanjikan dalam melaksanakan tri dharma perguruan tinggi. Dimensi ini merefleksikan konsistensi dan kehandalan dari kinerja dosen (Parasuraman, 1991).

Pada tabel 5.11 dapat dilihat bahwa kategori kurang baik dan baik untuk 5 dimensi mutu unsur pendidikan dan penelitian cenderung seimbang. Hal ini dapat berarti bahwa pada dasarnya masih perlu adanya perbaikan pada kedua unsur tersebut. Walaupun nilai rata-ratanya telah baik (nilai diatas 3.5) namun ternyata untuk distribusi frekuensinya masih memperlihatkan jumlah kategori kurang baik dan kategori baik yang hampir seimbang.

Sedangkan untuk hasil kualitas pelayanan dosen dengan 5 dimensi mutu pada unsur pengabdian kepada masyarakat memperlihatkan hasil distribusi frekuensi untuk kategori baik yang lebih tinggi daripada kategori kurang baik. Hal ini berarti bahwa untuk unsur pengabdian kepada masyarakat, dosen cenderung telah memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dan untuk hasil kualitas pelayanan dosen dengan 5 dimensi mutu pada unsur pendidikan dan penelitian memperlihatkan hasil distribusi frekuensi yang cenderung seimbang antara kategori yang kurang baik dengan kategori yang baik. Walaupun jika dilihat secara rata-rata menunjukkan hasil yang baik karena nilainya diatas 3,5 namun masih diperlukan usaha-usaha dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur pendidikan dan penelitian.

Selain itu, berdasarkan gambar 5.1 dapat dilihat untuk 5 (lima) dimensi mutu yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dosen menyatakan bahwa seluruh dimensi mutu berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dosen. Dan pada gambar 5.2 dapat disimpulkan bahwa dengan nilai loading masing-masing dimensi mutu yang memiliki nilai antara 84% hingga 89.3% menyatakan bahwa masing – masing dimensi mutu memberikan pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan dosen (nilainya diatas 80%).

Pada gambar 5.2 dapat dilihat bahwa dimensi kepastian / jaminan (*assurance*) memiliki nilai loading yang paling tinggi yaitu 89.3%. Hal ini berarti dimensi *assurance* berpengaruh sebesar 89.3% terhadap kualitas pelayanan dosen. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Pariseau dan Daniel (1997) yang menemukan dimensi *assurance* ini merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling menentukan bagi sebuah sekolah bisnis. Hal ini juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Kelsey dan Bond (2001) yang juga menggunakan dimensi *assurance* ini sebagai faktor penentu bagi kepuasan konsumen.

Sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan pendidikan dosen di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II paling dipengaruhi oleh dimensi *assurance*, dimana dosen di Poltekkes Jakarta dipandang telah memiliki penguasaan materi yang bagus, dapat mentransfer IPTEK dengan jelas kepada pihak lain serta secara sistematis dalam menyelesaikan tugas dan tanggung – jawabnya.

6.3. Kemampuan Dosen

Dari gambar 5.1 dapat dilihat bahwa untuk variabel kemampuan dosen, maka seluruh indikator yang ada (tingkat pendidikan, lama mengajar serta banyaknya pelatihan) secara signifikan berpengaruh terhadap kemampuan dosen (nilai T lebih besar dari 1,96). Dan untuk besarnya pengaruh indikator sesuai gambar 5.2 menyatakan bahwa tingkat pendidikan sebesar 86,6 %, pengalaman mengajar sebesar 26,3 % dan banyaknya pelatihan sebesar 82,9 % berpengaruh terhadap variabel kemampuan dosen.

Tingkat pendidikan dan banyaknya pelatihan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kemampuan dosen adalah sesuai dengan Undang–Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen serta Peraturan Mendiknas Nomor 42 Tahun 2007 tentang Sertifikasi Dosen, yang menyatakan bahwa dengan tingkat pendidikan minimal S2 serta memiliki kompetensi tenaga pendidik,

khususnya pengetahuan dan keterampilan dapat membuat dosen melaksanakan tugas profesionalnya sehingga diharapkan berupaya sadar secara berkelanjutan meningkatkan mutu pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi.

Hal ini diperkuat dengan pendapat H. A. Smith dalam Trini (2000) yang menyatakan bahwa seseorang yang mempunyai bekal awal yang lebih banyak tentunya akan lebih cepat berkembang tingkat kompetensi kerjanya, karena tingkat pendidikan yang dimiliki oleh dosen sekaligus menunjuk pada banyaknya bekal awal yang dimiliki oleh dosen. Sehingga makin tinggi tingkat pendidikan dosen maka makin tinggi pula kemampuan dosen tersebut.

Menurut Notoatmojo (1993), pelatihan adalah suatu proses pendidikan yang tujuannya untuk meningkatkan kemampuan/ketrampilan khusus seseorang atau kelompok orang. Pelatihan pada umumnya menekankan kepada kemampuan psikomotor, meskipun didasari pengetahuan dan sikap, sedangkan area kemampuan (kognitif, afektif dan psikomotor) memperoleh perhatian yang seimbang.

Walaupun berpengaruh secara signifikan, namun nilai pengaruh pengalaman mengajar terhadap kemampuan dosen adalah relatif kecil, yaitu sebesar 26.3%. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdul Somad (2002) yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengalaman mengajar dengan kemampuan dosen.

Namun hal ini bertentangan dengan pendapat Gibson (1999) yang menyatakan lamanya masa tugas dan pengalaman dalam mengelola kasus berhubungan dan berpengaruh terhadap ketrampilan seseorang. Pengalaman adalah latar belakang yang menentukan secara tidak langsung kinerja dan perilaku seseorang. Teori tersebut mendukung masa kerja mempengaruhi kemampuan seseorang.

Di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II lama mengajar kurang berpengaruh terhadap kemampuan dosen. Hal ini dimungkinkan karena baik dosen yang memiliki pengalaman mengajar yang lama maupun dosen yang masih baru memiliki motivasi yang sama untuk memberikan dan mentransfer ilmu pengetahuan dan teknologi yang dimilikinya kepada mahasiswa dan keduanya

berharap kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa akan meningkatkan kualitas jasa pendidikan serta kualitas dari lulusan mahasiswanya.

6.4. Produktivitas dosen

Dari gambar 5.1 dapat dilihat bahwa untuk variabel produktivitas dosen, maka seluruh indikator yang ada (pendidikan – pengajaran dan penelitian serta pengabdian kepada masyarakat) secara signifikan berpengaruh terhadap produktivitas dosen (nilai T lebih besar dari 1.96). Dan untuk besarnya pengaruh indikator sesuai gambar 5.2 menyatakan bahwa pendidikan – pengajaran dan pelatihan sebesar 23,5% serta pengabdian kepada masyarakat sebesar 93,7% berpengaruh terhadap variabel produktivitas dosen.

Dari penelitian didapatkan hasil bahwa untuk variabel produktivitas dosen, maka indikator yang secara signifikan berpengaruh besar adalah pengabdian kepada masyarakat (93,7%). Hal ini kemungkinan disebabkan karena untuk unsur tri dharma perguruan tinggi bidang pengabdian kepada masyarakat, biasanya masing – masing dosen memiliki nilai yang lebih bervariasi tergantung tingkat keaktifan dosen yang bersangkutan. Untuk dosen yang rajin melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat akan memiliki nilai produktivitas tinggi, demikian pula sebaliknya.

Sedangkan untuk nilai indikator pendidikan, pengajaran dan penelitian secara signifikan berpengaruh terhadap produktivitas dosen namun dengan nilai yang rendah (29,66%). Untuk unsur pendidikan dan penelitian seharusnya berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas dosen. Hal ini dikarenakan tugas utama dosen terutama adalah mengajar.

Pada penelitian ini, unsur pendidikan dan penelitian kecil pengaruhnya terhadap produktivitas dosen kemungkinan disebabkan karena untuk setiap dosen yang mengajar di setiap Jurusan, biasanya memiliki jam mengajar serta pembimbingan (SKS) tinggi dan hampir merata, sehingga untuk setiap dosen

biasanya hampir sama nilai produktivitas pada unsur pendidikan dan pengajaran. Sedangkan untuk unsur penelitian, rata-rata pencapaian dosen kecil, karena di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II belum terdapat dana yang memadai untuk bisa mengakomodir seluruh proposal yang masuk dalam rangka pengajuan kegiatan penelitian. Namun dikarenakan penghitungan nilai produktivitas digabung untuk unsur pendidikan, pengajaran dan penelitian, maka nilainya akhirnya dapat ditutupi dengan nilai SKS yang berasal dari unsur pendidikan dan pengajaran.

6.5. Pengaruh Kemampuan Dosen Terhadap Produktivitas Dosen

Kemampuan dosen dinilai dari tingkat pendidikan dosen, pengalaman mengajar serta banyaknya pelatihan yang diikuti, sedangkan produktivitas dosen dinilai dari unsur tri dharma perguruan tinggi yang telah dilaksanakan oleh dosen yang meliputi unsur pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang signifikan pada variabel kemampuan dosen terhadap produktivitas dosen dengan nilai $T = 24.841$. Dan untuk besarnya pengaruh (*path coefficients*) kemampuan dosen terhadap produktivitas dosen sebesar 0,346 dan untuk besarnya koefisien determinasi/*R square* sebesar 12 %.

