

ANALISIS DAN STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA IPB TERHADAP PENYELENGGARAAN ASRAMA TINGKAT PERSIAPAN BERSAMA (TPB) IPB

(The Analysis and Strategy to Improve the Satisfaction of Students of Bogor Agricultural University's on IPB Dormitory)

Andhika Safaat¹, Diah Krisnatuti Pranadji², Megawati Simanjuntak²

ABSTRACT. *Consumer is the determinant factor for the quality of services. Students as the stakeholder of Bogor Agricultural University (IPB) need to receive the best services. The aimed of this research were to analyze students' satisfaction on dormitory in Bogor Agricultural University (IPB) and to identify strategy to improve students' satisfaction. The design of this research was cross sectional study, which carried out in IPB campus, Darmaga-Bogor, West Java for six months since September 2006 to February 2007. Numbers of samples were 289 students. The result showed that the attributes needed to be improved at man's dormitory were bath room, water availability, the adjustment program for new students, the material construction of dormitory program, the activity of dormitory program, the access to complaint, the dormitory management, the waste management, the safety at room, the taste of food at canteen, the menu variation, the nutrition of food, the price of food at canteen, the hygiene of food at canteen, and the cleanliness at canteen. Meanwhile, at women dormitory the main priorities to be improved were bath room, water availability, the place to iron, dispenser, the license for being late, the night's alarm, the adjustment program, the material construction of dormitory, the activity of dormitory program, the place for complaint, the waste management, the safety at room, the taste of food at canteen, the menu variation, the hygiene of food and the cleanliness at canteen.*

Keywords: *satisfaction, strategy, students, analysis, dormitory*

PENDAHULUAN

Institut Pertanian Bogor (IPB) sebagai salah satu perguruan tinggi terbesar di Indonesia yang berstatus BHMN (Badan Hukum Milik Negara) terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa sebagai konsumennya dalam bidang jasa pendidikan. Persaingan yang semakin ketat dengan perguruan tinggi negeri dan swasta lainnya, membuat pihak manajemen IPB harus memikirkan strategi dalam memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Hal ini sejalan dengan motto dan misi IPB sebagai perguruan tinggi yaitu mencari dan memberi yang terbaik dengan menghasilkan sumberdaya manusia yang berkualitas dan berkompetensi terutama di bidang pertanian tropika.

Pihak manajemen IPB dalam upayanya memberikan kepuasan

kepada konsumennya (mahasiswa) adalah dengan menyediakan berbagai fasilitas yang menunjang proses belajar mengajar. Salah satu fasilitas yang diberikan IPB kepada mahasiswa adalah asrama untuk mahasiswa Tingkat Persiapan Bersama (TPB). Hal ini bertujuan agar mahasiswa baru yang datang ke IPB dapat beradaptasi dengan lingkungan kampus dan melatih kemandirian sebagai seorang mahasiswa. Berbagai sarana juga diberikan di dalam asrama yaitu mencakup sarana untuk keperluan belajar, makan, tidur, cuci, setrika, ruang rekreasi dan televisi, serta sarana olahraga ringan.

Kualitas asrama perlu dipertahankan dengan pemeliharaan dan perawatan rutin. Hal tersebut perlu dilakukan agar kepuasan mahasiswa terpenuhi dan citra IPB

tidak mengalami kemunduran dari segi kualitas maupun kuantitas mahasiswa.

Konsumen merupakan pihak yang menentukan kualitas jasa pelayanan. Oleh karena itu, IPB perlu mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan dan kebutuhan pelanggan yang perlu dipenuhinya. Informasi mengenai jumlah pelanggan yang merasa puas dan yang tidak puas mencakup informasi tentang dalam hal apa ketidakpuasan itu terjadi, dapat diperoleh melalui survei kepuasan konsumen. Dengan mengetahui variabel-variabel yang menyebabkan kepuasan dan ketidakpuasan konsumen, pihak manajemen dapat mengantisipasi langkah-langkah yang perlu diambil IPB. Terkait dengan hal tersebut, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui apakah mahasiswa IPB puas atau tidak terhadap fasilitas asrama yang sudah diberikan oleh IPB. Rekomendasi langkah-langkah yang harus diambil pihak IPB akan dirumuskan dengan berpijak pada hasil analisis kepuasan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan merumuskan strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa IPB terhadap penyelenggaraan fasilitas asrama .

