

## **PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN PROGRAM DIPLOMA III KEPERAWATAN MELALUI PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT**

**Djadjang Afdoluddin<sup>1</sup>**  
**HAR Tilaar<sup>2</sup>**  
**Santosa Murwani<sup>3</sup>**  
**Muhammad Arsyad Subu<sup>4</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Binawan Jakarta, Indonesia

<sup>2,3</sup>Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

<sup>4</sup>Sarjah University Dubai, Uni Emirat Arab

Email: [djadjang@binawan.ac.id](mailto:djadjang@binawan.ac.id)

**Abstract:** The objective of this study is to obtain information of concept of total quality management (TQM) implementation in improving the quality of Nursing Academy, Health Polytechnic Jakarta. This action research was conducted in three cycles which involving the academy students, teaching staff, and administration staff. Data were collected through test, interview, focus group discussion and seminars. Survey was conducted prior to the first cycle of the action to obtain information on existing conditions and to identify potential problems. Study results showed significant quality improvements of the institution throughout the four pillars of TQM. The results showed a significant increase in quality. Student satisfaction, academic quality of graduates increased, which showed management focus on customer satisfaction. Educational facilities, academic and administrative services increased, showed that it has made efforts in services improvement to students. Campus improvement increased. It has been done also improving the quality of human resources in the form of further education as honor. Therefore, the continuous implementation of TQM pillars is very important.

**Keywords:** Total quality management, customer satisfaction, quality improvement, nursing.

**Abstrak:** Tujuan penelitian untuk memperoleh informasi tentang pelaksanaan konsep manajemen kualitas total (TQM) dalam meningkatkan kualitas Akademi Keperawatan, Poltekkes Kesehatan Jakarta. Penelitian tindakan ini dilakukan dalam tiga siklus yang melibatkan mahasiswa, staf pengajar, dan staf administrasi akademi. Pengumpulan data dilakukan melalui tes, wawancara, focus group discussion (FGD) dan seminar. Survey dilakukan sebelum siklus pertama dari tindakan untuk memperoleh informasi tentang kondisi yang ada dan untuk mengidentifikasi potensi masalah. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan kualitas yang signifikan. Kepuasan mahasiswa, mutu lulusan akademik meningkat, yang menunjukkan pengelolaan telah berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Fasilitas pendidikan, pelayanan akademik dan administrasi meningkat, menunjukkan bahwa telah dilakukan upaya peningkatannya pelayanan kepada mahasiswa. Perbaikan lingkungan kampus meningkat. Telah dilakukan juga peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam bentuk pendidikan lanjutan sebagai penghargaan. Oleh karena itu pelaksanaan terus menerus dari pilar-pilar TQM sangat penting.

**Kata kunci:** Total kualitas manajemen, kepuasan pelanggan, peningkatan kualitas, Keperawatan.

Peningkatan mutu pendidikan keperawatan di Indonesia telah diawali dengan adanya Konversi Pendidikan Keperawatan melalui Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor HK. 00.06.42055, tanggal 7 Januari 1992, tentang Pedoman Konversi Institusi Pendidikan Tinggi Tenaga Kesehatan jenjang pendidikan menengah ke jenjang pendidikan tinggi. Depkes RI (1992:1) Konversi tersebut adalah perubahan berupa peningkatan program pendidikan tenaga kesehatan profesional dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat dalam negeri, maupun permintaan masyarakat Internasional.

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya di bidang kesehatan, telah memberikan dampak luas terhadap tuntutan mutu atau kualitas pelayanan keperawatan. Perawat dituntut untuk melaksanakan pekerjaannya secara profesional, yaitu melaksanakan asuhan keperawatan untuk pasien dengan baik dan proporsional. Sebagai tenaga profesional, seorang perawat dalam menjalankan tugas-tugasnya diperlukan suatu sikap yang menjamin terlaksananya tugas tersebut dengan baik dan bertanggung jawab secara moral. Oleh sebab itu perlu dilakukan peningkatan profesionalisme sumber daya manusia di bidang keperawatan yang memiliki mutu atau kualitas yang handal. Dengan kata lain, yang memiliki kompetensi di bidangnya, melalui jenjang pendidikan keperawatan yang ada, baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta.

