

LAPORAN PENELITIAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
DI UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
IKIP PGRI BOJONEGORO**



Oleh :

Dwi Erna Novianti., S.Si.,M.Pd	0716118301 (Ketua)
Ima Isnaini TR., M.Pd.	0723058302 (Anggota)
Anin Susanti	(Anggota)

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MATEMATIKA
FAKULTAS PENDIDIKAN MATEMATIKA DAN IPA
IKIP PGRI BOJONEGORO
OKTOBER 2020**

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN PENELITIAN**

Judul : Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan di Unit Layanan terpadu (ULT) IKIP PGRI Bojonegoro

Ketua Peneliti :

a. Nama Lengkap : Dwi Erna Novianti, S.Si.,M.Pd.
b. NIDN : 0716118301
c. Jabatan Fungsional : Lektor
d. Program Studi : Pendidikan Matematika
e. Nomor HP : 082140300790
f. Alamat Email : Dwi.Erna@ikippgribojonegoro.ac.id

Anggota Peneliti (1)

a. Nama Lengkap : Ima Isnanini Taufiqur Rohmah., M.Pd.
b. NIDN : 0723058302
c. Program Studi : Pendidikan Bahasa Inggris

Anggota Peneliti (2)

a. Nama Lengkap : Anin Susanti
b. NIDN : -
c. Program Studi / : Staf Unit Layanan Terpadu (ULT)

Mengetahui,

Dekan Fakultas/Kaprodi



M. Zainudin, M.Pd
NIDN. 0719018701

Bojonegoro, 26 Oktober 2020

Ketua Peneliti,

Dwi Erna Novianti, S.Si.,M.Pd.
NIDN. 0716118301

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur diucapkan kepada kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena peneliti telah dapat menyelesaikan laporan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Unit Layanan Terpadu (ULT) IKIP PGRI Bojonegoro”**.

Alhamdulillah laporan penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik, tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan kali ini perkenankalah kami untuk mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Rektor IKIP PGRI Bojonegoro.
2. Dekan Fakultas Pendidikan matematika dan IPA IKIP PGRI Bojonegoro.
3. Lembaga Penelitian dan Pegabdian kepada Masyarakat (LPPM) IKIP PGRI Bojonegoro.
4. Semua Pihak yang telah membantu dan mensukseskan pelaksanaan kegiatan penelitian ini.

Dan kami berharap, semoga dari kegiatan penelitian yang telah kami lakukan dapat bermanfaat hususnya bagi pengembangan Unit Layanan Terpadu (ULT) IKIP PGRI Bojonegoro.

DAFTAR ISI

Pengesahan.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi	iv
Pendahuluan.....	1
Tujuan Penelitian	2
Tempat & Waktu Pelaksanaan.....	2
Aspek Pengukuran & Instrumen.....	2
Tempat & Hasil Penelitian.....	6
Hasil Penelitian	6

A. Pendahuluan

Salah satu hal penting dalam sebuah institusi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam institusi maupun kepada pihak luar yang terhubung dengan institusi tersebut. IKIP PGRI Bojonegoro sebagai sebuah institusi Perguruan Tinggi juga berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh sivitas akademika, khususnya mahasiswa. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan dalam hal ini tidak hanya sekadar memberikan bantuan terhadap kebutuhan mahasiswa, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa. Pelayanan yang diberikan adalah pemberian pelayanan yang dapat bertindak cepat dan akurat. Mahasiswa membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, Contoh layanan yang diperlukan mahasiswa adalah layanan kemahasiswaan yang meliputi pelayanan administrasi dan akademik.

Unit Layanan Terpadu (ULT) sebagai salah satu penyedia layanan kemahasiswaan bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa. Rendahnya mutu pelayanan yang diberikan akan menjadi citra buruk bagi ULT secara khusus dan Institusi secara umum. Tujuan utama dari pelayanan di ULT ini adalah kepuasan mahasiswa. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut.

