



Unit Pelaksana Teknis Asrama dan Beasiswa Universitas Kristen Indonesia

Jl. Mayjen Sutoyo No. 2
Cawang, Jakarta
13630
INDONESIA

Telp. 021.80922425
<http://www.uki.ac.id>

No : 23/UKI.R3.3/PP.3.2.3/2021

18 Juni 2021

Hal : **Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap
Pelayanan Asrama dan Beasiswa Semester Genap
TA 2020/2021**

Lamp : 1 (satu) berkas

Yth. Dr. Wilson Rajagukguk, M.Si.,MA
Wakil Rektor Bidang Akademik
di tempat

Bersama ini kami sampaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Asrama dan Beasiswa Semester Genap TA 2020/2021.

Demikianlah surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama Bapak, kami mengucapkan terima kasih.



Kepala UPT. Asrama dan Beasiswa

Sherly Ariance Kamau, S.E

Tembusan :

1. WRKH
2. Ka. BPEA

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN ASRAMA DAN BEASISWA
UNIT PELAKSANA TEKNIS ASRAMA DAN BEASISWA
PERIODE SEMESTER GENAP TA 2020/2021**



**UNIT PELAKSANA TEKNIS ASRAMA DAN BEASISWA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
2021**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Universitas Kristen Indonesia (UKI) memiliki visi “Menjadi Universitas yang bermutu, mandiri dan inovatif dalam bidang Tri Dharma Perguruan Tinggi di Indonesia dan Asia sesuai nilai-nilai Kristiani dan Pancasila pada tahun 2030”. Maka untuk mewujudkan visi tersebut di atas, UKI melaksanakan misi adalah sebagai berikut:

1. Menanamkan nilai-nilai Kristiani dan nasionalisme dalam kegiatan akademik dan non akademik;
2. Meningkatkan mutu pembelajaran dan sistem pelayanan akademik dan non akademik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi;
3. Meningkatkan mutu lulusan yang berintegritas dan kompeten di bidangnya serta mampu bersaing di tingkat nasional dan internasional;
4. Meningkatkan mutu penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang terpublikasi tingkat nasional dan internasional;
5. Menjadikan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) sebagai budaya kerja dalam semangat melayani;
6. Meningkatkan mutu dan kapasitas sumber daya manusia yang berkelanjutan dan
7. Mengembangkan kerjasama dengan institusi nasional dan internasional dalam bidang Tri Dharma serta lembaga-lembaga gerejawi dalam semangat ekumenis.

Unit Pelaksana Teknis Asrama dan Bersiswa (UPT AB) merupakan *supporting* dalam mendukung visi dan misi UKI, yang dimana tugas dan tanggung jawab adalah mengembangkan minat, bakat, kreativitas dan meningkatkan kesejahteraan mahasiswa secara khusus bagi mahasiswa asrama dan beasiswa sehingga terwujudnya sarjana kristiani yang mampu mengembangkan pengetahuan dan teknologi serta dapat menerapkan nilai-nilai UKI ditengah-tengah kehidupan bermasyarakat, bangsa dan negara.

Sebagai *supporting*, UPT AB tidak bekerja sendiri melainkan memiliki mitra kerja utama yaitu Fakultas/Biro/Unit/Lembaga. Kewenangan yang dimiliki oleh UPT AB adalah mengelola program-program mahasiswa asrama dan beasiswa pada tingkat universitas dan berkoordinasi dengan Fakultas/Biro/Unit/Lembaga terkait dengan program kegiatan yang beririsan dengan kewenangan Fakultas/Biro/Unit/Lembaga. Secara keunitan, UPT AB memiliki dua (2) bidang:

- Bidang Kesejahteraan
- Bidang Asrama

UPT AB memiliki peran dan fungsi dalam memfasilitasi pengembangan pribadi, kematangan diri, motivasi, pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan mahasiswa asrama dan beasiswa di lingkungan UKI melalui bimbingan dan konseling, minat bakat, pembinaan soft skill.

Saat ini UPT AB sedang melakukan survei kepuasan pelayanan, survei ini dilakukan secara terpadu yang akan dimulai tahun 2021. Pelaksanaan survei kepuasan ini akan dilaksanakan setiap pergantian semester dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa mengenai pelayanan yang diberikan oleh UPT AB. Adapun teknis pelaksanaan survei ini dilakukan dengan mengisi kuesioner berbasis online, sehingga mahasiswa tidak harus datang ke UPT AB untuk mengisi kuesioner tersebut.

Hasil dari pelaksanaan survei kepuasan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan yang didapatkan oleh mahasiswa berkaitan dengan tingkat penerimaan mahasiswa dalam mendapatkan informasi khususnya asrama dan beasiswa yang ada di lingkungan UKI. Selain itu, hasil dari pelaksanaan survei ini juga akan digunakan sebagai bahan evaluasi bagi UPT AB dalam memberikan pelayanan yang optimal dan terbaik bagi mahasiswa melalui masukan dan saran yang diberikan oleh mahasiswa.

B. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa asrama dan beasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPT AB secara menyeluruh.
2. Sebagai bahan evaluasi agar UPT AB dapat terus memberikan pelayanan terbaik dan optimal untuk mahasiswanya.

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

Salah satu cara perguruan tinggi untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih baik dari perguruan tinggi lain secara konsisten. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang diikuti dengan keinginan mahasiswa serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan mahasiswa tersebut. Umumnya mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan mahasiswa atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan mahasiswa maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan mahasiswanya secara konsisten.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan UPT AB UKI sesungguhnya wajib menjadi perhatian Universitas. Hal ini dikarenakan UKI sebagai perguruan tinggi termasuk kedalam kelompok jasa murni (*pure service*), dimana pemberian jasa yang dilakukan, didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan, kursi dan meja. Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), sehingga mahasiswa yang harus mendapatkan jasa yang diinginkan. Penerimaan jasa adalah orang, sehingga mahasiswa harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut, dan hubungan dengan perguruan tinggi berdasarkan pada *member relationship*, dimana mahasiswa menjadi anggota lembaga pendidikan dan pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* adalah bukti konkret kemampuan suatu perguruan tinggi untuk menampilkan yang terbaik bagi mahasiswa, baik dari sisi fisik tampilan bangun, fasilitas, perlengkapan, teknologi pendukung, sehingga penampilan tenaga kependidikan.
2. *Reliability* adalah kemampuan perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik dan lain sebagainya.
3. *Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
4. *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun tenaga kependidikan, komunikasi yang baik dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap tenaga kependidikan.
5. *Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada mahasiswa, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan mahasiswa secara akurat dan spesifik.

