

ANALISIS KEPUASAN UNIT KEGIATAN MAHASISWA MENGENAI LAYANAN DIREKTORAT KEMAHASISWAAN UNIVERSITAS TELKOM

ANALYSIS OF STUDENT ACTIVITY UNIT SATISFACTION ABOUT TELKOM UNIVERSITY'S STUDENT AFFAIRS DIRECTORATE SERVICES

Muhammad Iranda¹ Abdullah, S.Pd., MM²

Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

Muhammadiranda@gmail.com

ABSTRAK

Bergabungnya empat institusi perguruan tinggi Intitut Teknologi Telkom, Institut Manajemen Telkom, Politeknik Telkom dan STISI Telkom menjadi Universitas Telkom telah mengubah berbagai elemen yang ada didalamnya termasuk Unit Kegiatan Mahasiswanya. Pasca bergabungnya Unit Kegiatan Mahasiswa yang memiliki kegiatan sejenis, belum pernah dilakukan survei kepuasan yang akan digunakan sebagai bahan evaluasi untuk Direktorat Kemahasiswaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui harapan, persepsi dan tingkat kepuasan Unit Kegiatan Mahasiswa mengenai layanan Direktorat Kemahasiswaan Universitas Telkom serta untuk mengetahui aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dengan sampel sebanyak 100 orang yang merupakan pengurus Unit Kegiatan Mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Unit Kegiatan Mahasiswa merasa tidak puas akan layanan yang diberikan oleh Direktorat Kemahasiswaan dikarenakan kinerja layanan Direktorat Kemahasiswaan masih berada dibawah harapan Unit Kegiatan Mahasiswa dengan terdapat enam atribut yang perlu diperbaiki.

Enam atribut yang perlu diperbaiki yaitu Direktorat Kemahasiswaan menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, petugas tanggap terhadap keluhan UKM, prosedur layanan administrasi tidak berbelit, petugas selalu berada ditempat saat dibutuhkan, pelayanan diberikan dalam waktu yang tidak lama dan pelayanan yang diberikan adil dan tidak memihak. Sedangkan saran yang bisa diberikan diantaranya adalah untuk membuat memberikan pelatihan secara berkala kepada petugas agar dan memberikan informasi yang lengkap kepada UKM tentang standar pelayanan Direktorat Kemahasiswaan serta mempersingkat alur birokrasi administrasi agar lebih efektif.

Kata Kunci : Harapan, Persepsi, Kinerja Layanan, Unit Kegiatan Mahasiswa, Direktorat Kemahasiswaan

ABSTRACT

The merger of four institutions that Telkom Institute of Technology, Telkom Institute of Management, Polytechnic Telkom and STISI Telkom became the University of Telkom has changed various elements in it, including Student Activity Unit. Post-merger of the Student Activity Unit which has similar activities, has never been done satisfaction surveys that will be used as an evaluation for the Directorate of Student Affairs. The purpose of this study was to know the expectations, perceptions and satisfaction levels regarding Directorate of Student Affairs services and to find out the aspects that needs to be improved.

This study uses quantitative methods with descriptive study with sample of 100 people who are board Student Activity Unit. The results showed that the Student Activity Unit was not satisfied with the services provided by the Directorate of Student Affairs because the performance of services still under expectations of the Student Activity Unit with six attributes that need to be improved.

The attributes should be improved is Student Affairs Directorate deliver promised services according to time, responding to the complaint, the administrative procedure not complicated, the officers always be in times of need, services rendered in a time not long and services provided a fair and impartial. The advice that could be given training to make them are periodically to officers for and provide information is stored about the standard of service to smes kemahasiswaan and shorten the bureaucratic administration to be more effective.

Keyword : Hope, Perception, Services, Student Activity Unit, Student Affairs

1. Pendahuluan

Perguruan tinggi merupakan satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi (PP Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 1999). Keberadaan perguruan tinggi baik perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta memiliki peran penting dalam menghasilkan lulusan-lulusan yang berkarakter dan memiliki jiwa kepemimpinan. Salah satunya adalah Universitas Telkom.