Pengembangan profesionalisme dalam era globalisasi, khususnya di bidang pendidikan, dalam era reformasi menghadapi dua tuntutan sekaligus: *Pertama* ialah tuntutan masyarakat terhadap mutu pendidikan kita yang rendah dan belum relevan dengan tuntutan perkembangan masyarakat. Sejalan dengan itu pendidikan nasional sekaligus menghadapi masalah memasuki era globalisasi yaitu dunia terbuka. Di dalam kaitan ini kemampuan bangsa kita masih belum memadai di dalam rangka kerja sama dan juga persaingan dengan bangsa-bangsa yang lain. *Ke dua*, problem yang besar ini sekaligus harus dapat diatasi dalam rangka untuk meningkatkan kualitas manusia Indonesia. Tilaar (2002: 136). Pengembangan pelayanan keperawatan profesional, tidak dapat dipisahkan dengan pendidikan profesional keperawatan. Pendidikan keperawatan bukan lagi merupakan pendidikan vokasional atau kejuruan, akan tetapi bertujuan untuk menghasilkan tenaga keperawatan yang menguasai ilmu keperawatan yang siap dan mampu melaksanakan pelayanan dan asuhan keperawatan professional kepada masyarakat. PPNI (1999:1)

Seiring dengan program pengembangan ilmu keperawatan, diperlukan adanya suatu evaluasi yang dapat memperlihatkan kemajuan-kemajuan secara nyata agar *out come* dari pendidikan keperawatan setiap jenjang dapat diukur tingkat keberhasilan proses pembelajarannya. Peran ke sisteman dalam bidang pendidikan program D III Keperawatan guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan harus disesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan serta disesuaikan dengan kebutuhan pengguna jasa pelayanan keperawatan.

Kondisi tenaga perawat Indonesia saat ini, mutu atau kualitasnya masih rendah jika dibandingkan dengan tenaga-tenaga perawat dari negara Asia lainnya, seperti dari Philipina dan Thailan. Berdasarkan data-data yang diperoleh dari Badan PPSDM Kesehatan, menunjukkan bahwa kelemahan-kelemahan yang mendasar dari tenaga perawat Indonesia adalah: (1) Profesionalisme masih rendah, utamanya kualitas keilmuan dalam pelayanan dan asuhan keperawatan serta keterampilan dalam penguasaan alat-alat kesehatan masih rendah, khususnya menghadapi alat-alat kesehatan yang serba canggih; (2) Lemahnya penguasaan bahasa asing, terutama bahasa Inggris. terbukti dari setiap seleksi yang diadakan persentasinya sangat rendah (lihat dalam tabel nomor; dan (3) Lambatnya pelayanan yang diberikan, dari hasil survey yang dilakukan oleh Badan Litbangkes tahun 2002, menunjukkan : (1) 35 % pasien mengeluh bahwa petugas kesehatan memberikan pelayanan yang buruk dalam hal kecepatan; (2) 20 % pasien merasa kurang dihormati oleh tenaga kesehatan. Apalagi untuk wilayah Indonesia Timur angka ini mencapai 60 % (Badan PPSDM Kes, 2003:7).

Sementara kondisi yang diinginkan, dari tenaga perawat Indonesia adalah profesionalitas dalam pelayanan keperawatan yang didasari oleh penguasaan, antara lain: (1) Profesionalisme, artinya penguasaan keilmuan asuhan keperawatan dan pelayanan kesehatan dapat diandalkan, sehingga mampu bersaing dengan perawat-perawat dari negara-negara Asia lainnya; (2) Keterampilan dalam menghadapi alat-alat kesehatan yang serba canggih; (3) Penguasaan bahasa asing minimal bahasa Inggris; dan (4) Perilaku

atau sikap yang tidak diragukan lagi, dengan menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran, lemah lembut, ketepatan dari setiap tindakan, dan selalu menghargai orang lain.

Mengacu kepada hasil survey pendahuluan, maka diperoleh pokok permasalahannya, yaitu terletak pada pengelola yang belum berorientasi kepada kepuasan pelanggan (mahasiswa), belum melakukan perbaikan secara terus menerus, belum melakukan pengelolaan berdasarkan fakta-fakta yang ada di lapangan dan belum menerapkan sistem penghargaan kepada bawahan. Fenomena inilah yang dijadikan alasan untuk dilakukan penelitian pada Program Diploma III Keperawatan Persahabatan melalui penerapan *Total Quality Management* (TQM).

## METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian tindakan atau *action research* melalui beberapa siklus, yang dilengkapi dengan data-data kuantitatif. Langkah awal pelaksanaan siklus pertama adalah menyusun rencana kegiatan-kegiatan yang akan di implementasikan sebagaimana telah dirumuskan konsep atau model yang telah disusun sebelumnya. Langkah selanjutnya melakukan implementasi rencana/program. Kemudian dilakukan observasi dari setiap kegiatan yang dikerjakan, selanjutnya dilakukan refleksi dari seluruh kegiatan yang telah dilaksanakan. Kemudian disimpulkan, dan apabila masih ada kekurangan maka diadakan revisi atau ubahan rancangan lagi untuk siklus II berikutnya. Lokasi penelitian ini ada di Program Pendidikan Diploma III Keperawatan Persahabatan Jakarta.

Siklus kedua, mengimplementasikan ubahan rancangan dari program yang belum dapat dilaksanakan pada siklus pertama. Selanjutnya dilakukan observasi dan refleksi dari kegiatan-kegiatan di lapangan. Dari hasil refleksi dibuat kesimpulan hasil implementasi siklus kedua. Demikian pula dengan *siklus ketiga, implementasi ubahan rancangan* dari hasil kegiatan siklus ke dua, selanjutnya dilakukan observasi dan refleksi kegiatan siklus ketiga, kemudian disimpulkan hasil akhirnya. Selanjutnya mencari kesimpulan deduktif melalui *uji tabel* dari hasil post test kuesioner dengan pertanyaan yang sama untuk mengetahui adanya pengaruh TQM yang positif terhadap peningkatan mutu pengelolaan program Studi (Diploma III) Keperawatan.

## HASIL

Hasil uji statistik ditemukan adanya perubahan-perubahan peningkatan kepuasan mahasiswa. Dari variable-variabel yang diteliti diperoleh angka-angka sebelum dilakukan penelitian tindakan (*pra action research*) atau *pre test*, dan sesudah dilakukan penelitian tindakan (*pasca action research*) atau *post test* dapat dilihat pada pada hasil uji statistik.

Uji analisis statistik kepuasan mahasiswa keseluruhan dari tingkat II dan III diperoleh gambaran angka-angka sebagaimana yang tercantum pada Tabel 1.

**Tabel 1 Paired Samples Statistic**

	Mean	N	Std. Dev.	Std. Err.Mean
Pair Kepuasan terhadap dosen (PRE)	73,19	153	12,140	0,982
Kepuasan terhadap dosen (POST)	93,63	153	5,844	0,472

Uji tabel atau tabel uji perbandingan Pretest dan Posttest kepuasan mahasiswa pada saat sebelum penelitian tindakan dan setelah penelitian tindakan, dianalisis juga dengan menggunakan t-test, seperti pada Tabel 2.

Tabel 2 Tabel Uji Perbandingan Pretest dan Postest

Variabel	Mean + SD		t	P
	Pretes	Postest		
Kepuasan mahasiswa terhadap <i>Clinical In-structure (CI)</i>	27,82 ± 5,017	35,69 ± 2,959	-16,492	0,000

Berdasarkan angka-angka pada tabel uji perbandingan Pretest dan Postest pada saat sebelum penelitian tindakan dan setelah penelitian tindakan, kepuasan mahasiswa terhadap *Clinical Instructor* dianalisis juga dengan menggunakan t-test, seperti pada Tabel 3.

Tabel 3 Tabel Uji Perbandingan Pretest dan Postest

Variabel	Mean + SD		t	P
	Pretes	Postest		
Kepuasan mahasiswa terhadap lingkungan	13,16 ± 2,379	17,04 ± 1,976	-14,665	0,000

Melihat pada hasil tabel uji perbandingan Pretest dan Postest kepuasan mahasiswa terhadap kepuasan lingkungan pada saat sebelum penelitian tindakan dan setelah penelitian tindakan.

Keseluruhan dari hasil uji analisis statistik kepuasan mahasiswa dari tiap-tiap variable sebagaimana pada tabel-tabel di atas, kepuasan keseluruhan merupakan gambaran yang komprehensif dari hasil uji analisis statistik. Angka-angka tersebut dapat dilihat dalam Tabel 4

Tabel 4 Tabel Uji Perbandingan Pretest dan Postest

Variabel	Mean + SD		t	P
	Pretes	Postest		
Kepuasan mahasiswa secara keseluruhan	205,66 ± 27,976	262,32 ± 15,969	-21,286	0,000

Hasil tabel uji perbandingan Pretest dan Postest sebagai gambaran terakhir kepuasan mahasiswa terhadap pengelolaan Program Studi Keperawatan Persahabatan, secara keseluruhan pada saat sebelum penelitian tindakan dan setelah penelitian tindakan.

