

STRATEGI MEMBANGUN LAYANAN AKADEMIK YANG BERKUALITAS PADA PENDIDIKAN TINGGI BIDANG KESEHATAN

Oleh:

Bangun Prajadi Cipto Utomo
STIMIK Duta Bangsa Surakarta
Email : bangun_bara@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Mendeskripsikan Strategi Membangun Layanan Akademik Yang Berkualitas Pada Pendidikan Tinggi Bidang kesehatan. Metode penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan desain etnografi melalui hasil wawancara, kajian data dan dokumentasi dan kajian pustaka yang berhasil ditemukan oleh peneliti di lapangan yang kemudian menjadi bahan kajian dan analisis dalam penelitian. Studi situs yang dilakukan peneliti di Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta dalam membangun pendidikan kesehatan yang unggul dan kompetitif mengharuskan dijalankannya strategi membangun kualitas layanan akademik yang terfokus pada keunggulan dan kekuatan yang mampu menerobos kepuasan konsumen. Adapun strategi yang dikembangkan antara lain, meliputi : bidang administrasi akademik, manajemen, Sumber Daya Manusia, kemahasiswaan, sarana dan prasarana, penjaminan mutu dan bidang kerjasama. Layanan Akademik yang berkualitas pada Pendidikan Tinggi Bidang Kesehatan mengacu pada standar pendidikan tinggi bidang kesehatan, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 1192/MENKES/PER/X/2004. Pendidikan Tinggi bidang Kesehatan seperti Akademi Kebidanan Citra Surakarta harus mampu memberikan pelayanan sebagaimana outputnya akan menembus pasar kerja bidang kesehatan. Kriteria keberhasilan lulusan yang mampu memasuki dunia kerja menggunakan kriteria pengukuran dengan melibatkan standar internal dan eksternal. Standar penilaian kinerja internal harus mampu mengembangkan kebutuhan pelanggan yang terukur. Adapun standar biaya yang dibebankan dalam menilai kepuasan pelanggan internal meliputi tingkat pelayanan dan proses pelayanan. Standar dalam penilaian kinerja eksternal dapat diukur berdasarkan kepuasan pengguna lulusan maupun pandangan para pengguna lulusan dan masyarakat. Pada dasarnya mengelola Pendidikan Tinggi Bidang kesehatan harus mampu menghasilkan produk pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasar kerja bidang kesehatan. Itulah sebabnya sangat dibutuhkan strategi dalam membangun layanan akademik yang berkualitas pada pendidikan tinggi bidang kesehatan.

Kata kunci: strategi, layanan, kualitas dan kepuasan pelanggan.

PENDAHULUAN

Institusi Pendidikan Tinggi bidang kesehatan sebagai salah satu pencetak Sumber Daya Manusia bidang kesehatan memiliki peran penting dalam mewujudkan kualitas pendidikan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 tahun 2003. Pendidikan kesehatan yang berkualitas dapat dilihat melalui berbagai indikator yang diterapkannya, antara lain berkaitan dengan akuntabilitas, pencitraan dan

tatakelola pada institusi tersebut yang pada akhirnya bermuara terhadap peningkatan sistem kerja institusi dan peningkatan mutu produk yang dikelolanya.

Pendidikan kesehatan yang berkualitas akan mampu mendorong terbentuknya Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan, moral dan martabat yang lebih baik, yang sangat dibutuhkan bagi pengelola pendidikan kesehatan dalam membangun terciptanya Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan kompeten, serta memiliki daya tinggi dan mampu diterima pasar kerja. Hal ini akan dapat diciptakan melalui suatu proses pendidikan yang memenuhi standar pendidikan tinggi bidang kesehatan, sesuai harapan dan tuntutan para pengguna jasa lulusan kesehatan. Melalui penjaminan mutu pelayanan akademik yang memadai akan merepresentasikan kompetensi lulusan yang dihasilkan.

Perwujudan pengelolaan institusi yang berkualitas dapat dilihat berdasarkan standar pengelolaan sebagaimana diamanatkan Peraturan pemerintah No. 19 Tahun 2005, yang harus memenuhi kriteria yang meliputi : standar isi, standar proses serta pelayanan pendidikan yang baik. Perwujudan proses pendidikan yang berkualitas dapat dilihat adanya unsur kinerja pendidik dan tenaga kependidikan, kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana, pengelolaan Pendidikan Tinggi yang berkualitas, ketersediaan dana, dan sistem penilaian yang valid, obyektif dan tegas.

Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta sebagai sebuah Perguruan Tinggi dalam menghasilkan tenaga kerja bidang kesehatan, harus memiliki strategi dalam membangun terwujudnya kualitas pelayanan akademik, sehingga akan mampu menghasilkan kualitas lulusan secara maksimal, tercapainya kekuatan institusi dan meningkatnya citra institusi yang bersangkutan. Tujuan dari penelitian ini ialah mendeskripsikan strategi membangun layanan akademik yang berkualitas pada pendidikan tinggi bidang kesehatan.