Universitas Telkom sendiri merupakan perguruan tinggi swasta yang diselenggarakan oleh Yayasan Pendidikan Telkom, merupakan penggabungan dari empat Perguruan Tinggi Swasta, yaitu IT Telkom, IM Telkom, Politeknik Telkom, dan STISI Telkom. Hadirnya Universitas Telkom dalam dunia perguruan tinggi di Indonesia berawal dari realisasi awal dari keinginan dan mimpi bersama yang kuat seluruh stakeholder, mulai dari mahasiswa, dosen, pegawai, masyarakat, Yayasan Pendidikan Telkom (YPT), PT Telkom, dan Pemerintah RI, untuk membentuk dan mewujudkan universitas yang besar dan berkualitas (*Telkomuniversity.ac.id*, diakses pada 2 Maret 2015).

Penggabungan yang terjadi pada empat perguruan tinggi swasta yang berada dibawah naungan Yayasan Pendidikan Telkom menjadi Universitas Telkom tentunya mengubah tatanan sistem didalamnya pula, termasuk salah satunya Organisasi Mahasiswa (ORMAWA). Menurut SK Rektor Universitas Telkom Nomor : Kep.193/ORG22/REK.0/2013 tentang organisasi kemahasiswaan di lingkungan Universitas Telkom dikatakan bahwa organisasi kemahasiswaan di lingkungan Universitas Telkom perlu ditata ulang pasca leburnya IT Telkom, IM Telkom, STISI Telkom dan Politeknik Telkom menjadi Universitas Telkom.

Pada SK Rektor Universitas Telkom Nomor : Kep.193/ORG22/REK.0/2013 Bab IV bagian kesatu pasal 4 disebutkan bahwa ditingkat Universitas dapat dibentuk ORMAWA yaitu; Dewan Perwakilan Mahasiswa (DPM), Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM), Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM). Sedangkan ditingkat fakultas dapat dibentuk Dewan Perwakilan Mahasiswa Fakultas (DPM Fakultas) dan Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas (BEM Fakultas). Dan untuk Himpunan Mahasiswa (HIMA) berada langsung dalam koordinasi Dekan bertalian dalam suatu fakultas.

Pasca bergabungnya empat institusi lama yang bertransformasi menjadi Universitas Telkom, Unit Kegiatan Mahasiswa sendiri dibagi atas beberapa rumpun dengan rincian ; UKM Penalaran (9 UKM), UKM Olahraga (14 UKM), UKM Kesenian dan Kebudayaan (23 UKM), UKM Kerohanian (4 UKM) dan UKM Sosial (5 UKM).

Dalam melakukan aktivitasnya, Unit Kegiatan Mahasiswa Universitas Telkom dibantu oleh Direktorat Kemahasiswaan dalam melakukan urusan-urusan kemahasiswaan. Hal-hal yang menjadi bagian dari layanan Direktorat Kemahasiswaan adalah seperti proposal kegiatan yang mencakup izin kegiatan dan dukungan dana, kemudian soal penggunaan ataupun peminjaman fasilitas kampus, dukungan untuk kompetisi dan pendampingan mengenai Unit Kegiatan Mahasiswa itu sendiri. Untuk berhubungan dengan pihak kampus, Unit Kegiatan Mahasiswa harus melalui Direktorat Kemahasiswaan selaku pihak yang mengurus urusan kemahasiswaan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Direktorat Kemahasiswaan, bahwa sejak terbentuknya Universitas Telkom dan bergabungnya Unit Kegiatan Mahasiswa sejenis belum pernah diadakan survei kepuasan Unit Kegiatan Mahasiswa mengenai layanan yang diberikan oleh Direktorat Kemahasiswaan. Tentunya membutuhkan survei kepuasan agar dapat dijadikan sebagai evaluasi untuk terus memperbaiki diri agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada Unit Kegiatan Mahasiswa dengan harapan dapat meraih prestasi dan membanggakan nama Universitas Telkom sendiri.