Berdasarkan data-data kepuasan mahasiswa secara gabungan atau keseluruhan mahasiswa tingkat II dan III terhadap seluruh tema atau variable yang ditentukan pada saat pretest dan postests, maka dilakukan uji analisis statistik melalui uji tabel, untuk mengetahui apakah terdapat peningkatan kepuasan mahasiswa, lihat Tabel 5.

Tabel 5 Rerata Skor Kepuasan Mahasiswa

	Rerata Skor	Jumlah Responden (n)	Standar Dev.	Standar Err. Mean
Pretest (Pra Action Research)	205,66	153	27,976	2,262
Posttest (Pasca Action Research)	262,32	153	15,696	1,269

Sebagai salah satu tolok ukur keberhasilan peningkatan mutu pendidikan Program Pendidikan Diploma III Keperawatan Persahabatan adalah mengevaluasi hasil ujian akhir Program (UAP). Angka-angka pada tabel dibawah ini, memperlihatkan adanya peningkatan jumlah persentasi (%) lulusan dan penilai terhadap IPK para lulusan dari hasil UAP Tahun Ajaran (TA) 2003/2004; TA. 2004/2005, TA. 2005/2006, TA. 2006/2007, dan TA. 2007/2008.

Hasil evaluasi jumlah lulusan peserta UAP setiap tahunnya dapat dilihat pada Tabel 6.

**Tabel 6 Angka Kelulusan dalam Persentasi (%) Selama 5 Tahun**

No.	Tahun Ajaran	Jumlah Peserta	Tidak Lulus	%	Lulus	%
1	TA 2003/2004	78 orang	3 orang	3,84 %	75 orang	96,14 %
2	TA 2004/2005	73 orang	2 orang	2,75 %	71 orang	97,25 %
3	TA 2005/2006	78 orang	1 orang	1,82 %	77 orang	98,18 %
4	TA 2006/2007	78 orang	-	-	78 orang	100,00 %
5	TA 2007/2008	77 orang	1 orang	1,30	76 orang	98,70 %

Gambaran hasil prestasi mahasiswa Program Studi Diploma III Keperawatan, selama 5 (tahun) tahun terakhir, yang diambil 2 (dua) tahun sebelum dilakukan penelitian dan 3 tahun sesudah dilakukan penelitian, pada Tabel 7.

**Tabel 7 Nilai Indeks Prestasi Kumulatif Selama 5 Tahun**

No	Tahun Ajaran	Jumlah Lulusan	IPK Terendah	IPK Rata-rata	IPK Tertinggi
1	TA 2003/2004	75 orang	2,28	3,25	3,63
2	TA 2004/2005	71 orang	2,88	3,30	3,75
3	TA 2005/2006	77 orang	2,65	3,03	3,51
4	TA 2006/2007	78 orang	2,79	3,15	3,70
5	TA 2007/2008	77 orang	3,17	3,42	3,78

## PEMBAHASAN

Uji analisis statistic kepuasan mahasiswa keseluruhan dari tingkat II dan III diperoleh gambaran angka-angka sebagaimana yang tercantum dalam tabel-tabel di atas. Uji tabel perbandingan Pretest dan Posttest kepuasan mahmahasiswa pada saat sebelum penelitian tindakan dan setelah penelitian tindakan, dianalisis juga dengan menggunakan t-test.

Hasil perhitungan diperoleh skor rata-rata kepuasan mahasiswa keseluruhan tingkat II dan III, terhadap dosen/staf pengajar. Saat pretest adalah 73,19 sedangkan setelah posttest penelitian tindakan adalah 93,63. Dengan t-test diperoleh nilai  $t = - 18,134$  dan  $p = 0,000$ . Oleh karena nilai probabilitas lebih kecil dari pada 0,05, maka secara statistik terdapat perbedaan yang bermakna antara rata-rata skor kepuasan mahasiswa terhadap dosen/staf pengajar sebelum penelitian tindakan dan rata-rata skor kepuasan mahasiswa saat setelah penelitian tindakan dilaksanakan. Apabila dilihat dari skor rata-ratanya, maka saat posttest mempunyai rata-rata yang lebih besar dari pada saat sebelumnya (pretest). Oleh karena itu secara statistik terdapat peningkatan kepuasan mahasiswa dari saat sebelum penelitian tindakan dan saat setelah dilakukan penelitian tindakan.

Uji tabel atau tabel uji perbandingan Pretest dan Posttest kepuasan mahmahasiswa pada saat sebelum penelitian tindakan dan setelah penelitian tindakan, dianalisis juga dengan menggunakan t-test. Dari hasil perhitungan diperoleh skor rata-rata kepuasan mahasiswa keseluruhan tingkat II dan III, terhadap staf Sekretariat Akademik. Saat pretest adalah 61,37 sedangkan setelah posttest penelitian tindakan adalah 76,82. Dengan t-test diperoleh nilai  $t = - 21,454$  dan  $p = 0,000$ .

