

**SULAN PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS
KRISTEN MARANATHA**
(Studi Kasus *Student Satisfaction Inventory Dimensi Academic Advising
Effectiveness, Instruction Effectiveness, Campus Life, Campus Support
Service*)

JURNAL TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Akademik
Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu
Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Kristen Maranatha

Disusun oleh:

Nama : Rr. Afrida Noor

NRP : 0423108



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2008**

ANALISIS DAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
(Studi Kasus *Student Satisfaction Inventory* Dimensi *Academic Advising
Effectiveness, Instruction Effectiveness, Campus Life, Campus Support
Service*)

THE HIGH EDUCATION SERVICE QUALITY ANALYSIS AND
RECOMMENDATIONS ON MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY (THE
CASE STUDY OF STUDENT SATISFACTION INVENTORY DIMENSIONS
ACADEMIC ADVISING EFFECTIVENESS, INSTRUCTION EFFECTIVENESS,
CAMPUS LIFE, CAMPUS SUPPORT SERVICE)

Rr. Afrida Noor (0423108)¹, positif_27@yahoo.com,
Hendra Kusuma (230016)², h-kusuma@bdg.centrin.net.id

Abstrak

Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji coba pengukuran kualitas pelayanan UKM dengan metode SERVQUAL serta mengganti dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* dengan dimensi *Student Satisfaction Inventory* (SSI). Dimensi SSI yang dibahas ialah: *Academic Advising Effectiveness*, *Instruction Effectiveness*, *Campus Life*, *Campus Support Service*. Model *Extended Service Quality* dari Zeithaml et.al (1990) sebagai model konseptual. Model ini dipilih dengan alasan kelengkapan variabel penyebab Gap hingga identifikasi penyebab ketidakpuasan dilakukan dengan mudah.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa UKM strata 1 yang telah menempuh 2 semester, pimpinan UKM yang berhubungan dengan ruang lingkup penelitian serta karyawan UKM. Metode sampling yang digunakan dalam pengambilan sampel mahasiswa dan dosen adalah *proportionate stratified* dan *snowball sampling*. Jumlah sampel mahasiswa adalah 621 mahasiswa. Sampel pimpinan UKM sebanyak 21 orang. Sampel karyawan TAT adalah sebanyak 39 Sampel dosen adalah sebanyak 139 orang. Teknik sampling untuk populasi pimpinan UKM dan karyawan adalah sampling jenuh Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner. Skala kuesioner adalah skala interval.

Instrumen yang digunakan merupakan hasil modifikasi dari instrument SSI standar setelah dikurangi dengan pernyataan yang tidak sesuai dengan keadaan UKM, ditambah dengan pernyataan untuk memperjelas terjemahan dalam bahasa Inggris, serta modifikasi-modifikasi yang harus dilakukan untuk mencapai tingkat validitas dan reliabilitas instrumen yang layak. Pernyataan SSI yang digunakan berjumlah 28 pernyataan. Instrumen ini digunakan untuk mengukur ketidakpuasan mahasiswa, Gap 1, penyebab Gap 1. Gap 2, penyebab Gap 2, Gap 3, dan penyebab Gap 3. Gap 4 tidak diuku karena UKM tidak memberikan janji kepada calon mahasiswanya.

Dimensi *Student Satisfaction Inventory* dan Metode *Servqual* dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di Universitas Kristen Maranatha karena SSI merupakan dimensi yang ditujukan untuk jasa pendidikan. Penerapan Dimensi *Student Satisfaction Inventory* dan Metode *Servqual* dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan UKM namun hanya dapat mengindikasikan terjadinya kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan kinerja UKM. Model-model di atas tidak bisa mengindikasikan seberapa besar prakek manajerial UKM menyimpang dari kondisi ideal yang seharusnya terjadi tanpa melengkapinya dengan analisis kualitatif mengenai harapan dan kinerja UKM.

itas pelayanan UKM pada mahasiswa menunjukkan bahwa puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan UKM. Kinerja UKM masih berada di bawah harapan mahasiswa untuk seluruh pernyataan SSI yang diujikan. Faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa adalah terdapatnya persepsi pimpinan UKM terhadap harapan mahasiswa yang tidak sesuai dengan harapan mahasiswa yang sesungguhnya, penetapan standar yang lebih rendah dari harapan mahasiswa serta berbagai hal yang belum ditetapkan standar kerjanya, penyampaian jasa oleh karyawan UKM yang dinilai masih kurang maksimal, 9 kondisi internal manajerial UKM dalam hal kualitas pelayanan.

Hasil aplikasi dimensi SSI dalam model *extended service quality* ternyata dapat digunakan di UKM sebagai alat bantu manajerial untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Agar kepuasan mahasiswa dapat ditingkatkan model ini perlu dipindahkan dalam kuisiner yang lebih resmi dan diedarkan oleh bagian *survey center*. Kepuasan mahasiswa di UKM dapat ditingkatkan melalui peningkatan kekerapan penggunaan informasi mengenai mahasiswa, mengurangi jarak antara karyawan yang kontak dengan mahasiswa dengan pimpinan puncak UKM, meningkatkan komitmen pimpinan bagian-bagian UKM atas kepuasan mahasiswa penetapan program resmi dan sasaran kualitas pelayanan mahasiswa bagi karyawan, peningkatan sistem pengendalian atasan, menekan konflik peran dalam pekerjaan.

Kata kunci: Penggunaan Dimensi *Student Satisfaction Inventory* pada *Extended Service Quality Model*, Aplikasi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa

Abstract

This research was intended to test Servqual methods using Student Satisfaction Inventory dimensions on Maranatha Christian University Service Quality Measurement. The Student Satisfaction Inventory dimensions being tested were Academic Advising Effectiveness, Instruction Effectiveness, Campus Life, Campus Support Service. Conceptual model used was extended quality model from Zeithmal et.al (1990). This model was chosen because of the completeness of Gap antecedents variables, which made the identification of internal conditions that influence student dissatisfaction was easy to be done.

The population of this study were students that have been studied for minimum 2 semesters, lectures, employee, and heads of department or unit in Maranatha Christian University. Sampling method used were proportionate cluster snowball sampling on student and lecturer populations; and quota purposive sampling on employee and heads of department populations. The respondents were 621 students, 139 lecturers, 39 employee, and 21 heads of department and unit.

The instruments being used were modification of Student Satisfaction Inventory standard instrument using importance and performance rating scale to measure student dissatisfaction (Gap 5) and Servqual standard instruments to measure Gap 1, the antecedent of Gap 1, Gap 2, antecedent of Gap 2, Gap 3, and antecedent of Gap 3. Gap 4 wasn't being measured, because Maranatha Christian University hadn't declare any promises to students. There were 28 SSI variables used.

The results of this study were: (1) Servqual Methods and SSI dimensions could be used to measure students dissatisfaction, but this model couldn't identify how far the difference between student expectation and their perception on Maranatha Christian University performance occurs; (2) There are dissatisfaction identified on all variables; (3) Those dissatisfaction were caused by difference between heads of department perceptions of student expectation and student expectation, employee performance standards were set

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

and service delivery by employees were below student expectations were caused by 9 internal factors.

SSI dimensions application on extended service quality model found suitable to be used as a managerial tool to improve student satisfaction at Maranatha Christian University. To improve student satisfaction this model has to be implemented. The questionnaire use has to be divided, designed more professionally, formally given to the students on regular basis, and being followed up if there are dissatisfaction found. After this survey held continually, to increase student satisfaction there are several recommendation: (1) the Rector of University should use the information more frequent; (2) the gap between student contacted employee and the rector should be reduced; (3) the commitment of heads of department and unit at the University should be increased; (4) formal service quality goals and programs should be set officially; (5) supervisory control systems should be improved; and (6) the role conflicts between operational and service quality on employees job should be reduced.