Selain itu Direktur Kemahasiswaan yang penulis wawancara mengatakan bahwa Direktorat Kemahasiswaan membutuhkan kritik dan masukan mengenai layanannya karena tiga hal yaitu agar ada perbaikan layanan untuk waktu yang akan datang, kemudian saling mengingatkan untuk kebaikan institusi sendiri dan agar dapat mendukung kegiatan mahasiswa yang positif dan menghentikan yang negatif.

Lembaga pendidikan dapat dikategorikan sebagai lembaga pemberi jasa sedangkan mahasiswa dikategorikan sebagai konsumen. Hal ini karena dunia pendidikan merupakan tempat dimana jasa pendidikan disediakan baik itu perguruan tinggi negeri (PTN) maupun perguruan tinggi swasta (PTS). Untuk bisa mendapatkan pendidikan, maka setiap mahasiswa/calon mahasiswa harus membayar sejumlah uang sesuai dengan yang sudah ditentukan oleh pemberi jasa itu sendiri. Seperti yang dikatakan oleh Kotler (1997) dalam Rubaman (2008:31) mengenai jasa yang dibedakan atas tujuannya yaitu laba atau nirlaba (*profit or nonprofit*) dan kepemilikannya swasta atau publik (*private or public*).

2. Dasar Teori dan Metodologi

2.1. Dasar Teori

Pemasaran

Menurut Kotler dan Amstrong (2008:6) Pemasaran adalah proses sosial dan manajerial dimana pribadi atau organisasi memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran nilai dengan yang lain. Dalam konteks bisnis yang lebih sempit, pemasaran mencakup menciptakan hubungan pertukaran muatan nilai dengan pelanggan yang menguntungkan. Karena itu, kita mendefinisikan nilai bagi pelanggan dan

membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, dengan tujuan menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalannya.

Jasa

Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner (2003) dalam Daryanto (2011:237) mengungkapkan bahwa jasa memiliki empat karakteristik utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran, yaitu :

- a. Tidak berwujud (*Intangibility*)
- b. Tidak terpisahkan (*Inseparability*)
- c. Bervariasi (*Variability*)
- d. Mudah Musnah (*Perishability*)

Kualitas Jasa

1. Pengertian Kualitas Jasa

Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2009:42) Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Kotler (1997) dalam Rubaman (2008:31) mengatakan terdapat empat karakteristik batasan-batasan untuk jenis-jenis pelayanan jasa, yaitu :

- a. Jasa berbeda berdasarkan basis peralatan (*equipment based*) atau basis orang (*people based*) dimana jasa berbasis orang berbeda dari segi penyediannya, yaitu pekerja tidak terlatih, terlatih atau profesional.
- b. Beberapa jenis jasa ada yang memerlukan kehadiran dari klien (*clients presence*).
- c. Jasa juga dibedakan dalam memenuhi kebutuhan perorangan (*personal need*) atau kebutuhan bisnis (*business need*)
- d. Jasa yang dibedakan atas tujuannya yaitu laba atau nirlaba (*profit or nonprofit*) dan kepemilikannya swasta atau publik (*private or public*).

2. Dimensi Service Quality

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Kotler & Keller (2012:396) terdapat lima dimensi kualitas jasa. Lima dimensi kualitas yang dimaksud yaitu :

- a. *Reliability* (Keandalan) adalah kemampuan untuk memenuhi layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.
- c. *Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.
- d. *Empathy* (empati) adalah memiliki kepedulian dan memberikan perhatian individu kepada pelanggan.
- e. *Tangible* (berwujud) adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan bahan komunikasi.