Sebagai sebuah Institusi Pendidikan Tinggi bidang kesehatan, maka Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta diharapkan memiliki strategi dalam membangun kualitas pelayanan akademik yang akan mempermudah dalam mengelola berbagai kegiatan. Adapun strategi yang dikembangkan dalam upaya mewujudkan institusi yang besar dapat dilihat berdasarkan beberapa hal, antara lain pada bidang Administrasi Akademik, bidang Manajemen, bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, bidang Kemahasiswaan, bidang Sarana dan prasarana, bidang Penjaminan mutu dan Kerjasama.

Membangun kualitas pelayanan akademik merupakan modal utama yang akan memberikan dampak terwujudnya berbagai kebutuhan, baik yang berkaitan dengan *input*, *process*, *output* maupun *outcome* khususnya bagi kebutuhan pelanggan. Pemberian pelayanan prima yang dilakukan oleh institusi pendidikan tinggi seperti Akademi Kebidanan Citra Medika akan memberikan dampak terpenuhinya kepuasan pelanggan (*Satisfaction effect*) yang pada gilirannya akan mampu menciptakan loyalitas pelanggan.

LANDASAN TEORI

Kualitas menurut Juran (dalam Rahmulyono, 2008) adalah suatu standar khusus dimana kemampuannya (*availability*), kinerja (*performance*), keandalannya (*reability*), kemudahan pemeliharaan (*maintainability*) dan karakteristiknya dapat diukur. Menurut Karl Albrecht & Ron Zemke dalam

Rahmulyono (2008) terdapat dua pendekatan untuk memberikan pelayanan yang bermutu kepada pengguna jasa pendidikan, yaitu : pertama adalah pendekatan segitiga layanan (*triangle Service*) yang meliputi : Strategi layanan (*Service strategy*), Sumber Daya Manusia yang memberikan pelayanan (*people service*) dan Sistem layanan (*service system*) serta yang kedua Pendekatan *Total Quality Service (TQS)* yang meliputi : Riset pasar dan pelanggan (*market and customer research*), Perumusan strategi (*strategy formulation*), Pendidikan, pelatihan dan komunikasi (*education, training and communication*), Penyempurnaan proses (*process improvement*) dan Penilaian, pengukuran dan umpan balik (*assessment, measurement, and feedback*).

Strategi membangun kualitas layanan akademik sangat bergantung terhadap keseriusan institusi dalam pengembangan manajemen pendidikannya. Menurut Gaspersz (2006) dalam membangun manajemen pendidikan yang berkualitas, meliputi : Visi organisasi, menghilangkan hambatan yang ada, komunikasi, evaluasi terus menerus, peningkatan terus menerus. hubungan pemasok-pelanggan, pemberdayaan karyawan, pendidikan dan pelatihan.

Kualitas dalam jasa kesehatan menurut Ovreveit (dalam Ester Saranga, 2000) terdiri dari kualitas konsumen (yang berkaitan dengan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki pasien), kualitas profesional (yang berkaitan apakah pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan yang didiagnosa oleh para profesional), dan kualitas manajemen (yang berkaitan dengan apakah jasa yang diberikan dilakukan tanpa pemborosan dan kesalahan, pada harga yang terjangkau, dan memenuhi peraturan-peraturan resmi dan peraturan lainnya).

Penelitian yang berkaitan dengan Strategi membangun kualitas layanan akademik yang dilakukan oleh penelitian terdahulu antara lain: Pada penelitian yang dilakukan oleh Nina Bucket, Maureen Brookes (2008) bahwa *Total Quality Manajemen (TQM)* yang diimplementasikan secara serius dapat meningkatkan praktek manajemen mutu. Hasilnya disimpulkan bahwa proses *TQM* juga dilakukan dalam hal belajar dan mengajar. Berdasarkan hasil penelitian Ojo (2008), dapat disimpulkan bahwa setiap manajer pendidikan harus tahu bahwa tanggung jawab pengelolaan terletak pada mereka, sehingga mereka harus memiliki komitmen total terhadap kualitas dan semua aspek produksi harus fokus pada konsumen. Sedangkan berdasarkan hasil penelitian Feng Jie (2009), menyatakan bahwa : kebutuhan mahasiswa dan kualitas layanan akan berdampak pada kinerja Akademi. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kebutuhan Mahasiswa fokus positif mempengaruhi daya tarik tempat studi.. Berdasarkan penelitian Uzma Quraishi (2010) membuktikan bahwa kepuasan fakultas adalah pusat *TQM* dalam pendidikan yang lebih tinggi, dimana Administrasi Akademik harus mengembangkan mekanisme yang efisien dan transparan untuk pengembangan fakultas dan memastikan kualitas dalam proses belajar-mengajar. Adapun menurut penelitian Faisal Thalib (2010), bahwa *Total Quality Manajemen (TQM)* telah secara luas dianggap sebagai alat strategis, taktis dan operasional dalam peningkatan kualitas manajemen penelitian lapangan

