

MENGUKUR INDEKS KEPUASAN MAHASISWA TERKAIT KARTU RANCANGAN STUDI FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS JAMBI

Ratnasari

Program Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
ratnaas1102@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dibuat untuk mengukur indeks kepuasan mahasiswa Universitas Jambi terkait kartu rancangan studi di Fakultas Hukum. Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif program studi Hukum di Universitas Jambi. Hasil penelitian ini yaitu pelayanan pihak terkait dalam kontrak Kartu Rancangan Studi (KRS) dinilai sudah baik/ puas, namun ada beberapa indikator yang menjadi perhatian dan perlu dievaluasi dari pelayanan ini yaitu, Variabel 'Ketetapan Jadwal' dimana sebanyak 23% responden yang memberikan poin 2, penilaian ini meliputi dari estimasi waktu maksimal pengisian KRS, ketidakjelasan jadwal perkuliahan, nama dosen dan ruang kelas. Terkait kejelasan dan Kepastian Petugas juga 23% memberikan poin 2 atau tidak puas. Hal ini dikarenakan tidak adanya informasi yang jelas pihak yang mana yang bisa dihubungi apabila mahasiswa mengalami kendala dalam penyusunan KRS tersebut.

Kata kunci: *Kartu Rancangan Studi (KRS), Universitas Jambi, Fakultas Hukum*

A. PENDAHULUAN

Dalam pembelajaran Hukum Pelayanan Publik, salah satu materinya ialah Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Mini Proyek ini menerapkan konsep Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap lingkup praktik pembelajaran lebih kecil yakni mahasiswa, sehingga mengacu terhadap pengukuran Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM), yang mengerucut kepada Mahasiswa Fakultas Hukum. Maka dari itu, dalam pemenuhan Mini Proyek, kelompok kami mengangkat "Pengukuran Indeks Kepuasan Mahasiswa Terkait Kartu Rancangan Kerja Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jambi". Yang dalam Mini Proyek ini kami akan meninjau Terkait IKM terhadap Pelayanan pengurusan KRS di Fakultas Hukum Universitas Jambi.

B. METODE

Pengumpulan Data

Dalam melakukan riset ini pengumpulan data menggunakan Kuesioner. Dengan media Google Form, yang dapat diakses melalui link berikut:

Link : https://bit.ly/Kuesioner_IKMahasiswaFHUNJA_KRS

Variabel Indeks Kepuasan Mahasiswa

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan dan Kepastian Petugas
4. Kedisiplinan Petugas
5. Tanggung jawab Petugas
6. Kemampuan Petugas
7. Kecepatan Pelayanan
8. Keadilan Mendapat Pelayanan
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas
10. Ketetapan Jadwal Pelaksanaan Pelayanan
11. Kenyamanan Lingkungan
12. Keamanan Pelayanan

Sistem Penilaian Yang Digunakan Dalam Pengumpulan Data Responden

Sistem penilaian kepuasan mahasiswa dalam mini riset ini yaitu menggunakan penilaian poin 2 Sampai 5 terhadap Variabel Kepuasan pelayanan dengan keterangan sebagai berikut:

Poin 1 = Sangat Tidak Puas

Poin 2 = Kurang Puas

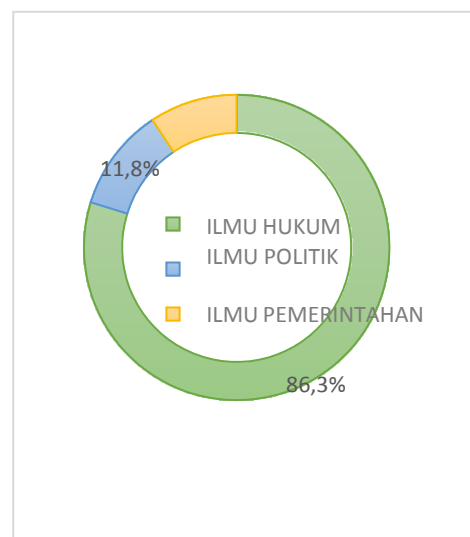
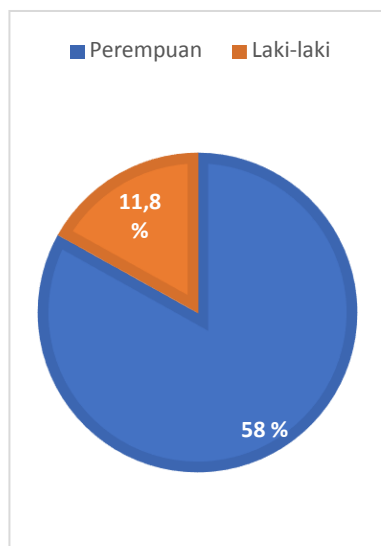
Poin 3 = Cukup Puas