Kelima dimensi kualitas pelayanan ini sejatinya harus benar-benar diterapkan oleh perguruan tinggi dalam memberikan layanan terhadap mahasiswa.

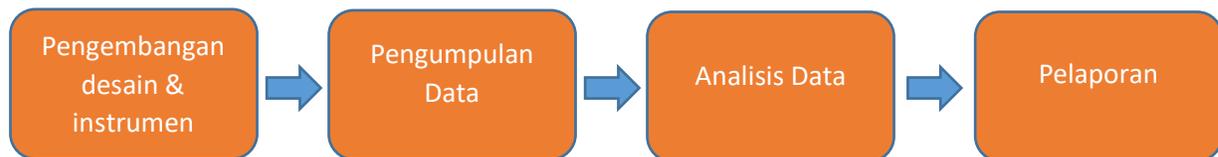
BAB III METODOLOGI SURVEI

A. Perencanaan dan Tahapan

Dalam bagian ini akan diuraikan berbagai hal yang terkait dengan metodologi pelaksanaan survei kepuasan yang telah dilakukan oleh UPT AB UKI, seperti tahapan pelaksanaan survei kepuasan, pengumpulan data melalui kuesioner, analisis dan pembahasan hasil survei kepuasan serta kesimpulan.

Pelaksanaan survei kepuasan ini dilaksanakan di dalam lingkup UKI dengan tahapan telah dilakukan sebagai berikut:

GAMBAR 3.1
TAHAPAN SURVEI KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP MAHASISWA



1. Pengembangan Desain dan Instrumen Survei Kepuasan Terhadap Mahasiswa

Subjek penelitian dalam survei kepuasan ini adalah mahasiswa aktif UKI yang telah merasakan layanan terkait. Desain penelitian ini adalah *survey evaluatif* terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh UPT AB UKI.

Selain itu, survei kepuasan layanan terhadap mahasiswa ini juga menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif terkait dengan informasi khususnya beasiswa. Data survei kepuasan mahasiswa yang diperoleh dianalisis dengan statistik dan pendekatan kuantitatif. Informasi yang diperoleh digunakan sebagai dasar untuk evaluasi kinerja pelayanan dari beberapa pusat layanan di UPT AB.

Metode pelacakan dilakukan dengan cara mendistribusikan kuisisioner yang telah dibuat melalui *Google Form* secara langsung kepada mahasiswa. Yang dimaksud mahasiswa di sini adalah mereka yang telah menikmati berbagai layanan yang diberikan oleh UPT AB khususnya penerima beasiswa. Metode ini disebut sebagai metode *purposive sampling* dalam penelitian sosial, dimana mahasiswa dipilih secara khusus atas pertimbangan dan kriteria yang dianggap sesuai. Dalam hal ini, mahasiswa yang telah mendapatkan layanan seperti layanan beasiswa dipandang sebagai responden utama karena dapat memberikan masukan dengan benar dan terarah.

2. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan *form questioner* yang telah dibuatkan kepada mahasiswa yang telah didata terlebih dahulu berdasarkan jenis layanan. Setiap layanan yang diberikan oleh UPT AB memiliki data mahasiswa sehingga daftar pernyataan dapat diberikan secara langsung. Metode ini merupakan metode yang sangat efektif dalam menginformasikan kepada mahasiswa untuk mengisi kuesioner survei kepuasan dengan menyediakan link kuesioner kepada mahasiswa.

3. Waktu Pelaksanaan

Evaluasi pengukuran tingkat kepuasan terhadap layanan yang telah diterima oleh mahasiswa disetiap angkatan mulai dari tahun 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 dan 2020 yang dilakukan pada bulan Juni 2021.

TABEL 3.1
JADWAL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN

No	Kegiatan	Waktu
1.	Identifikasi dan perencanaan program	7-8 Juni 2021
2.	Pelaksanaan survei kepuasan	9 – 13 Juni 2021
3.	Rapat koordinasi pengumpulan	14 Juni 2021
4.	Olah data survei	15 Juni 2021
5.	Penyusunan laporan	18 Juni 2021
6.	Pemyerahan survei ke WRKH dan BPEA	21 Juni 2021

4. Analisis Data

A. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai wujud perasaan mahasiswa setelah membandingkan dengan harapannya. Apabila kinerja perusahaan dibawah harapan mahasiswa maka mahasiswa akan kecewa dan sebaliknya sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan respon dari pemenuhan kebutuhan mahasiswa. Berdasarkan referensi data atribut yang ada, maka perlu adanya konversi dimana poin-poin pernyataan dibuat berdasarkan konstuk pernyataan yang ada, sehingga dari pernyataan tersebut dapat dilakukan pengumpulan data seperti yang diinginkan.

B. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2012) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan secara umum sampel diartikan sebagai bagian dari populasi. Sampel dalam penelitian haruslah bersifat representatif/mewakili agar didapat hasil yang akurat. Adapun penentuan jumlah sampel menurut rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \alpha^2}$$

Dimana: n = ukuran sampel

α = error (10%)

N = ukuran populasi

Setelah jumlah sampel ditentukan maka instrumen penelitian dibagikan sebagai sumber data, sumber data yang digunakan diantaranya yaitu:

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan sejumlah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh sejumlah informasi dari mahasiswa yang berisi laporan tentang pribadinya atau hal lain yang diketahui. Kuesioner digunakan untuk menggunakan data tentang persepsi dan harapan dari mahasiswa terhadap UPT AB UKI.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan cara mencatat dari dokumen yang telah dimiliki pihak perusahaan. Pengumpulan data dengan dokumentasi akan dilakukan peneliti sejak peneliti berada dilapangan. Dokumentasi tersebut antara lain lokasi, sejarah perusahaan dan perkembangannya.