Keywords: Integration SSI Dimensions on Extended Service Quality Model, Application to Improve Student Satisfaction.

1. Pendahuluan

Sasaran yang ingin dicapai dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Mengetahui apakah dimensi SSI dan metode Servqual dapat digabungkan untuk mengukur kualitas pelayanan UKM dengan baik
2. Mengetahui hasil penerapan metode Servqual dan SSI untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha
3. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha saat ini
4. Mengetahui faktor-faktor apa yang menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha
5. Mengetahui usulan apa saja yang dapat diberikan kepada pimpinan Universitas Kristen Maranatha untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada mahasiswa

2. Studi Kepustakaan

2.1 Kualitas

Menurut Lewis&Booms (1983) kualitas jasa ialah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa: jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*) (Parasuraman, et.al., 1985). Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

2.2 Dimensi Kualitas Pendidikan

Student Satisfaction Inventory dikembangkan oleh USA Group Noel-Levilz. Instrumen ini telah diterapkan oleh ribuan perguruan tinggi di Amerika dan Eropa. Instrumen ini bahkan sudah sangat umum digunakan untuk universitas-universitas di Amerika, termasuk Michigan State University, Eastern Oregon University, Cypress

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

urut artikel “*Student Satisfaction Inventory Overview*”, SSI adalah alat yang berguna untuk meningkatkan kualitas kehidupan dan pembelajaran di kampus. SSI mengukur kepuasan dan prioritas mahasiswa. Hasil pengukuran berguna untuk:

1. Sebagai penuntun rencana strategik
2. Memperkuat ingatan mahasiswa mengenai kampusnya
3. Pemenuhan kebutuhan akreditasi
4. Mengidentifikasi kekuatan yang berguna untuk promosi universitas
5. Sebagai gambaran dari perkembangan pencapaian tujuan universitas

Adapun empat dimensi *Student Satisfaction Inventory* (SSI) yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. *Academic advising effectiveness*
Mengukur layanan konsultasi akademik, mengevaluasi tingkat pengetahuan dan kompetensi konselor akademik (dosen wali, dosen pembimbing, dan lain-lain) termasuk tingkat kepedulian terhadap mahasiswa dan kemudahan untuk ditemui.
2. *Campus climate*
Mengevaluasi bagaimana lembaga/institusi pendidikan tinggi membentuk iklim dan suasana yang kondusif di dalam kampus diantaranya pengalaman yang menumbuhkan rasa bangga dan rasa memiliki mahasiswa terhadap kampus, pembinaan hubungan yang baik antara seluruh karyawan universitas dengan mahasiswa, usaha menghilangkan diskriminasi ras, sosial; dan sebagainya.
3. *Campus life*
Mengukur tingkat afektivitas dari pelayanan berupa fasilitas fisik dan program yang berhubungan dengan kehidupan kampus sehari-hari yang disediakan oleh lembaga/institusi seperti unit kegiatan mahasiswa, organisasi mahasiswa. Orientasi studi (OS), bangunan dan ruang kuliah, serta keadaan dan kelengkapannya, sarana dan kegiatan olahraga, kafetaria, peraturan dan disiplin sehari-hari, dan lain-lain.
4. *Campus support service*
Mengukur kualitas layanan pendukung termasuk fasilitas pendukung dan program pendukung yang disediakan oleh lembaga/institusi yang mendukung produktivitas mahasiswa dan memberikan makna yang lebih terhadap pengalaman mereka selama menjalani perkuliahan, diantaranya perpustakaan dan kelengkapannya, laboratorium, komputer dan kemudahan aksesnya, tutorial, dan responsi di luar kuliah, pusat informasi layanan karir, dan lain-lain.

2.3 Pengukuran Kualitas Jasa

Model yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kualitas jasa di dalam penelitian ini ialah Model 5 Gap sebagaimana yang diidentifikasi oleh tiga peneliti Amerika, Leonard L. Berry, A. Parasuraman dan Valerie A. Zeithaml (1985), yaitu :

1. Gap 1, yaitu gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.
Pada kenyataannya pihak manajemen suatu perusahaan tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat. Aki-

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

- mengetahui bagaimana suatu jasa seharusnya didesain, dan jasa jasa pendukung atau sekunder apa saja yang diinginkan konsumen.
2. Gap 2, yaitu gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa.
Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu yang jelas. Manajemen tidak mampu untuk menyesuaikan sistem dengan keinginan konsumen atau melebihi konsumen. Hal-hal yang berpengaruh adalah keterbatasan sumber daya, orientasi keuntungan jangka pendek, kondisi pasar, kelalaian manajemen.
 3. Gap 3, yaitu gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
Kualitas jasa juga tidak cukup dengan mengenali kebutuhan konsumen dan menjaga standar yang penting tetapi juga menjaga kerja dari pekerja yaitu kemauan dan kemampuan untuk memperformasikan dalam tingkat yang spesifik.
 4. Gap 4, yaitu gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Risiko yang dihadapi perusahaan adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi.
 5. Gap 5, yaitu gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.
Gap ini sering terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berlainan, atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas.

3. Metodologi Penelitian

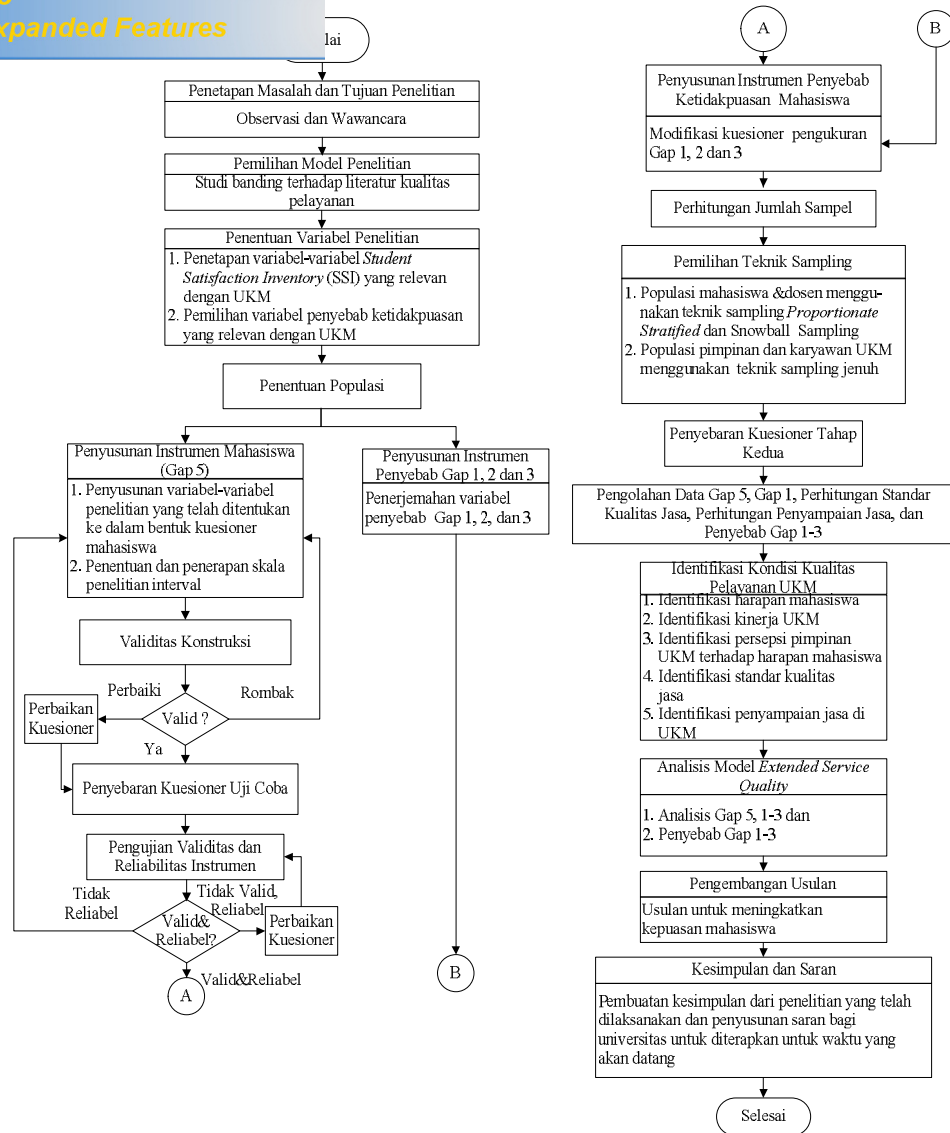
Metodologi penelitian adalah langkah-langkah yang digunakan agar hipotesis penelitian dapat teruji secara empirik. Secara ringkas, langkah-langkah yang dilakukan selama penelitian ini dapat dilihat di Gambar 1 di halaman berikut