Hal ini sesuai dengan pendapat Sutermeister yang dipaparkan dalam Riduwan (2006), yang menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja seseorang salah satunya oleh kemampuan. Selain itu menurut Sukarna (1993), produktivitas kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kemampuan dan ketangkasan karyawan.

Koefisien determinasi/*R square* (R^2) sebesar 0,12 (12 %) pada intinya mengukur seberapa jauh indikator yang terdapat dalam variabel kemampuan dosen dapat menjelaskan dan mempengaruhi variabel produktivitas dosen. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir

semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. (Ghozali, 2005). Sehingga jika hanya menggunakan indikator tingkat pendidikan, pengalaman mengajar serta banyaknya pelatihan hanya dapat memberikan pengaruh terhadap produktivitas sebesar 12%. Sehingga masih dimungkinkan adanya indikator lain dari kemampuan dosen yang diprediksi berpengaruh terhadap produktivitas dosen sebesar 88 %. Indikator lain dari kemampuan dosen yang dapat berpengaruh terhadap produktivitas antara lain adalah faktor usia, jenis kelamin dan faktor usaha (Sahlan, 1997).

6.6. Pengaruh Kemampuan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Dosen.

Dari gambar 5.1 dapat dilihat bahwa variabel kemampuan dosen berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dosen, dengan nilai $T = 4.406$. Dan untuk besarnya pengaruh (*path coefficients*) kemampuan dosen terhadap kualitas pelayanan dosen sebesar 0,08.

Walaupun memiliki pengaruh yang kecil (sangat rendah), namun hal ini sesuai dengan Bob Davis (1994) yang mengatakan bahwa “*skill is learned . But an abilities (for example : to react of quickly) is general characteristic of the performer and can be used in a variety of skill*”. Ini menunjukkan bahwa ketrampilan dan kemampuan adalah dua hal yang saling berhubungan dimana kemampuan seseorang dapat dilihat dari ketrampilan yang diwujudkan melalui tindakannya. Sehingga jika diterapkan dalam dunia pendidikan dapat berarti bahwa tingkat kemampuan seseorang dapat dilihat melalui tindakannya dalam mengajar. Selain itu hal ini juga sesuai dengan Riduwan (2006), yang mana kemampuan pegawai akan menunjukkan suatu tindakan pekerjaan yang berdampak positif bagi proses kerja dan perkembangan pribadi pegawai. Bagi dosen, bentuk tindakan tersebut bisa berwujud kecakapan dan terampil memberikan pelayanan pendidikan. Hal ini diperkuat dengan pendapat dari Azwar (1996) yang menyebutkan bahwa makin tinggi pengetahuan dan kompetensinya maka makin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan.

Sedangkan nilai pengaruh yang kecil (0,08) dapat disebabkan karena masih terdapat indikator lain dari variabel kemampuan dosen yang dapat digunakan, antara lain faktor usia, jenis kelamin dan faktor usaha (Sahlan, 1997) serta sertifikasi dosen (H.A Smith dalam Trini Nurwanti 2000).

Selain itu dari hasil distribusi frekuensi pada tabel 5.11 dapat menggambarkan bahwa untuk dimensi *assurance*, yang merefleksikan jaminan apakah dosen memiliki kompetensi/kemampuan ternyata menyatakan bahwa dosen memiliki kategori kurang baik sebanyak 48% dan baik sebanyak 52%. Hal ini menggambarkan bahwa kemampuan berpengaruh kecil terhadap kualitas pelayanan dosen sehingga kompetensi/kemampuan dosen memang perlu ditingkatkan.

6.7. Pengaruh Produktivitas Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Dosen.

Dari gambar 5.1 menunjukkan bahwa terdapat variabel produktivitas dosen berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dosen, dengan nilai $T = 18.958$. Dan besarnya pengaruh (*path coefficients*) produktivitas dosen terhadap kualitas pelayanan dosen sebesar 0,33.

Hal ini sesuai dengan pendapat Sinungan (2009) yang menyatakan bahwa pengukuran produktivitas mutlak diperlukan di dalam usaha – usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Adanya ukuran produktivitas membuat kita dapat mengevaluasi apakah kita bekerja lebih produktif atau tidak. Sehingga dalam dunia pendidikan, seorang dosen dianggap berkualitas jika nilai produktivitasnya tinggi. Hal ini diperkuat dengan pendapat dari Siagian (2009) yang menyatakan bahwa perbaikan terus-menerus yang dilakukan suatu perusahaan dalam rangka peningkatan produktivitas akan berdampak pula pada kualitas pelayanan yang dihasilkan.

Besarnya pengaruh (*path coefficients*) produktivitas dosen terhadap kualitas pelayanan dosen yang sebesar 0,33 dikarenakan masih terdapat indikator

lain dari produktivitas yang belum dimasukkan dalam konstruk, antara lain motivasi kerja (Sutermeister dalam Riduwan 2006) dan lingkungan kerja, fasilitas kerja ataupun kebijakan manajemen (Sukarna, 1993).

Selain itu pada dimensi *responsiveness* unsur pendidikan menggambarkan ternyata dosen sebanyak 54% memiliki kualitas pelayanan yang kurang baik. Untuk *assurance* sebanyak 48%, *tangible* sebanyak 46%, *emphaty* sebanyak 44% dan *reliability* sebanyak 40% yang memiliki kualitas pelayanan yang kurang baik. Sedangkan untuk produktivitas dosen pada unsur pendidikan dan penelitian sebanyak 28% telah memiliki kategori sangat baik (nilai 0,81-1) dan 22% memiliki kategori baik (nilai 0,61-0,8). Hal ini menggambarkan bahwa dengan nilai produktivitas yang tinggi belum tentu dapat menciptakan kualitas pelayanan dosen yang tinggi pula. Sehingga didapatkan hasil bahwa produktivitas berpengaruh kecil terhadap kualitas pelayanan dosen.

6.8. Model akhir penelitian

Dari gambar 5.2 dapat dilihat adanya koefisien determinasi/*R square* (R^2) dari kemampuan dosen dan produktivitas dosen terhadap kualitas pelayanan dosen sebesar 0,134 (13,4 %). Koefisien determinasi/*R square* (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel eksogen (kemampuan dosen dan produktivitas dosen) dalam menjelaskan variasi variabel endogen (kualitas pelayanan dosen) amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel eksogen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel endogen. (Ghozali,2005). Sehingga berdasarkan hasil R^2 sebesar 13,4 % menggambarkan bahwa kemampuan dosen dengan indikator tingkat pendidikan, pengalaman mengajar serta jumlah pelatihan melalui produktivitas dosen dengan indikator pendidikan – pengajaran dan penelitian serta pengabdian kepada masyarakat hanya dapat dapat berpengaruh secara tidak

langsung terhadap kualitas pelayanan dosen sebesar 13,4 %. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa masih terdapat variabel–variabel lain selain kemampuan dosen dan produktivitas dosen ataupun indikator lain dari kemampuan dosen dan produktivitas dosen diluar pemodelan yang diduga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dosen sebesar 86,6 %.

Melihat pemodelan terakhir antara kemampuan dosen dan produktivitas dosen terhadap kualitas pelayanan pendidikan yang paling dominan adalah produktivitas dosen (nilai koefisien korelasi sebesar 0,33). Hal ini dimungkinkan karena produktivitas dosen secara signifikan menunjukkan hal yang paling penting untuk aktualisasi dalam bekerja dan dapat menimbulkan rasa puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Ini dapat berarti bahwa pelayanan yang berkualitas akan menimbulkan rasa puas sedangkan pelayanan yang tidak berkualitas akan menimbulkan rasa tidak puas, baik yang berasal dari rekan sejawat, atasan, mahasiswa ataupun diri sendiri.

Pada pengukuran produktivitas, selama ini hanya sebatas mengukur kuantitasnya saja. Jika dosen memiliki produktivitas yang tinggi maka diharapkan juga dapat memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas juga. Pengukuran produktivitas mutlak diperlukan di dalam usaha – usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Sinungan, 2009). Adanya ukuran produktivitas membuat kita dapat mengevaluasi apakah kita bekerja lebih produktif atau tidak sehingga pada akhirnya akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Peningkatan kualitas tersebut tidak hanya penting secara internal, akan tetapi juga secara internal karena akan tercermin dalam interaksi organisasi dengan lingkungannya yang pada nantinya akan turut membentuk citra organisasi di mata masyarakat atau berbagai pihak luar (Siagian, 2009).