Oleh karena nilai probabilitas lebih kecil dari pada 0,05, maka secara statistik terdapat perbedaan yang bermakna antara rata-rata skor kepuasan mahasiswa terhadap staf secretariat Akademik sebelum penelitian tindakan dan rata-rata skor kepuasan mahasiswa saat setelah penelitian tindakan dilaksanakan. Apabila dilihat dari skor rata-ratanya, maka saat posttest mempunyai rata-rata yang lebih besar dari pada saat sebelumnya (pretest). Oleh karena itu secara statistik terdapat peningkatan kepuasan mahasiswa dari saat sebelum penelitian tindakan dan saat setelah dilakukan penelitian tindakan.

Angka-angka pada tabel uji perbandingan Pretest dan Posttest pada saat sebelum penelitian tindakan

dan setelah penelitian tindakan, kepuasan mahasiswa terhadap *Clinical Instructor* dianalisis juga dengan menggunakan t-test. Dari hasil perhitungan diperoleh skor rata-rata kepuasan mahasiswa keseluruhan tingkat II dan III, terhadap *Clinical Instructor* Saat pretest adalah 27,82 sedangkan setelah posttest penelitian tindakan adalah sebesar 35,69. Dengan t-test diperoleh nilai  $t = -16,942$  dan  $p = 0,000$ . Oleh karena nilai probabilitas lebih kecil dari pada 0,05, maka secara statistik terdapat perbedaan yang bermakna antara rata-rata skor kepuasan mahasiswa terhadap *Clinical Instructor* sebelum penelitian tindakan dan rata-rata skor kepuasan mahasiswa saat setelah penelitian tindakan dilaksanakan. Jika ditilik dari skor rata-ratanya, maka saat posttest mempunyai rata-rata yang lebih besar dari pada saat sebelumnya (pretest). Oleh karena itu secara statistik terdapat peningkatan kepuasan mahasiswa dari saat sebelum penelitian tindakan dan saat setelah dilakukan penelitian tindakan.

Tabel uji perbandingan Pretest dan Posttest kepuasan mahasiswa terhadap kondisi sarana dan prasaana pendidikan pada saat sebelum penelitian tindakan dan setelah penelitian tindakan, kepuasan mahasiswa setelah dianalisis dengan menggunakan t-test. Hasil dari perhitungan diperoleh skor rata-rata kepuasan mahasiswa keseluruhan tingkat II dan III, terhadap sarana dan prasarana saat pretest adalah 30,12 sedangkan setelah posttest penelitian tindakan adalah sebesar 39,14. Dengan t-test diperoleh nilai  $t = -14,086$  dan  $p = 0,000$ . Oleh karena nilai probabilitas lebih kecil dari pada 0,05, maka secara statistik terdapat perbedaan yang bermakna antara rata-rata skor kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana sebelum penelitian tindakan dan rata-rata skor kepuasan mahasiswa saat setelah penelitian tindakan dilaksanakan. Apabila diperhatikan dari skor rata-ratanya, maka saat posttest mempunyai rata-rata yang lebih besar dari pada saat sebelumnya (pretest). Oleh karena itu secara statistik terdapat peningkatan kepuasan mahasiswa dari saat sebelum penelitian tindakan dan saat setelah dilakukan penelitian tindakan.

Melihat pada hasil tabel uji perbandingan Pretest dan Posttest kepuasan mahasiswa terhadap kepuasan lingkungan pada saat sebelum penelitian tindakan dan setelah penelitian tindakan, kepuasan mahasiswa setelah dianalisis dengan menggunakan t-test. Hasil dari perhitungan diperoleh skor rata-rata kepuasan mahasiswa keseluruhan tingkat II dan III, terhadap kepuasan lingkungan. Saat pretest adalah 13,16 sedangkan setelah posttest penelitian tindakan adalah sebesar 17,04.

Dengan t-test diperoleh nilai  $t = -14,665$  dan  $p = 0,000$ . Oleh karena nilai probabilitas lebih kecil dari pada 0,05, maka secara statistik terdapat perbedaan yang bermakna antara rata-rata skor kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasaana sebelum penelitian tindakan dan rata-rata skor kepuasan mahasiswa saat setelah penelitian tindakan dilaksanakan. Apabila diperhatikan dari skor rata-ratanya, walau pun tidak terlalu besar perbedaannya saat posttest, akan tetapi mempunyai rata-rata yang lebih besar dari pada saat sebelumnya (pretest). Oleh karena itu secara statistik terdapat peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap lain-lain dari saat sebelum penelitian tindakan dan saat setelah dilakukan penelitian tindakan.