3.1 Variabel Penelitian

Model penelitian yang digunakan ialah Metode Servqual dengan dimensi *Student Satisfaction Inventory* (SSI) hingga variabel penelitian yang digunakan ialah:

1. Variabel Harapan Mahasiswa
2. Variabel Persepsi Mahasiswa Terhadap Kinerja UKM
3. Variabel Persepsi Pimpinan UKM Terhadap Harapan Mahasiswa
4. Variabel Penetapan Standar Kualitas Jasa
5. Variabel Kejelasan Standar Kualitas Jasa
6. Variabel Konsistensi Penyampaian Jasa
7. Variabel Penyebab Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Persepsi Pimpinan UKM Terhadap Harapan Mahasiswa (Gap 1)
8. Variabel Penyebab Kesenjangan Persepsi Pimpinan UKM Terhadap Harapan Mahasiswa dengan Standar Kualitas Jasa (Gap 2)
9. Variabel Penyebab Kesenjangan Standar Kualitas Jasa dengan Penyampaian Jasa (Gap 3).

Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features



Sumber: Penulis, 2008
Gambar 1 Metodologi Penelitian

3.2 Instrumen

Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner. Kuesioner dibagikan kepada mahasiswa, pimpinan UKM, dan karyawan UKM. Instrumen ini digunakan untuk mengukur Gap 5, Gap 1, Gap 2, dan Gap 3.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi mahasiswa adalah konsumen UKM yang dapat memiliki harapan dan dapat menilai kinerja UKM. Oleh karena itu, populasi mahasiswa adalah mahasiswa

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

na Strata 1 yang minimal telah menempuh 2 semester. Populasi pimpinan UKM adalah pimpinan Universitas Kristen Maranatha dan kepala biro-biro UKM yang sesuai dengan variabel penelitian. Populasi karyawan UKM adalah karyawan TAT yang dibawah oleh pimpinan UKM dan dosen dengan jam kerja 12 SKS. Perhitungan jumlah sampel berdasarkan populasi yang telah ditetapkan. Perhitungan jumlah sampel mahasiswa dan dosen ditentukan berdasarkan tingkat ketelitian 1% (Sugiyono, 2004). Sampel untuk pimpinan UKM/kepala biro-biro UKM disesuaikan dengan ruang lingkup tugas dengan variabel penelitian. Jumlah sampel mahasiswa adalah 621 mahasiswa. Sampel pimpinan UKM sebanyak 21 orang. Sampel karyawan TAT sebanyak 39. Sampel dosen sebanyak 139 orang,

3.4 Teknik Sampling

Mengingat keterbatasan waktu penyelesaian penelitian, teknik sampling yang digunakan untuk populasi mahasiswa dan dosen ialah *proportionate stratified snowball sampling*. Teknik *proportionate stratified* digunakan untuk menentukan jumlah sampel di tiap jurusan/program studi berdasarkan jumlah populasi mahasiswa di tiap jurusan/program studi. Teknik *snowball sampling* (memulai sampel dari jumlah kecil kemudian terus membesar) dalam pengambilan sampel dilakukan untuk memudahkan pengambilan sampel mahasiswa dan dosen. Teknik sampling populasi pimpinan dan karyawan UKM ialah sampling jenuh karena jumlah populasi terbatas.

4. Pengumpulan Data

Pernyataan pada kuesioner berasal dari variabel yang diterjemahkan dari teori SSI yang berjumlah 28 pernyataan. Jumlah penyebaran data kuesioner mahasiswa ialah 621 responden.

4.1 Penyebaran Kuesioner Pimpinan UKM

Kuesioner pimpinan UKM berguna untuk mengukur Gap 1, Gap 2, Gap 3 dan Penyebab Gap 1-3. Jumlah responden pimpinan UKM ialah 21 orang.