Kepuasan Pelanggan

Untuk mengukur kepuasan pelanggan tentunya dibutuhkan metode yang sudah teruji kebenarannya seperti yang diungkapkan Kotler (2006) dalam Wijaya (2011:154) bahwa terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

- a. Sistem keluhan dan saran
- b. Ghost Shopping
- c. Lost Customer Analysis
- d. Survei Kepuasan Pelanggan

Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Sunyoto (2012:227) menjelaskan bahwa metode survei merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut :

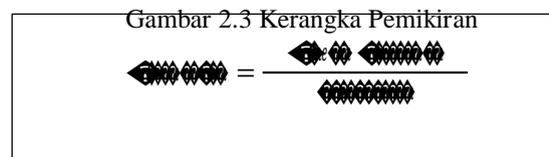
- a. *directly reported satisfaction*
- b. *derives dissatisfaction*
- c. *Problem Analysis*
- d. *Importance performance analysis*

Kerangka Pemikiran

Perguruan tinggi sebagai penyelenggara pendidikan tidak hanya memberikan pelajaran-pelajaran yang bersifat formal seperti kegiatan belajar mengajar didalam kelas, tapi juga berupa kegiatan yang mendukung terbentuknya *softskill* mahasiswa. Salah satu yang menjadi sarana pengembangan *softskill* ini adalah Unit Kegiatan Mahasiswa. Dalam mengikuti Unit Kegiatan Mahasiswa, mahasiswa dapat beraktivitas sesuai minat dan bakatnya seperti Unit Kegiatan Mahasiswa Penalaran, Olahraga, Kesenian dan Kebudayaan, Kerohanian dan Sosial.

Namun setiap Unit Kegiatan Mahasiswa dalam melakukan aktivitasnya harus melalui izin dari Direktorat Kemahasiswaan yang bertujuan untuk menyaring kegiatan-kegiatan apakah bermanfaat ataupun tidak. Selain itu juga untuk mengurus hal-hal yang bersifat administratif. Selama terjalannya hubungan antara Direktorat Kemahasiswaan belum pernah ada survei kepuasan yang dilakukan untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi demi kebaikan Universitas Telkom sendiri. Untuk mengetahui puas atau tidaknya Unit Kegiatan Mahasiswa mengenai layanan dari Direktorat Kemahasiswaan, ada beberapa dimensi yang dapat menjadi penentu kepuasan yang terdiri dari *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangibles* (Wujud).

Nantinya Unit Kegiatan Mahasiswa akan memberikan penilaiannya mengenai layanan Direktorat Kemahasiswaan selaku penyedia jasa mengenai harapan dan kenyataan yang dirasakan. Perbandingan antara kenyataan dan harapan ini lah yang akan menjadi penentu tingkat kepuasan Unit Kegiatan Mahasiswa. Untuk mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan oleh Unit Kegiatan Mahasiswa Universitas Telkom maka penulis membuat kerangka pemikiran yang menggambarkan bagaimana penelitian mengenai tingkat kepuasan Unit Kegiatan Mahasiswa ini. Berikut adalah kerangka pemikiran penulis :



2.2. Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Adapun dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pengurus Unit Kegiatan Mahasiswa di Universitas Telkom. Jumlah pengurus Unit Kegiatan Mahasiswa Universitas Telkom sendiri adalah sebanyak 546 orang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cluster sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan bukan berdasarkan individu, tetapi berdasarkan kelompok. (Taniredja dan Mustafidah, 2011:36). Jumlah sampelnya sendiri adalah 100 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, analisis tingkat kesesuaian dan *Importance Performance Analysis*.

1. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Dari 100 responden yang menjadi sampel penelitian ini terdapat 56 orang pria (56%) dan 44 orang wanita (44%). Berdasarkan fakultasnya terdapat 25% responden yang berasal dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 22 % dari Fakultas Industri Kreatif, 18% dari Fakultas Komunikasi dan Bisnis, 12% dari Fakultas Teknik Elektro, 10% dari Fakultas Ilmu Terapan, 9% dari Fakultas Teknik Informatika dan 4% dari Fakultas Rekayasa Industri. Sedangkan berdasarkan angkatan kuliahnya terdapat 41% mahasiswa angkatan 2012, 27% mahasiswa angkatan 2013, 25% mahasiswa angkatan 2011 dan 7% mahasiswa angkatan 2014. Berdasarkan jabatannya dominan responden berasal dari pengurus yang menjabat sebagai kepala divisi dengan presentase 38%, staff bidang 33%, sekretaris 10%, bendahara 8%, ketua 6%, dan untuk wakil ketua 5%.