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif dengan design penelitian etnografi holistik dengan menggunakan beberapa variabel sebagai

fokus perhatian bagi peneliti dalam pengkajian data yang berhubungan dengan Strategi Membangun Layanan Akademik Yang Berkualitas Bagi Pendidikan Tinggi Bidang Kesehatan. Data diambil berdasarkan hasil wawancara, data dan dokumentasi, kajian pustaka dan selanjutnya menjadi bahan kajian penulis dalam yang membuat analisa dan pembahasan dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil temuan peneliti yang berkaitan dengan kualitas pelayanan akademik yang penulis lakukan di Akbid Citra Medika Surakarta, bahwa : Untuk mendukung tercapainya Visi dan misi Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta, yang meliputi :

1. Strategi penerimaan mahasiswa baru merupakan usaha sungguh – sungguh agar perekrutanya dilaksanakan secara cermat, berpijak pada upaya pada penyelenggaraan pendidikan tenaga kesehatan yang berkualitas, inovatif-religius dalam bidang kebidanan dalam menghadapi era Globalisasi dengan tetap memperhatikan representasi putra-putri terbaik daerah dalam mengakses layanan pendidikan tinggi bidang kesehatan yang berkualitas.
2. Dalam konteks ini, perlu dilakukan pendekatan yang lebih aktif dalam mencari bibit – bibit unggul Calon Mahasiswa yang berasal dari daerah.
3. Mekanisme pemberian beasiswa harus diumumkan dan dapat diakses secara terbuka.
4. Peningkatan kerjasama antar Perguruan Tinggi Swasta (PTS) dan upaya untuk meningkatkan jumlah staf pengajaran yang memiliki Kompetensi, menjadi perhatian yang penting.
5. Ketersediaan sarana dan prasarana, baik berupa : gedung, Laboratorium, perpustakaan, dan sarana pendukung lainnya di Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta yang memadai adalah salah satu upaya terpenting dalam memberikan pelayanan pendidikan.
6. Melalui langkah – langkah strategis tersebut, diharapkan Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta mampu melaksanakan Tata Kelola penyelenggaraan pendidikan tenaga kesehatan yang berkualitas, inovatif-religius dalam bidang kebidanan.

Berdasarkan penelitian dari Feng Jie (2009), kualitas pelayanan dan kebutuhan Mahasiswa sangat dipengaruhi oleh daya tarik tempat studi. Studi saat ini dapat berfungsi sebagai referensi untuk Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta, bahwa untuk membangun kualitas pelayanan akademik perlu merencanakan strategi pemasaran dalam hal memenuhi kebutuhan mahasiswa dan mencapai tujuan organisasi.

Secara rinci dapat digambarkan bahwa strategi dan hasil pengembangan pelayanan akademik yang dilakukan oleh Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta, meliputi 7 (tujuh) bidang utama yang meliputi :

1. Bidang Administrasi Akademik

Pada bidang Administrasi Akademik, dikembangkan strategi peningkatan profesionalisme staf administrasi akademik dan non akademik guna membangun kinerja yang cepat, akurat dan efisien.

Sistem administrasi saat ini mulai tertata dengan baik, sehingga pelayanan administrasi dapat dilakukan dengan mudah, cepat, akurat, nyaman dan terpadu. Perencanaan, pengelolaan, dan penggunaan seluruh aspek

teknologi informasi untuk mencapai keunggulan kompetitif telah dikembangkan, telah berfungsinya teknologi informasi untuk mendukung tugas-tugas pembelajaran, penelitian, dan administrasi, telah terwujudnya pengelolaan dan pemeliharaan infrastruktur teknologi informasi untuk mendukung kebutuhan pengguna.

Bidang Administrasi Akademik di Akbid Citra Medika Surakarta, telah menjalankan strategi peningkatan kualitas pelayanan akademik bidang Administrasi Akademik adalah : Memantapkan sistem manajemen administrasi akademik yang mudah, cepat, akurat, nyaman dan terpadu dengan pelayanan yang prima. Berdasarkan strategi yang dikelola dan dikembangkan oleh Akademi Kebidanan Citra medika Surakarta, maka sudah terlihat hasilnya, antara lain : Telah tersusunnya SOP pelayanan akademik, pengembangan sistem informasi akademik berbasis komputer serta peningkatan profesionalisme staf administrasi, sehingga mulai terlihat adanya kepuasan pelanggan, khususnya mahasiswa, karena terjadi perubahan yang tinggi pada pelayanan administrasi akademik. Berdasarkan penelitian Uzma Quraishi (2010), menyatakan bahwa : Administrasi Akademik harus mengembangkan mekanisme yang efisien dan transparan untuk pengembangan, dan memastikan kualitas dalam proses belajar-mengajar.