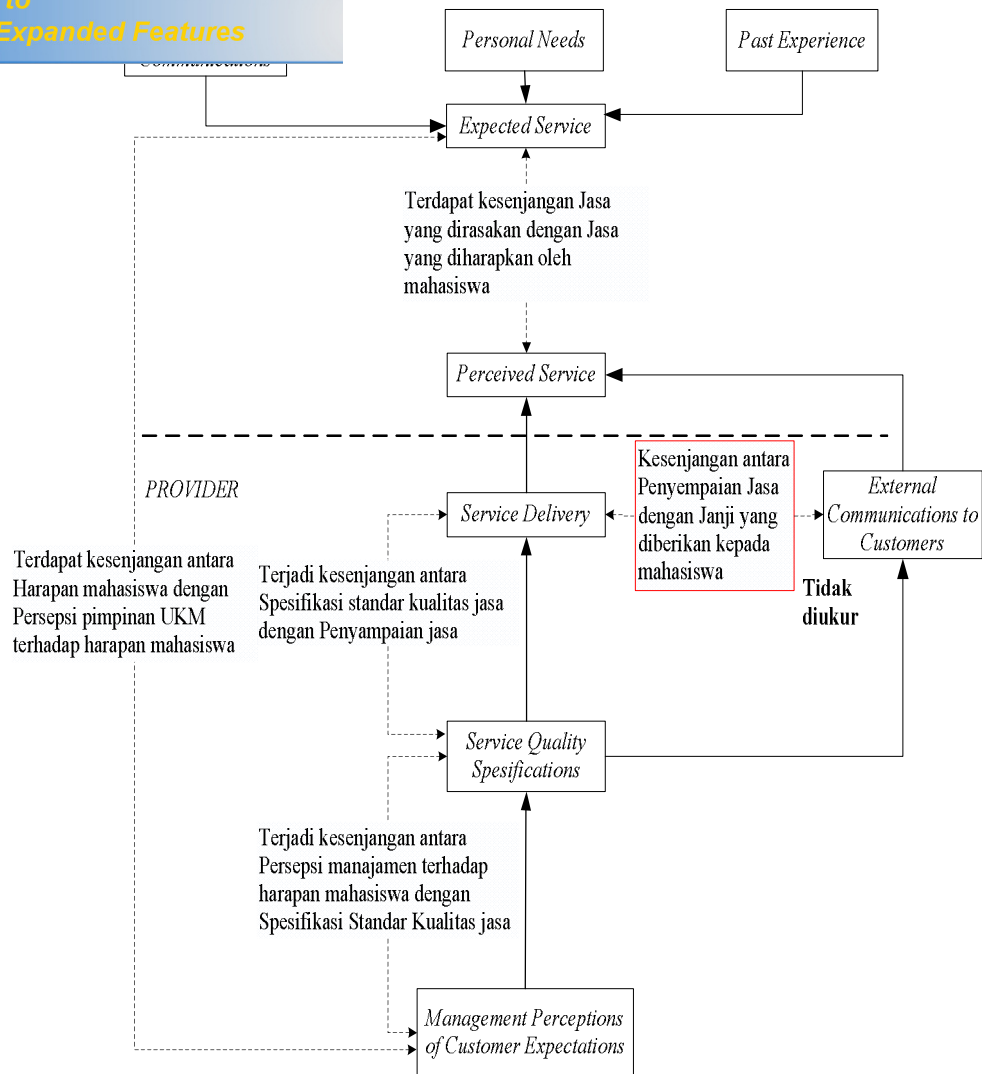
4.2 Penyebaran Kuesioner Karyawan UKM

Kuesioner karyawan digunakan untuk mengukur Gap 2, Gap 3 dan penyebab Gap. Jumlah sampel dosen yang diperoleh pada penelitian ini hanya 46 dosen. Hal ini dikarenakan keterbatasan waktu penelitian dan kondisi kegiatan akademis pada saat dilakukan penyebaran kuesioner.

5. Pengolahan Data

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Kinerja UKM belum memenuhi harapan mahasiswa, pimpinan UKM belum mengetahui beberapa harapan mahasiswa di berbagai bidang, UKM belum memiliki standar pelayanan pelayanan terhadap mahasiswa di berbagai bidang, dan penyampaian jasa oleh karyawan UKM masih maksimal.

Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

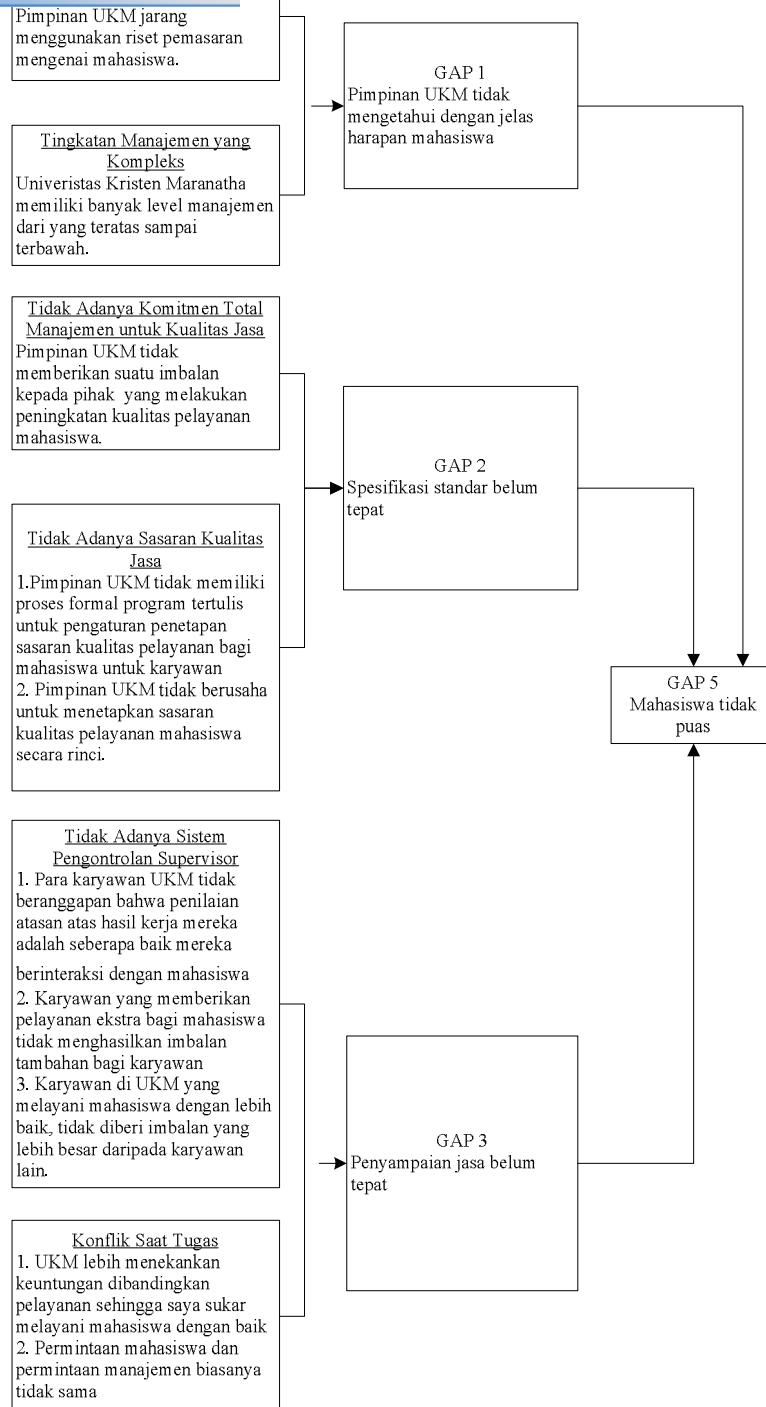


Sumber: Analisis Penulis, 2008

Gambar 1. Temuan Penelitian

Kesimpulan kedua ialah bahwa faktor-faktor internal UKM yang menyebabkan ketidakpuasan dapat dilihat pada Gambar 3 di bawah ini:

Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features



Sumber: Analisis Penulis, 2008

Gambar 3. Faktor Internal Penyebab Ketidakpuasan

...a UKM sebagaimana kedua gambar di atas dianalisis

sebagai berikut.

- a) Sukar menemui dosen wali. Mahasiswa berharap dapat menemui dosen wali kapan saja, tapi nyatanya hanya bisa menemui dosen wali saat perwalian.
- b) Perkembangan akademik tidak diperhatikan dosen wali. Mahasiswa berharap hasil akademik diperhatikan, ada *feedback* dari dosen wali, ada saran mengenai perkuliahan atau konsentrasi perkuliahan tetapi nyatanya perwalian hanyalah proses persetujuan untuk pengambilan matakuliah.
- c) Dosen wali melakukan kesalahan dalam memberikan pengarahan perkuliahan tapi nyatanya ada dosen yang memberi saran yang merugikan mahasiswa.
- d) Ketidakefektifan panduan perkuliahan. Mahasiswa berharap panduan perkuliahan yang diberikan lengkap dan jelas namun di beberapa jurusan tak terdapat buku panduan dan UKM tidak memiliki standar baku di seluruh jurusan mengenai buku panduan.
- e) Kekurangjelasan penyampaian materi kuliah. Mahasiswa berharap penyampaian dosen mudah dimengerti, memberikan gambaran mengenai materi yang diajarkan, dan dosen lebih berinteraksi dengan mahasiswa tetapi nyatanya hal itu belum terpenuhi karena penilaian kinerja dosen di UKM tidak mencakup ketiga hal tersebut di atas.
- f) Kekurangmutakhiran materi dosen. Mahasiswa berharap dosen menjelaskan materi dan konsep paling mutakhir, serta dosen selalu menambah pengetahuan hingga materi yang diajarkan *up to date* tetapi nyatanya materi yang disampaikan dosen tidak ada perubahan dari tahun ke tahun. Hal ini disebabkan kinerja dosen tidak diawasi.
- g) Kekurangpedulian dosen pada perbedaan kemampuan mahasiswa saat mengajar. Mahasiswa merasa dosen tidak memperhatikan perbedaan kemampuan mahasiswa pada belajar mengajar karena UKM tidak memasukkan hal ini dalam uraian jabatan dosen.
- h) Mahasiswa merasa sistem penilaian kurang jelas karena tidak seluruh dosen menjelaskan nilai yang diperoleh mahasiswa.
- i) Kekurangnya selaras materi praktikum dan teori. Mahasiswa berharap materi praktikum dan teori sejalan, praktikum ialah ajang mengaplikasikan hal-hal yang mereka peroleh dari teori. Tetapi seringkali materi praktikum dan teori yang diberikan tidak sejalan. Hal ini disebabkan kurangnya komunikasi KBK dengan Laboratorium.
- j) Kekurangtepatan penerapan peraturan kedisiplinan bagi mahasiswa. Hal ini disebabkan dua keinginan yang berbeda antara mahasiswa dan universitas.
- k) Kegiatan kemahasiswaan yang ditawarkan oleh Universitas di dalam kampus dirasa kurang bervariasi. Hal ini dikarenakan kurangnya publikasi serta pihak universitas pun tidak membuat aturan dimana unit-unit kegiatan dan HIMA harus membuat suatu kegiatan rutin dan mempublikasikannya.
- l) Kurangnya penyediaan program-program olahraga dan seni. Hal ini dikarenakan kurangnya publikasi oleh unit kegiatan. Pihak universitas pun tidak membuat suatu aturan di mana unit-unit kegiatan olahraga harus membuat suatu kegiatan rutin dan mempublikasikannya.