METODE

Disain Penelitian

Disain penelitian ini adalah *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di Kampus IPB Darmaga-Bogor, Jawa Barat selama 6 bulan yakni dari bulan September 2006 hingga Februari 2007.

Teknik Penentuan Sampel

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa IPB angkatan 42 yang tinggal di asrama. Penentuan contoh penelitian penyelenggaraan asrama TPB-IPB menggunakan teknik *convenience sampling* (contoh diambil berdasarkan ketersediaan

dan kemudahan untuk mendapatkannya). Dengan kata lain, contoh diambil atau terpilih karena contoh tersebut ada pada tempat dan waktu yang tepat (Durianto, Sugiarto & Sitinjak 2001). Seluruh contoh berjumlah 289 mahasiswa TPB-IPB yang diharapkan dapat menjadi representasi untuk merumuskan strategi meningkatkan kepuasan terhadap asrama TPB-IPB.

Teknik Pengambilan Data

Data penelitian terbagi atas dua bagian yakni data primer dan sekunder. Data primer yaitu berupa kuisisioner yang diberikan secara langsung kepada responden untuk memperoleh informasi tentang kepuasan yang mencakup kinerja dan harapan contoh. Sementara, data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui dokumentasi seperti karakteristik mahasiswa IPB secara keseluruhan, sistem penyelenggaraan akademik dan keadaan umum asrama mahasiswa TPB. Sumber data sekunder adalah dari Direktorat AJMP dan pihak asrama IPB.

Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data dilakukan menggunakan *Microsoft Excel* dan *SPSS 10.1 for Windows*. Tahapan pengolahan mencakup *entry*, *cleaning*, dan analisis deskriptif dan inferensia. Untuk menjawab sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan asrama TPB-IPB, digunakan *Importance-Performance Matrix Analysis* (Rangkuti 2002). Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert dari skala 1 hingga 5. Untuk menganalisis perbedaan kepuasan antara mahasiswa dan mahasiswi digunakan analisis Kruskal Wallis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Contoh dan Keluarga

Mayoritas (73.4%) contoh penelitian adalah berjenis kelamin perempuan. Persentase terbesar (41.4%) contoh meninggalkan asrama 1-3 kali sebulan. Persentase terbesar (49%) contoh berasal dari wilayah Jawa. Mayoritas (64%) contoh, masuk IPB melalui jalur Undangan Seleksi Masuk IPB (USMI). Persentase terbesar (46.7%) contoh mahasiswa dan (45.8%) mahasiswi mendapat uang saku antara Rp 250.000 hingga Rp 499.999/bulannya dengan rata-rata Rp 449.846/bulan. Sebagian besar (90%) contoh beragama Islam.

Persentase terbesar pekerjaan bapak contoh baik pada mahasiswa (37.7%) maupun mahasiswi (35.8%) adalah PNS/Polri/TNI dan persentase terbesar (42.9%) ibu contoh mahasiswa dan (60.8%) ibu contoh mahasiswi adalah tidak bekerja. Persentase terbesar pendidikan bapak contoh (41%) dan pendidikan ibu contoh (38%) adalah SLTA. Lebih dari separuh (55.3%) jumlah anggota keluarga pada contoh mahasiswa dan contoh mahasiswi (51.5%) termasuk dalam kategori kurang dari atau sama dengan 4 orang. Secara keseluruhan, rata-rata pendapatan keluarga contoh per kapita adalah Rp 445.639/bulan dengan kisaran Rp 57.142/kap/bl hingga Rp 2.000.000/kap/bl. Persentase terbesar pendapatan perkapita keluarga contoh mahasiswa (46.7%) dan contoh mahasiswi (45.5%) berada pada kategori antara Rp 250.000 hingga Rp 499.999/kap/bl.