Poin 4 = Puas

Poin 5 = Sangat Puas

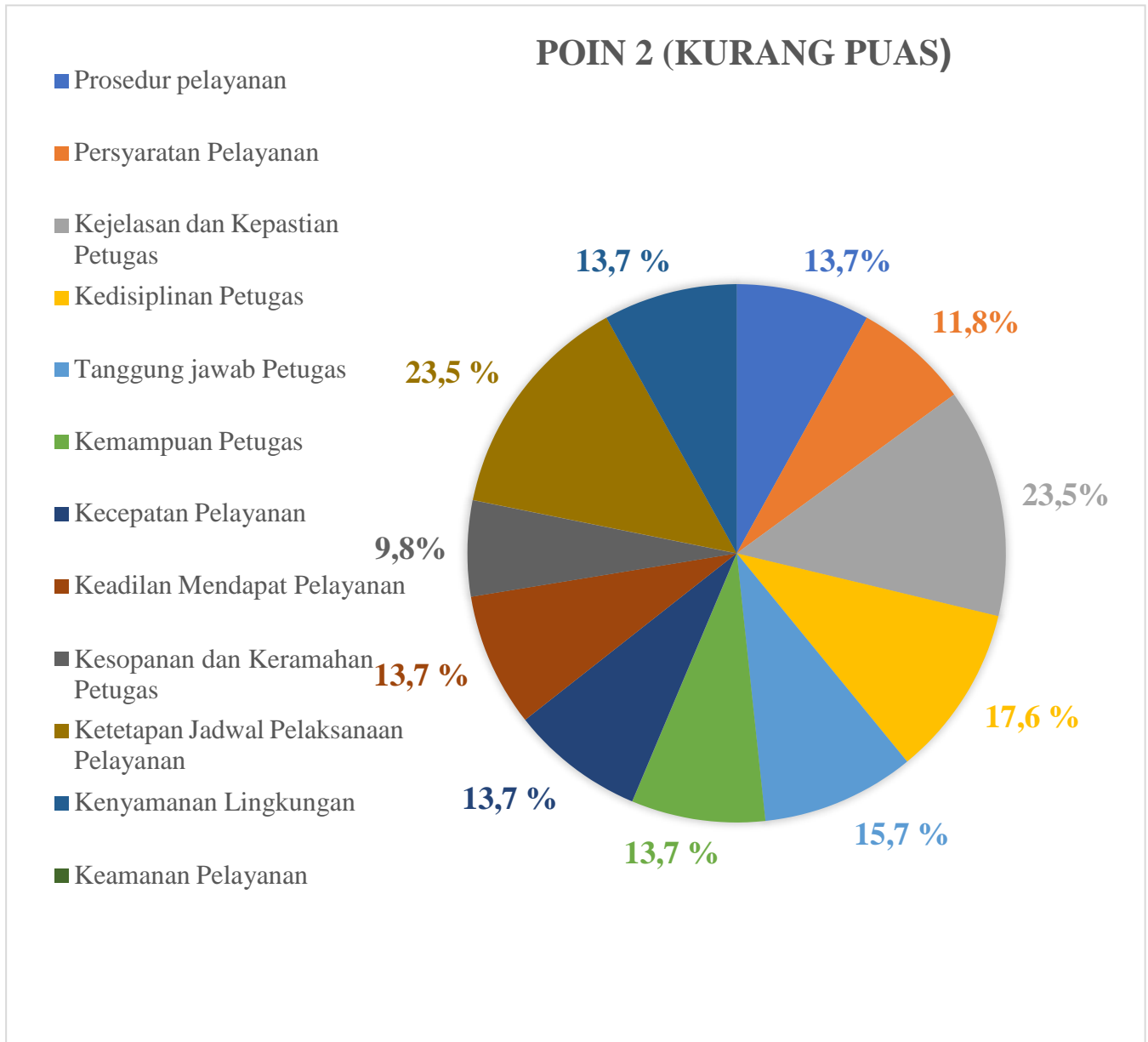
Populasi Responden

Populasi yang ditargetkan dalam mini riset ini adalah terhadap Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jambi, dengan sampel sebanyak 51 mahasiswa.