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

- tempat berkumpul mahasiswa untuk memanfaatkan waktu luang bagi diskusi dan pengerjaan tugas yang menunjang perkuliahan. Ruang yang tersedia saat ini gelap, bau rokok, dan sering digunakan untuk kegiatan-kegiatan non akademis.
- n) Kurangnya kemudahan bagi mahasiswa untuk melibatkan diri dalam organisasi kampus. Mahasiswa tidak mengetahui bagaimana cara menjadi anggota suatu unit-unit kegiatan. Hal ini disebabkan ketidakjelasan informasi dari setiap unit-unit kegiatan.
 - o) MADING dinilai tidak *up to date*, tidak tersusun dengan rapi, serta tidak dimanfaatkan dengan baik. Banyak MADING yang kosong. Hal ini disebabkan unit-unit kegiatan tidak diwajibkan untuk mengisi MADING tersebut secara berkala sehingga informasi di MADING tidak *up to date*.
 - p) Kurangnya laboratorium-laboratorium pendukung perkuliahan. Hal ini dikarenakan tidak terdapat standar dimana jurusan menyesuaikan laboratorium yang terdapat pada jurusan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan kebutuhan.
 - q) Kekurangmemadai peralatan dan perlengkapan laboratorium. Mahasiswa berharap peralatan dan perlengkapan laboratorium dalam kondisi baik dan jumlahnya memadai sesuai jumlah mahasiswa sehingga praktikum berjalan dengan baik. Tapi nyatanya peralatan dan perlengkapan yang rusak tidak diperbaiki hingga mahasiswa merasa praktikumnya terganggu. Hal ini dikarenakan prosedur pengajuan dana yang disediakan UKM serta proses pengajuan peralatan dan perlengkapan rumit serta memerlukan waktu lama.
 - r) Kekuranglengkapan buku-buku perpustakaan pendukung perkuliahan. Hal ini disebabkan UKM tidak memiliki standar dalam penyediaan buku.
 - s) Kekurangandalan dan kelambatan komputer di perpustakaan. Jumlah komputer tidak memadai dan sering rusak.
 - t) Kekurangmemadai kondisi laboratorium komputer. Tidak semua komputer di laboratorium dalam keadaan baik hingga pengguna harus mengantri untuk menggunakan laboratorium komputer. UKM tidak menyediakan laboratorium layanan internet yang dapat diakses oleh mahasiswa.
 - u) Ketidaknyamanan kondisi kelas untuk kegiatan belajar. Nyatanya hanya beberapa kelas yang berAC, atau *exhaust fan* di kelas tak berfungsi.
 - v) Ketidaktidaksi fungsionalan kondisi peralatan dan perlengkapan kelas. Nyatanya, banyak kursi/meja yang rusak (misal meja yang miring, kaki kursi yang tidak sama panjang), jumlah kursi/meja kurang atau OHP/LCD rusak hingga mengganggu proses kuliah.
 - w) Kekuranglengkapan informasi layanan karir di seluruh papan pengumuman. Mahasiswa berharap informasi layanan karir dipasang di seluruh papan pengumuman dan jurusan yang sesuai, MSCC dapat menyalurkan mahasiswa mencari pekerjaan, dan MSCC juga melayani mahasiswa yang ingin bekerja paruh waktu, bukan hanya diperuntukkan bagi lulusan.
 - x) Kelengkapan fasilitas olahraga. Nyatanya UKM hanya memiliki fasilitas lapangan basket dan *rock climbing*. Fasilitas tersebut terletak di lapangan *outdoor* hingga jika cuaca buruk lapangan tidak dapat digunakan. Pengerangannya pun buruk.

- mengenai kegiatan unit kegiatan. Mahasiswa banyak yang tidak aktif dalam aktivitas-aktivitas unit-unit kegiatan.
- z) Lahan parkir yang disediakan Universitas kurang luas. Nyatanya pada jam-jam tertentu tempat parkir yang tersedia penuh sesak.

Hal-hal itu terjadi sebagai akibat kurangnya frekuensi pimpinan UKM menggunakan riset mengenai mahasiswa, pimpinan UKM tidak berusaha menetapkan sasaran kualitas pelayanan secara rinci, tidak ada imbalan tambahan bagi karyawan yang melayani mahasiswa lebih baik, para karyawan UKM tidak beranggapan bahwa penilaian atasan atas hasil kerja mereka adalah seberapa baik mereka berinteraksi dengan mahasiswa, dan karyawan beranggapan permintaan mahasiswa dan permintaan manajemen biasanya tidak sejalan.

6. Usulan

Guna meningkatkan kepuasan mahasiswa, maka disarankan agar pimpinan UKM mengambil tindakan-tindakan sebagai berikut:

6.1 Peningkatan Kondisi Internal UKM dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa

Untuk meningkatkan kekerapan pimpinan UKM dan biro menggunakan informasi harapan mahasiswa, disarankan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menugaskan *Survey Center* untuk melakukan survei kepuasan mahasiswa di berbagai bidang yang terkait dengan SSI secara periodik serta menyampaikan hasilnya pada unit organisasi yang bersangkutan.
 - Menggunakan kuesioner kepuasan mahasiswa sebagaimana yang digunakan di dalam penelitian ini dengan menambahkan kolom pertanyaan terbuka untuk memperoleh harapan mahasiswa secara kualitatif.
 - Memecah kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini ke dalam bagian-bagian yang dapat diisi dalam waktu 5-10 menit.
 - Menyebarkan kuesioner kepuasan mahasiswa secara periodik dan mengelola aktivitas pengumpulan serta perhitungan hasilnya.
 - *Survey Center* memberikan hasil isian kuesioner kepada bagian-bagian di UKM sesuai dengan tanggung jawabnya dan hasilnya direkap untuk pihak Pimpinan UKM.
 - Rektor dan Pembantu Rektor meminta masukan pimpinan bagian yang bersangkutan untuk menyusun rencana untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Rencana ini harus dipantau untuk memastikan bahwa terjadi peningkatan kinerja bagian-bagian di UKM dalam melayani mahasiswa.
- b. Memperluas uraian jabatan MICS agar mencakup penerimaan pengaduan mahasiswa baik secara tertulis maupun secara lisan serta Staf MICS di institusi terkemuka seperti sekolah keperibadian John Robert Powers atau Dale Carnegie

Untuk mengurangi Jarak Antara Karyawan yang Kontak dengan Mahasiswa dengan Pimpinan Puncak UKM, disarankan langkah-langkah sebagai berikut:

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

harapan mahasiswa yang harus diisi oleh karyawan yang kontak dengan mahasiswa. Laporan dapat berupa formal atau wawancara tak formal yang diadakan secara berkala.