Analisis Kepuasan Mahasiswa IPB terhadap Penyelenggaraan Asrama TPB-IPB

Dimensi Fasilitas Umum.
Secara keseluruhan atribut pada

dimensi fasilitas umum dianggap penting oleh mahasiswa dan mahasiswi, tetapi tingkat kinerjanya kurang memuaskan. Contoh mahasiswa merasa bahwa kinerja atribut ketersediaan air sangat kurang (Tabel 1). Pada dasarnya kebutuhan air sangat vital bagi seluruh mahasiswa yang tinggal di asrama putera. Kinerja atribut yang dianggap paling rendah oleh contoh mahasiswi adalah atribut telepon dalam asrama. Hal ini dikarenakan telepon di asrama puteri berada di ruang Badan Pengurus Asrama (BPA), dimana bila ada telepon akan diumumkan lewat pengeras suara. Cara seperti ini dianggap kurang praktis dan contoh mahasiswi merasa kesulitan jika mendapatkan telepon penting. Sedangkan kinerja yang dianggap cukup puas oleh contoh mahasiswa dan contoh mahasiswi adalah atribut hubungan dengan teman sekamar. Hal ini dikarenakan contoh merasa cukup puas dengan pembagian teman sekamar.

Berdasarkan uji beda Kruskal Wallis, terdapat dua atribut yang memiliki perbedaan yang nyata ($p < 0.01$) antara kepuasan mahasiswa dan mahasiswi terhadap fasilitas umum asrama, yaitu tempat olah raga (lapangan) dan wartel. Atribut teman sekamar, kamar mandi, dan dispenser memiliki perbedaan yang nyata ($p < 0.05$) antara contoh mahasiswa dan mahasiswi (Tabel 1). Pada atribut hiburan (televisi) memiliki perbedaan yang nyata ($p < 0.1$) antara contoh mahasiswa dan mahasiswi. Sedangkan atribut sarana fisik (kamar), aula, pelayanan cuci, tempat setrika, ketersediaan air, tempat ibadah, tempat parkir dan telepon dalam asrama tidak memiliki perbedaan yang nyata ($p > 0.1$) antara contoh mahasiswa dan mahasiswi.

Tabel 1. Rata-rata kinerja dan kepentingan, sebaran tingkat kepuasan serta uji beda Kruskal Wallis berdasarkan atribut pada dimensi fasilitas umum

| No | Atribut Dimensi Fasilitas Umum | Mahasiswa | | | | Mahasiswi | | | | KW |
|----|--------------------------------|-----------|------|----------------|----------|-----------|------|----------------|----------|----------------------|
| | | Kr | Kp | Tidak Puas (%) | Puas (%) | Kr | Kp | Tidak Puas (%) | Puas (%) | |
| 1 | Sarana fisik (kamar) | 2.63 | 4.69 | 90.8 | 9.2 | 2.63 | 4.66 | 96.7 | 3.3 | 0.894 ^{tn} |
| 2 | Hubungan dengan teman sekamar | 3.71 | 4.74 | 80.0 | 20.0 | 3.45 | 4.71 | 71.4 | 28.6 | 0.045 ^{**} |
| 3 | Kamar mandi | 2.09 | 4.79 | 97.4 | 2.6 | 2.33 | 4.79 | 97.2 | 2.8 | 0.033 ^{**} |
| 4 | Aula | 2.63 | 4.43 | 92.1 | 7.9 | 2.72 | 4.55 | 89.6 | 10.4 | 0.446 ^{tn} |
| 5 | Pelayanan cuci | 2.71 | 4.35 | 85.5 | 14.5 | 2.75 | 4.4 | 85.7 | 14.3 | 0.721 ^{tn} |
| 6 | Tempat setrika | 2.36 | 4.54 | 93.4 | 6.6 | 2.24 | 4.43 | 94.8 | 5.2 | 0.277 ^{tn} |
| 7 | Ketersediaan Air | 1.82 | 4.82 | 98.7 | 1.3 | 1.95 | 4.75 | 98.6 | 1.4 | 0.240 ^{tn} |
| 8 | Tempat olah raga (lapangan) | 2.74 | 4.35 | 94.7 | 5.3 | 2.2 | 4.51 | 90.4 | 9.6 | 0.000 ^{***} |
| 9 | Tempat ibadah | 2.95 | 4.66 | 90.8 | 9.2 | 2.96 | 4.73 | 92.9 | 7.1 | 0.904 ^{tn} |
| 10 | Tempat parkir | 2.98 | 4.31 | 84.2 | 15.8 | 2.89 | 4.47 | 82.4 | 17.6 | 0.518 ^{tn} |
| 11 | Dispenser | 2.55 | 4.63 | 89.3 | 10.7 | 2.33 | 4.5 | 93.8 | 6.2 | 0.031 ^{**} |
| 12 | Hiburan (televisi) | 2.41 | 4.48 | 90.5 | 9.5 | 2.62 | 4.41 | 90.0 | 10.0 | 0.058 [*] |
| 13 | Telepon dalam asrama | 1.85 | 4.32 | 85.1 | 14.9 | 1.88 | 4.12 | 92.4 | 7.6 | 0.714 ^{tn} |
| 14 | Wartel | 2.5 | 4.33 | 83.6 | 16.4 | 2.15 | 4.13 | 91.0 | 9.0 | 0.004 ^{***} |
| | Rata-rata | 2.47 | 4.5 | | | 2.42 | 4.48 | | | |