Keseluruhan dari hasil uji analisis statistik kepuasan mahasiswa dari tiap-tiap variable sebagaimana pada tabel-tabel di atas, kepuasan keseluruhan merupakan gambaran yang komprehensif dari hasil uji analisis statistik. Dari angka-angka sebagaimana yang tercantum pada tabel di bawah ini merupakan gambaran terakhir yang memperlihatkan ada dan tidak adanya perubahan tentang kepuasan mahasiswa terhadap pengelolaan setelah dilakukan kegiatan penelitian tindakan.

Hasil tabel uji perbandingan Pretest dan Posttest sebagai gambaran terakhir kepuasan mahasiswa terhadap pengelolaan Program Studi Keperawatan Persahabatan, secara keseluruhan pada saat sebelum penelitian tindakan dan setelah penelitian tindakan. Maka kepuasan mahasiswa setelah dianalisis dengan menggunakan t-test, maka diperoleh hasil dari perhitungan skor rata-rata kepuasan mahasiswa keseluruhan tingkat II dan III, terhadap kepuasan mahasiswa secara keseluruhan saat pretest adalah 205,66 sedangkan setelah posttest penelitian tindakan adalah sebesar 262,32. Dengan t-test diperoleh nilai  $t = -21,286$  dan  $p = 0,000$ .

Oleh karena nilai probabilitas lebih kecil dari pada 0,05, maka secara statistik terdapat perbedaan yang sangat bermakna antara rata-rata skor kepuasan mahasiswa terhadap keseluruhan sebelum penelitian tindakan dan rata-rata skor kepuasan mahasiswa saat setelah penelitian tindakan dilaksanakan.

Suatu perbedaan angka yang cukup besar pada saat posttest dengan pretest, apabila diperhatikan dari skor rata-ratanya. Oleh karena itu secara statistik terdapat peningkatan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan dari saat sebelum penelitian tindakan dan saat setelah dilakukan penelitian tindakan. Maka dengan demikian adanya suatu peningkatan kepuasan dari mahasiswa peserta didik dari Program Studi Keperawatan Persahabatan.

Berdasarkan data-data kepuasan mahasiswa secara gabungan atau keseluruhan mahasiswa tingkat II dan III terhadap seluruh tema atau variable yang ditentukan pada saat pretest dan postets, maka dilakukan uji analisis statistik melalui uji tabel, untuk mengetahui apakah terdapat peningkatan kepuasan mahasiswa. Tabel-tabel di bawah ini menunjukkan bahwa jumlah responden sebanyak 153 mahasiswa, dan terlihat bahwa statistik deskriptif berupa rerata skor awal kepuasan mahasiswa sebesar 205,66 dengan standar deviasi sebesar 27,976 dan *standard error mean* sebesar 2,262. Pada pengukuran ke dua setelah dilaksanakan kegiatan peningkatan kepuasan (pelayanan) diperoleh rerata skor sebesar 262,32 dengan standar deviasi sebesar 15,696, dengan *standard error mean* sebesar 1,269, lihat Tabel 8.

**Tabel 8 Rerata Skor Kepuasan Mahasiswa Secara Keseluruhan Pretest dan Posttest (Pra dan Pasca Action Research)**

	Rerata Skor	Jumlah Responden (n)	Standar Dev.	Standar Err. Mean
<b>Pretest (Pra Action Research)</b>	205,66	153	27,976	2,262
<b>Posttest (Pasca Action Research)</b>	262,32	153	15,696	1,269

Berdasarkan data-data kepuasan mahasiswa secara gabungan atau keseluruhan mahasiswa tingkat II dan III terhadap seluruh tema atau variable yang ditentukan pada saat pretest dan postets, maka dilakukan uji analisis statistik, untuk mengetahui apakah terdapat peningkatan kepuasan mahasiswa.

Sebagai salah satu tolok ukur keberhasilan peningkatan mutu pendidikan Program Pendidikan Diploma III Keperawatan Persahabatan adalah mengevaluasi hasil ujian akhir Program (UAP). Kegiatan ini difokuskan kepada persentasi (%) jumlah lulusan dari hasil UAP tahun ajaran 2(dua) tahun sebelum penelitian dilakukan, 1(satu) tahun penelitian sedang berjalan dan 2(dua) tahun sesudah dilakukan penelitian. Selain penilaian terhadap persentasi lulusan (%), juga dilakukan evaluasi penilaian indeks prestasi kumulatif (IPK) hasil lulusan.