2. Bidang Manajemen

Pada bidang manajemen Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta membagi menjadi 3 (tiga) hal utama, yaitu :

a. Manajemen pembelajaran

Strategi dalam menyelesaikan masalah manajemen pembelajaran di Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta adalah penyusunan sistem peninjauan kurikulum dan implementasinya yang disesuaikan dengan kebutuhan pasar kerja, peningkatan fasilitas laboratorium kebidanan guna memenuhi kompetensi mahasiswa dalam pelaksanaan ujian peningkatan Keterampilan Dasar Praktek Kebidanan (KDPK) dan *Objective Structured Clinical Assessment* (OSCA), pelatihan Pekerti-AA bagi dosen, pelatihan penyusunan buku ajar serta pemenuhan fasilitas sesuai tuntutan kurikulum.

Hasil yang telah diraih saat ini oleh Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta berkaitan dengan strategi peningkatan manajemen pembelajaran adalah : Persentase kehadiran dosen cukup tinggi yaitu sebesar 93.5%, sedangkan persentase kehadiran mahasiswa juga sudah cukup baik yaitu 90.08%. Dari data sebaran rata-rata Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) terlihat bahwa sebagian besar berada pada interval 2.74-3.22. Interaksi kegiatan akademik dosen dan mahasiswa belum sepenuhnya didukung oleh proses pembelajaran yang berfokus pada mahasiswa (Student centered learning).

b. Manajemen Pengelolaan Data Informasi

Sedangkan pada bidang manajemen pengolahan data informasi, Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta melakukan strategi pengembangan sistem informasi yang terintegrasi dan dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada seluruh civitas akademika serta dapat mendukung penyediaan data yang cepat dan akurat.

Adapun hasil yang telah tercapai pada bidang manajemen pengelolaan data informasi di AKBID Citra Medika Surakarta, adalah : Telah terbangunnya manajemen teknologi informasi yang terintegrasi,

pengembangan standar perangkat teknologi informasi dan pertukaran informasi melalui jaringan kerja.

c. Manajemen Sumber Daya keuangan

Strategi yang dijalankan dalam hal mengatasi permasalahan manajemen sumber daya keuangan adalah dengan memprioritaskan pemanfaatan dana yang tersedia agar semua kegiatan dapat berjalan dengan baik, mencari sumber-sumber pendanaan di luar institusi, menyusun sistem perencanaan keuangan yang lebih baik dengan melibatkan seluruh aspek terkait dan menyusun sistem evaluasi kerja keuangan.

Hasil yang telah diraih saat ini oleh Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta berkaitan dengan strategi peningkatan manajemen pembelajaran adalah : Persentase kehadiran dosen cukup tinggi yaitu sebesar 93.5%, sedangkan persentase kehadiran mahasiswa juga sudah cukup baik yaitu 90.08%. Dari data sebaran rata-rata Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) terlihat bahwa sebagian besar berada pada interval 2.74-3.22. Interaksi kegiatan akademik dosen dan mahasiswa belum sepenuhnya didukung oleh proses pembelajaran yang berfokus pada mahasiswa (Student centered learning).

Pada Bidang Manajemen yang meliputi bidang manajemen pembelajaran, manajemen pengelolaan data informasi dan manajemen sumber daya keuangan, strategi yang dikembangkan adalah : Strategi pembelajaran yang baik dimana interaksi yang baik antara dosen dengan mahasiswa maupun antara mahasiswa dengan mahasiswa lainnya, Strategi pada bidang manajemen pengelolaan data informasi memiliki system pengelolaan data informasi yang terdistribusi dengan baik, sedangkan pada bidang manajemen keuangan adalah dengan merancang sistem pengelolaan informasi yang terintegrasi dengan sistem lainnya, menyusun Standar Operasional Prosedur, sistem pengelolaan data informasi keuangan yang lebih baik dengan melibatkan seluruh aspek terkait, sesuai Standar Akuntansi Indonesia.

3. Bidang Sumber Daya Manusia

Pada bidang Sumber Daya Manusia Akademi Kebidanan Citra medika Surakarta menjalankan strategi yang diyakini dapat mengatasi permasalahan terbatasnya tenaga pengelola yang meliputi : tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Untuk itu perlu adanya perekrutan dosen dan karyawan yang kompeten, pengembangan kemampuan SDM melalui studi lanjut dan pelatihan, pengembangan sistem informasi kepegawaian yang efektif dan efisien serta pengembangan manajemen perencanaan SDM yang sesuai dengan kebutuhan pengembangan pendidikan kesehatan.