Model penelitian yang menyatakan bahwa produktivitas dosen (unsur pendidikan – pengajaran dan penelitian serta pengabdian kepada masyarakat) dan kemampuan dosen (tingkat pendidikan, pengalaman mengajar dan jumlah pelatihan yang diikuti) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dosen

(*responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability*) dapat memprediksi model sebesar 23,8 %. Hal ini menyatakan bahwa penelitian dengan menggunakan model konstruk tersebut dapat memprediksi pengaruh sebesar 23,8%. Jika menginginkan model konstruk yang memiliki *q-predictive values* yang lebih besar maka sebaiknya ditambahkan untuk menggunakan variabel-variabel maupun indikator yang berbeda dari pemodelan yang telah diteliti. Misalnya pada variabel kemampuan dosen bisa ditambahkan indikator lain seperti faktor usia, jenis kelamin, sertifikat dosen ataupun faktor usaha (Sahlan, 1997 dan H.A Smith dalam Trini Nurwanti, 2000). Sedangkan untuk indikator yang dapat ditambahkan pada variabel produktivitas adalah motivasi kerja, lingkungan kerja, fasilitas kerja ataupun kebijakan manajemen (Sukarna, 1993).



BAB 7

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1. KESIMPULAN

1. Dimensi *reliability* memiliki kategori baik sebanyak 60%.
2. Dimensi *responsiveness* unsur pengabdian kepada masyarakat memiliki kategori baik sebanyak 90% dan *reliability* unsur penelitian sebanyak 90%.
3. *Responsiveness* unsur penelitian memiliki kategori kurang baik sebesar 54%.
4. Indikator yang berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kemampuan dosen adalah tingkat pendidikan (sebesar 0.866), pengalaman mengajar (sebesar 0.263) dan jumlah pelatihan (sebesar 0.829).
5. Indikator yang berpengaruh secara signifikan terhadap variabel produktivitas adalah unsur pendidikan – pengajaran dan penelitian (sebesar 0.235) serta pengabdian kepada masyarakat (sebesar 0.937).
6. Variabel yang paling berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dosen adalah produktivitas dosen sebesar 0.330.
7. Kualitas pelayanan dosen dipengaruhi secara langsung oleh kemampuan dosen sebesar 0.080 dan secara tidak langsung melalui produktivitas dosen sebesar 0.134.
8. *Q - predictive values* dari pemodelan penelitian sebesar 23.8 %.
9. Hipotesis tentang kualitas pelayanan dosen dipengaruhi secara langsung maupun tidak langsung oleh kemampuan dosen melalui produktivitas dosen di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II Tahun 2012 terbukti bermakna.

7.2. SARAN

1. Saran bagi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II :

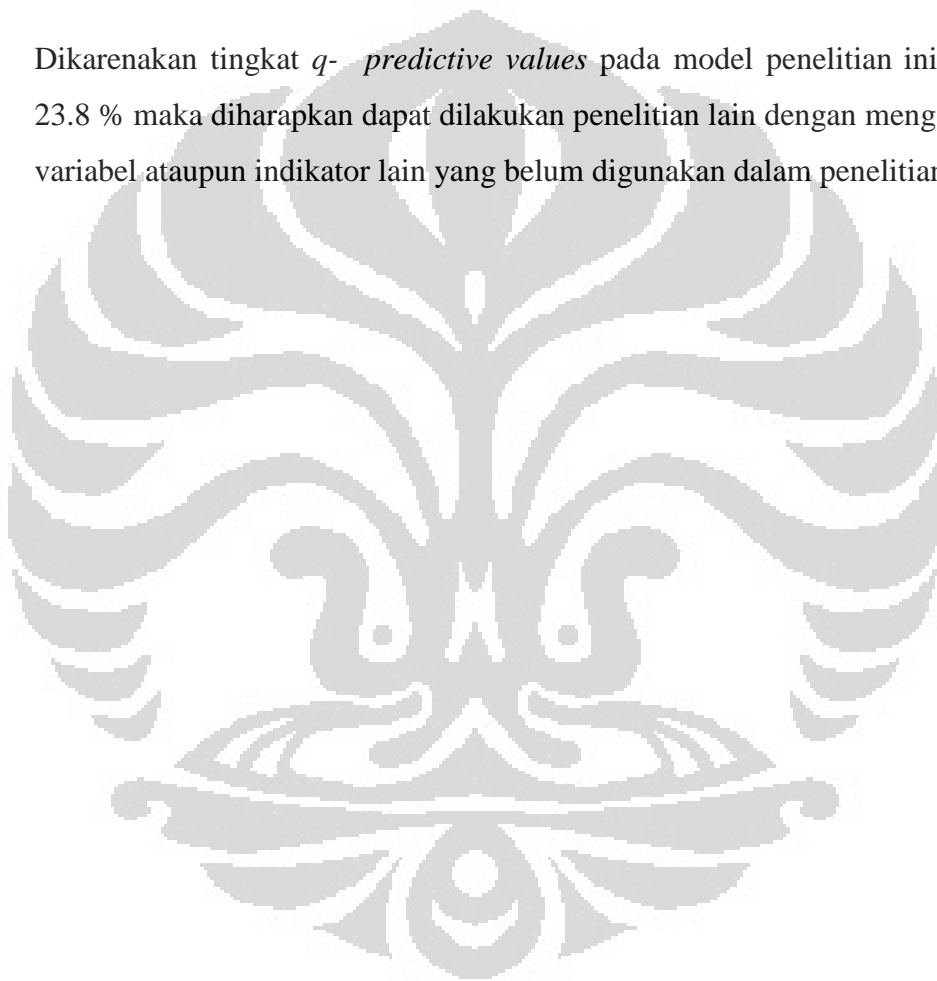
- a. Untuk meningkatkan *responsiveness* dosen khususnya pada unsur pendidikan, melalui:
 - Mengadakan pelatihan dosen.
 - Tidak memberikan tugas tambahan yang terlalu banyak sehingga dosen bisa lebih berkonsentrasi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.
- b. Untuk meningkatkan *assurance* dosen khususnya pada unsur pendidikan, melalui:
 - Meningkatkan tingkat pendidikan dosen, dengan cara peningkatan kualitas tenaga dosen menjadi S2 dan juga selanjutnya memfasilitasi tenaga dosen yang akan melanjutkan pendidikannya menjadi S3
- c. Mengoptimalkan tenaga dosen yang ada sehingga dosen tidak memiliki jam mengajar yang relatif sama. Jika dosen memiliki kompetensi yang bagus dan rajin maka mereka bisa mendapatkan jam mengajar yang lebih banyak daripada rekan dosen yang cenderung pasif.
- d. Hendaknya pembiayaan untuk pelaksanaan kegiatan penelitian, dibagi perjurusan sesuai dengan proporsi tenaga dosen yang ada. Sehingga jurusan yang memiliki tenaga dosen yang banyak seharusnya diberikan peluang untuk melaksanakan kegiatan penelitian yang lebih besar pula dibandingkan dengan jurusan yang memiliki tenaga dosen yang sedikit.

2. Saran bagi Badan PPSDM Kesehatan

Memfasilitasi adanya pembiayaan dalam rangka meningkatkan tingkat pendidikan dosen dan pelaksanaan kegiatan penelitian yang akan diikuti oleh dosen di lingkungan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II.

3. Saran bagi Peneliti lain

Dikarenakan tingkat *q- predictive values* pada model penelitian ini sebesar 23.8 % maka diharapkan dapat dilakukan penelitian lain dengan menggunakan variabel ataupun indikator lain yang belum digunakan dalam penelitian ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (1988). *Pengelolaan Kelas Dan Siswa Sebuah Pendekatan Evaluative*. Jakarta: CV. Rajawali.
- _____ & Cipi Safruddin Abdul Jabar. (2009). *Evaluasi Program Pendidikan, Pedoman Teoritis Praktis Bagi Mahasiswa, dan Praktisi Pendidikan Edisi Kedua*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Anwar, K. (2004). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran Pada Jurusan Teknik Radiodiagnostik dan Radioterapi Politeknik Kesehatan Jakarta II Tahun 2003*. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Anggoro A. (2006). *Hubungan Komponen QWL Dengan Produktivitas Perawat Ruang Rawat Inap RSUD Fakultas Kedokteran UKI Tahun 2006*. Depok : Program Studi Kebijakan Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Artawan, I M. (2002). *Strategi Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Perguruan Tinggi*. Jakarta
- As'ad, M. (1995). *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Azwar, A. (1993). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi. (2009). *Akreditasi Program Studi Diploma, Buku IIIA Borang Program Studi*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- _____. (2009). *Akreditasi Program Studi Diploma, Buku IIIB Borang Unit Pengelola Program Studi*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan. (2011). *Pedoman Penghitungan Beban Kerja Dosen Institusi Pendidikan Tenaga Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Braschamp, L. (1984). *Evaluating Teaching Effectiveness*. London: Sage Publication Inc.
- Chang, R. (2011). *Measuring Organizational Performance, Mengukur Kinerja Organisasi*. Jakarta: Penerbit PPM.