C. Skala Likert

Sugiyono (2012) menerangkan bahwa Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang atau sejumlah kelompok terhadap sebuah fenomena sosial yang dimana jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Dengan skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan. Berikut adalah skala yang dipakai pada penelitian ini:

- a. Sangat Tidak Puas
- b. Tidak Puas
- c. Cukup
- d. Puas
- e. Sangat Puas

D. Uji Validitas

Sebuah instrumen yang akan digunakan dalam penelitian harus dapat mengukur atau mengungkapkan data dari variabel yang diteliti. Hal ini dapat diketahui dengan uji validitas untuk mengetahui valid atau tidaknya sebuah instrumen.

E. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berbicara mengenai masalah ketepatan (*accuracy*) alat ukur. Ketepatan ini dapat dinilai dengan analisa statistik untuk mengetahui *measurement error* atau salah ukur. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut cukup dapat dipercaya sebagai alat pengukur data. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Sugiyono (2010) memberikan penafsiran koefisien korelasi yang didapat tersebut besar atau kecil, adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

TABEL 3.2
PEDOMAN INTERPRESTASI TERHADAP KOEFISIEN KORELASI

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Tidak Puas
0,20 – 0,399	Tidak Puas
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Puas
0,80 – 1,00	Sangat Puas

F. Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Tjiptono (2011) teknik ini dikemukakan pertama oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka “*Importance Perfomance Analysis*” yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Pada teknik ini, mahasiswa diminta untuk menilai tingkat harapan/kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat harapan/kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan/kepentingan. Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai gambar berikut:

GAMBAR 3.2
MATRIKS IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(DIAGRAM KARTESIUS)

Prioritas Utama A	Pertahankan Prestasi B
Prioritas Rendah C	Berlebihan D

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

A. Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan mahasiswa akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

B. Pertahankan Prestasi (*Keep Up the Good Work*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan mahasiswa sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

C. Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh mahasiswa sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

D. Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh mahasiswa sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

BAB IV

ANALISIS PEMBAHASAN

1. Analisis Data Responden

Peneliti akan menganalisis data dan berupaya untuk melakukan penafsiran terhadap kualitas pelayanan di UPT AB UKI dengan beberapa atribut dan/atau pernyataan mengenai kepuasan layanan khususnya beasiswa.

2. Karakteristik Responden

Jumlah responden yang telah mengisi kuesioner pada saat ataupun setelah menggunakan jasa layanan beasiswa sebanyak 157 (seratus lima puluh tujuh) responden yang diklasifikasi adalah sebagai berikut:

a. Fakultas

Persentase responden di UPT AB UKI berdasarkan fakultas adalah FKIP (46,50%), FSB (12,11%), FEB (7,01%), FH (4,46%), FK (0,64%), FT (17,20%), FISIPOL (6,36%) dan FV (5,73%).

TABEL 4.1
FAKULTAS

Fakultas	Jumlah	Persentase (%)
FKIP	73	46,50
FSB	19	12,11
FEB	11	7,01
FH	7	4,46
FK	1	0,64
FT	27	17,20
FISIPOL	10	6,36
FV	9	5,73
Jumlah	157	100

b. Prodi

Persentase responden di UPT AB UKI berdasarkan prodi adalah Bimbingan Konseling (5,1%), Pendidikan Matematika (8,28%), Pendidikan Biologi (10,83%), Pendidikan Agama Kristen (0%), Pendidikan Fisika (10,19%), Pendidikan Kimia (12,01%), Sastra Inggris (8,92%), Pendidikan Bahasa Inggris (2,56%), Pendidikan Bahasa Mandarin (0,65%), Manajemen (5,73%), Akuntansi (1,28%), Hukum (4,46%), Pendidikan Dokter (0,65%), Teknik Mesin (3,19%), Teknik Elektro (6,37%), Teknik Sipil (2,55%), Arsitektur (5,1%), Ilmu Hubungan Internasional (5,1%), Ilmu Komunikasi 0,65 (%), Ilmu Politik (0,65%), Fisioterapi (1,91%), Perbankan dan Keuangan (1,91%), Keperawatan (1,91%) dan Manajemen Pajak (0%).

**TABEL 4.2
PRODI**

Prodi	Jumlah	Persentase (%)
Bimbingan Konseling	8	5,1
Pendidikan Matematika	13	8,28
Pendidikan Biologi	17	10,83
Pendidikan Agama Kristen	0	0
Pendidikan Fisika	16	10,19
Pendidikan Kimia	19	12,01
Sastra Inggris	14	8,92
Pendidikan Bahasa Inggris	4	2,56
Pendidikan Bahasa Mandarin	1	0,65
Manajemen	9	5,73
Akuntansi	2	1,28
Hukum	7	4,46
Pendidikan Dokter	1	0,65
Teknik Mesin	5	3,19
Teknik Elektro	10	6,37
Teknik Sipil	4	2,55
Arsitektur	8	5,1
Ilmu Hubungan Internasional	8	5,1
Ilmu Komunikasi	1	0,65
Ilmu Politik	1	0,65
Fisioterapi	3	1,91
Perbankan dan Keuangan	3	1,91
Keperawatan	3	1,91
Manajemen Pajak	0	0
Jumlah	157	100

c. Angkatan

Persentase responden di UPT AB UKI berdasarkan angkatan adalah 2015 (0%), 2016 (0%), 2017 (10,83%), 2018 (35,67%), 2019 (28,66%) dan 2020 (24,84%).

**TABEL 4.3
ANGKATAN**

Angkatan	Jumlah	Persentase (%)
2015	0	0
2016	0	0
2017	17	10,83
2018	56	35,67
2019	45	28,66
2020	39	24,84
Jumlah	157	100

d. Jenis Kelamin

Persentase responden di UPT AB UKI berdasarkan jenis kelamin adalah Perempuan (67,50%) dan Laki-laki (32,50%).

TABEL 4.4
JENIS KELAMIN

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Perempuan	106	67,50
Laki-laki	51	32,50
Jumlah	157	100

3. Pengolah Data

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan data primer lalu data tersebut dikelompokkan dan disesuaikan dengan jumlah jawaban pada tiap atribut dan/atau pernyataan.