Hasil Analisis Deskriptif

Berikut ini adalah analisis kepuasan Unit Kegiatan Mahasiswa dengan melihat perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh responden dan kinerja layanan yang dirasakan juga oleh responden mengenai layanan Direktorat Kemahasiswaan Universitas Telkom:

No	Pernyataan	Skor Total		Skor ideal
		Harapan	Kinerja Layanan	
1	Direktorat Kemahasiswaan menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan	367	221	400
2	Petugas memberikan pelayanan dengan tepat waktu	355	214	400
3	Petugas tanggap terhadap keluhan UKM	365	205	400
4	Prosedur layanan administrasi tidak berbelit	376	186	400
5	Petugas selalu bersedia membantu UKM	366	224	400
6	Petugas selalu berada ditempat saat dibutuhkan	364	222	400
7	Petugas tanggap dalam menyelesaikan masalah UKM	363	216	400
8	Pelayanan diberikan dalam waktu yang tidak lama	367	202	400
9	Petugas memiliki pengetahuan yang banyak mengenai layanan UKM	367	228	400
10	Petugas memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan	375	235	400
11	Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah	371	247	400
12	Direktorat Kemahasiswaan memberikan jaminan keamanan, pelayanan dan kepercayaan pada UKM	377	231	400
13	Petugas paham tentang kebutuhan UKM	361	209	400
14	Pelayanan yang diberikan adil dan tidak memihak	367	215	400
15	Hubungan UKM dan Direktorat Kemahasiswaan terjalin dengan baik	369	246	400
16	Petugas melayani dengan penuh perhatian kepada UKM	358	231	400
17	Direktorat Kemahasiswaan menggunakan peralatan yang modern	360	238	400
18	Direktorat Kemahasiswaan memiliki ruangan pelayanan bersih dan rapi	348	256	400
19	Petugas berpenampilan bersih dan rapih	348	256	400
20	Direktorat Kemahasiswaan menyediakan papan informasi mengenai layanan	359	230	400
	Rata-rata Skor	364,15	225,61	
	Rata-rata presentase	91,04%	56,4%	

Analisis Tingkat Kesesuaian

Untuk mengetahui seberapa besar kepuasan yang dirasakan Unit Kegiatan Mahasiswa mengenai layanan yang diberikan Direktorat Kemahasiswaan Universitas Telkom adalah dengan membandingkan antara harapan dan kinerja layanan.

No.	Skor Kinerja Layanan	Skor Harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
Reliability			
1	221	367	60%
2	214	355	60%
3	205	365	58%
4	186	376	49%
Rata-rata reliability			56,75%
Responsiveness			
5	224	366	61%
6	222	364	61%
7	216	363	59%
8	202	367	55%
Rata-rata responsiveness			59%
Assurance			
9	228	367	62%
10	235	375	63%
11	247	371	66%

