

**REKAP EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
UNIT LAYANAN FAKULTAS DAN JURUSAN DI FAKULTAS TEKNIK UNY
PERIODE YUDISIUM JANUARI-DESEMBER 2018**



Oleh:

**Divisi Data & Sistem Informasi Mutu
Penjaminan Mutu FT UNY**

**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2018**

A. Pendahuluan

Sistem manajemen mutu menyatakan bahwa salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur mutu suatu produk atau jasa adalah kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan/pemakai. Kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan atau pemakai produk/jasa sering juga disebut dengan harapan pelanggan/pemakai.

Negara juga mengatur dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah untuk mengakomodir tentang kepuasan pemakai jasa di lingkungan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dunia pendidikan, sebagai salah satu bentuk pelayanan di masyarakat, juga dapat menerapkan prinsip tersebut di atas. Pengukuran tentang sejauh mana institusi pendidikan mampu memenuhi harapan pelanggannya, dapat dijadikan titik tolak untuk menentukan mutu pelayanan pendidikan suatu institusi pendidikan. Hal ini direalisasikan melalui pengukuran tingkat kepuasan pemakai/pelanggan jasa pendidikan.

Pelanggan atau pemakai jasa pendidikan terdiri dari berbagai pihak, di antaranya mahasiswa, orang-tua siswa dan perusahaan pemakai lulusan dari suatu institusi pendidikan. Mahasiswa merupakan pelanggan langsung dari suatu sistem pelayanan pendidikan, karena mahasiswa merupakan pihak yang langsung terlibat dalam proses yang dilaksanakan suatu institusi pendidikan.

Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta telah melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan khusus kepada mahasiswa secara rutin. Hal ini untuk menentukan apakah unit-unit pelayanan yang ada di Fakultas Teknik UNY telah mampu memenuhi aspek-aspek yang diharapkan oleh mahasiswa.

Laporan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem pelayanan pendidikan di Fakultas Teknik UNY. Lingkup unit layanan yang dinilai untuk tahun 2018 dimulai pada bidang kependidikan fakultas dan lingkungan Jurusan. Selanjutnya, diharapkan dapat diperluas di bidang yang lain di lingkungan Fakultas Teknik UNY.

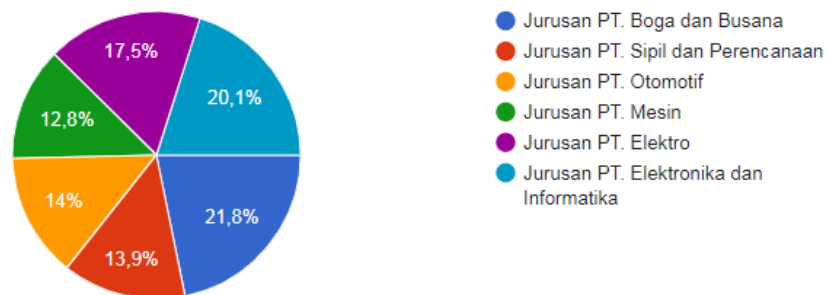
B. Deskripsi Data

Berikut sebaran data yang diperoleh untuk pengisian angket kepuasan terhadap unit layanan. Responden merupakan mahasiswa yang mengisi angket mulai bulan Januari – Desember 2018.

Detail Identitas Responden

Pilih Jurusan Saudara (Responden)

945 tanggapan



Berikut jumlah responden pada masing-masing jurusan:

No	Nama Jurusan	Jumlah Responden
1	Jurusan PTBB	206
2	Jurusan PTSP	131
3	Jurusan PT. Otomotif	132
4	Jurusan PT. Mesin	121
5	Jurusan PT. Elektro	165
6	Jurusan PTEI	190
	Jumlah	945