Angka-angka pada tabel dibawah ini, memperlihatkan adanya peningkatan jumlah persentasi (%) lulusan dan penilai terhadap IPK para lulusan dari hasil UAP Tahun Ajaran (TA) 2003/2004; TA. 2004/2005, TA. 2005/2006, TA. 2006/2007, dan TA. 2007/2008. Melihat dari jumlah persentasi (%) lulusan, cenderung naik turun walaupun pergeserannya 1-3 %, hal masih dalam kategori sangat baik. Prestasi tertinggi mencapai 100% dicapai pada hasil UAP T.A. 2006/2007 dimana saat penelitian sedang berjalan.

Gambaran hasil prestasi mahasiswa Program Studi Diploma III Keperawatan, selama 5 (tahun) tahun terakhir, yang diambil 2 (dua) tahun sebelum dilakukan penelitian dan 3 tahun sesudah dilakukan penelitian. Terlihat bahwa perbandingan IPK lulusan setiap akhir tahun ajaran, prestasinya sama halnya seperti pada persentasi hasil kelulusan walaupun perbedaannya sangat kecil. Namun hal ini memiliki kepuasan tersendiri bagi para pengelola Program. Nilai IPK sangat berpengaruh dalam mencari lapangan pekerjaan. Karena tinggi rendahnya IPK mempengaruhi terhadap sistem rekrutmen pegawai, khususnya bagi tenaga kesehatan dalam hal ini tenaga keperawatan. Melihat dari hasil evaluasi dan analisis kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan oleh pengelola Prodi Keperawatan Persahabatan sebagaimana yang tertulis di atas, bahwa telah ada perubahan pengelolaan dan peningkatan mutu pendidikan pada Program Studi Diploma III Keperawatan Persahabatan.

## SIMPULAN

Setelah dilakukan implementasi tindakan dalam siklus I melalui langkah-langkah yang harus dikerjakan dari kelima model yang ditetapkan, terlihat adanya peningkatan pelayanan. Walaupun perubahan belum seluruhnya terlaksana, namun sedikitnya telah memberikan nuansa baru bagi mahasiswa. Dari hasil analisis dan evaluasi serta melihat angka-angka dari hasil uji statistik bahwa telah terjadi peningkatan kepuasan pelanggan (mahasiswa), maka dengan demikian bahwa Pengelola Program Studi D III Keperawatan Persahabatan, dalam pengelolaannya telah berorientasi kepada kepuasan pelanggan.

Proses peningkatan mutu telah dilakukan secara terus menerus, walaupun dilakukan secara bertahap berdasarkan kemampuan anggaran yang tersedia. Hal ini terlihat dari adanya implementasi kegiatan meningkatkan motivasi mahasiswa, perbaikan sistem pengelolaan Laboratorium Asuhan Keperawatan, Laboratorium Bahasa, perbaikan Laboratorium Komputer, dan perpustakaan. Peningkatan sarana dan prasarana pendidikan, pembenahan lingkungan kampus seperti sarana olah raga, pertamanan, dan perparkiran. Maka dengan demikian bahwa Pengelola Program Studi D III Keperawatan Persahabatan, telah melaksanakan pilar kedua dari TQM, yaitu upaya peningkatan terus menerus. Hal ini memperlihatkan bahwa telah dilakukan peningkatan pelayanan kepada pelanggan (mahasiswa).