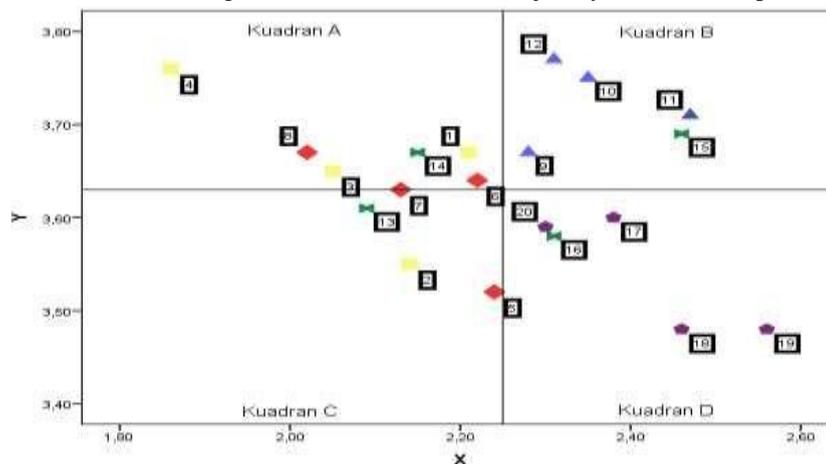
12	231	377	61%
Rata-rata assurance			63%
<i>Emphaty</i>			
13	209	361	58%
14	215	367	58%
15	246	369	66%
16	231	358	64%
Rata-rata emphaty			61,5%
<i>Tangible</i>			
17	238	360	66%
18	256	348	73%
19	256	348	73%
20	230	359	64%
Rata-rata tangible			69%
Rata-rata dimensi			61,85%

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat diketahui bahwa kepuasan Unit Kegiatan Mahasiswa Universitas Telkom adalah sebesar 61,85% atau berada kriteria tidak puas karena kinerja layanan Direktorat Kemahasiswaan lebih rendah dibandingkan dengan harapan Unit Kegiatan Mahasiswa. Jadi secara keseluruhan jika dilihat pada tabel diatas melalui masing-masing atributnya, maka tidak terdapat satu pun atribut yang dirasakan oleh Unit Kegiatan Mahasiswa bahwa kinerja layanannya puas atau pun sangat puas.

Importance Performance Analysis

Dibawah ini akan penulis jabarkan diagram kartesius dengan pembagian atribut dalam empat kuadran.

Gambar 4.14 Diagram Kartesius Atribut Kinerja Layanan dan Harapan



■ = Reliability
 ◆ = Responsiveness
 ▲ = Assurances
 ▼ = Emphaty
 ◆ = Tangible

Berdasarkan gambar 4.14 dapat diinterpretasikan bahwa :

1. Kuadran A :

Kuadran ini menunjukkan bahwa atribut yang terdapat didalam kuadran ini dianggap penting oleh UKM namun pelaksanaannya belum sesuai dengan yang diharapkan. Dalam kuadran A ini sendiri terdapat enam atribut. Jadi dapat diartikan bahwa atribut-atribut yang ada dalam kuadran ini memiliki tingkat kepuasan yang masih rendah. Oleh karena itu dari pihak Direktorat Kemahasiswaan Universitas Telkom harus dapat dengan segera memperbaiki kinerja layanannya yang terdapat didalam kuadran ini agar kedepannya UKM dapat merasakan kepuasan pada kinerja layanan Direktorat Kemahasiswaan.

2. Kuadran B :
Kuadran ini menunjukkan bahwa atribut-atribut yang masuk dalam atribut ini penting dan memiliki tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Dalam kuadran B ini ada lima atribut yang terdapat didalamnya. Jadi dapat dikatakan bahwa UKM merasa puas akan pelaksanaan akan atribut yang diberikan oleh Direktorat Kemahasiswaan dan harus dipertahankan untuk kedepannya.
3. Kuadran C :
Kuadran C merupakan kuadran yang menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting dan juga pelaksanaannya kurang memuaskan. Terdapat empat atribut yang masuk dalam kategori ini. Artinya UKM menganggap bahwa atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah atribut dengan prioritas rendah. Maka dari itu Direktorat Kemahasiswaan dapat mempertimbangkan kembali pelayanan yang diberikan dan tetap melakukan perbaikan.
4. Kuadran D :
Kuadran ini menunjukkan atribut yang sebenarnya kurang penting namun pelaksanaannya dirasa berlebihan. Ada lima atribut yang termasuk dalam atribut ini dan berarti bahwa UKM merasakan bahwa kelima atribut ini kurang begitu penting sedangkan pelaksanaannya dirasakan berlebihan.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan yang dilakukan oleh peneliti menggunakan analisis deskriptif, analisis tingkat kesesuaian dan *Important Performance Analysis* dapat disimpulkan bahwa :