- Cochran, W G. (1991). Teknik Penarikan Sampel. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Departemen Pendidikan Nasional. (1996). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 1996 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3637). Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Departemen Pendidikan Nasional. (1999). Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 Tentang Pendidikan Tinggi. Jakarta : Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2003). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4301). Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Departemen Pendidikan Nasional (2005) . Undang – Undang No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. (2010). Pedoman Beban Kerja Dosen dan Evaluasi Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Dumaria, F. (2000). Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional, Hubungan Akreditasi dengan Mutu Lulusan. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Gani, A (1992). Ekonomi Kesehatan Kerja (Keras Kerja), Jakarta.
- Gaspersz. V. (2011). Total Quality Management Untuk Praktisi Bisnis dan Industri. Bogor: Vinchristo Publication.
- Gellerman. S W. (1984). Motivasi Dan Produktivitas. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Ghozali, I & Fuad. (2008). Structural Equation Modeling, Teori Konsep dan Aplikasi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, J.L (1999). Organisasi dan Manajemen Perilaku Struktur Proses. Edisi Keempat. Jakarta:Erlangga.
- Hair, J.F. Anderson, R.E Tatham R.L & Black W.C. (1998). Multivariate data Analysis (5th etn). UK: Prentice Hall International.
- Handoko, T H. (1996). Manajemen Personalia Dan Sumberdaya Manusia. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta
- Harris, B L. (2002). A Study of Service Quality Gap Analysis of Expectations Versus Performance Perceptions Of Junior, Senior, and Graduate Students. Birmingham: The University of Alabama.

- Hasibuan, J.J. (1988). *Proses Belajar Mengajar. Pengajaran Mikro*. Bandung: CV Remaja Karya
- Hastono, S.P. (2001). *Analisis Data – Modul*. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Ilyas, Y (2002). *Kinerja – Teori, Penilaian Dan Penelitian*. Depok : Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Irawan, P. (2007). *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Depok: Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Indonesia.
- Kussriyanto, B. (1993). *Meningkatkan Produktivitas Karyawan*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Kementerian Pendidikan Nasional. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5063)*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Kementerian Pendidikan Nasional. (2010). *Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5157)*. Jakarta : Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Kelsey, K.D. Bond, J.A (2001) *A Model for Measuring Customer Satisfaction within An Academic Center of Excellence. Journal of Managing Service Quality*. Vol. 11 No. 5. p. 359-367
- Kotler, P. (1994). *Management Marketing*. New York: Eaglewood Cliif.
- Leeboov, dkk. (1991). *The Health Care Management Guide to Continuous Improvement*. USA: An American Hospital Association Company.
- Lewis, R G D H S. (1994). *Total Quality in Higher Education*. Florida: St. Lucie Press.
- Mangkunegara PA. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Munandar, A S. (2008). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Mathis, R. L dan Jackson , J.H. (2006). *Human Resource Management*. Jakarta. Salemba Empat.
- Moelyono, M. (1993). *Penerapan Produktivitas Dalam Organisasi*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

- Nawawai, H. (2000). *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta: Penerbit Gajah Mada University.
- Notoatmodjo, S. (1993). *Pengantar Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku Kesehatan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____ (2010). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____ (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nurwanti, T. (2000). *Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Kompetensi Mengajar Dosen Mata Kuliah Keahlian Pada Akper Swasta Di Kota Bandung Tahun 2000*. Tesis. Depok: Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia.
- Phophan, W J. (1975). *Educational Evaluation*. New Jersey: Prentice Hall Inc. Eaglewood Cliffs.
- Parasuraman, Zeithaml, Parasuraman, Zeithaml, L., & Valarie Z. (1991). *Marketing Service :Competing Through Quality*. New York: Free Press.
- Pariseau, S E. McDaniel, J.R.(1997). *Assesing Service Quality in Schools of Business. International Journal of Quality & Reliability Management*. Vol. 14. No.3. p. 204-218
- Poerwadarminta. (1976) .*Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : PN Balai Pustaka.
- Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II. (2012). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Tahun Poltekkes Kemenkes Jakarta II Tahun 2011*.
- Pusdiknakes Depkes RI. (1997). *Pedoman Administrasi penyelenggaraan Program D.III Kesehatan* . Jakarta : Pusdiknakes Depkes RI.
- Pusdiknakes Depkes RI. (1997). *Pedoman Umum Penyelenggaraan Program D.III Kesehatan*. Jakarta : Pusdiknakes Depkes RI.
- Ramlan, H M. (1999). *Produktivitas Dosen Perguruan Tinggi Negeri Dalam Bidang Penelitian*. Depok: Program Studi Ilmu Administrasi Universitas Indonesia.
- Rahardjo, D. (2004). *Kajian Perilaku Informasi dan Produktivitas Karya Ilmiah Dosen Universitas Terbuka dengan Analisis Metode CHAID*. Depok: Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya. Universitas Indonesia.
- Ravianto, J. (1985). *Produktivitas dan Manajemen*. Jakarta: Lembaga Sarana Informasi Usaha dan Produktivitas.

- _____ (1986). Produktivitas dan Pengukuran, Bagaimana Mengukur Produktivitas. Jakarta: Lembaga Sarana Informasi Usaha dan Produktivitas.
- Robins, S P . (1996). Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Aplikasi, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid I & II. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- _____ (2005), *Organizational Behavior* . Eleventh Edition United States of America Pearson Prentice Hall. Inc.
- Riduwan & Kuncoro. (2006). Cara menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis) Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Riduwan. (2006). Metode dan Teknik Menyusun Tesis. Bandung: Alfabeta.
- _____ (2007). Skala Pengukuran Variabel – Variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sabri, A. (2005). Strategi Belajar Mengajar Dan Micro Teaching. Jakarta
- Sabri, L & Sutanto P H. (2008). Statistik Kesehatan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sahabudin (1999). Mengajar dan Belajar. Ujung Pandang : Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar
- Sahlan. (1997). Guru Diknakes Dalam Menghadapi Abad ke-21, Bina Diknakes. Jakarta: Pusat Pendidikan Tenaga Kesehatan Departemen Kesehatan.
- Sallis, E. (2006). Total Quality Management in Education. Yogyakarta: Penerbit IRCiSoD
- Santoso, S. (2011). Structural Equation Modeling. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sari, P. (2009). Kepuasan Mahasiswa S1 Reguler dan Dosen Terhadap Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas X Tahun 2009. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat.

- Septiawan, C G. (2004). Aplikasi Model Malcolm Baldrige untuk Mengukur Persepsi Mahasiswa Terhadap Mutu Pendidikan Program Pasca Sarjana PS IKM UI Tahun 2004. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Siregar, L B. (2004). Kajian Persepsi Responden Tentang Mutu Organisasi Berdasarkan Kriteria Malcolm Baldrige Pada FKM UI Tahun 2004. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Sinungan, M.(2009). Produktivitas : Apa dan Bagaimana. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, S P. (1989). Teori Motivasi dan Aplikasinya. Jakarta: Bina Aksara.
- _____ (2009). Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta: Rineka Cipta.
- Smith, A H. (1979). *Non verbal Communication in Teaching, Review of Educational Research*.
- Slameto. (1991). Proses Belajar Mengajar dalam system Kredit semester (SKS). Jakarta: Bumi Aksara.
- Soeleman, M.I. (1985). Menjadi guru. Suatu pengantar kepada dunia Guru. Bandung: CV. Diponegoro.
- Sriwidadi, T. (2008). Analisis Persepsi Mahasiswa Tentang Komitmen Dan Kompetensi Dosen Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Jurusan Manajemen Universitas Indonusa Esa Unggul). Jakarta : Universitas Bina Nusantara.
- Sriyatun (2011). Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan kinerja dosen Politeknik Kesehatan Jakarta II Tahun 2010. Jakarta : Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Slameto. (1995). Belajar dan Faktor – Faktor yang mempengaruhinya. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sumantri, Arif. (2001). Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Yang Berorientasi Pada Customers, Bina Diknakes, Edisi No. 39.

- Sutarmanisme. (2008). Tantangan Dunia Kesehatan di Era Perdagangan Bebas. <http://sutarmanisme.wordpress.com/2008/05/08/tantangan-dunia-kesehatan-di-era-perdagangan-bebas/>. diunduh pada 20 Januari 2012.
- Supranto, J. (2001). Statistik, Teori dan Aplikasi. Jakarta . Penerbit Erlangga
- Sujana N. (1999). Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya. kloiSuharsini Arikunto. 1982. Kesiapan Lulusan sekolah pendidikan guru dalam mengajar matematika dan IPA di SD. Disertasi. Jakarta. IKIP. Jakarta.
- Sudjana, N (1999). Penilaian hasil proses belajar mengajar . Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- _____ (2000). Pengantar Evaluasi Pendidikan. Jakarta : Raja Grafindo Perkasa.
- Supranto, J. (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Jakarta: Edisi Baru, Rineka Cipta.
- _____ (2001). Statistik Teori dan Aplikasi, Edisi Keenam. Jakarta : Erlangga.
- Suprijanto. (2009). Pendidikan Orang Dewasa Dari Teori Hingga Aplikasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syah M (1997). Psikologi pendidikan dengan pendekatan baru . Bandung: PT. remaja Rosdakarya.
- Tampubolon, D. P (2001). Perguruan Tinggi Bermutu: Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21. Jakarta: CV. Remaja Karya.
- Timple, A D (1992). Seri Ilmu Dan Seni Manajemen Bisnis Produktivitas. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Tirtarahardja, U & La Sulo. (2008). Pengantar Pendidikan Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Taclihere, R M & Yuhara S. (1988). Pedoman perbaikan pengajaran. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Tschohl, J. (1995). *Achieving Excellence Through Customer Service*. Singapore: SS Mubarak & Brothers Pte Ltd.
- Tjiptono, F & Diana A. (2003). *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Yogyakarta: Penerbit Andi.