Keterangan : Kr = Kinerja; Kp = Kepentingan;

* = berbeda nyata pada $p < 0.1$;

*** = berbeda nyata pada $p < 0.01$;

** = berbeda nyata pada $p < 0.05$;

^{tn} = tidak berbeda nyata

Pada dimensi fasilitas umum (Tabel 1), atribut ketersediaan air merupakan atribut yang dinyatakan paling tidak memuaskan oleh contoh mahasiswa (98.7%) dan contoh mahasiswi (98.6%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lestary (2004) yang menyatakan bahwa persentase terbesar (87%) kelengkapan fasilitas fisik asrama tahun 2002/2003 dinilai kurang dan tidak baik. Oleh karena itu, berdasarkan perkembangan asrama dari tahun 2002 hingga 2005 tidak terlihat adanya perbaikan yang signifikan.

Dimensi Peraturan Asrama.

Pada dimensi peraturan asrama (Tabel 2), secara keseluruhan baik pada mahasiswa maupun mahasiswi, atribut peraturan membawa alat elektronik memiliki kinerja yang paling rendah jika dibandingkan dengan atribut yang lain. Hal ini dikarenakan peraturan asrama yang sangat ketat dalam membawa alat-alat elektronik ke dalam asrama. Pada kedua asrama, contoh hanya diperbolehkan

membawa *walkman* dan *charger HP*, namun untuk peraturan asrama yang terbaru memperbolehkan membawa laptop. Sedangkan atribut yang memiliki kinerja yang dianggap cukup puas oleh contoh mahasiswa adalah atribut tamu meninggalkan KTP dan larangan masuk bagi lawan jenis. Hal ini disebabkan pihak asrama menerapkan peraturan ini dengan baik. Pada contoh mahasiswi, atribut yang dianggap memiliki kinerja yang tertinggi adalah atribut larangan masuk bagi lawan jenis, hal ini dikarenakan pihak asrama menerapkan peraturan ini di asrama puteri dengan baik.

Berdasarkan uji beda Kruskal Wallis, terlihat perbedaan yang nyata ($p < 0.01$) antara kepuasan mahasiswa dan mahasiswi terhadap semua atribut peraturan asrama. Hal ini terjadi karena perbedaan persepsi serta kepentingan antara mahasiswa dan mahasiswi mengenai peraturan asrama. Contoh mahasiswi merasakan kinerja dari peraturan asrama puteri masih jauh dari yang

diharapkan dimana mahasiswi merasa peraturan yang ada di asrama terlalu ketat jika dibandingkan

dengan kinerja peraturan pada asrama putera.