A. Mengukur Keakuratan Data

Peneliti menguji keakuratan atau tingkat presisi dari data yang diperoleh dengan mencari uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Uji Validitas data dilakukan untuk mengukur apakah kuesioner yang telah diberikan kepada mahasiswa tersebut valid atau tidak. Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS maupun secara manual. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan teknik *Corrected Correlation* menggunakan program aplikasi SPSS. Berikut langkah-langkah dalam menguji validitas data:

a. Menentukan Hipotesis

H_0 = Butir pernyataan kuesioner valid

H_1 = Butir pernyataan kuesioner tidak valid

b. Menentukan nilai rtabel

Untuk harga rtabel dengan tingkat $\alpha = 5\%$ dan degree of freedom (df) = $N-2 = 157 - 2 = 155$, maka nilai rtabel = 0,131

c. Mencari nilai rhitung

Perhitungan rhitung dapat diperoleh setelah melakukan pengolahan data dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Nilai rhitung dapat dilihat dari hasil output SPSS pada nilai *Corrected Item Total* (output terlampir)

Jika rhitung > rtabel maka H_0 diterima

Jika rhitung < rtabel maka H_0 ditolak

d. Membandingkan nilai rtabel dengan rhitung

Jika rhitung > rtabel maka H_0 diterima (Valid)

Jika rhitung < maka H_0 ditolak (Tidak valid)

Untuk melihat hasil perbandingan nilai rhitung dengan rtabel dari semua butir pernyataan kuesioner yang telah dihitung menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini :

TABEL 4.6
UJI VALIDITAS ATRIBUT

No	Atribut	rhitung		rtabel	Status
		Kinerja	Harapan		
Tangibles					
1.	Sistem Informasi (media) yang ada di UPT AB bekerja dengan handal	0,772	0,811	0,131	Valid
2.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu UPT AB nyaman	0,850	0,827	0,131	Valid
3.	Ruang pelayanan UPT AB tertata secara bersih dan rapi	0,850	0,826	0,131	Valid
4.	Lokasi unit pelayanan UPT AB yang mudah dijangkau	0,771	0,789	0,131	Valid
5.	Tersedianya fasilitas tempat publikasi khususnya informasi tentang asrama dan beasiswa (misalnya pada website maupun media lainnya)	0,727	0,797	0,131	Valid
Reliability					
6.	Proses pelayanan di UPT AB cepat dan tepat waktu	0,821	0,847	0,131	Valid
7.	UPT AB tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama	0,843	0,896	0,131	Valid
8.	Kegiatan administrasi rapi dan teratur	0,855	0,880	0,131	Valid
9.	UPT AB memberikan kemudahan dalam akses pelayanan khususnya asrama dan beasiswa	0,818	0,876	0,131	Valid
10.	Prosedur penyampaian informasi pelayanan UPT AB jelas dan mudah dimengerti	0,854	0,900	0,131	Valid
11.	UPT AB sudah memiliki dan menginformasikan asrama dan beasiswa secara terbuka	0,776	0,873	0,131	Valid
12.	Kepala dan Staf UPT AB sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi (sesuai jam pelayanan)	0,860	0,872	0,131	Valid
13.	Seleksi beasiswa dilakukan sesuai dengan kriteria yang jelas	0,761	0,848	0,131	Valid
14.	Keputusan seleksi penerima asrama dan beasiswa sesuai dengan kriteria yang berlaku	0,792	0,799	0,131	Valid
Responsiveness					

15.	Prosedur pelayanan di UPT AB terstruktur dan mudah dipahami sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)	0,873	0,912	0,131	Valid
16.	Kepala dan Staf UPT AB memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa asrama dan beasiswa	0,808	0,857	0,131	Valid
17.	Kepala dan Staf UPT AB memiliki standar waktu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa asrama dan beasiswa	0,839	0,890	0,131	Valid
Assurance					
18.	Kepala dan Staf UPT AB memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan mahasiswa asrama dan beasiswa	0,839	0,883	0,131	Valid
19.	Komunikasi Kepala dan Staf UPT AB dengan pengguna layanan sudah berjalan dengan baik dan lancar	0,875	0,912	0,131	Valid
20.	Kepala dan Staf UPT AB memiliki kemampuan, pengetahuan dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya	0,883	0,880	0,131	Valid
21.	Kepala dan Staf UPT AB sudah memahami dan mengkomunikasikan peraturan/kebijakan asrama dan beasiswa yang ada di lingkungan UKI	0,836	0,883	0,131	Valid
22.	Kepala dan Staf UPT AB memiliki sikap sopan, santun dan ramah	0,747	0,815	0,131	Valid
23.	Kepala dan Staf UPT AB memiliki sikap jujur, dapat dipercaya dan bertanggung jawab	0,787	0,862	0,131	Valid
24.	Kepala dan Staf UPT AB memberikan pelayanan secara profesional	0,819	0,873	0,131	Valid
Empathy					
25.	UPT AB mengakomodir informasi dan mengatasi masalah-masalah sesuai kebutuhan mahasiswa asrama dan beasiswa	0,812	0,860	0,131	Valid
26.	UPT AB melayani dengan menerapkan nilai-nilai UKI (Rendah Hati, Berbagi dan Peduli, Displin, Profesional, Bertanggung Jawab, dan Integritas)	0,817	0,883	0,131	Valid

27.	UPT AB memfasilitasi mahasiswa asrama dan beasiswa dalam pengembangan karakter, minat bakat, soft skill dan bimbingan konseling	0,782	0,839	0,131	Valid
-----	---	-------	-------	-------	-------

Pada hasil uji validitas menggunakan 157 mahasiswa dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Dapat diketahui bahwa r hitung lebih besar dari pada r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan yang ada di kuesioner telah valid.

2. Uji Realibilitas

Setelah dilakukan uji validitas syarat penting lain yang juga diperlukan pada penelitian yaitu kerelibilitas suatu data. Teknik uji reliabilitas yang digunakan adalah analisis dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan bantuan software SPSS.