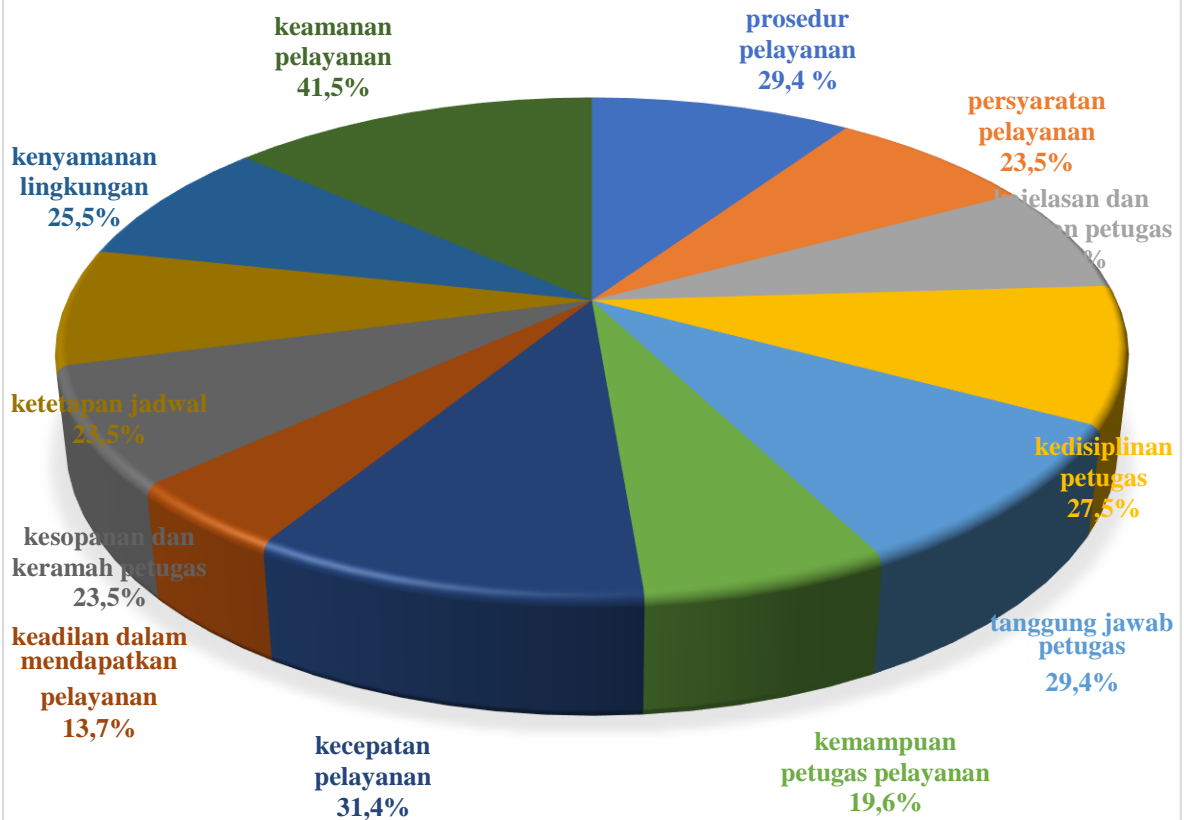


C. PEMBAHASAN
Hasil Mini Riset

Diagram Penilaian Kepuasan Mahasiswa

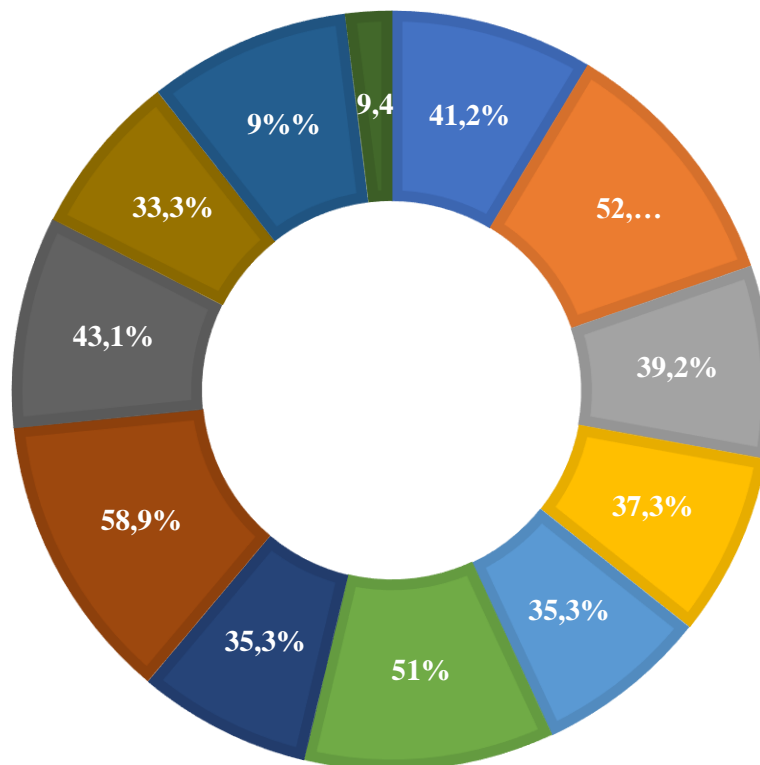


POIN 3 (CUKUP PUAS)



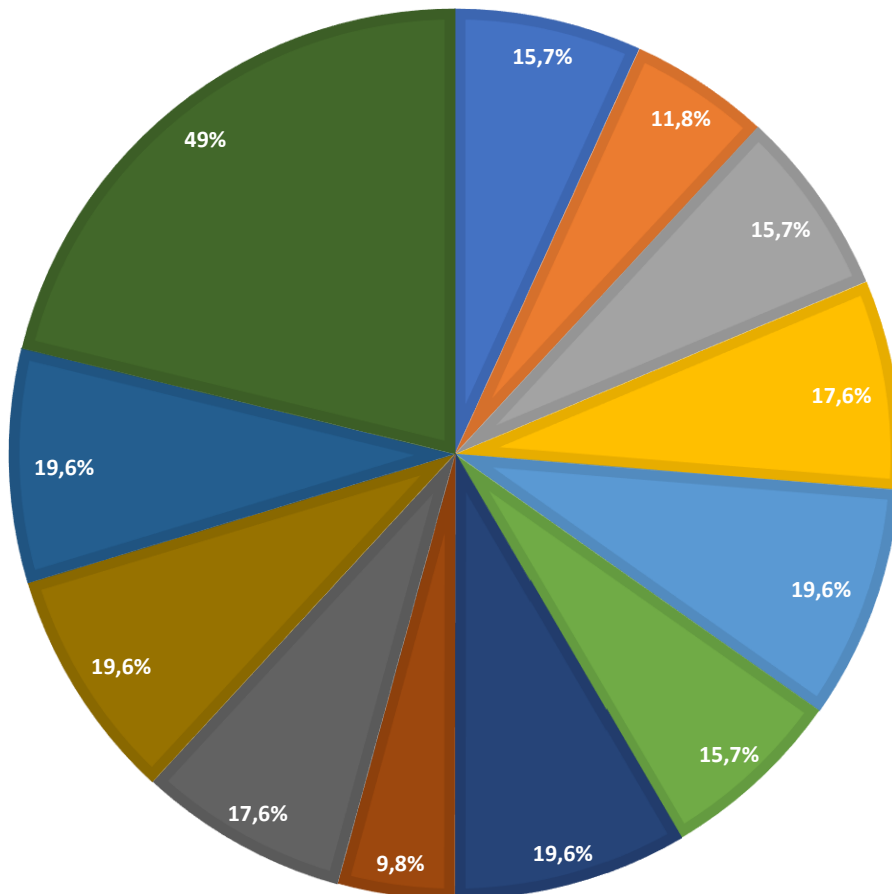
POIN 4 (PUAS)