Unit layanan ini berusaha untuk memperbaiki sistem pelayanan yang sudah ada dengan menerapkan sistem pelayanan terpadu. Pola pelayanan terpadu ini diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani pada satu tempat. Kebijakan ini sebagai salah satu alternatif perbaikan sistem pelayanan yang ada di IKIP PGRI Bojonegoro. Tetapi, sistem baru ini tidak akan memberikan perubahan sesuai dengan yang diharapkan jika tidak dapat menunjukkan adanya efisien dalam pelayanan, memiliki standar waktu yang jelas, memiliki prosedur pelayanan yang sederhana, dan mudah diakses oleh yang membutuhkan.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh ULT merupakan hal penting terhadap perubahan sistem pelayanan yang ada. Hal ini menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bertujuan untuk mengetahui lebih mendalam mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di ULT. Berdasarkan penjabaran di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Unit Layanan Terpadu (ULT) IKIP PGRI Bojonegoro.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa di Unit Layanan Terpadu (ULT) IKIP PGRI Bojonegoro.

C. Tempat dan Waktu Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Layanan Terpadu (ULT) IKIP PGRI Bojonegoro yang melibatkan mahasiswa dari setiap program studi dan setiap tingkat. Kegiatan ini dimulai sejak awal bulan awal Mei 2020 hingga saat ini, dengan menyusun instrumen kepuasan layanan. Pelaksanaan pengambilan data dan entri data selama 3 bulan mulai bulan Juli samapai bulan September 2020.

D. Aspek Pengukuran & Instrumen

Aspek pengukuran kepuasan layanan didasarkan pada lima aspek, yaitu: Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsivness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Adapun instrumen penelitian yang digunakan berupa pertanyaan dalam google form yang mencakup kelima aspek tersebut. Link instrumen tersebut adalah <https://docs.google.com/forms/d/1yCRI07vF8sYB5W-KdDXgf5QJXD2MaloQ22NDGkeABzw/edit>.

Kuesioner Kepuasan Layanan di ULT

Mohon kesediaan anda untuk mengisi kuesioner berikut. Respon yang anda berikan, akan kami gunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan layanan di ULT. Terima kasih.



Anda mahasiswa dari program studi :

Pilihan ganda

- Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia X
- Pendidikan Bahasa Inggris X
- Pendidikan Ekonomi X
- PPKn X
- Pendidikan Matematika X
- Tambahkan opsi atau [tambahkan "Lainnya"](#)



Wajib diisi



Anda sekarang mahasiswa di tingkat :

- I
- II
- III
- IV

Apakah anda pernah menggunakan layanan yang ada di ULT?

- Ya
- Tidak

Apakah jenis layanan yang pernah anda gunakan?

Teks jawaban singkat

Fasilitas ruangan di ULT sangat nyaman dan tertata dengan rapi

- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Ragu - ragu
- Setuju
- Sangat Setuju

Staf di ULT melayani dengan profesional

- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Ragu - ragu
- Setuju
- Sangat Setuju

Staf ULT memberikan respon secara cepat dan tepat terhadap kebutuhan mahasiswa

- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Ragu - ragu
- Setuju
- Sangat setuju

Sistem pendataan dilakukan secara tepat oleh staf ULT

- Tidak setuju
- Kurang Setuju
- ragu - ragu
- Setuju
- Sangat setuju

:::

Staf ULT memberikan informasi yang jelas dan memberikan respon yang baik ketika ada komplain dari mahasiswa

- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Ragu - ragu
- Setuju
- Sangat setuju

Apakah anda puas terhadap penanganan keluhan/komplain yang diberikan oleh ULT?

- Tidak Puas
- Kurang puas
- Ragu - ragu
- Puas
- Sangat Puas

Apakah anda puas dengan keramahan dan perhatian yang diberikan staf ULT pada saat memberikan pelayanan

- Tidak Puas
- Kurang Puas
- ragu - ragu
- Puas
- Sangat puas

Menurut anda hal apakah yang perlu diperbaiki di ULT? Berikan minimal 3 saran dan masukan!

E. Tempat & Sampel Penelitian

1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di IKIP PGRI Bojonegoro, Jalan Panglima Polim No. 46 Bojonegoro Jawa Timur. Sedangkan waktunya pada bulan Mei 2020 sampai dengan September 2020

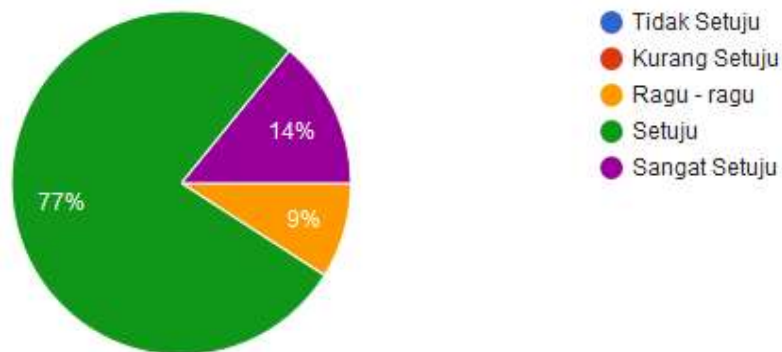
2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa dari masing – masing program studi untuk semua tingkat dengan jumlah responden minimal 2 responden disetiap kelasnya.