Pada bidang Sumber Daya Manusia hasil yang telah dicapai adalah meningkatkan kualitas dosen dalam pembuatan buku ajar, mengembangkan sistem evaluasi proses pembelajaran, meningkatkan kemampuan mengajar dan pelayanan dosen, pengembangan penelitian dan pengabdian masyarakat, Sedangkan pada staf yang lain adalah meningkatnya jumlah staf administrasi yang diimbangi oleh tingkat kemampuan dan ketrampilan staf administrasi yang makin baik.

Sesuai standar pendidik dan tenaga kependidikan pada Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 2005 bahwa, untuk menjadikan sebuah institusi pendidikan secara benar harus memiliki tenaga pendidik dan

kependidikan yang memiliki kompetensi cukup, sehingga hasil yang dididik akan mampu mendapatkan hasil sesuai kebutuhannya. Hal ini sudah sejalan, yaitu bahwa proses perekrutan dosen dan karyawan dilakukan oleh Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta telah melalui seleksi oleh tim yang terdiri dari pimpinan, staf yang ditunjuk dan psikolog. Calon dosen dan karyawan yang telah lolos seleksi harus melalui masa percobaan selama 6 bulan sebelum diangkat menjadi dosen dan karyawan tetap. Evaluasi kinerja dosen dan karyawan dijadikan acuan dalam pemberian penghargaan dan pertimbangan jenjang karier bagi dosen maupun karyawan serta pemberian peringatan bagi dosen dan karyawan yang berkinerja kurang baik.

4. Bidang Kemahasiswaan

Pada bidang kemahasiswaan pihak AKBID Citra Medika Surakarta dalam rangka membangun lulusan yang profesional dan mandiri menggunakan strategi peningkatan kompetensi, baik *hardskill* maupun *softskill* dengan melibatkan mahasiswa melalui berbagai kompetensi yang dikembangkan, antara lain : Program peningkatan penalaran minat dan bakat, Program pengembangan kelembagaan Kemahasiswaan, Program pengembangan sarana Kemahasiswaan, Praktek lapangan di Rumah Sakit, Rumah Bersalin, Poliklinik, Puskesmas dan lain – lain.

Hasil yang dicapai pada bidang kemahasiswaan adalah : terselenggarakannya berbagai seminar akademik, latihan ketrampilan manajemen mahasiswa, lomba karya tulis ilmiah dan study banding, praktek kerja lapangan. Sedangkan pada bidang kesejahteraan mahasiswa antara lain terbentuknya koperasi mahasiswa, poliklinik mahasiswa, keterlibatan mahasiswa dalam hal minat dan bakat yaitu olah raga dan kesenian dan kegiatan ekstrakurikuler yang dikoordinir oleh Ikatan Keluarga Mahasiswa (IKM).

Strategi yang dibangun Akademi Kebidanan Citra medika Surakarta dalam hal kemahasiswaan dalam upaya membentuk kematangan, perubahan sikap dan karakter mahasiswa dalam hidup bermasyarakat melalui *softskill* dan *hardskill* serta pengembangan berorganisasi merupakan sebuah langkah yang tepat demi tercapainya tujuan pendidikan kesehatan secara komprehensif dan terukur. Melalui media organisasi maka mahasiswa akan senantiasa terus berinteraksi dan beraktualisasi, sehingga menjadi pribadi yang kreatif serta dinamis dan lebih bijaksana dalam persoalan yang mereka hadapi. Program yang dikembangkan, meliputi : Program Peningkatan Penalaran Ilmiah, Minat dan bakat, pengembangan kelembagaan kemahasiswaan dan pengembangan sarana kemahasiswaan. Pengembangan bidang kemahasiswaan secara sinergi yang memungkinkan terjadinya pembentukan jati diri mahasiswa seutuhnya serta memadukan pengembangan kemampuan intelektual dengan *soft-skills* dan *hardskill* yang diperlukan mahasiswa dalam kehidupan bermasyarakat secara terprogram dan terencana akan mampu menghasilkan mahasiswa yang memiliki kompetensi dan keahlian yang profesional, sesuai kebutuhan pasar kerja. Program pengembangan kemahasiswaan semacam ini akan mendukung pencapaian kompetensi lulusan secara utuh untuk mampu berperan dalam masyarakat secara cerdas, bermartabat dan bertanggungjawab menurut profesinya masing-masing.