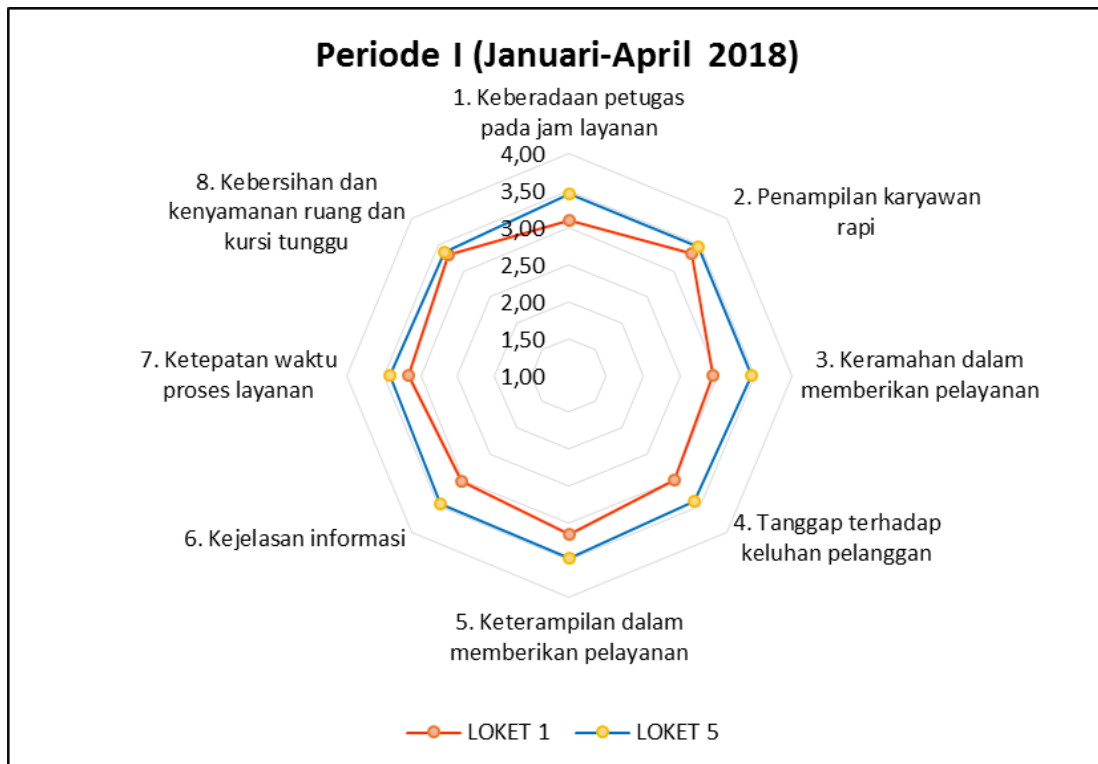
C. Analisis Data

1. Unit Layanan di Fakultas

Unit Layanan yang dinilai di tingkat Fakultas yaitu bagian kependidikan meliputi: Locket 1 dan Locket 5. Data pengisian yang diperoleh selama tahun 2018, kemudian dibagi menjadi 3 periode: Periode I (Januari-April), Periode II (Mei-Agustus), Periode III (September-Desember). Berikut rekap hasil pengisian angket yang telah diperoleh:

a. Tabel Perolehan Data Periode I (Januari-April 2018)