F. Hasil Penelitian

1. Bukti Fisik (*Teangible*)

Aspek Bukti Fisik (*Teangible*) terdiri dari dua item pernyataan yaitu: Fasilitas ruangan di ULT sangat nyaman dan tertata dengan rapi, layanan yang ada di ULT. Hasil jawaban responden terhadap indikator Bukti Fisik (*Teangible*) digambarkan pada gambar 1. berikut ini:

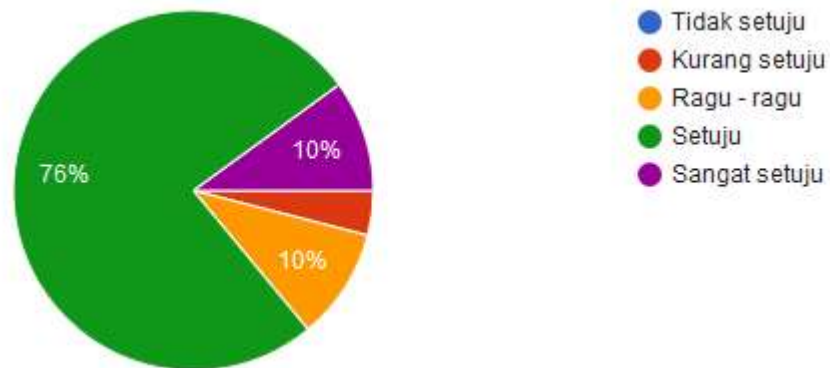


Gambar 1. Jawaban responden terhadap aspek Bukti Fisik (*Teangible*)

Berdasarkan Gambar 1 di atas, dari 102 responden diketahui bahwa jawaban yang dipilih responden adalah sangat setuju sebanyak 14% responden, setuju sebanyak 77% responden dan ragu sebanyak 9%.

2. Keandalan (*Reliability*)

Aspek Keandalan (*Reliability*) terdiri dari tiga item pernyataan yaitu: Staf ULT memberikan respon secara cepat dan tepat terhadap kebutuhan mahasiswa, Sistem pendataan dilakukan secara tepat oleh staf ULT, Staf di ULT melayani dengan profesional Hasil jawaban responden terhadap aspek Keandalan (*Reliability*) digambarkan pada Gambar 2 berikut ini:

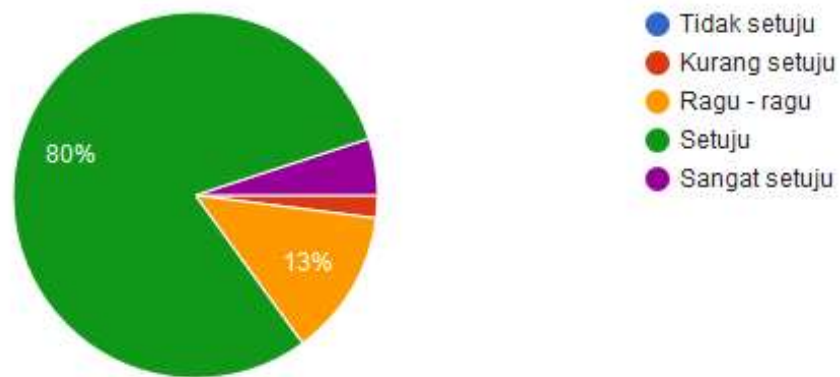


Gambar 2. Jawaban responden terhadap indikator Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan Gambar 2 di atas, dari 102 responden diketahui bahwa jawaban yang dipilih responden adalah sangat setuju sebanyak 10% responden, setuju sebanyak 76% responden dan ragu sebanyak 10% dan kurang setuju sebanyak 4%.