- prosedur pelayanan
- persyaratan pelayanan
- kejelasan dan kepastian petugas
- kedisiplinan petugas
- tanggung jawab petugas
- kemampuan petugas pelayanan
- kecepatan pelayanan
- keadilan dalam mendapatkan pelayanan
- kesopanan dan keramahan petugas
- ketetapan jadwal
- kenyamanan lingkungan
- keamanan pelayanan



POIN 5 (SANGAT PUAS)

- prosedur pelayanan
- kejelasan dan kepastian
- tanggung jawab petugas
- kecepatan pelayanan
- kesopanan dan keramahan petugas
- kenyamanan lingkungan
- persyaratan pelayanan
- kedisiplinan petugas
- kemampuan petugas pelayanan
- keadilan dalam mendapat pelayanan
- ketetapan jadwal
- keamanan pelayanan



D. PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil pengumpulan data terhadap "Pengukuran Indeks Kepuasan Mahasiswa Terkait Kartu Rancangan Studi Fakultas Hukum Universitas Jambi", bahwa pelayanan pihak terkait dalam kontrak Kartu Rancangan Studi (KRS) dinilai sudah baik/ puas, namun ada beberapa indikator yang menjadi perhatian dan perlu dievaluasi dari pelayanan ini yaitu, Variabel 'Ketetapan Jadwal' dimana sebanyak 23% responden yang memberikan poin 2, penilaian ini meliputi dari estimasi waktu maksimal pengisian KRS, ketidakjelasan jadwal perkuliahan, nama dosen dan ruang kelas. Terkait kejelasan dan Kepastian Petugas juga 23% memberikan poin 2 atau tidak puas. Hal ini dikarenakan tidak adanya informasi yang jelas pihak yang mana yang bisa dihubungi apabila mahasiswa mengalami kendala dalam penyusunan KRS tersebut.

Saran

1. Perlu adanya perbaikan pelayanan pada indikator IKM mengenai ketetapan waktu. Perlu adanya penambahan waktu untuk pengisian KRS dan dalam penyusunan KRS perlu adanya kepastian jadwal perkuliahan terlebih dahulu agar mahasiswa dapat dengan mudah mengontrak mata kuliah, serta perlunya mengupload nama dosen dan ruang kelas pada saat dimulai dibukanya jadwal kontrak KRS
2. Perlu adanya informasi kejelasan dan Kepastian petugas yang bertanggung jawab dalam menangani KRS ini agar mahasiswa lebih muda untuk konsultasi apabila terjadi kendala atau kesalahan yang dilakukan saat melakukan kontrak KRS

DAFTAR PUSTAKA

<https://www.quipper.com/id/blog/quipper-campus/campus-life/n-apa-itu-krs-adalah/amp/>. (Diakses 15 Desember 2022)

<https://media.neliti.com/media/publications/234938-indeks-kepuasan-mahasiswa-terhadap-pelay-2eacdd7f.pdf>. (Diakses 15 Desember 2022)