Berikut langkah-langkah:

a. Menentukan Hipotesis

Ho = Butir pernyataan kuesioner reliabel

H1 = Butir pernyataan kuesioner tidak reliabel

b. Menentukan nilai r hitung

Hasil dari perhitungan *Cronbach's Alpha* pada aplikasi SPSS dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* pada tabel dibawah ini:

TABEL 4.7
CRONBACH'S ALPHA PADA UJI RELIABILITAS SKOR KINERJA

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,980	27

TABEL 4.8
CRONBACH'S ALPHA PADA UJI RELIABILITAS SKOR HARAPAN

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,986	27

Jika $r_{hitung} > 0.6$ maka H_0 diterima

Jika $r_{hitung} < 0,6$ maka H_0 ditolak

Hasil dari perhitungan uji reliabilitas tersebut dinyatakan realibel karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0.6 . Hal ini membuktikan bahwa atribut-atribut pernyataan yang digunakan di dalam kuesioner realibel artinya bahwa atribut-atribut pada kuesioner yang sudah disebar dapat menunjukkan stabilitas dari hasil pengamatan bila diukur menggunakan atribut-atribut tersebut. Jadi berapa kali pun atribut-atribut pernyataan dalam kuesioner tersebut ditanyakan kepada mahasiswa yang berlainan, hasilnya tidak akan jauh dari rata-rata jawaban mahasiswa atribut-atribut tersebut.

4. Customer Satisfaction Index (CSI)

Perhitungan CSI di dapat dari nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai rata-rata tingkat pelaksanaan kinerja dari masing-masing bobot.

TABEL 4.9
HASIL PERHITUNGAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

No	Pernyataan	Rata-rata Tingkat Harapan	WF	Rata-rata Tingkat Kinerja	WS
Tangibles					
1.	Sistem Informasi (media) yang ada di UPT AB bekerja dengan handal	3,32	0,036	3,24	0,12
2.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu UPT AB nyaman	3,27	0,035	3,22	0,11
3.	Ruang pelayanan UPT AB tertata secara bersih dan rapi	3,36	0,037	3,28	0,12
4.	Lokasi unit pelayanan UPT AB yang mudah dijangkau	3,39	0,036	3,27	0,12
5.	Tersedianya fasilitas tempat publikasi khususnya informasi tentang asrama dan beasiswa (misalnya pada website maupun media lainnya)	3,33	0,036	3,12	0,11
Reliability					
6.	Proses pelayanan di UPT AB cepat dan tepat waktu	3,30	0,036	3,17	0,12
7.	UPT AB tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama	3,30	0,036	3,20	0,12
8.	Kegiatan administrasi rapi dan teratur	3,31	0,036	3,23	0,12
9.	UPT AB memberikan kemudahan dalam akses pelayanan khususnya asrama dan beasiswa	3,36	0,037	3,19	0,12
10.	Prosedur penyampaian informasi pelayanan UPT AB jelas dan mudah dimengerti	3,34	0,037	3,24	0,12

11.	UPT AB sudah memiliki dan menginformasikan asrama dan beasiswa secara terbuka	3,39	0,037	3,27	0,12
12.	Kepala dan Staf UPT AB sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi (sesuai jam pelayanan)	3,38	0,037	3,26	0,13
13.	Seleksi beasiswa dilakukan sesuai dengan kriteria yang jelas	3,42	0,038	3,35	0,12
14.	Keputusan seleksi penerima asrama dan beasiswa sesuai dengan kriteria yang berlaku	3,40	0,037	3,24	0,12
Responsiveness					
15.	Prosedur pelayanan di UPT AB terstruktur dan mudah dipahami sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)	3,36	0,037	3,24	0,12
16.	Kepala dan Staf UPT AB memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa asrama dan beasiswa	3,36	0,037	3,18	0,12
17.	Kepala dan Staf UPT AB memiliki standar waktu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa asrama dan beasiswa	3,34	0,037	3,22	0,12
Assurance					
18.	Kepala dan Staf UPT AB memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan mahasiswa asrama dan beasiswa	3,36	0,037	3,20	0,12
19.	Komunikasi Kepala dan Staf UPT AB dengan pengguna layanan sudah berjalan dengan baik dan lancar	3,32	0,036	3,22	0,12
20.	Kepala dan Staf UPT AB memiliki kemampuan, pengetahuan dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya	3,33	0,037	3,22	0,12
21.	Kepala dan Staf UPT AB sudah memahami dan mengkomunikasikan peraturan/kebijakan asrama dan beasiswa yang ada di lingkungan UKI	3,36	0,037	3,27	0,12
22.	Kepala dan Staf UPT AB memiliki sikap sopan, santun dan ramah	3,45	0,038	3,36	0,13
23.	Kepala dan Staf UPT AB memiliki sikap jujur, dapat dipercaya dan bertanggung jawab	3,40	0,037	3,32	0,12
24.	Kepala dan Staf UPT AB memberikan pelayanan secara profesional	3,38	0,037	3,25	0,12
Empathy					
25.	UPT AB mengakomodir informasi dan mengatasi masalah-masalah sesuai kebutuhan mahasiswa asrama dan beasiswa	3,35	0,037	3,22	0,12

26.	UPT AB melayani dengan menerapkan nilai-nilai UKI (Rendah Hati, Berbagi dan Peduli, Displin, Profesional, Bertanggung Jawab, dan Integritas)	3,39	0,037	3,32	0,12
27.	UPT AB memfasilitasi mahasiswa asrama dan beasiswa dalam pengembangan karakter, minat bakat, soft skill dan bimbingan konseling	3,37	0,037	3,20	0,12
TOTAL					3,24

$$\begin{aligned}
\text{Indeks Kepuasan Pelanggan} &= (\text{Total WS} : \text{skala maksimum}) \times 100\% \\
&= (3,24 : 4) \times 100\% \\
&= 0,81 \times 100\% \\
&= 81\%
\end{aligned}$$

Berdasarkan dari hasil tabel perhitungan yang telah dilakukan menggunakan CSI dapat diketahui bahwa indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan reliabilitas di UPT AB sebesar RP 81% pada rentang skala 80 sampai dengan 100. Dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa secara umum berada pada kategori sangat puas.

5. Importance Performance Analysis (IPA)

Dalam metode Importance Performance Analysis (IPA) ini, kemudian dilakukan perhitungan selanjutnya yaitu perhitungan nilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Kemudian menghitung rata-rata tingkat kinerja (X) dan rata-rata tingkat kepentingan (Y) dan kemudian hasilnya akan dipetakan ke dalam diagram kartesius yang terbagi dalam 4 kuadran.