_____ & Gregorius Chandra. (2005). *Service Quality & Satisfaction*.
Yogyakarta: Penerbit Andi

Vedder. P. (1992). *Measuring The Quality Of Education*. Amsterdam: Swets &
Zeitlinger BV.

Wahab, A A. (2011). *Anatomi Organisasi dan Kepemimpinan Pendidikan*.
Bandung: Alfabeta.

Walgito,B. (1997). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi
Offset,Yogyakarta.

Winardi. (1994). *Marketing dan Perilaku Konsumen* . Bandung: Bandar Maju.

Winkel, WS. (1991). *Psikologi Pengajaran*. Jakarta: PT Grasindo.

Wijono, D (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, teori, Strategi dan
Aplikasi*. Surabaya. Airlangga University Press.

Zazin, N (2011). *Gerakan Menata Mutu Pendidikan, Teori dan Aplikasi*.
Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
KAMPUS BARU UNIVERSITAS INDONESIA DEPOK 16424, TELP. (021) 7864975, FAX. (021) 7863472

No : 2040/H2.F10/PPM.00.00/2012
Lamp. : ---
Hal : *Ijin penelitian dan menggunakan data*

13 Maret 2012

Kepada Yth.
Direktur Politeknik Kesehatan
Kementrian Kesehatan Jakarta II
Jl. Hang Jebat III, Blok F3
Kebayoran Baru
Jakarta Selatan

Sehubungan dengan penulisan tesis mahasiswa Program Magister Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia mohon diberikan ijin kepada mahasiswa kami :

Nama : Laila Nur Rokhmah
NPM : 1006799123
Thn. Angkatan : 2010/2011
Program Studi : Magister Kesehatan Masyarakat
Peminatan : Mutu Layanan Kesehatan

Untuk melakukan penelitian dan menggunakan data, yang kemudian data tersebut akan dianalisis kembali dalam penulisan tesis dengan judul, "*Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II*".

Selanjutnya Unit Akademik terkait atau mahasiswa yang bersangkutan akan menghubungi Institusi Bapak/Ibu. Namun, jika ada informasi yang dibutuhkan dapat menghubungi sekretariat Kelompok Studi Mutu dinomor telp. (021) 7874263.

Atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami haturkan terima kasih.

a.n. Dekan FKM UI
Wakil Dekan,

Dr. Dian Ayubi, SKM, MQIH
NIP. 19720825 199702 1 002

Tembusan:

- Kepala Jurusan Gizi, Poltekes Kemenkes Jakarta II
- Kepala Jurusan Kesehatan Lingkungan, Poltekes Kemenkes Jakarta II
- Kepala Jurusan Tehnik Gigi, Poltekes Kemenkes Jakarta II
- Kepala Jurusan Elektromedik, Poltekes Kemenkes Jakarta II
- Kepala Jurusan Radiodiagnostik & Radioterapi, Poltekes Kemenkes Jakarta II
- Kepala Jurusan Analisis Farmasi & Makanan, Poltekes Kemenkes Jakarta II
- Kepala Jurusan Farmasi, Poltekes Kemenkes Jakarta II
- Pembimbing tesis
- Arsip



KEMENTERIAN KESEHATAN RI

POLITEKNIK KESEHATAN JAKARTA II



Jl. Hang Jebat III/F3, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12120 Telp. 021.7397641, 7397643 Fax. 021.7397769
Website: www.poltekkesjkt2.depkes.go.id Email: poltekkes_jakarta2@yahoo.com

Nomor : DL.02.02/11360/2012

Jakarta, 26 Maret 2012

Lampiran : -

Perihal : Pemberitahuan

Yang Terhormat

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat

Universitas Indonesia

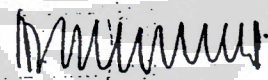
di-

Depok

Membalas surat Nomor 2840/H2.F10/PPM.00.00/2012 ,tanggal 13 Maret 2012 perihal Ijin penelitian dan menggunakan data atas nama Laila Nur Rokhmah (NPM: 1006799123), Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat ,peminatan Mutu Layanan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, pada dasarnya kami tidak keberatan mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan penelitian dan menggunakan data guna penyusunan tesis yang berjudul "Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II". Mohon disampaikan kepada mahasiswa yang bersangkutan setelah menyelesaikan penelitian untuk memberikan laporan kepada Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta II.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Direktur,


Antonius Sri Hartono, MPS
NIP. 19521.1071980101001

Tembusan Kepada Yth :

1. Sdri. Laila Nur Rokhmah

LAMPIRAN I FORMAT F1

LAPORAN BEBAN KERJA DOSEN SEMESTER ----- TAHUN -----

I. IDENTITAS

Nama :

Nomor Sertifikat : (ditulis NIP bagi yg blm bersertifikat)

Perguruan Tinggi :

Status : DS/ PR/ DT/ PT (*)

Alamat Perguruan Tinggi :

Jurusan :

Program Studi :

Pangkat/Gol :

Tempat – Tanggal Lahir :

S1 :

S2 :

S3 :

Bidang Ilmu :

No. HP :

Alamat email :

DS = Dosen Biasa; PR = Prof. Biasa; DT = Dosen dgn tugas tambahan; PT = Prof dg tugas tambahan (*) Pilih salah satu

II. BIDANG PENDIDIKAN

No	Jenis Kegiatan	Beban Kerja		Masa Pelaksanaan Tugas	Kinerja			Penilaian Asesor
		Bukti Penugasan	Sks		Bukti Dokumen	Capaian		
						%	sks	
1.								

2								
3								
dst								
Jml SKS Beban Kerja				Jml SKS Kinerja				

III. BIDANG PENELITIAN

No	Jenis Kegiatan	Beban Kerja		Masa Pelaksanaan Tugas	Kinerja			Penilaian Asesor
		Bukti Penugasan	Sks		Bukti Dokumen	Capaian		
						%	sks	
1								
2								
3								
dst								
Jml SKS Beban Kerja				Jml SKS Kinerja				

IV. BIDANG PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

No	Jenis Kegiatan	Beban Kerja		Masa Pelaksanaan Tugas	Kinerja			Penilaian Asesor
		Bukti Penugasan	Sks		Bukti Dokumen	Capaian		
						%	sks	
1								
2								
3								
dst								
Jml SKS Beban Kerja				Jml SKS Kinerja				

V. BIDANG PENUNJANG TRI DHARMA PERGURUAN TINGGI

No	Jenis Kegiatan	Beban Kerja		Masa Pelaksanaan Tugas	Kinerja			Penilaian Asesor
		Bukti Penugasan	Sks		Bukti Dokumen	Capaian		
						%	sks	
1.								

2								
3								
dst								
Jml SKS Beban Kerja				Jml SKS Kinerja				

VI. KEWAJIBA KHUSUS PROFESOR

No	Jenis Kegiatan	Beban Kerja		Masa Pelaksanaan Tugas	Kinerja			Penilaian Asesor
		Bukti Penugasan	Sks		Bukti Dokumen	Capaian %	sks	
1								
2								
3								
dst								
Jml SKS Beban Kerja				Jml SKS Kinerja				

SURAT PERNYATAAN DOSEN

Saya Dosen yang membuat laporan kinerja ini menyatakan bahwa semua aktivitas dan bukti pendukungnya adalah benar aktivitas saya dan saya sanggup menerima sanksi apapun termasuk penghentian tunjangan dan mengembalikan yang sudah saya terima apabila pernyataan ini tidak benar

Tanggal,
Dosen Yang Membuat

PERNYATAAN ASESOR

Saya sudah memeriksa kebenaran dokumen yg ditunjukkan dan dapat menyetujui laporan ini

Asesor 1

Asesor 2

LAMPIRAN II REKAP JURUSAN

LAPORAN EVALUASI TINGKAT JURUSAN TAHUN -----

NAMA JURUSAN: -----

NAMA PERGURUAN TINGGI: -----

No Sertifikat	Nama Dosen	Semester Gasal				Semester Genap				Kewajiban Khusus Profesor	Status	Kesim- pulan
		Pd	PI	Pg	Pk	Pd	PI	Pg	Pk			

PERNYATAAN *KETUA JURUSAN*

Saya sudah memeriksa dan bisa menyetujui laporan evaluasi ini

-----, Tanggal, -----

Mengesahkan Jurusan,

RAHASIA

KUESIONER

RESPONDEN MAHASISWA / I

Kualitas Pelayanan Pendidikan

Di Poltekkes Kemenkes Jakarta II Tahun 2012

Tujuan :

Untuk melihat kualitas pelayanan pendidikan oleh dosen guna memenuhi penelitian tesis.

Kepada Yth

Mahasiswa/i Poltekkes Kemenkes Jakarta II

di tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir penelitian tesis, maka saya mohon kesediaan Saudara untuk meluangkan waktu dan mengisi lembaran kuesioner ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada. Pengumpulan data ini dilakukan semata – mata hanya untuk kepentingan akademis, bukan untuk penelitian pribadi dan tidak berhubungan dengan penilaian akademis. Dalam pengisian kuesioner ini tidak perlu mencantumkan nama sehingga kerahasiaan jawaban sangat terjamin.