3. Daya Tanggap (*Responsivness*)

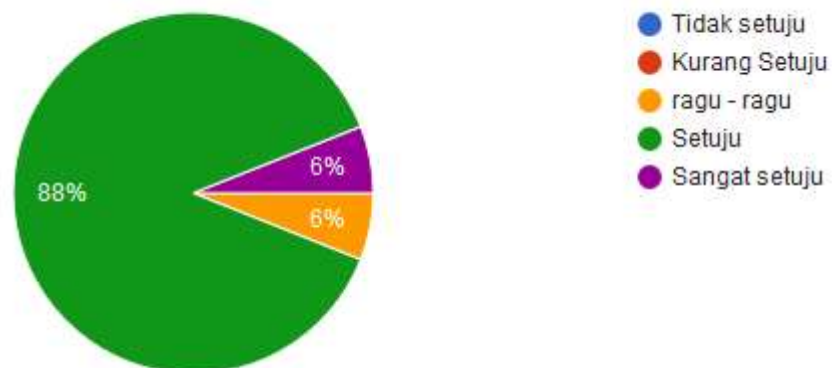
Aspek Daya Tanggap (*Responsivness*) terdiri dari satu item pernyataan yaitu staf ULT memberikan informasi yang jelas dan memberikan respon yang baik ketika ada komplain dari mahasiswa. Hasil jawaban responden terhadap aspek Daya Tanggap (*Responsivness*) digambarkan pada gambar 3 berikut ini:



Gambar 3. Jawaban responden terhadap indikator Daya Tanggap (*Responsivness*)

Berdasarkan Gambar 3 di atas, dari 102 responden diketahui bahwa jawaban yang dipilih responden adalah sangat setuju sebanyak 5% responden, setuju sebanyak 80% responden, ragu sebanyak 13% dan kurang setuju sebanyak 2% responden.

- Aspek Jaminan (*Assurance*) terdiri dari dua item pernyataan yaitu Staf ULT memberikan respon secara cepat dan tepat terhadap kebutuhan mahasiswa dan Sistem pendataan dilakukan secara tepat oleh staf ULT. Hasil jawaban responden terhadap aspek Jaminan (*Assurance*) digambarkan pada gambar 4 berikut ini:

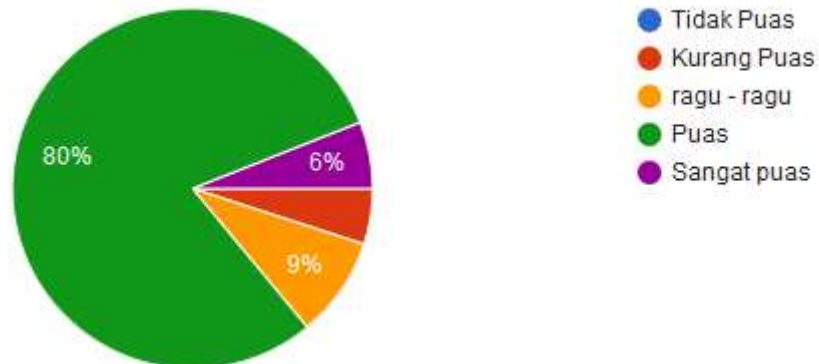


Gambar 4. Jawaban responden terhadap indikator Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan gambar 4 di atas, dari 102 responden diketahui bahwa jawaban yang dipilih responden adalah sangat setuju sebanyak 6% responden, setuju sebanyak 88% responden dan jawaban ragu – ragu sebanyak 6% responden.

5. Empati (*Emphaty*)

Aspek Empati (*Emphaty*) terdiri dari dua item pernyataan yaitu puas terhadap penanganan keluhan/komplain yang diberikan oleh ULT dan puas dengan keramahan dan perhatian yang diberikan staf ULT pada saat memberikan pelayanan. Hasil jawaban responden terhadap aspek Empati (*Emphaty*) digambarkan pada gambar 4 berikut ini:



Gambar 5. Jawaban responden terhadap indikator Empati (*Emphaty*)

Berdasarkan gambar 5 di atas, dari 102 responden diketahui bahwa jawaban yang dipilih responden adalah sangat puas sebanyak 6% responden, puas sebanyak 80% responden jawaban ragu – ragu sebanyak 9% responden dan kurang puas sebanyak 5% responden.