- b. Karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa langsung memberi laporan pada Rektor atau Pembantu Rektor tanpa melalui jalur birokrasi yang seharusnya.
- c. Rektor atau Pembantu Rektor menyediakan waktu khusus tiap semester untuk ditemui oleh karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa.
- d. Jika Rektor tidak berkeberatan, maka beliau bisa meluangkan waktu untuk sesekali melakukan pekerjaan di loket BAA, berdiskusi dengan mahasiswa saat mengajar, atau melakukan diskusi dengan perwakilan mahasiswa.

Untuk meningkatkan Komitmen Pimpinan Bagian-Bagian UKM Atas Kepuasan Mahasiswa, disarankan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Pimpinan UKM harus mengaklokasikan sumber daya yang lebih banyak guna meningkatkan kualitas pelayanan pada mahasiswa.
- b. Para pimpinan bagian di UKM perlu diberikan pelatihan mengenai kualitas pelayanan dan ada insentif tambahan bagi karyawan-karyawan di bagian-bagian yang bisa memberikan kualitas layanan yang baik.
- c. Tentunya hal ini terlaksana jika pengukuran kualitas pelayanan mahasiswa oleh *survey center* telah berjalan dengan konsisten.

Untuk menetapkan Program Resmi dan Sasaran Kualitas Pelayanan Mahasiswa bagi Karyawan, disarankan untuk:

- a. Uraian jabatan yang dirancang oleh BSDM dikaji ulang dan direvisi agar mencakup dimensi kualitas pelayanan yang diberi prioritas tinggi.
- b. Uraian jabatan dibagikan kepada karyawan yang bersangkutan. Contoh uraian jabatan dan kode etik untuk dosen disusun dalam buku pedoman lalu dibagikan setiap dosen.

Untuk meningkatkan Sistem Pengendalian Atasan, jika dikaitkan dengan hasil analisis ketidakpuasan mahasiswa, maka jelas sekali dibutuhkan pengukuran kinerja, pemberian imbalan dan penghargaan kepada karyawan yang meningkatkan kualitas pelayanan pada mahasiswa, misalnya dosen.

6.2 Usulan untuk Menekan Ketidakpuasan Mahasiswa

Untuk menekan ketidakpuasan mahasiswa dalam bidang akademik ialah sebagai berikut:

- Peningkatan kemudahan mahasiswa menemui dosen wali:
 - a. Pembantu Rektor 1 (PR 1) menetapkan standar tertulis mengenai hal ini bahwa dosen wali memberikan jadwal kapan mereka berada di kampus ataupun mahasiswa bimbingannya dapat membuat janji untuk bertemu guna berkonsultasi mengenai perkuliahan. Pertemuan dapat dilakukan melalui email.
 - b. Ketua jurusan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan konsultasi yaitu mengharuskan dosen wali mencatat nama mahasiswa, no hp mahasiswa dan tanggal dilakukannya konsultasi pada *form*. Pada *form* harus terdapat tanda tangan mahasiswa, yang menandakan bahwa konsultasi itu benar terjadi.

- eriksa *form* dan memberikan *feed back* atas kinerja dosen wali tersebut untuk setiap semesternya.
- c. Pemberian *feedback* pada *point 2* didasari oleh hasil kuesioner penilaian kinerja dosen wali menurut mahasiswa bimbingan masing-masing dosen wali.
 - d. Ketua Jurusan melakukan pembagian mahasiswa bimbingan untuk masing-masing dosen secara merata dari segi IPK yang diperoleh oleh mahasiswa. Hal ini dimaksudkan agar beban setiap dosen wali merata.
 - e. Mahasiswa diberikan sosialisasi melalui buku panduan dan papan pengumuman bahwa mereka mempunyai hak menemui dosen wali untuk berkonsultasi selain perwalian.
- Peningkatan perhatian dosen wali terhadap perkembangan akademis mahasiswa:
 - a. PR 1 mengeluarkan standar dimana dosen wali mengikuti perkembangan studi setiap mahasiswa bimbingannya dan memberikan konsultasi untuk mahasiswa yang mengalami kesulitan menyelesaikan studinya dan memiliki masalah dengan pendidikannya.
 - b. Untuk mendukung usulan pada *point 1* maka, Pembantu Rektor 1 berkoordinasi dengan BAA untuk mengeluarkan buku laporan hasil studi (raport) untuk setiap mahasiswa dimana dalam buku tersebut berisi nilai-nilai mahasiswa yaitu UTS, UAS, dan KAT (komponen nilai). Selain itu bagian SAT membuat format tersebut sehingga mahasiswa hanya memprint buku dari SAT lalu menghadap dosen wali.
 - c. Mahasiswa diharuskan menghadap kepada dosen wali dengan membawa raport ketika nilai UTS dan ketika seluruh nilai keluar (IP) agar dosen memberikan pengarahan kepada mahasiswa serta dosen wali mengetahui perkembangan mahasiswa.
 - d. Ketua jurusan membatasi jumlah mahasiswa bimbingan untuk setiap dosen wali yaitu 30 orang. Hal ini dimaksudkan agar dosen wali dapat memperhatikan perkembangan mahasiswa bimbingannya dengan baik.
 - e. Masa perwalian tidak hanya dilakukan dalam satu hari agar seluruh mahasiswa bimbingan mendapatkan perhatian dosen wali. Bagi mahasiswa yang memperoleh IPK dibawah 2,75 dilayani secara perorangan. Namun bagi mahasiswa dengan IPK $\times 2,75$ dapat menghadap dosen wali secara bersama-sama.
 - f. Jurusan mengirimkan hasil belajar mahasiswa untuk setiap semesternya kepada orang tua sehingga orang tua dapat memantau dan mengetahui perkembangan anaknya.
 - g. Dosen wali memberitahukan kepada jurusan mengenai mahasiswa yang tidak mengalami perkembangan atau mengalami kesulitan untuk menyelesaikan studinya, agar jurusan mengeluarkan surat panggilan bagi orang tua untuk datang ke UKM untuk menghadap ketua jurusan dan dosen wali agar memperoleh tindakan lebih lanjut.
 - h. Perhatian dosen wali terhadap perkembangan akademis mahasiswa akan berjalan dengan baik apabila nilai-nilai mata kuliah dikeluarkan dengan cepat. Ketua jurusan harus memberikan batas waktu pengumpulan nilai kepada dosen yaitu maksimal 1 minggu setelah ujian mata kuliah tersebut