5. Bidang Sarana dan Prasarana

Masih minimnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta, sebagai institusi kesehatan, terutama pada sarana praktek, perpustakaan dan ruang kelas. Strategi pengembangan sarana dan prasarana untuk meningkatkan kenyamanan bagi civitas akademika, pengembangan fasilitas laboratorium kebidanan sehingga dapat memenuhi kompetensi yang dibutuhkan mahasiswa dalam mengembangkan kompetensi bidang kesehatan sistem inventarisasi berbasis komputer, pengembangan mutu manajemen perpustakaan, pengembangan sistem informasi perpustakaan, pengembangan digital library, peningkatan kenyamanan perpustakaan dan peningkatan kualitas pustakawan.

Bidang sarana dan prasarana merupakan faktor yang sangat penting dalam penyelenggaraan pendidikan khususnya pendidikan kesehatan. Berdirinya Akbid Citra Medika Surakarta di Jln. Honggowongso No. 93, Surakarta dan saat ini menempati gedung milik sendiri berlantai tiga dengan luas bangunan 1450 m² yang dimanfaatkan untuk Ruang Direktur, Ruang Pudir 1, Pudir 2, Pudir 3, Ruang Administrasi, Ruang Aula, Ruang Pantry, Ruang Laboratorium Kebidanan, Ruang Perpustakaan, Ruang Dosen, Ruang Tamu dengan berbagai fasilitas yang cukup memadai.

Strategi yang dilakukan dalam membangun institusi yang memiliki pencitraan yang baik, maka Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta harus mampu menyediakan sarana dan prasarana yang memadai demi tercapainya mutu pendidikan secara optimal sebagaimana yang diharapkan khususnya bagi seluruh civitas akademika yang berada di lingkungan institusi tersebut. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 66 Tahun 2010 dimana pengelolaan pendidikan tinggi mulai dari fungsi dan tujuannya, jenis dan bentuk program pendidikan, penerimaan mahasiswa, sistem kredit semester, pengelolaan pendidikan, kebebasan akademik dan otonomi keilmuan, penelitian, pengabdian pada masyarakat, penjaminan mutu hasil belajar, kurikulum dan gelar lulusan pendidikan tinggi secara umum harus menjadi acuan dalam penyelenggaraan yang efektif dan efisien.

Pada bidang sarana dan prasarana di Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta yang meliputi gedung Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta (school building), ruangan, meja, kursi, alat peraga dan lain-lain. Sedangkan prasarana merupakan semua komponen yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses belajar mengajar atau pendidikan di Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta. Sebagai contoh: jalan menuju Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta, halaman Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta, tata tertib Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta dan sebagainya. Hasil yang telah dicapai adalah telah dimilikinya gedung dan perlengkapan yang lebih baik dibandingkan sebelumnya.

6. Bidang Penjaminan Mutu

Strategi yang dilakukan oleh Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta dalam bidang penjamin mutu antara lain: Menyiapkan sistem penjaminan mutu serta implementasi dan dokumen penjaminan mutu, peningkatan kapasitas staf untuk melaksanakan sistem mutu, peningkatan kapasitas staf dalam proses internal audit maupun eksternal, pembentukan system tatakelola organisasi dan kelembagaan.

Hasil yang telah dicapai melalui strategi peningkatan penjaminan mutu akademik yang menggunakan Sistem Penjaminan Mutu Akademi (SPMA) dalam mengatasi permasalahan pengembangan sistem penjaminan mutu institusi guna meningkatkan mutu pendidikan secara menyeluruh serta peningkatan kemampuan SDM dalam melakukan penjaminan mutu. Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta telah melakukan akreditasi BAN-PT pada tahun 2010 dengan hasil nilai strata C sesuai SK BAN-PT, No 008/BAN-PT/Ak-X/Dpl-III/VII/2010. Strategi yang dalam hal penjaminan mutu di AKADEMI KEBIDANAN CITRA MEDIKA SURAKARTA adalah pengembangan sistem penjaminan mutu institusi guna meningkatkan mutu pendidikan secara menyeluruh serta peningkatan kemampuan SDM dalam melakukan penjaminan mutu. Menurut Mantja (2010) bahwa penjaminan mutu pendidikan dapat dilaksanakan melalui evaluasi dan supervisi, karena system pendidikan di Indonesia masih menggunakan alur : *input – proses – output – outcome*. Masukan (*Input*) dengan komposisi tertentu yang diproses dengan metode tertentu akan membuahkan hasil, yaitu hasil jangka pendek (*output*) dan hasil jangka panjang (*outcome*). Masukan pendidikan tinggi terdiri atas kurikulum, mahasiswa, dosen, sarana dan prasarana, dana dan masukan lain sesuai karakteristiknya. Sedangkan output pendidikan tinggi berupa peningkatan kompetensi mahasiswa yang dapat diukur melalui evaluasi. *Outcome* pendidikan tinggi dengan melihat jumlah lulusan yang memiliki kompetensi lebih baik dari perguruan tinggi lain.