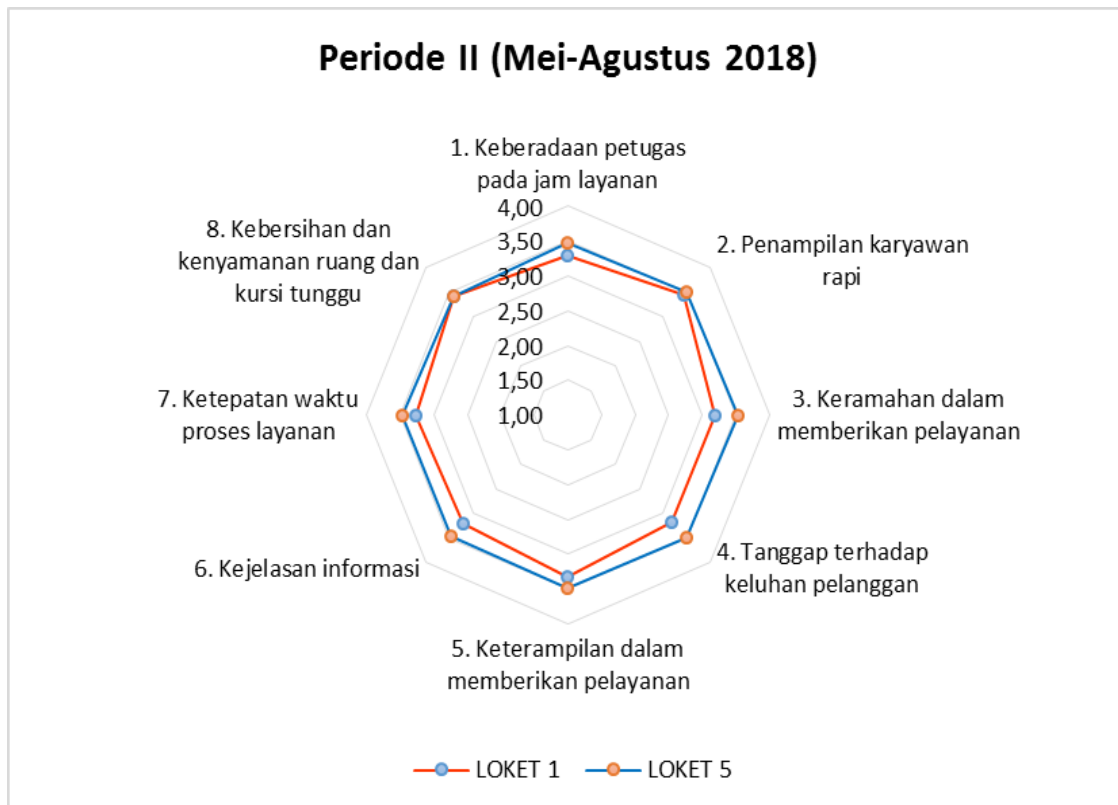
Aspek	Loket 1	Loket 5
1. Keberadaan petugas pada jam layanan	3,09	3,46
2. Penampilan karyawan rapi	3,34	3,46
3. Keramahan dalam memberikan pelayanan	2,95	3,46
4. Tanggap terhadap keluhan pelanggan	3,01	3,40
5. Keterampilan dalam memberikan pelayanan	3,15	3,47
6. Kejelasan informasi	3,04	3,45
7. Ketepatan waktu proses layanan	3,16	3,42
8. Kebersihan dan kenyamanan ruang dan kursi tunggu	3,31	3,37



Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Unit Layanan Fakultas
Periode Januari-April 2018

b. Tabel Perolehan Data Periode II (Mei-Agustus 2018)

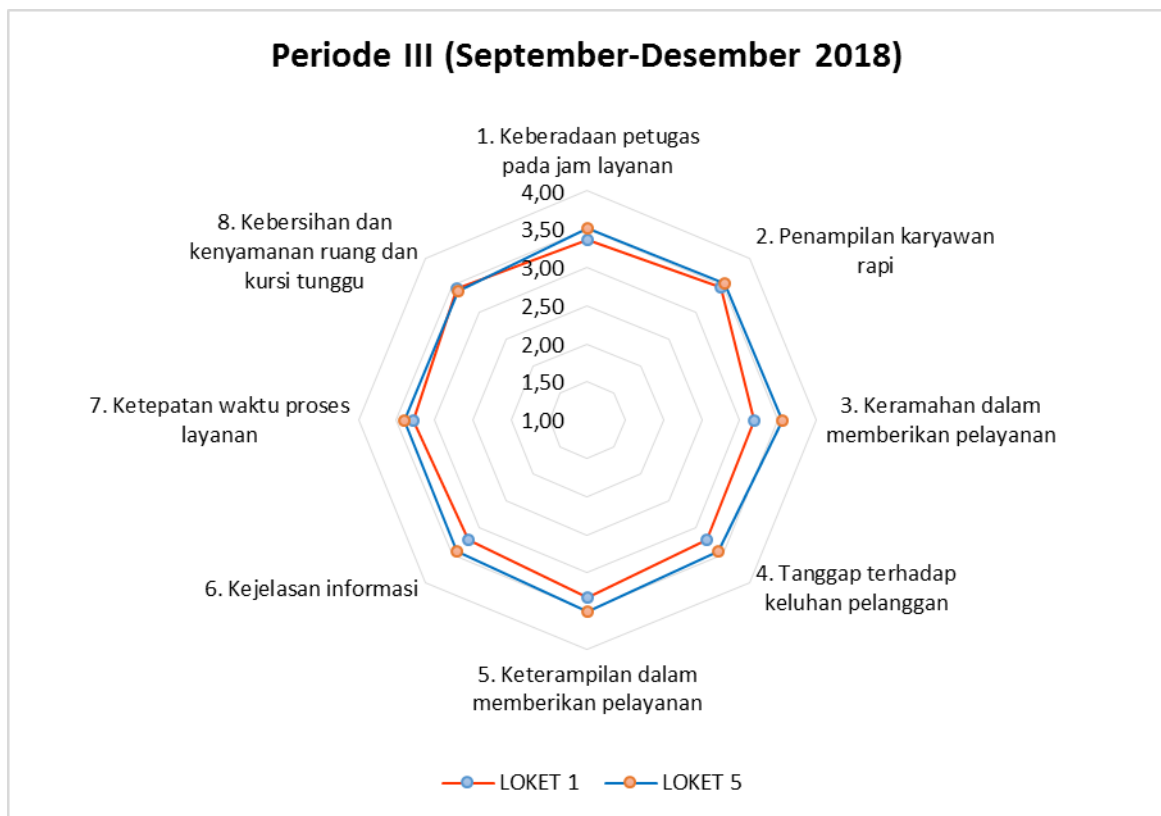
Aspek	Loket 1	Loket 5
1. Keberadaan petugas pada jam layanan	3,30	3,48
2. Penampilan karyawan rapi	3,45	3,50
3. Keramahan dalam memberikan pelayanan	3,19	3,52
4. Tanggap terhadap keluhan pelanggan	3,18	3,49
5. Keterampilan dalam memberikan pelayanan	3,33	3,48
6. Kejelasan informasi	3,20	3,47
7. Ketepatan waktu proses layanan	3,27	3,47
8. Kebersihan dan kenyamanan ruang dan kursi tunggu	3,30	3,48



Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Unit Layanan Fakultas
Periode Mei-Agustus 2018

c. Tabel Perolehan Data Periode III (September-Desember 2018)

Aspek	Loket 1	Loket 5
1. Keberadaan petugas pada jam layanan	3,36	3,51
2. Penampilan karyawan rapi	3,46	3,54
3. Keramahan dalam memberikan pelayanan	3,19	3,55
4. Tanggap terhadap keluhan pelanggan	3,22	3,44
5. Keterampilan dalam memberikan pelayanan	3,33	3,51
6. Kejelasan informasi	3,20	3,43
7. Ketepatan waktu proses layanan	3,29	3,40
8. Kebersihan dan kenyamanan ruang dan kursi tunggu	3,43	3,39



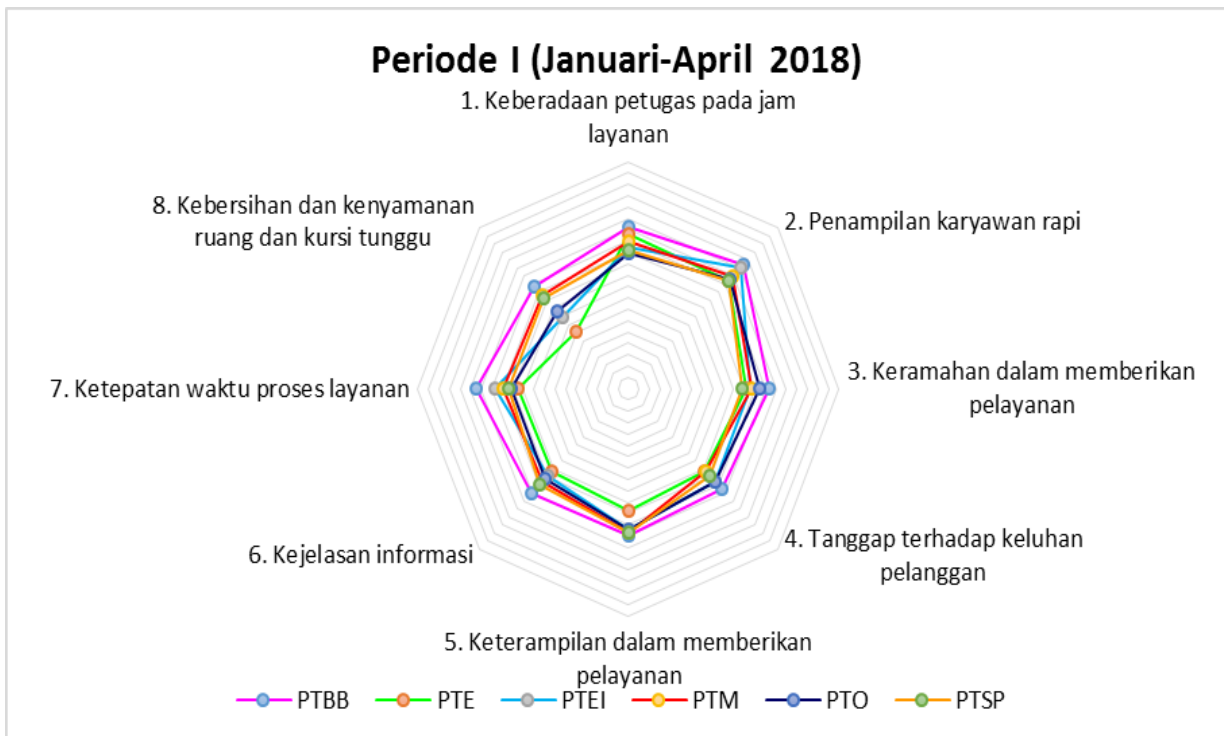
Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Unit Layanan Fakultas
Periode Mei-Agustus 2018