- kan. Apabila terdapat dosen yang melanggar diberikan teguran dan dosen yang bersangkutan berkewajiban untuk menginput dan menyerahkan nilai tersebut ke SAT. PR 1 mengeluarkan surat keputusan tentang honor pemeriksaan ujian per mahasiswa yang didasarkan pada lamanya pengumpulan nilai. Honor yang diberikan untuk dosen yang menyerahkan sebelum atau selama waktu satu minggu memiliki perbedaan yang berarti dengan dosen yang menyerahkan nilai lebih dari satu minggu.
- i. Agar usulan di atas (*point* 8) berjalan seharusnya penyerahan nilai dengan waktu paling lambat satu minggu setelah ujian dimasukkan ke dalam *job desc* dosen serta merupakan salah satu penilaian evaluasi kinerja dosen. Jika terdapat dosen yang tidak mengindahkan peraturan ini diberikan sanksi berupa pengurangan pembebanan kerja yang memiliki honor.
 - j. Ketua jurusan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan perhatian dosen wali terhadap perkembangan akademis mahasiswa dengan cara seperti pada pemantauan konsultasi antara mahasiswa dan dosen wali.
- Peningkatan bantuan dosen wali dalam menetapkan sasaran perkuliahan
 1. Ketua jurusan membatasi jumlah mahasiswa bimbingan untuk setiap dosen wali yaitu 30 orang. Hal ini dimaksudkan agar dosen wali dapat memperhatikan perkembangan mahasiswa bimbingannya dengan baik.
 2. Masa perwalian tidak hanya dilakukan dalam satu hari agar seluruh mahasiswa bimbingan mendapatkan perhatian dosen wali. Bagi mahasiswa yang memperoleh IPK dibawah 2,75 dilayani secara perorangan. Namun bagi mahasiswa dengan IPK $\times 2,75$ dapat menghadap dosen wali berdua.
 3. Wewenang dosen wali hanya memberikan saran dan pengarahan kepada mahasiswa. Mahasiswa memiliki kebebasan untuk menentukan sasaran perkuliahannya.
 4. Jurusan menyediakan kotak kritik dan saran, sehingga mahasiswa dapat menuliskan dan memberikan saran dan kritik kepada jurusan mengenai kinerja dosen wali.
 - Peningkatan pemahaman dosen wali terhadap persyaratan-persyaratan perkuliahan
 1. Seluruh dosen menghadiri rapat perubahan kurikulum agar dosen wali tidak melakukan kesalahan dalam pengarahan kepada mahasiswa.
 2. Penerapan program SAT dimana program akan memberitahukan apabila mata kuliah yang belum memenuhi persyaratan.
 3. Pembantu Rektor 1 menetapkan bahwa seluruh jurusan memiliki buku panduan yang diperuntukkan kepada mahasiswa.
 - Peningkatan kejelasan panduan yang diberikan tentang persyaratan-persyaratan perkuliahan
 1. Pembantu Rektor 1 dan BAA menambahkan spesifikasi standar hal-hal apa saja yang terdapat pada buku panduan untuk setiap jurusan seperti kurikulum, aturan-aturan yang berlaku di jurusan persyaratan administratif yang berlaku pada jurusan, serta tata cara kegiatan-kegiatan akademis mahasiswa seperti perwalian, dll.

- memastikan bahwa informasi yang terdapat pada buku panduan tersebut adalah sesuai dengan keadaan saat ini. Sebelum dicetak buku panduan harus dikaji ulang terlebih dahulu.
- Peningkatan kejelasan penyampaian materi dosen pengajar
 1. Seluruh dosen pengajar diberikan GBPP/SAP di mata kuliah ybs.
 2. Ketua jurusan melalui GBPP/SAP memberikan suatu standar bagi para dosen bagaimana menyampaikan materi di kelas, seperti penyampaian materi harus interaktif dengan mahasiswa, memberikan contoh-contoh dan mengajarkan konsep mata kuliah.
 3. Jumlah mahasiswa di dalam kelas dibatasi jumlahnya yaitu 30 orang. Hal ini dimaksudkan agar penyampaian materi oleh dosen diterima dengan baik.
 4. Dosen-dosen UKM diwajibkan mengikuti pelatihan pengajaran di UPI.
 - Peningkatan penguasaan bidang ilmu oleh dosen
 1. UKM harus memiliki suatu tujuan dimana UKM akan menyediakan tenaga pengajar yang profesional sehingga UKM akan menyediakan dana untuk membiayai pendidikan dosen S3 karena saat ini dosen-dosen UKM sebagian besar hanya S2.
 2. UKM membuat standar penerimaan dosen, dimana dosen harus mengambil S3
 3. Ketua jurusan mengharuskan para dosen merevisi diktat kuliah ataupun menambahkan materi baru sesuai dengan perkembangan saat ini.
 4. Ketua KBK dapat mengumpulkan diktat ataupun kumpulan materi yang digunakan oleh dosen setiap semesternya lalu melihat perkembangannya.
 5. Ketua KBK memantau kesesuaian bahan ajar dosen kepada GBPP, yaitu dengan cara melakukan rapat dengan dosen pengajar untuk mengetahui bahan ajar dosen-dosen.
 6. UKM menindaklanjuti hal tersebut.
 7. UKM mengikutsertakan dosen pada lokakarya di bidang ilmu masing-masing.
 8. UKM mewajibkan dosen-dosen membuat buku dan makalah ilmiah
 - Peningkatan perhatian dosen terhadap perbedaan kemampuan mahasiswa pada proses belajar
 1. Pengaturan kelas tidak diatur oleh program komputer namun diserahkan kepada Jurusan. Jurusan dapat mengelompokkan mahasiswa di dalam suatu kelas. Hal ini dimaksudkan agar dosen dapat menangani perbedaan kemampuan mahasiswa.
 2. Jurusan menetapkan bahwa jumlah mahasiswa dalam kelas tidak lebih dari 30 orang.
 3. UKM mengikutsertakan dosen pada training PBM.
 4. Ketua jurusan menetapkan standar bahwa setiap dosen harus melakukan Quiz setiap Bab dalam materi agar dosen mengetahui kemampuan mahasiswa.
 5. Komunikasi antara responser dengan mata kuliah berjalan dengan baik. Quiz tidak hanya dilakukan pada kegiatan responsi saja. Hal ini dimaksudkan agar dosen mata kuliah mengetahui kemampuan mahasiswa.

tem penilaian

1. Ketua jurusan mengharuskan setiap dosen menjelaskan komponen nilai (UTS, UAS, dan KAT) dari suatu mata kuliah.
 2. UKM memasukan kriteria penilaian ataupun mengenai kejelasan penilaian dari dosen pada kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa.
 3. Ketua jurusan mengharuskan setiap dosen memberitahukan kepada mahasiswanya bahwa mereka dapat melihat hasil ujian.
 4. Jurusan mengumumkan komponen penilaian untuk masing-masing mata kuliah pada papan pengumuman.
- Peningkatan manfaat praktikum bagi mahasiswa dalam memahami materi kuliah
 1. Ketua jurusan menetapkan standar bahwa materi yang diberikan pada praktikum haruslah mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan mengenai mata kuliah.
 2. KBK haruslah mengetahui materi-materi yang diberikan pada laboratorium dan memperhatikan perkembangannya.
 3. Koordinator mata kuliah menetapkan bahwa materi yang diberikan sesuai dengan beban SKS mata kuliah.
 4. Ketua jurusan mengadakan rapat rutin dengan kepala laboratorium untuk mendiskusikan materi dan tata cara praktikum agar berhubungan dengan materi kuliah yaitu dilakukan pada setiap awal semester sehingga komunikasi antara jurusan dengan laboratorium berjalan dengan baik.
 5. Koordinator mata kuliah berkomunikasi dan berdiskusi dengan pengajar MK dan laboratorium untuk membahas mengenai materi yang diberikan di Laboratorium agar sesuai dengan materi yang diberikan di kelas dan memastikan bahwa GBPP, SAP dan modul praktikum terintegrasi.
 6. UKM memberikan dukungan dana untuk sarana yang diperlukan (buku, lokakarya, peralatan, dll)
 - Peningkatan hal penyediaan laboratorium-laboratorium yang mendukung perkuliahan
 1. UKM mengharuskan untuk setiap jurusan menyesuaikan laboratorium yang ada sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan kebutuhan. Lihat harapan mahasiswa.
 2. UKM pun harus mengawasi dan mengikuti setiap perkembangan dari masing-masing jurusan yaitu dapat dilakukan dengan cara mengadakan rapat evaluasi.
 3. UKM mendukung setiap perkembangan untuk masing-masing jurusan, tidak hanya memprioritaskan jurusan-jurusan tertentu saja baik secara materil ataupun non materil.
 - Peningkatan kondisi peralatan dan perlengkapan laboratorium (Pernyataan 19)

Perbaikan standar dimana dari pengajuan pembelian peralatan dan perlengkapan langsung ke bagian yang bersangkutan, laboratorium hanya meminta tanda tangan dari TU jurusan sehingga diharapkan hal ini akan mempersingkat waktu, dukungan dana dari UKM untuk peremajaan pada peralatan dan perlengkapan laboratorium.