Penjaminan mutu merupakan bagian yang sangat melekat dalam upaya meningkatkan citra AKADEMI KEBIDANAN CITRA MEDIKA SURAKARTA sebagai pengasil lulusan pendidikan kesehatan yang terdiri dari : standar, pelaksanaan, monitoring, evaluasi diri, audit mutu akademik internal, rumusan koreksi dan peningkatan mutu berkelanjutan. Hasil yang dicapai melalui penjaminan mutu ini dapat dilihat bahwa AKBID Citra Medika Surakarta telah membangun institusi pendidikan kesehatan yang berkualitas sesuai standar yang kesehatan yang berlaku.

7. Bidang kerjasama

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan akademik di Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta, hal yang tidak kalah pentingnya adalah pada terjalannya kerjasama. Strategi yang dilakukan dalam meningkatkan *networking* dengan berbagai institusi dan individu untuk tujuan-tujuan pendidikan, penelitian pengabdian pada masyarakat dari berbagai lembaga penyandang dana (pemerintah, lembaga penyandang dana swasta luar dan dalam negeri).

Langkah-langkah membangun kinerja yang dilakukan oleh Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta adalah meningkatkan *networking* dengan berbagai institusi dan individu untuk tujuan-tujuan pendidikan, penelitian pengabdian pada masyarakat dari berbagai lembaga penyandang dana (pemerintah, lembaga penyandang dana swasta luar dan dalam negeri) Hasil yang dicapai dari strategi peningkatan kualitas pelayanan di Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta adalah telah dimilikinya kerjasama dengan Rumah Sakit baik negeri maupun swasta, Poliklinik, Ikatan Bidan Indonesia, Dinas kesehatan, Kopertis dan lain – lain.

Berbeda dengan penjaminan mutu, maka dalam hal kerjasama sebagai bagian yang mendukung perluasan informasi, pengembangan jaringan kerja dan pembentukan karakter serta pencitraan institusi, maka saat ini Akbid Citra Medika Surakarta telah membentuk unit organisasi kerjasama yang merancang, mengatur, mengelola upaya-upaya hubungan kerjasama dengan institusi-institusi nasional maupun internasional. Telah mewujudkan berbagai hubungan kerjasama yang terintegrasi. Telah menjalin kesinambungan pengelolaan kerjasama untuk mendukung keberlanjutan optimalisasi program. Dan telah dilakukannya inventarisasi peluang-peluang kerjasama yang sesuai dengan kebutuhan pengembangan masing-masing.

Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta bertekad melakukan kerjasama dibidang pendidikan bukan hanya kerjasama antara institusi kesehatan atau tempat praktik para mahasiswa, baik Praktek Klinik Keperawatan (PKK), dan Praktek Klinik Kebidanan, tetapi lebih luas lagi keseluruhan jaringan institusi, baik pemerintah maupun swasta

Berdasarkan Standar Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 2005 yang meliputi : Standar isi, Standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan dan standar penilaian pendidikan, maka dapat dikatakan bahwa Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta telah memenuhi standar minimal dan masih dibutuhkan kerja keras pengelola untuk membangun mutu dan citra institusi yang lebih sesuai dengan harapan konsumen dan pasar kerja.

Usaha peningkatan mutu layanan pendidikan terkait dengan bagaimana usaha itu dapat dikembangkan dan diterapkan dalam upaya menghasilkan lulusan yang kompeten dan profesional, maka dalam penyelenggaraannya perlu dilakukan jenjang kebijakan umum (*strategik*), kebijakan manajerial, maupun kebijakan teknis (Lemhannas, 2009). Salah satu di antaranya adalah kebijakan manajerial bisa dengan menerapkan manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) untuk mengantisipasi pesatnya pengaruh global atau yang sering disebut globalisasi.

David Garvin diikuti Zulian Yamit dalam Rahmulyono (2008 : 12) mengidentifikasi lima pendekatan perspektif kualitas yang dapat digunakan oleh para praktisi bisnis, yaitu : *transcendental approach*, *product-based approach*, *user-based approach*, *manufacturing-based approach*, dan *value-based approach*.

Zeithmalh, dkk (dalam Pasolong, 2007 : 23) menyatakan bahwa dalam menilai kualitas jasa/pelayanan, terdapat sepuluh ukuran kualitas, yaitu : *tangible* (nyata/berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *competence* (kompetensi) *access* (kemudahan), *courtesy* (keramahan), *communication* (komunikasi), *credibility* (kepercayaan), *security* (keamanan) dan *understanding the customer* (pemahaman pelanggan).