Tabel 2. Rata-rata kinerja dan kepentingan, sebaran tingkat kepuasan serta uji beda Kruskal Wallis berdasarkan atribut pada dimensi peraturan asrama

| No | Atribut Dimensi Peraturan Asrama | Mahasiswa | | | | Mahasiswi | | | | KW |
|----|--------------------------------------|-----------|------|----------------|----------|-----------|------|----------------|----------|----------|
| | | Kr | Kp | Tidak Puas (%) | Puas (%) | Kr | Kp | Tidak Puas (%) | Puas (%) | |
| 1 | Jam malam | 2.91 | 4.17 | 68.9 | 31.1 | 2.58 | 3.79 | 82.8 | 17.2 | 0.006*** |
| 2 | Tamu meninggalkan KTP | 3.06 | 4.1 | 73.3 | 26.7 | 2.7 | 3.93 | 72.8 | 27.2 | 0.002*** |
| 3 | Larangan masuk bagi lawan jenis | 3.22 | 4.32 | 72.6 | 27.4 | 2.77 | 4.21 | 76.3 | 23.7 | 0.003*** |
| 4 | Masuk asrama lepas sandal | 2.95 | 4.2 | 89.0 | 11.0 | 2.63 | 4.4 | 79.9 | 20.1 | 0.007*** |
| 5 | Perijinan bagi yang terlambat pulang | 2.93 | 4.15 | 73.0 | 27.0 | 2.63 | 4.05 | 78.0 | 22.0 | 0.007*** |
| 6 | Hukuman bagi pelanggar peraturan | 2.96 | 4.02 | 87.7 | 12.3 | 2.64 | 4.24 | 73.2 | 26.8 | 0.002*** |
| 7 | Peraturan membawa alat elektronik | 2.49 | 3.63 | 71.2 | 28.8 | 2.13 | 3.69 | 70.7 | 29.3 | 0.004*** |
| | Rata-rata | 2.93 | 4.08 | | | 2.58 | 4.04 | | | |

Keterangan : Kr = Kinerja; Kp = Kepentingan; *** = berbeda nyata pada $p < 0.01$

Sebagian besar (89%) contoh mahasiswa menyatakan tidak puas terhadap atribut masuk asrama lepas sandal. Hal ini dikarenakan sandal yang diletakkan di luar sering hilang atau tertukar dengan sandal milik orang lain (Tabel 2). Sedangkan bagi sebagian besar (82.8%) contoh mahasiswi merasakan ketidakpuasan terhadap atribut jam malam. Hal ini dikarenakan peraturan yang dianggap terlalu ketat, sehingga mengalami kesulitan jika akan mengerjakan tugas di luar lingkungan asrama atau kegiatan lainnya hingga malam.

Dimensi Harga. Secara keseluruhan atribut pada dimensi harga dianggap penting oleh mahasiswa dan mahasiswi, tetapi tingkat kinerjanya kurang memuaskan. Atribut kesesuaian

dengan fasilitas yang diberikan pada dimensi harga merupakan atribut yang memiliki kinerja yang paling rendah baik menurut contoh mahasiswa maupun mahasiswi (Tabel 3). Berdasarkan hasil uji beda Kruskal Wallis, terlihat perbedaan yang nyata ($p < 0.1$) antara contoh mahasiswa dan mahasiswi pada atribut tingkat kemahalan. Sementara itu, atribut kesesuaian dengan fasilitas yang diberikan dan atribut perbandingan dengan tempat lain tidak berbeda nyata ($p > 0.1$) antara mahasiswa dan mahasiswi. Atribut kesesuaian dengan fasilitas yang diberikan dinyatakan paling tidak memuaskan oleh contoh mahasiswa (94.6%) dan mahasiswi (93.8%).