Laboratorium komputer

1. UKM sebaiknya menyediakan laboratorium komputer terpusat yang dapat digunakan oleh seluruh jurusan. Laboratorium tersebut diperuntukan untuk keperluan akademik mahasiswa lainnya seperti *browsing*. Hal ini dikarenakan Laboratorium komputer di Lantai 9 GWM hanya digunakan untuk kegiatan praktikum saja.
 2. Di UKM disediakan fasilitas Wifi sehingga mahasiswa yang memiliki Laptop dapat membawanya dan dapat menggunakan fasilitas internet. Fasilitas Wifi tidak hanya berada di *foodcourt* saja melainkan di sebagian besar daerah kampus. Hal ini berguna agar mahasiswa lebih mudah mengakses internet.
- Peningkatan ketepatan penerapan peraturan kedisiplinan
 1. UKM memberlakukan aturan-aturan utama yang sama di setiap jurusan seperti peraturan DO (*drop out*).
 2. Aturan yang ditetapkan dan berkaitan dengan mahasiswa sebaiknya didiskusikan dengan perwakilan mahasiswa sehingga diharapkan peraturan yang dibuat tepat karena mahasiswa menginginkan aturan yang berguna bagi dunia kerja.
 3. Terdapat penjelasan maksud dan tujuan diberlakukannya peraturan.
 - Peningkatan pelayanan perpustakaan
 1. Kepala Biro Perpustakaan membuat standar tertulis penyediaan buku di perpustakaan dan kondisi/jumlah komputer di perpustakaan.
 2. Perpustakaan secara periodik melakukan pemesanan ke penerbit buku-buku *text book*.
 3. Penyediaan jurnal-jurnal nasional maupun internasional.
 4. Perpustakaan berkomunikasi dengan jurusan dan dosen. Hal ini dimaksudkan agar perpustakaan mengetahui buku standar di setiap jurusan. Jurusan dan dosen juga mengetahui buku yang tersedia di perpustakaan.
 5. Perpustakaan harus mengumpulkan informasi di lapangan agar dapat mendekati harapan mahasiswa. Perpustakaan membuat suatu sistem peminjaman buku di perpustakaan. Hal ini memerlukan penelitian lebih lanjut.
 6. Terdapat pegawai perpustakaan yang mengerti mengenai komputer dan program sehingga apabila terjadi kerusakan dapat langsung ditangani tanpa harus ke NOC.

Untuk menekan ketidakpuasan mahasiswa dalam kegiatan mahasiswa ialah sebagai berikut:

- Peningkatan program olahraga, seni di universitas, kemudahan berorganisasi, dan informasi MADING
 1. PR3 membuat standar untuk kewajiban kegiatan berkala yang dilakukan setiap unit kegiatan olahraga dan seni di UKM. Pihak manajemen melakukan koordinasi dengan unit-unit kegiatan mengenai pengisian MADING agar kegiatan unit-unit tersebut terpublikasikan.
 2. Unit-unit olahraga menyesuaikan waktu kegiatan dengan para anggota.
 3. PR3 menghimbau unit-unit kegiatan agar pada saat penerimaan tidak mengenakan biaya pendaftaran sehingga mahasiswa yang berminat terhadap

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

bertambah. Hal ini akan memacu berkembangnya kegiatan olahraga di kampus.

4. PR3 berkoordinasi dengan BPG menambahkan fasilitas olahraga dan seni serta mencari sponsor.
5. PR3 memberikan beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi dalam bidang olahraga dan PR3 melakukan publikasi mengenai program ini
6. UKM dapat mengadakan diskusi bersama perwakilan (HIMA) mahasiswa guna mengetahui hal ini untuk mendengarkan aspirasi mahasiswa.
7. Pihak PR3 membuat standar tertulis untuk masing-masing unit yang diberikan MADING yaitu untuk mengisi MADING tersebut secara berkala sehingga informasi di MADING dan *website up to date*

Untuk menekan ketidakpuasan mahasiswa dalam bidang fasilitas ialah sebagai berikut:

- Peningkatan kenyamanan tempat berkumpul bagi mahasiswa untuk memanfaatkan waktu luang seperti untuk kegiatan diskusi, pengerjaan tugas dan lain-lain yang menunjang kegiatan perkuliahan
 1. BPG merelokasikan tempat berkumpul pada tempat yang nyaman ataupun membuat tempat berkumpul menjadi nyaman (sirkulasi udara baik, pencahayaan baik dan tidak terlalu banyak orang lalu lalang).
 2. Setiap jurusan memiliki suatu ruangan untuk tempat berkumpul mahasiswa jurusannya yang digunakan untuk diskusi ataupun kegiatan akademik lainnya.
 3. Laboratorium yang terdapat di setiap jurusan tidak hanya digunakan untuk praktikum saja. Laboratorium terbuka bagi para mahasiswa yang ingin berdiskusi dan mengembangkan keilmuan.
- Peningkatan kondisi kelas seperti kenyamanan ruangan yang cukup dan peralatan kelas
 1. BPG harus membuat suatu standar dimana para karyawan BPG memeriksa keadaan kelas secara rutin dan BAA melakukan perawatan dan pemeriksaan rutin peralatan dan perlengkapan kelas.
 2. BPG berkoordinasi dengan BAA bahwa setiap kelas kipas angin, AC dan *exhaust van* berfungsi dengan baik.
 3. Susunan kursi di kelas didesain seperti kursi teater agar mahasiswa yang duduk dibelakang dapat melihat penjelasan dosen dengan baik.
- Peningkatan pelayanan parkir yang disediakan universitas
 1. UKM merancang kembali parkir motor ataupun memanfaatkan lahan di UKM untuk dijadikan parkir motor yang dinilai saat ini tidak mencukupi jumlahnya.
 2. UKM menyediakan mobil jemputan

7. Daftar Pustaka

1. Andrayani, Tuti., "Pengukuran Kualitas Jasa Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha Berdasarkan Harapan dan Persepsi Mahasiswa", Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, Bandung, 2003.

- ...emen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa”, ALFABETA, Bandung, 2007.
3. Hidayat, Wiza., “*Analisis Pelayanan Pendidikan Tinggi Dengan Metode Student Satisfaction Inventory.*”, ITB, Bandung, 2006.
 4. Margono, S.; “*Metodologi Penelitian Pendidikan*”, Penerbit RINEKA CIPTA, Jakarta, 2003.
 5. Noor, Afrida.; “*Analisis Dan Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi Universitas Kristen Maranatha*”, Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, Bandung, 2008.
 6. Sugiyono, DR.; “*Metode Penelitian Administrasi*”, Penerbit ALFABETA, Bandung, 2003.
 7. Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra; “*Service Quality & Satisfaction*”, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2005
 8. Walpole, Ronald E.; “*Pengantar Statistika*”, edisi ke-3, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1990.
 9. Wijaya, Lenny., “*Pengaruh Kompetensi Dosen Serta Lingkungan Yang Kondusif Terhadap Motivasi Berprestasi Mahasiswa di Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha*”, Jurusan Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, Bandung, 2005.
 10. Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman., Berry, Leonard L.; “*Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*”, The Free Press, New York, 1990.