Namun dalam perkembangannya dirasakan adanya dimensi mutu pelayanan yang saling tumpang tindih satu dengan yang lainnya yang dikaitkan dengan kepuasan pelanggan. Menurut Zeithmalh, dkk (dalam Pasolong, 2007: 135) dimensi tersebut difokuskan menjadi 5 kriteria kualitas jasa/pelayanan, meliputi :

- a. Penampilan Fisik (*Tangible*), terdiri dari : fasilitas, peralatan, karyawan dan alat-alat komunikasi.
- b. Keterandalan (*Realibility*). yakni kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan jasa/ pelayanan yang cepat dan tepat.
- d. Kepastian (*Assurance*), meliputi pengetahuan dan keramah-tamahan para karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- e. Empati (*Empaty*), meliputi pemahaman pemberian perhatian secara individual kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Akademi Kebidanan Citra Medika dalam pengelolaan pendidikan memiliki kewajiban membangun kinerja yang baik, khususnya dalam hal peningkatan kualitas pelayanan akademik guna menghasilkan kualitas lulusan yang diharapkan oleh konsumen mengacu pada criteria kepuasan pelanggan serta mampu mengangkat citra institusi yang diharapkan sebagaimana visi, misi dan tujuan yang telah dirancang dan direncanakan pada saat pendiriannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan fokus penelitian, paparan data, temuan, dan pembahasan penelitian, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

Pentingnya Membangun Strategi Layanan Akademik Yang Berkualitas Pada Pendidikan Tinggi Bidang Kesehatan dalam pencapaian mutu institusi, sebagaimana dikembangkan di Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta, meliputi : Bidang Administrasi Akademik, Bidang Manajemen, Bidang Sumber Daya Manusia, Bidang Kemahasiswaan, Bidang Sarana dan Prasarana, Bidang Penjaminan Mutu dan Bidang Kerjasama

Dampak yang dicapai melalui Strategi Membangun Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Pada Pendidikan Tinggi Bidang kesehatan sebagaimana terjadi di Akademi Kebidanan Citra Medika Surakarta, akan mampu meningkatkan daya jual institusi terhadap konsumen dan memberikan kepuasan tidak hanya pada lingkungan internal, tetapi juga bagi stake holder dan masyarakat.

Berdasarkan temuan, data dan paparan diatas, maka penulis menyarankan kepada Pengelola AKBID CITRA MEDIKA Surakarta, bahwa : Mengelola Pendidikan Tinggi Bidang kesehatan sangat dibutuhkan kerja keras dalam membangun institusi yang kuat, mampu bersaing dan unggul dari semua pihak dalam membangun tenaga kerja kesehatan yang profesional dan mandiri.

Strategi Membangun Kualitas Layanan Akademik Pada Pendidikan Tinggi Bidang Kesehatan, seperti di AKBID CITRA MEDIKA Surakarta harus mampu memberikan kepuasan secara signifikan dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat dan kepuasan pelanggan, Stakeholder dan Pemerintah dengan memberikan jaminan terhadap *input*, proses, *output* dan *outcome* yang kompeten yang mengacu pada kebutuhan dan keberlanjutan institusi pendidikan tinggi bidang kesehatan itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Becket, Nina, Maureen Brookes. 2008. *Quality Management Practice in Higher Education – Wahat Quality Are We Actually Enhancing*. Oxford. Oxford Brookes University.
- Saranga, Ester. 2000. Analisis Efisiensi Proses Layanan dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit: Penerapan Data *Envelopment Analysis (DEA) dan Model Servqual (GAP 5)*(Tesis). Yogyakarta. Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada.
- Gaspersz, Vincent. 2006. *Total Quality Managemen in Education*. Yogyakarta. IRCiSod.
- Jie Feng, Aida Idris. 2009. *Perception of TQM and Its Effect on Attractiveness of Place of Study*. Kuala Lumpur. Malaysia. Faculty of Business and Accountancy University of Malaya.
- Ojo, B.J., 2008. *Total Quality Management Qulture and Productivity Improvement in Ethiopea Higher Institutions*. Ethiopia. Bahir Dar University.
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung. Alfabeta.
- Rahmulyono, Ahmad. 2008. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. Jogjakarta. UII Press. Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. 2003. Undang–Undang No. 20, Tentang Sistem Pendidikan Nasional. Jakarta. Dediknas.
- Repubik Indonesia. 2005. Peraturan Pemerintah No. 19, Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Jakarta. Depdiknas.
- Repubik Indonesia. 2010. Peraturan Pemerintah No. 66. Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan. Jakarta. Depdiknas.
- Talib, Faizal. Zillur Rahman, M.N. Qureshi. 2010. *The Relationship Bettween Total Quality Management and Quity performance in The Service Industry : a Theoritcal Model*. Gujarat. India. M. S. University of Baroda.