A. Rata-Rata Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja

Sebelum menentukan nilai kepentingan dan nilai kinerja mahasiswa ke dalam diagram kartesius terlebih dahulu mencari rata-rata dari tiap atribut dari nilai kepentingan dan nilai kinerja mahasiswa

TABEL 4.10
NILAI RATA-RATA TIAP ATRIBUT

No	Pernyataan	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kinerja
Tangibles			
1.	Sistem Informasi (media) yang ada di UPT AB bekerja dengan handal	3,32	3,24
2.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu UPT AB nyaman	3,27	3,22
3.	Ruang pelayanan UPT AB tertata secara bersih dan rapi	3,36	3,28

4.	Lokasi unit pelayanan UPT AB yang mudah dijangkau	3,39	3,27
5.	Tersedianya fasilitas tempat publikasi khususnya informasi tentang asrama dan beasiswa (misalnya pada website maupun media lainnya)	3,33	3,12
Reliability			
6.	Proses pelayanan di UPT AB cepat dan tepat waktu	3,30	3,17
7.	UPT AB tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama	3,30	3,20
8.	Kegiatan administrasi rapi dan teratur	3,31	3,23
9.	UPT AB memberikan kemudahan dalam akses pelayanan khususnya asrama dan beasiswa	3,36	3,19
10.	Prosedur penyampaian informasi pelayanan UPT AB jelas dan mudah dimengerti	3,34	3,24
11.	UPT AB sudah memiliki dan menginformasikan asrama dan beasiswa secara terbuka	3,39	3,27
12.	Kepala dan Staf UPT AB sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi (sesuai jam pelayanan)	3,38	3,26
13.	Seleksi beasiswa dilakukan sesuai dengan kriteria yang jelas	3,42	3,35
14.	Keputusan seleksi penerima asrama dan beasiswa sesuai dengan kriteria yang berlaku	3,40	3,24
Responsiveness			
15.	Prosedur pelayanan di UPT AB terstruktur dan mudah dipahami sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)	3,36	3,24
16.	Kepala dan Staf UPT AB memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa asrama dan beasiswa	3,36	3,18
17.	Kepala dan Staf UPT AB memiliki standar waktu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa asrama dan beasiswa	3,34	3,22
Assurance			
18.	Kepala dan Staf UPT AB memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan mahasiswa asrama dan beasiswa	3,36	3,20
19.	Komunikasi Kepala dan Staf UPT AB dengan pengguna layanan sudah berjalan dengan baik dan lancar	3,32	3,22
20.	Kepala dan Staf UPT AB memiliki kemampuan, pengetahuan dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya	3,33	3,22
21.	Kepala dan Staf UPT AB sudah memahami dan mengkomunikasikan peraturan/kebijakan asrama dan beasiswa yang ada di lingkungan UKI	3,36	3,27

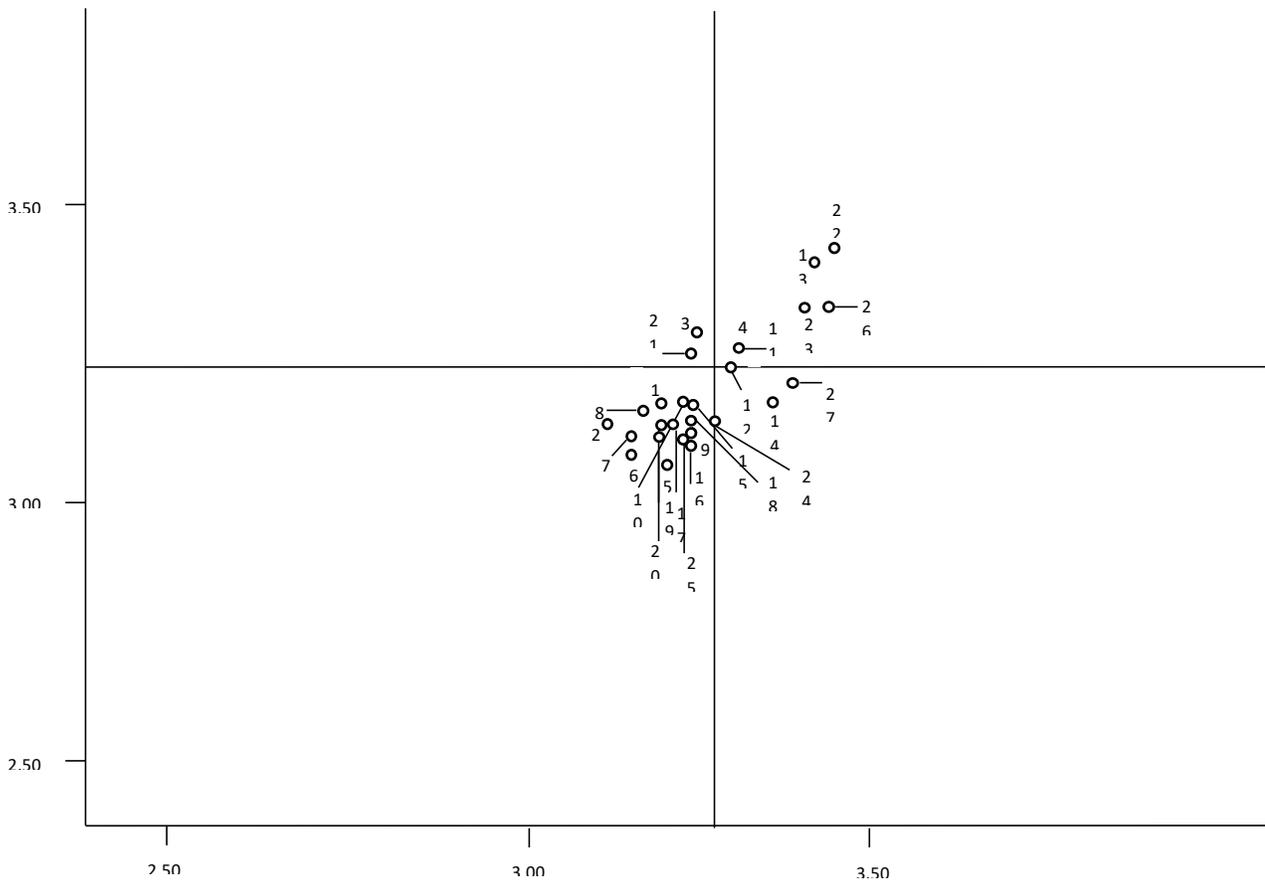
22.	Kepala dan Staf UPT AB memiliki sikap sopan, santun dan ramah	3,45	3,36
23.	Kepala dan Staf UPT AB memiliki sikap jujur, dapat dipercaya dan bertanggung jawab	3,40	3,32
24.	Kepala dan Staf UPT AB memberikan pelayanan secara profesional	3,38	3,25
Empathy			
25.	UPT AB mengakomodir informasi dan mengatasi masalah-masalah sesuai kebutuhan mahasiswa asrama dan beasiswa	3,35	3,22
26.	UPT AB melayani dengan menerapkan nilai-nilai UKI (Rendah Hati, Berbagi dan Peduli, Displin, Profesional, Bertanggung Jawab, dan Integritas)	3,39	3,32
27.	UPT AB memfasilitasi mahasiswa asrama dan beasiswa dalam pengembangan karakter, minat bakat, soft skill dan bimbingan konseling	3,37	3,20
TOTAL		91	88