Atas kesediaan dan kerjasamanya dalam pengisian kuesioner ini, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Laila Nur Rokhmah

(Peneliti)

No Urut :

Nama dosen :

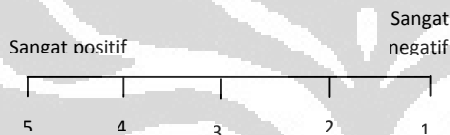
Mata Kuliah :

Tanggal :

I. Dimensi Kualitas Pelayanan Pendidikan oleh dosen (Unsur Pendidikan & Pengajaran)

Petunjuk Pengisian :

1. Mohon dengan hormat bantuan dari kesediaan Saudara untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada
2. Berilah tanda lingkaran (O) pada angka (1/2/3/4/5) yang sesuai dengan pilihan Saudara. Disini **tidak ada** jawaban yang **salah**, yang **paling tepat** adalah **menggambarkan apa yang Saudara rasakan** tentang pelayanan yang telah diberikan oleh dosen.
3. Ada 5 (lima) alternatif jawaban yaitu :



Makin ke kiri arah jawaban yang anda lingkari, maka persepsi anda terhadap dosen yang bersangkutan akan makin baik.

PERTANYAAN

YANG DIRASAKAN

A. Daya tanggap (*Responsiveness*),

1. Dalam banyak kesempatan, dosen dengan cepat membantu mahasiswa ketika memiliki masalah dalam mata kuliah yang sulit. cepat lambat
2. Dalam banyak kesempatan, dosen dengan tanggap memberikan bimbingan kepada mahasiswa baik saat jam perkuliahan maupun di luar jam perkuliahan. tanggap Tdk tanggap
3. Dalam banyak kesempatan, dosen berupaya aktif menyesuaikan diri dg perkembangan ilmu pengetahuan yang berkenaan dengan mata kuliah yang diajarkannya. aktif pasif

B. Kepastian / jaminan (Assurance),

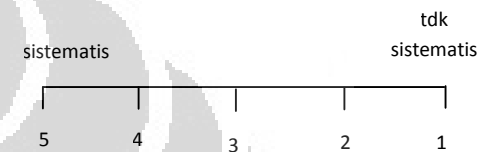
4. Dalam banyak kesempatan, dosen menguasai materi ketika mengajar di kelas maupun membimbing praktikum di laboratorium.



5. Dalam banyak kesempatan, dosen dalam menyampaikan & menerangkan materi perkuliahan mudah dimengerti dg memberikan contoh yang jelas & gamblang.

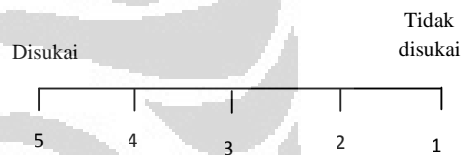


6. Dalam banyak kesempatan, dosen memberikan kuliah dengan sistematis.

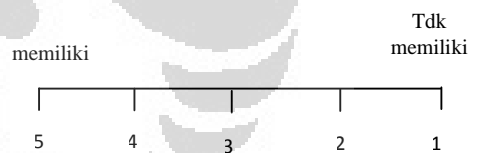


C. Berwujud (Tangibles),

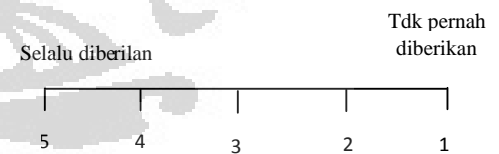
7. Dalam banyak kesempatan, dosen memiliki penampilan (cara) mengajar yang disukai oleh mahasiswa.



8. Dalam banyak kesempatan, dosen memiliki bahan referensi perkuliahan.

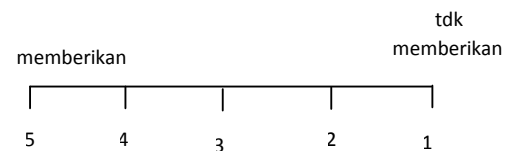


9. Dalam banyak kesempatan, dosen selalu memberikan bahan ajar (hand out / transparan / softcopy) untuk setiap topik yang diajarkan.



D. Empati (Emphaty),

10. Dalam banyak kesempatan dosen memberikan harapan & motivasi belajar kepada mahasiswa.



11. Dalam banyak kesempatan, dosen membantu terciptanya aktivitas kemahasiswaan meliputi penalaran, minat & bakat.



12. Dalam banyak kesempatan, dosen memberikan banyak perhatian agar mahasiswa berani mengungkapkan buah pikirannya yang tertuang baik dalam tugas akhir maupun karya tulis ilmiah.

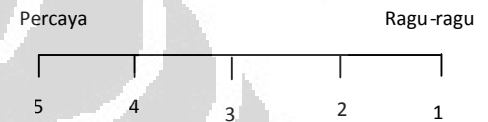


E. Keandalan (*Reliability*)

13. Dalam banyak kesempatan, dosen memberikan materi sesuai dengan jadwal yang ada dalam silabus.



14. Dalam banyak kesempatan, dosen dengan percaya diri selalu dapat menjawab pertanyaan mahasiswa



15. Dalam banyak kesempatan, dosen tepat waktu dalam memulai dan mengakhiri kuliah.



RAHASIA

KUESIONER

RESPONDEN DOSEN

Kualitas Pelayanan Pendidikan

Di Poltekkes Kemenkes Jakarta II Tahun 2012

Tujuan :

Untuk melihat kualitas pelayanan pendidikan oleh dosen guna memenuhi penelitian tesis.

Kepada Yth

Bapak / Ibu Dosen Poltekkes Kemenkes Jakarta II

di tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir penelitian tesis, maka saya mohon kesediaan Bapak / Ibu untuk meluangkan waktu dan mengisi lembaran kuesioner ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada. Pengumpulan data ini dilakukan semata – mata hanya untuk kepentingan penelitian akademis, bukan untuk penelitian pribadi dan tidak berhubungan dengan penilaian jabatan fungsional. Dalam pengisian kuesioner ini kerahasiaan jawaban Bapak / Ibu sangat terjamin.

Atas kesediaan dan kerjasamanya dalam pengisian kuesioner ini, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Laila Nur Rokhmah

(Peneliti)

No Urut :

Nama dosen :

Tanggal :

I. Karakteristik Dosen

1. Umur : tahun
2. Jenis Kelamin : (1) laki – laki
(2). Perempuan

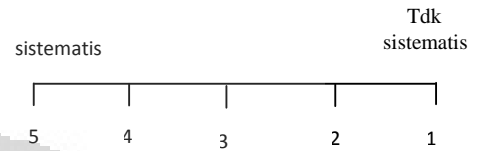
II. Variabel Kemampuan Dosen

3. Tingkat pendidikan : (1). DIV
(2). S1
(3). S2
(4). S3
4. Pengalaman Bapak / Ibu mengajar (dihitung waktunya mulai dari sebelum s/d saat ini mengajar di Poltekkes Kemenkes Jakarta II)
 - (1). 0 – 4 tahun
 - (2). 5 – 9 tahun
 - (3). 10 – 14 tahun
 - (4). 15 – 20 tahun
 - (5). \geq 21 tahun
5. Pelatihan / seminar / diseminasi / workshop yang pernah diikuti (baik sebagai narasumber maupun peserta), yang relevan dengan tugas sebagai dosen, mendapatkan ijin dari Poltekkes Kemenkes Jakarta II serta mendapatkan bukti sertifikat, mulai tahun 2011-2012 :
 - (1). Tidak pernah mengikuti
 - (2). 1 – 3
 - (3). 4 – 6
 - (4). 7 – 9
 - (5) \geq 10

5. Dalam banyak kesempatan, saya dapat memberikan informasi dengan jelas tentang penelitian / karya ilmiah / artikel yang sedang saya susun.



6. Dalam banyak kesempatan saya melakukan keg. penelitian / karya ilmiah / menulis artikel secara sistematis, sesuai aturan yang berlaku

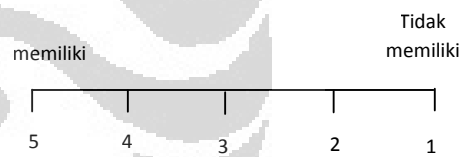


C. Berwujud (Tangibles)

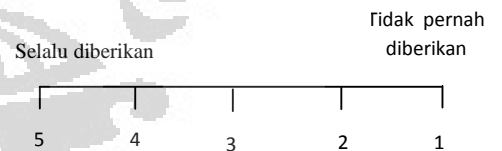
7. Dalam banyak kesempatan, saya menyelesaikan penelitian / karya ilmiah / artikel dengan tuntas



8. Dalam banyak kesempatan, saya memiliki buku referensi yang menunjang penelitian / karya ilmiah/artikel yang sedang saya susun

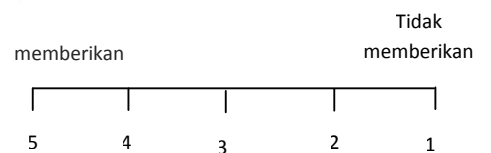


9. Dalam banyak kesempatan, saya memberikan hasil kegiatan penelitian / karya ilmiah / artikel yang telah saya selesaikan kepada pihak yang membutuhkan.