## DAFTAR RUJUKAN

- Akdon. 2006. *Strategic Management For Educational Management (Manajemen Strategik untuk Manajemen Pendidikan)*. Bandung : Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi; Suhardjono, dan Supardi. 2006. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Blanchard, Ken. 1996. *Leader of The Future*. New York: Jossey Bass Inc.
- Bronds, Greg *et al.* 1997. *Total Quality Management*. Singapore: Mc Graw-Hil Inc.
- Buhler, Patricia. 2004. *Alpha Teach Yourself, Management Skills, 24 jam. Diterjemahkan oleh Sugeng Haryanto cs. Edisi Pertama*. Jakarta: Pranada.
- Burus Jr, William J. 1992. *Performance Measurement, Evaluation, and Incentives*. Boston : Harvard Business School Press.
- Carr, Wilfred and Stephen Kemmis. 1997. *Becoming Critical. Education, Knowledge, and Action Research*. Australia : Deakin University.
- Cohen, Luis dan Manion, Lawrence. (1994. *Research Method's in Education*,I. London and New York, Croom Helm Ltd.
- Covey, Stephen R. 1990. *The 7 Habits of Highly Effective People*. New York: Fire Side.
- Crewell, John W. 1998. *Qualitative Inquiry and Research Design. Choosing Among Five Traditions*. USA: Sage Publications Inc.
- Depkes. 1995. Kumpulan Perundang – Undangan tahun 1990 – 1995. Jakarta: Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat.
- Domingo, Rene T. *Quality Means Survival*. Singapore: Simon & Shauster (Asia) Pte Ltd. 1997.
- Fitzsimmons, James A. and Mona J. 1999. Fitzsimmons. *Service Management : Operations, Strategy, and Information Technology*. Singapore: McGraw Hill International Editions.
- Gamage, David T. and Nicholas S. Pang. 2003. *Leadership and Management in Education*. Hongkong: The Chinese University.
- Gasper, V. 2000. *Total Quality Management: Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Goetsch,D.L. dan David,S. 1994. *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall International, Inc.
- Hardjo, Siswojo. 1997. *Action, Sintesis Teoritik*. Jakarta: IKIP Jakarta.
- Indrawijaya, A. Ibrahim dan Suprpti, Wahyu. 2001. *Kepemimpinan Dalam Organisasi*. Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Ismani, Nila. 2002. *Etika Keperawatan*. Jakarta: Widya Medika.
- Ivancevich, John M. 2007. *Human Resource Management. Tenth Edition*. Singapore: Mc Graw Hill. Internation Edition.



- Juran, J.M. 1995. *Juran on Leadership for Quality*. Alih Bahasa oleh Edi Nugroho. Jakarta: Pustaka Binaman Presindo.
- Kember, David. 2000. *Action Learning and Action Research*. USA: Deakin University.
- Kemmis, Stephen and Robin McTaggart. 1990. *The Action Research Planner*. Australia : Deakin University.
- Lewis, Ralph G. and Douglas H. Smith. 1994. *Total Quality in Higher Education*. Florida: St. Lucie Press.
- Lindsay, William M. and Joseph A. Petrick. 1997. *Total Quality and Organization Development*. Florida: St. Lucia Press.
- Madya, Suwarsih. 2006. *Teori dan Praktik Penelitian Tindakan. Action Research*. Bandung: Alfabeta.
- Milakovich, Michael, E. 1995. *Improving Service Quality*, St. Lucie Press.
- Mills, Geoffrey E. 2000. *Action Research. A Guide For The Teacher Researcher*. Prentice Hall..
- Moleong, J. Lexy. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.
- Newstrom, John W. and Keith Davis. 2002. *Organizational Behavior, Human Behavior at Work. International Edition*. Mc Graw-Hill.
- Nurhadi, A. Mulyani 2003. *Kapita Selektā Bahan Kuliah Manajemen Otonomi Pendidikan*.
- PPNI. 1999. *Keperawatan dan Praktek Keperawatan. DPP Persatuan Perawat Nasional Indonesia, Jakarta*
- Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta. 2005. *Pedoman Penulisan Tesis Dan Disertasi*. Jakarta : Universitas Negeri Jakarta.
- Simanjuntak, J. Payaman. 2003. *The New Law on Man Power. ILO/USA*. Jakarta: Kantor Perburuhan Internasional.
- Soehendro, Bambang. 1996. *Kerangka Pengembangan Pendidikan Tinggi Jangka Panjang 1996 – 2005*. Depdiknas, Jakarta.
- Spencer, M. Lyle and Spencer, M. Signe. 1993. *Competence at Work: Model for Superior Performance*. New York, USA: John Wily & Son, Inc.
- Stoner, A.F. James, dan Freeman, E. 1992. *Management. Fifth Edition, A Division of Simon & Schuster, Inc. New Jersey: Prentice-Hall, Engewood Cliffs*.
- Syafaruddin. 2002. *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia,.
- Theresia, K. 2003. *Perencanaan Strategi Pendidikan*. Program Pasca Sarjana Jakarta: Universitas Negeri Jakarta (UNJ).
- Tilaar, H.A.R. 2002. *Perubahan Sosial dan Pendidikan Pengantar Pedagogik Transformatif untuk Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Tjiptono, Fandi dan Diana, Anastasia. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Wirjoatmodjo, Karyadi. 1996. *Sistem Manajemen Penigkatan Mutu*. Surabaya: Fakultas Kedokteran Universitas Erlangga.