2. Unit Layanan di Jurusan

Unit Layanan yang dinilai di tingkat Jurusan yaitu loket pengajaran masing-masing jurusan meliputi Jurusan: PTBB, PTSP, PTO, PTM, PTE, dan PTEI. Data pengisian yang diperoleh selama tahun 2018, kemudian dibagi menjadi 3 periode.

a. Tabel Perolehan Data Periode Januari-April 2018

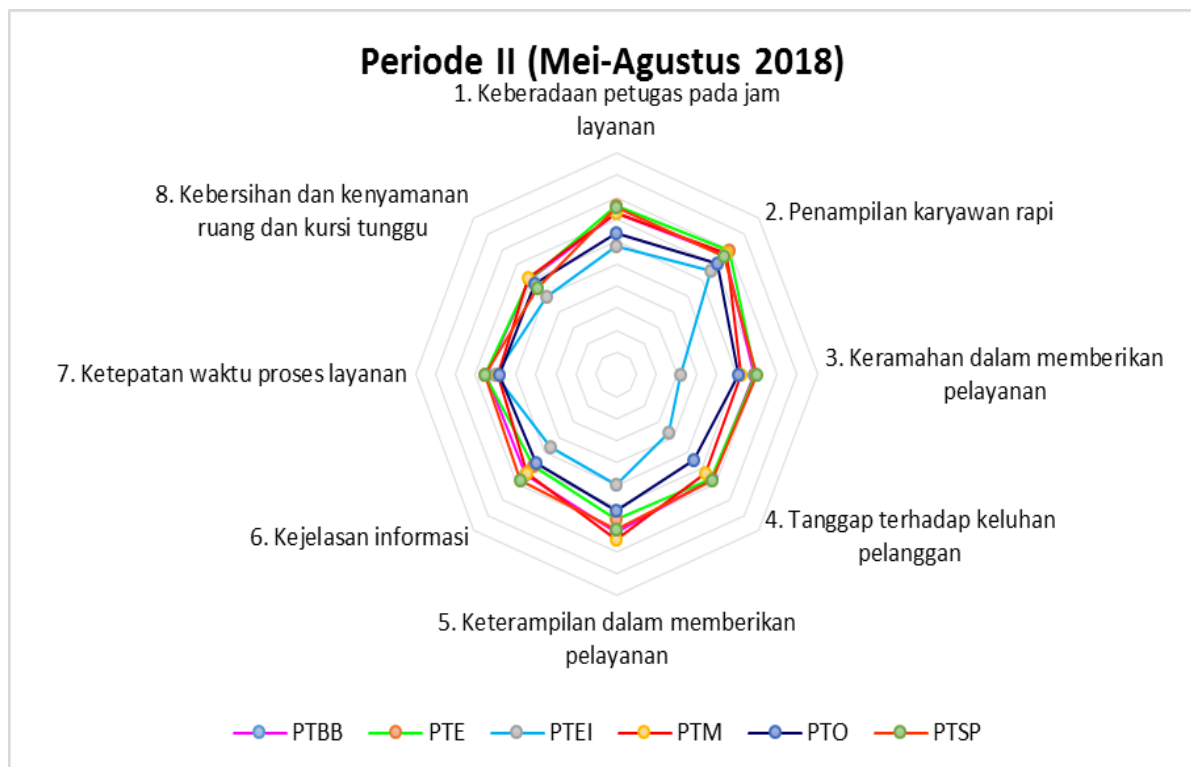
Aspek	PTBB	PTE	PTEI	PTM	PTO	PTSP
1. Keberadaan petugas pada jam layanan	3,43	3,37	3,24	3,30	3,2	3,22
2. Penampilan karyawan rapi	3,54	3,34	3,50	3,41	3,36	3,35
3. Keramahan dalam memberikan pelayanan	3,33	3,12	3,16	3,16	3,24	3,08
4. Tanggap terhadap keluhan pelanggan	3,25	3,02	3,16	3,03	3,16	3,08
5. Keterampilan dalam memberikan pelayanan	3,29	3,07	3,24	3,27	3,24	3,27
6. Kejelasan informasi	3,31	3,02	3,08	3,16	3,12	3,19
7. Ketepatan waktu proses layanan	3,44	3,05	3,27	3,19	3,12	3,14
8. Kebersihan dan kenyamanan ruang dan kursi tunggu	3,26	2,71	2,89	3,16	2,96	3,14



Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Unit Layanan Jurusan
Periode Januari-April 2018

b. Tabel Perolehan Data Periode Mei-Agustus 2018

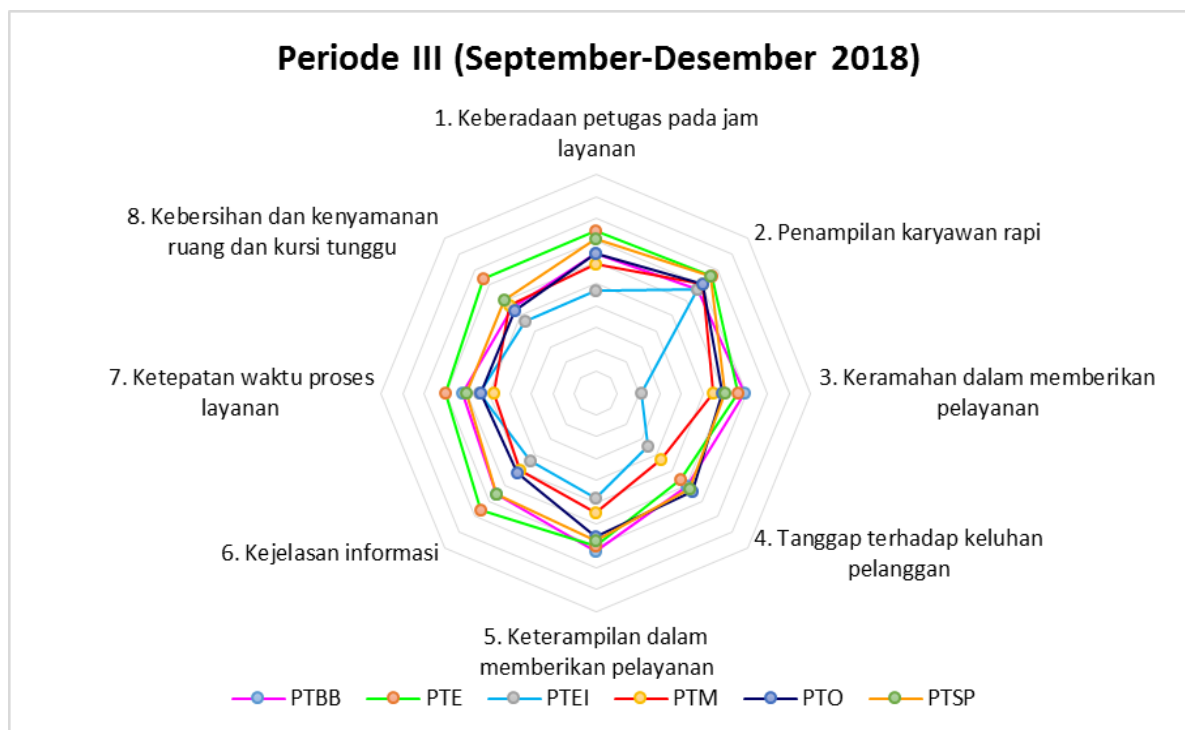
Aspek	PTBB	PTE	PTEI	PTM	PTO	PTSP
1. Keberadaan petugas pada jam layanan	3,46	3,53	3,15	3,45	3,28	3,51
2. Penampilan karyawan rapi	3,54	3,58	3,32	3,55	3,42	3,51
3. Keramahan dalam memberikan pelayanan	3,37	3,39	2,63	3,24	3,21	3,40
4. Tanggap terhadap keluhan pelanggan	3,34	3,33	2,75	3,25	3,10	3,36
5. Keterampilan dalam memberikan pelayanan	3,43	3,31	3,00	3,49	3,24	3,40
6. Kejelasan informasi	3,28	3,17	2,93	3,25	3,13	3,36
7. Ketepatan waktu proses layanan	3,30	3,31	3,20	3,18	3,17	3,31
8. Kebersihan dan kenyamanan ruang dan kursi tunggu	3,22	3,22	2,99	3,24	3,15	3,11



Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Unit Layanan Jurusan
Periode Mei-Agustus 2018

c. Tabel Perolehan Data Periode September-Desember 2018

Aspek	PTBB	PTE	PTEI	PTM	PTO	PTSP
1. Keberadaan petugas pada jam layanan	3,28	3,48	2,94	3,18	3,28	3,41
2. Penampilan karyawan rapi	3,34	3,52	3,34	3,41	3,41	3,52
3. Keramahan dalam memberikan pelayanan	3,38	3,32	2,43	3,09	3,17	3,21
4. Tanggap terhadap keluhan pelanggan	3,21	3,12	2,68	2,86	3,28	3,24
5. Keterampilan dalam memberikan pelayanan	3,45	3,40	2,96	3,09	3,31	3,34
6. Kejelasan informasi	3,31	3,52	2,87	3,00	3,03	3,31
7. Ketepatan waktu proses layanan	3,24	3,40	3,09	2,95	3,07	3,21
8. Kebersihan dan kenyamanan ruang dan kursi tunggu	3,10	3,48	2,94	3,14	3,07	3,21



Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Unit Layanan Jurusan
Periode September-Desember 2018

D. Simpulan

Berdasarkan data hasil pengisian angket di atas, dapat disimpulkan beberapa poin berikut ini:

1. Pada unit layanan fakultas terdapat perbedaan perolehan nilai secara keseluruhan, Locket 5 secara keseluruhan mendapat nilai kepuasan lebih baik dibandingkan dengan Locket 1. Berdasarkan hasil tersebut, perlu dijabarkan lagi perbedaan *job description* masing-masing loket sebelum memberikan saran perbaikan berdasarkan nilai yang diperoleh.
2. Pada unit layanan jurusan terdapat perbedaan perolehan nilai tiap periode pada jurusan yang sama. Berdasarkan hasil tersebut, perlu ditelaah terlebih dahulu bahwa perbedaan perolehan nilai masing-masing periode pada unit layanan yang sama bisa dikarenakan adanya perubahan petugas administrasi (rotasi tendik).
3. Untuk kinerja karyawan di administrasi jurusan, aspek yang memiliki nilai kepuasan yang terkecil dan perlu menjadi perhatian adalah aspek keramahan petugas dalam memberikan layanan.
4. Untuk aspek kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu memperoleh nilai yang semakin baik dari periode satu ke periode selanjutnya meskipun dengan fasilitas yang sama dalam satu tahun. Hal ini menunjukkan adanya peran petugas yang dapat meningkatkan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu khususnya di Jurusan PTE dan PTEI.
5. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa proses penjangkaran kepuasan mahasiswa terhadap unit layanan khususnya di bagian kependidikan fakultas dan jurusan dapat berjalan baik. Diharapkan dapat dilanjutkan di unit layanan bagian lain (humas, keuangan, persuratan).