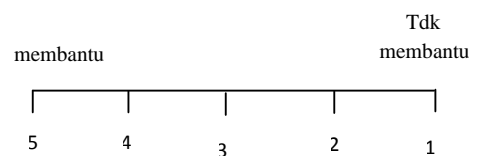


D. Empati (Emphaty)

10. Dalam banyak kesempatan, saya memberikan prioritas pada masalah yang terjadi di lingkungan sekitar untuk saya teliti.



11. Dalam banyak kesempatan, saya membantu rekan dosen lain yang sedang melakukan keg penelitian / karya ilmiah / penulisan artikel.

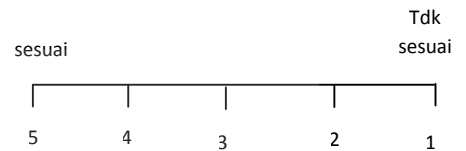


12. Dalam banyak kesempatan, saya memberikan banyak perhatian terhadap masalah krusial yang umum terjadi untuk menjadi subyek penelitian.



E. Keandalan (Reliability)

13. Dalam banyak kesempatan, saya menyelesaikan penelitian / karya ilmiah / artikel sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan Direktorat



14. Dalam banyak kesempatan, saya dengan percaya diri menyajikan hasil penelitian / karya ilmiah yang telah saya selesaikan



15. Dalam banyak kesempatan, saya memilih metodologi penelitian yang tepat.



RAHASIA

KUESIONER

RESPONDEN DOSEN (REKAN SEJAWAT)

Kualitas Pelayanan Pendidikan

Di Poltekkes Kemenkes Jakarta II Tahun 2012

Tujuan :

Untuk melihat kualitas pelayanan pendidikan oleh dosen guna memenuhi penelitian tesis.

Kepada Yth

Bapak / Ibu Dosen Poltekkes Kemenkes Jakarta II

di tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir penelitian tesis, maka saya mohon kesediaan Bapak / Ibu untuk meluangkan waktu dan mengisi lembaran kuesioner ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada. Pengumpulan data ini dilakukan semata – mata hanya untuk kepentingan penelitian akademis, bukan untuk penelitian pribadi dan tidak berhubungan dengan penilaian jabatan fungsional. Dalam kuesioner ini kami meminta Bapak / Ibu melakukan penilaian terhadap rekan sejawat, sesuai nama yang telah kami tuliskan. Dalam pengisian kuesioner ini kerahasiaan identitas dan jawaban Bapak / Ibu sangat terjamin.

Atas kesediaan dan kerjasamanya dalam pengisian kuesioner ini, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Laila Nur Rokhmah

(Peneliti)

B. Kepastian / Jaminan (Assurance)

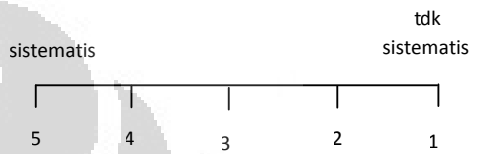
4. Dalam banyak kesempatan, rekan saya menguasai materi ketika akan melakukan penyuluhan / pelatihan



5. Dalam banyak kesempatan, rekan saya dapat memberikan informasi dengan jelas kepada masyarakat/audience pada saat memberikan materi penyuluhan / pelatihan.

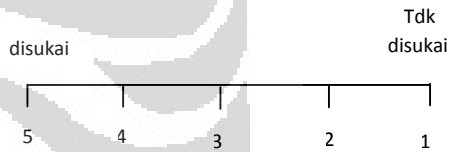


6. Dalam banyak kesempatan, rekan saya selalu memberikan penyuluhan / pelatihan / pelayanan kesehatan dengan sistematis.

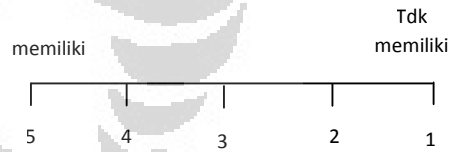


C. Berwujud (Tangibles)

7. Dalam banyak kesempatan, rekan saya memiliki penampilan (cara) penyampaian materi penyuluhan / pelatihan yang disukai oleh audience.



8. Dalam banyak kesempatan, rekan saya memiliki buku referensi yang berkenaan dengan penyuluhan / pelatihan / pelayanan kesehatan yang akan dilaksanakan.



9. Dalam banyak kesempatan, rekan saya selalu memberikan bahan materi (poster/leaflet) pada saat penyuluhan / pelatihan kepada audience.



D. Empati (Empathy)

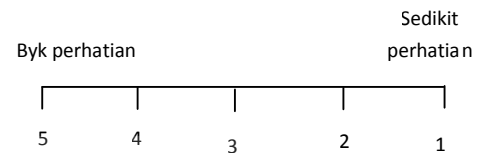
10. Dalam banyak kesempatan, dalam melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, rekan saya memberikan prioritas pada lokasi yang terdekat dengan Poltekkes dan benar-benar membutuhkan bantuan.



11. Dalam banyak kesempatan, rekan saya membantu program pengabdian masyarakat rekan dosen lain.



12. Dalam banyak kesempatan, rekan saya memberikan banyak perhatian pada masyarakat yang menjadi subyek dalam kegiatan pelayanan kesehatan.



E. Keandalan (Reliability)

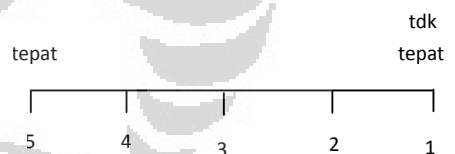
13. Dalam banyak kesempatan, rekan saya dapat melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat sesuai jadwal yang telah ditetapkan.



14. Dalam banyak kesempatan, rekan saya selalu percaya diri untuk meraih kesuksesan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.



15. Dalam banyak kesempatan, rekan saya memilih bentuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang tepat sesuai kebutuhan masyarakat / audience.



RAHASIA

KUESIONER

RESPONDEN ATASAN

Kualitas Pelayanan Pendidikan

Di Poltekkes Kemenkes Jakarta II Tahun 2012

Tujuan :

Untuk melihat kualitas pelayanan pendidikan oleh dosen guna memenuhi penelitian tesis.

Kepada Yth

Bapak / Ibu Kajar / Sekjur Poltekkes Kemenkes Jakarta II

di tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir penelitian tesis, maka saya mohon kesediaan Bapak / Ibu untuk meluangkan waktu dan mengisi lembaran kuesioner ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada. Pengumpulan data ini dilakukan semata – mata hanya untuk kepentingan penelitian akademis, bukan untuk penelitian pribadi. Dalam kuesioner ini kami meminta Bapak / Ibu melakukan penilaian terhadap staf dosen, sesuai nama yang telah kami tuliskan. Dalam pengisian kuesioner ini kerahasiaan jawaban Bapak / Ibu sangat terjamin.

Atas kesediaan dan kerjasamanya dalam pengisian kuesioner ini, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Laila Nur Rokhmah

(Peneliti)

No Urut :

Nama dosen yang dinilai :

Tanggal :

I. Dimensi Kualitas Pelayanan Pendidikan oleh dosen (Unsur Pengabdian kepada Masyarakat)

Petunjuk Pengisian :

1. Mohon dengan hormat bantuan dari kesediaan Bapak/Ibu untuk menilai rekan sejawat (sesuai nama yang tercantum), dengan cara menjawab seluruh pertanyaan yang ada.
2. Berilah tanda lingkaran (O) pada angka (1/2/3/4/5) yang sesuai dengan pilihan Bapak / Ibu. Disini **tidak ada** jawaban yang **salah**, yang **paling tepat** adalah **menggambarkan apa yang Bapak / Ibu rasakan** berkenaan dengan unsur pengabdian kepada masyarakat dari tri dharma perguruan tinggi yang telah staf dosen Bapak / Ibu lakukan.
3. Ada 5 (lima) alternatif jawaban yaitu :



PERTANYAAN

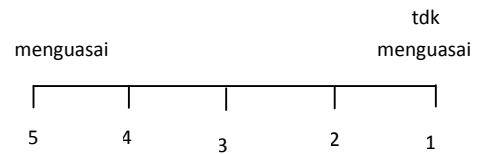
YANG DIRASAKAN

A. Daya tanggap (*Responsiveness*),

1. Dalam banyak kesempatan, staf dosen saya selalu merespon dengan cepat jika ada kegiatan pengabdian kepada masyarakat. cepat lambat
5 4 3 2 1
2. Dalam banyak kesempatan, jika terjadi bencana alam / musibah maka staf dosen saya tanggap untuk segera memberikan bantuan. tanggap Sangat tertutup
5 4 3 2 1
3. Dalam bayak kesempatan, staf dosen saya berpartisipasi dg aktif jika ada kegiatan penyuluhan / pelatihan / pelayanan kepada masyarakat. aktif pasif
5 4 3 2 1

B. Kepastian / Jaminan (*Assurance*)

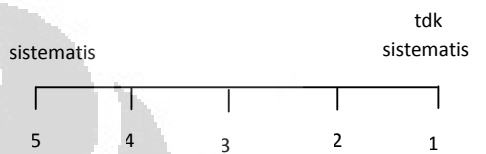
4. Dalam banyak kesempatan, staf dosen saya menguasai materi ketika akan melakukan penyuluhan / pelatihan



5. Dalam banyak kesempatan, staf dosen saya dapat memberikan informasi dengan jelas kepada masyarakat/audience pada saat memberikan materi penyuluhan / pelatihan.