B. Diagram Kartesius

Untuk menentukan perpotongan dari dua buah garis yang tegak lurus (X) dan (Y) sebagai pembagian daerah dengan rumus sebagai berikut:

$$X = \frac{91}{27} = 3,37 \text{ dan } Y = \frac{88}{27} = 3,26$$

GAMBAR 4.1
DIAGRAM KARTESIUS



1. Kuadran Utama

Kuadran utama adalah pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan mahasiswa akan tetapi **kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa** yang masuk pada kuadran ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan ketidakpuasan terhadap atribut atau dimensi layanan yang telah diberikan, sehingga perlu adanya perbaikan pada pernyataan tersebut perlu diprioritaskan. Pernyataan-pernyataan tersebut antara lain ruang pelayanan UPT AB tertata secara bersih dan rapi. Kepala dan staf UPT AB sudah memahami dan mengkomunikasikan peraturan/kebijakan asrama dan beasiswa yang ada di lingkungan UKI karena atribut tersebut dianggap sangat mempengaruhi kepuasan layanan terhadap mahasiswa karena menunjukkan unsur jasa pokok namun dari UPT AB belum melaksanakannya sesuai harapan dari para mahasiswa, sehingga mahasiswa kecewa/kurang puas. Sebaiknya dari pihak UPT AB secepatnya melakukan perbaikan pada pernyataan-pernyataan pada kuadran ini supaya mahasiswa bisa merasa puas dan mengurangi rasa kecewa dari UPT AB.

2. Kuadran Pertahankan Prestasi

Kuadran pertahankan prestasi adalah pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan mahasiswa sehingga perusahaan wajib untuk **mempertahankan prestasi kinerja** tersebut. Pernyataan yang berada pada kuadran pertahankan prestasi dapat dikatakan aman dan harus dipertahankan kinerjanya. Pernyataan yang di plotting ke dalam kuadran ini antara lain pernyataan nomor 4, 11, 13, 22, 23 dan 26.

3. Kuadran Prioritas Rendah

Kuadran prioritas rendah adalah pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan/atau tidak terlalu diharapkan oleh mahasiswa sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut. Bagi pihak UPT AB sebaiknya perlu dipertimbangkan lagi pada pernyataan ini karena pernyataan yang masuk pada kuadran ini dianggap kurang penting dan kurang memuaskan bagi mahasiswa terhadap UPT AB. Pernyataan yang di plotting ke dalam kuadran ini antara lain pernyataan nomor 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 15, 16, 17, 18, 19, 20 dan 25.

4. Kuadran Berlebihan

Kuadran berlebihan adalah pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh mahasiswa sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi. Dianggap kurang penting tetapi pelayanan yang diberikan sangat memuaskan mahasiswa terhadap UPT AB. Pernyataan yang di plotting kuadran ini antara lain pernyataan nomor 12, 14, 24 dan 27.

BAB V

KESIMPULAN, SARAN, EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

1. KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan pada reliabilitas maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- a. Nilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan reliabilitas adalah 81% artinya mahasiswa merasa **“sangat puas”** atas kinerja layanan dari UPT AB UKI.
- b. Untuk peningkatan kualitas layanan reliabilitas yang lebih optimal, pihak UPT AB harus segera memperbaiki pernyataan-pernyataan antara lain ruang pelayanan UPT AB tertata secara bersih dan rapi. Kepala dan staf UPT AB sudah memahami dan mengkomunikasikan peraturan/kebijakan asrama dan beasiswa yang ada di lingkungan UKI.

2. SARAN

Berdasarkan pada hasil pengolahan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat peneliti kemukakan beberapa saran yang diharapkan berguna bagi UPT AB atau pihak-pihak yang bersangkutan dalam hal ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan upaya perbaikan harus dipantau dan dievaluasi agar kepuasan mahasiswa benar-benar terpenuhi dan
- b. Tetap mempertahankan atribut-atribut yang dianggap sudah memuaskan mahasiswa sehingga layanan reliabilitas UPT AB akan lebih fokus untuk meningkatkan pelayanan yang dianggap kurang.

3. EVALUASI

Survei terhadap mahasiswa mengenai kepuasan layanan asrama dan beasiswa ini merupakan cerminan dari proses pelayanan dan pengembangan kegiatan yang dilakukan oleh UPT AB dalam satu tahun terakhir dan secara umum beberapa tahun terakhir. Berikut evaluasi kegiatan di beberapa bidang layanan adalah sebagai berikut:

A. LAYANAN ASRAMA DAN BEASISWA

Strategi yang telah dilakukan:

- a. Menyediakan berbagai skema asrama yang sudah tersedia berupa buku saku peraturan asrama dan
- b. Menyediakan berbagai skema beasiswa yang bisa dijangkau oleh latar belakang mahasiswa yang berbeda, membangun kerja sama dengan mitra UKI untuk memberikan skema beasiswa.

Sebagian besar telah tercapai salah satu hal yang masih perlu ditingkatkan adalah menambah jumlah dana yang tersedia untuk beasiswa dan penambahan skema beasiswa. Persoalan yang dihadapi adalah masih kurangnya kerja sama dengan mitra yang kemudian

dapat menjadi sumber beasiswa baru, ruang pelayanan UPT AB tertata secara bersih dan rapi. Kepala dan staf UPT AB sudah memahami dan mengkomunikasikan peraturan/kebijakan asrama dan beasiswa yang ada di lingkungan UKI.