1. Rata-rata harapan Unit Kegiatan Mahasiswa mengenai layanan Direktorat Kemahasiswaan Universitas Telkom masuk dalam kategori “sangat penting” dengan nilai presentase sebesar 91,04%. Rincian dari masing-masing dimensinya yaitu *Reliability* (92%), *Responsiveness* (91,25%), *Assurance* (93,13%), *Emphaty* (90,94%) dan *Tangible* (88,44%).
2. Rata-rata persepsi Unit Kegiatan Mahasiswa mengenai layanan Direktorat Kemahasiswaan Universitas Telkom masuk dalam kategori “tidak baik” dengan nilai presentase sebesar 56,4%. Rincian dari masing-masing dimensinya yaitu *Reliability* (51,6%), *Responsiveness* (54%), *Assurance* (59%), *Emphaty* (56%) dan *Tangible* (61,3%).
3. Tingkat kepuasan Unit Kegiatan Mahasiswa adalah sebesar 61,85% dan masuk dalam kriteria tidak puas. Rinciannya adalah *Reliability* (56,7%), *Responsiveness* (59%), *Assurance* (63%), *Emphaty* (61,5%) *Tangible* (61,85%).
4. Aspek yang perlu diperbaiki dari layanan Direktorat Kemahasiswaan berdasarkan persepsi Unit Kegiatan Mahasiswa Universitas Telkom adalah sebagai berikut :
 - a. Kesesuaian penyampaian jasa dengan waktu yang dijanjikan
 - b. Ketanggapan petugas terhadap keluhan UKM
 - c. Prosedur layanan administrasi
 - d. Keberadaan petugas ditempatnya saat dibutuhkan
 - e. Pemberian waktu layanan dalam waktu yang tidak lama
 - f. Keadilan dan ketidakberpihakan dalam memberikan pelayanan

4.2. Saran

1. Aspek Teoritis
 - Bagi peneliti selanjutnya hendaknya untuk meneliti bagian-bagian lainnya ataupun Direktorat lainnya didalam Universitas Telkom agar dapat memberikan evaluasi dan saran-saran yang membangun dari mahasiswa Universitas Telkom sendiri.
2. Aspek Praktis
 - Mengimplementasikan standar pelayanan yang sudah ada dengan maksimal dan membuat rencana antisipatif untuk hal-hal yang diluar perkiraan
 - Memberikan pelatihan secara berkala kepada petugas dan memberikan informasi yang lengkap kepada UKM tentang standar pelayanan Direktorat Kemahasiswaan
 - Mempersingkat alur birokrasi administrasi agar lebih efektif dan membuat aplikasi khusus untuk UKM agar pelayanan yang diberikan tidak harus selalu dengan bertatap muka.
 - Direktorat Kemahasiswaan agar menyiapkan petugas piket harian untuk pelayanan dan sebaiknya petugas menunjuk pengganti sementara ketika sedang tidak berada ditempat.
 - Menambah petugas untuk pelayanan yang paling sering digunakan seperti pengajuan proposal.
 - Membina petugas yang dinilai kurang objektif sehingga tidak terjadi subjektifitas dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Daryanto.(2011). Sari Kuliah Manajemen Pemasaran.Bandung: PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- [2] Kotler dan Keller.(2012). *Marketing Management 14e Global Edition*. Harlow: Pearson Education Limited.
- [3] Kotler dan Armstrong.(2008).Prinsip-prinsip Pemasaran I Edisi Keduabelas. Jakarta : Erlangga.
- [4] Rubaman.(2008).Mengukur Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pendidikan.1.29-37. Jurnal Madani.
- [5] Sunyoto.(2012). Dasar-dasar Manajemen Pemasaran.Bandung: CAPS.
- [6] Taniredja,Tukiran. dan Mustafidah Hidayati.(2011). Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar).Bandung: Penerbit Alfabeta.
- [7] Wijaya, Tony.(2011).Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta: PT. Indeks.