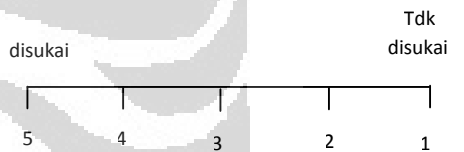


6. Dalam banyak kesempatan, staf dosen saya selalu memberikan penyuluhan / pelatihan / pelayanan kesehatan dengan sistematis.

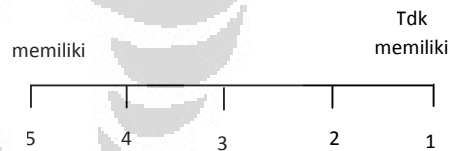


C. Berwujud (*Tangibles*)

7. Dalam banyak kesempatan, staf dosen saya memiliki penampilan (cara) penyampaian materi penyuluhan / pelatihan yang disukai oleh audience.



8. Dalam banyak kesempatan, staf dosen saya memiliki buku referensi yang berkenaan dengan penyuluhan / pelatihan / pelayanan kesehatan yang akan dilaksanakan.



9. Dalam banyak kesempatan, staf dosen saya selalu memberikan bahan materi (poster/leaflet) pada saat penyuluhan / pelatihan kepada audience.

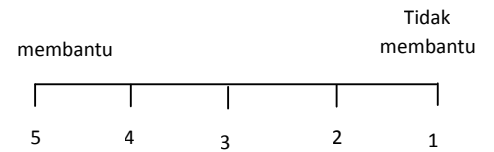


D. Empati (*Emphaty*)

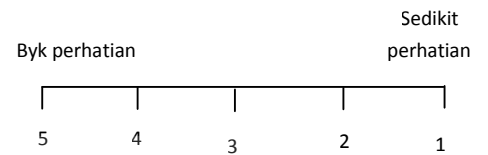
10. Dalam banyak kesempatan, dalam melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, staf dosen saya memberikan prioritas pada lokasi yang terdekat dengan Poltekkes dan benar-benar membutuhkan bantuan.



11. Dalam banyak kesempatan, staf dosen saya membantu program pengabdian masyarakat rekan dosen lain.



12. Dalam banyak kesempatan, staf dosen saya memberikan banyak perhatian pada masyarakat yang menjadi subyek dalam kegiatan pelayanan kesehatan.



E. Kehandalan (*Reliability*)

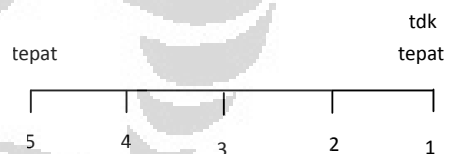
13. Dalam banyak kesempatan, staf dosen saya dapat melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat sesuai jadwal yang telah ditetapkan.



14. Dalam banyak kesempatan, staf dosen saya selalu percaya diri untuk meraih kesuksesan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.



15. Dalam banyak kesempatan, staf dosen saya memilih bentuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang tepat sesuai kebutuhan masyarakat / audience.



Hasil PLS mutu layanan pendidikan...sampel 50 dengan bootstrapping 2500

Outer Model T-Statistic

	MutuLayananDik	kemampuan	produktivitas
A	130.106080		
E	146.379130		
R1	118.624697		
R2	91.359596		
T	104.031731		
dik		73.480043	
jarlit			2.966319
lama		5.596706	
latih		54.834391	
pengmas			37.768891

Outer Loadings

	MutuLayananDik	kemampuan	produktivitas
A	0.892679		
E	0.881451		
R1	0.851876		
R2	0.864109		
T	0.839945		
dik		0.865907	
jarlit			0.234525
lama		0.262508	
latih		0.828655	
pengmas			0.937387

Cross Loadings

	MutuLayananDik	kemampuan	produktivitas
A	0.892679	0.084251	0.394191
E	0.881451	0.193567	0.263985
R1	0.851876	0.124308	0.221821
R2	0.864109	0.237906	0.254839
T	0.839945	0.209963	0.358106
dik	0.190087	0.865907	0.309608
jarlit	0.098615	0.130453	0.234525
lama	0.069134	0.262508	0.000267
latih	0.134571	0.828655	0.285236
pengmas	0.330601	0.306803	0.937387

Cronbachs Alpha

	Cronbachs Alpha
MutuLayananDik	0.917447
kemampuan	0.523850
produktivitas	-0.269463

Composite Reliability

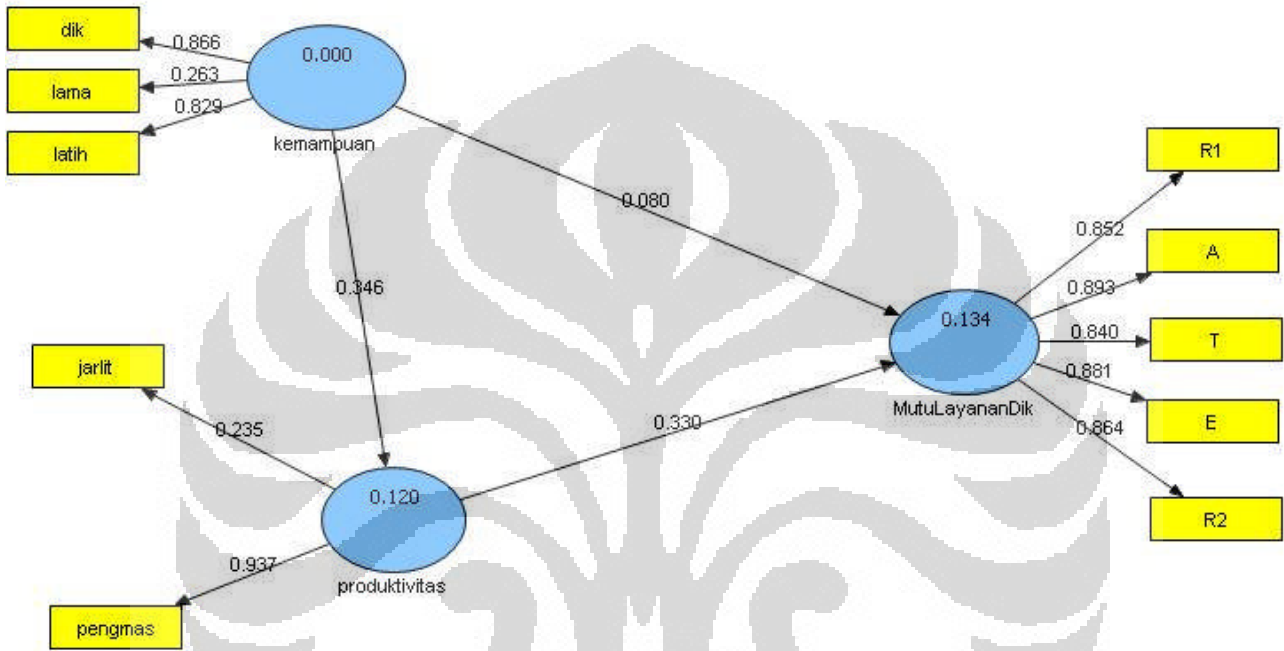
	Composite Reliability
MutuLayananDik	0.937579
kemampuan	0.719306
produktivitas	0.562933

AVE

	AVE
MutuLayananDik	0.750343
kemampuan	0.501792
produktivitas	0.466849

Path Coefficients

	MutuLayananDik	kemampuan	produktivitas
MutuLayananDik			
kemampuan	0.080313		0.346131
produktivitas	0.330463		



R Square

	R Square
MutuLayananDik	0.134029
kemampuan	
produktivitas	0.119806

Persamaan:

$$\text{Prod} = 0.346 \text{ kemampuan} + e \quad (e=1-0.120 = 0.88)$$

$$\text{Mutu} = 0.08 \text{ kemampuan} + 0.134 \text{ prod} + e \quad (e=1-0.134 = 0.866)$$

$$\begin{aligned}
 q\text{-pred values} &= 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2) \\
 &= 1 - (0.88)(0.866) \\
 &= 1 - 0.762 \\
 &= 0.238 \\
 &= 23.8 \%
 \end{aligned}$$

Outer Model T-Statistic

	MutuLayananDik	kemampuan	produktivitas
A	130.106080		
E	146.379130		
R1	118.624697		
R2	91.359596		
T	104.031731		
dik		73.480043	
jarlit			2.966319
lama		5.596706	
latih		54.834391	
pengmas			37.768891

Inner Model T-Statistic

	MutuLayananDik	kemampuan	produktivitas
MutuLayananDik			
kemampuan	4.406252		24.840611
produktivitas	18.958341		