Dalam kegiatan yang dilaksanakan selama ini, salah satu faktor yang harus dipertahankan adalah sebagai berikut lokasi unit pelayanan UPT AB yang mudah dijangkau, UPT AB sudah memiliki dan menginformasikan asrama dan beasiswa secara terbuka, seleksi beasiswa dilakukan sesuai dengan kriteria yang jelas, kepala dan staf UPT AB memiliki sikap sopan, santun dan ramah, kepala dan staf UPT AB memiliki sikap jujur, dapat dipercaya dan bertanggung jawab dan UPT AB melayani dengan menerapkan nilai-nilai UKI (rendah hati, berbagi dan peduli, disiplin, profesional, bertanggung jawab, dan integritas).

Sementara faktor penghambat adalah sebagai berikut:

1. Tata letak asrama tidak sesuai dengan standar, sarana dan prasarana yang masih kurang memadai dan
2. Masih kurangnya alokasi dana dan skema dibandingkan jumlah mahasiswa yang memerlukan/mengajukan permohonan beasiswa, tidak adanya sistem pengajuan terpadu secara online dengan proses yang mudah.

4. RENCANA TINDAK LANJUT

Dari hasil survei, adanya masukan dan evaluasi kegiatan yang akan dilakukan oleh UPT AB secara internal dengan tindak lanjut adalah sebagai berikut:

- a. Memperbaiki tata letak, sarana dan prasarna asrama;
- b. Meningkatkan kerja sama dengan mitra yang sudah terjalin kerja sama, untuk menambah jumlah alokasi beasiswa yang bisa diberikan;
- c. Membuat sistem informasi beasiswa secara terpadu dalam bentuk online dan
- d. Belum tersedianya sarana dan prasana UPT AB yang memadai.

LAMPIRAN KUESIONER

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ASRAMA DAN BEASISWA UNIT PELAKSANA TEKNIS ASRAMA DAN BEASISWA (UPT AB) UKI TAHUN 2021

IDENTITAS RESPONDEN:

1. Nama :
2. Fakultas :
3. Prodi :
4. Angkatan :
5. Jenis Kelamin : Perempuan Laki-laki

PETUNUK UMUM:

- Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UPT AB UKI;
- Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh fomulir ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi dan keadaan yang sebenarnya;
- Partisipasi Saudara untuk mengisi fomulir ini secara objektif sangat besar artinya bagi UPT AB guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan UPT AB kedepan;
- Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun;
- Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara menyilang X pada kolom yang tersedia dan
- Ada lima alternatif jawaban yang dapat Saudara pilih, yaitu
 - 1 = Sangat Tidak Puas
 - 2 = Tidak Puas
 - 3 = Puas
 - 4 = Sangat Puas

**KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ASRAMA DAN
BEASISWA
UNIT PELAKSANA TEKNIS ASRAMA DAN BEASISWA UKI**

NO	PERNYATAAN	HARAPAN				KINERJA			
		1	2	3	4	1	2	3	4
Tangibles									
1.	Sistem Informasi (media) yang ada di UPT AB bekerja dengan handal								
2.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu UPT AB nyaman								
3.	Ruang pelayanan UPT AB tertata secara bersih dan rapi								
4.	Lokasi unit pelayanan UPT AB yang mudah dijangkau								
5.	Tersedianya fasilitas tempat publikasi khususnya informasi tentang asrama dan beasiswa (misalnya pada website maupun media lainnya)								
Reliability									
1.	Proses pelayanan di UPT AB cepat dan tepat waktu								
2.	UPT AB tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama								
3.	Kegiatan administrasi rapi dan teratur								
4.	UPT AB memberikan kemudahan dalam akses pelayanan khususnya asrama dan beasiswa								
5.	Prosedur penyampaian informasi pelayanan UPT AB jelas dan mudah dimengerti								
6.	UPT AB sudah memiliki dan menginformasikan asrama dan beasiswa secara terbuka								
7.	Kepala dan Staf UPT AB sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi (sesuai jam pelayanan)								
8.	Seleksi beasiswa dilakukan sesuai dengan kriteria yang jelas								
9.	Keputusan seleksi penerima asrama dan beasiswa sesuai dengan kriteria yang berlaku								
Responsiveness									
1.	Prosedur pelayanan di UPT AB terstruktur dan mudah dipahami sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)								
2.	Kepala dan Staf UPT AB memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa asrama dan beasiswa								
3.	Kepala dan Staf UPT AB memiliki standar waktu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa asrama dan beasiswa								
Assurance									

1.	Kepala dan Staf UPT AB memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan mahasiswa asrama dan beasiswa								
2.	Komunikasi Kepala dan Staf UPT AB dengan pengguna layanan sudah berjalan dengan baik dan lancar								
3.	Kepala dan Staf UPT AB memiliki kemampuan, pengetahuan dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya								
4.	Kepala dan Staf UPT AB sudah memahami dan mengkomunikasikan peraturan/kebijakan asrama dan beasiswa yang ada di lingkungan UKI								
5.	Kepala dan Staf UPT AB memiliki sikap sopan, santun dan ramah								
6.	Kepala dan Staf UPT AB memiliki sikap jujur, dapat dipercaya dan bertanggung jawab								
7.	Kepala dan Staf UPT AB memberikan pelayanan secara profesional								

Empathy

1.	UPT AB mengakomodir informasi dan mengatasi masalah-masalah sesuai kebutuhan mahasiswa asrama dan beasiswa								
2.	UPT AB melayani dengan menerapkan nilai-nilai UKI (Rendah Hati, Berbagi dan Peduli, Displin, Profesional, Bertanggung Jawab, dan Integritas)								
3.	UPT AB memfasilitasi mahasiswa asrama dan beasiswa dalam pengembangan karakter, minat bakat, soft skill dan bimbingan konseling								

Tuliskan masukan & saran dalam meningkatkan pelayanan asrama dan beasiswa secara singkat dan jelas?

.....

.....

.....

.....

.....

Terima kasih atas partisipasi Saudara telah mengisi kuesioner ini.

Hormat kami,
Unit Pelaksana Teknis Asrama dan Beasiswa