Tabel 3. Rata-rata kinerja dan kepentingan, sebaran tingkat kepuasan serta uji beda Kruskal Wallis berdasarkan atribut pada dimensi harga

| No | Atribut Dimensi Harga | Mahasiswa | | | | Mahasiswi | | | | KW |
|----|--|-----------|------|----------------|----------|-----------|------|----------------|----------|---------------------|
| | | Kr | Kp | Tidak Puas (%) | Puas (%) | Kr | Kp | Tidak Puas (%) | Puas (%) | |
| 1 | Tingkat kemahalan | 2.58 | 4.48 | 90.5 | 9.5 | 2.36 | 4.49 | 87.2 | 12.8 | 0.096 * |
| 2 | Kesesuaian dengan fasilitas yang diberikan | 2.35 | 4.62 | 94.6 | 5.4 | 2.21 | 4.56 | 93.8 | 6.2 | 0.304 ^{tn} |
| 3 | Perbandingan dengan tempat lain | 2.5 | 4.42 | 91.9 | 8.1 | 2.52 | 4.47 | 90.0 | 10.0 | 0.830 ^{tn} |
| | Rata-rata | 2.48 | 4.51 | | | 2.36 | 4.51 | | | |

Keterangan : Kr = Kinerja; Kp = Kepentingan; * = berbeda nyata pada $p < 0.1$; ^{tn} = tidak berbeda nyata

Dimensi Program Asrama.
 Pada dimensi program asrama (Tabel 4), contoh mahasiswa dan mahasiswi merasa kinerja dari atribut materi program asrama masih rendah. Program yang ada di asrama dinilai terlalu banyak, padahal dari sebagian besar program yang ada hanya beberapa program yang dianggap menarik. Terkadang contoh merasa terpaksa menjalani program yang ada di asrama dikarenakan program wajib untuk diikuti, bukan karena keinginan sendiri. Berdasarkan uji beda Kruskal

Wallis, ternyata semua atribut yang ada pada dimensi program asrama tidak menunjukkan perbedaan yang nyata ($p > 0.1$) antara contoh mahasiswa dan mahasiswi. Sebagian besar (90.4%) contoh mahasiswa menyatakan paling tidak puas terhadap atribut sosialisasi, materi, dan jenis kegiatan dan sebagian besar (92.6%) contoh mahasiswi menyatakan paling tidak puas pada atribut mengganggu akademik atau tidak.

Tabel 4. Rata-rata kinerja dan kepentingan, sebaran tingkat kepuasan serta uji beda Kruskal Wallis berdasarkan atribut pada dimensi harga

| No | Atribut Dimensi Program Asrama | Mahasiswa | | | | Mahasiswi | | | | KW |
|----|--------------------------------|-----------|------|----------------|----------|-----------|------|----------------|----------|---------------------|
| | | Kr | Kp | Tidak Puas (%) | Puas (%) | Kr | Kp | Tidak Puas (%) | Puas (%) | |
| 1 | Sosialisasi | 3.04 | 4.36 | 90.4 | 9.6 | 2.88 | 4.46 | 88.6 | 11.4 | 0.106 ^{tn} |
| 2 | Materi | 2.73 | 4.41 | 90.4 | 9.6 | 2.69 | 4.5 | 92.4 | 7.6 | 0.765 ^{tn} |
| 3 | Jenis kegiatan | 2.9 | 4.44 | 90.4 | 9.6 | 2.73 | 4.54 | 93.4 | 6.6 | 0.234 ^{tn} |
| 4 | Manfaatnya | 3.08 | 4.43 | 87.7 | 12.3 | 2.99 | 4.53 | 88.6 | 11.4 | 0.534 ^{tn} |
| 5 | Intensitas program | 2.91 | 4.22 | 83.6 | 16.4 | 2.75 | 4.3 | 83.2 | 16.8 | 0.156 ^{tn} |
| | Rata-rata | 2.93 | 4.37 | | | 2.81 | 4.47 | | | |

Keterangan : Kr = Kinerja; Kp = Kepentingan; ^{tn} = tidak berbeda nyata

Dimensi SR (Senior Resident).
 Secara keseluruhan atribut pada dimensi SR dianggap penting oleh mahasiswa dan mahasiswi. Berdasarkan tingkat kinerja pada contoh mahasiswa, atribut keramahan dan kepedulian tergolong cukup

memuaskan dan atribut keberadaan tergolong kurang memuaskan. Pada contoh mahasiswi, atribut keramahan tergolong cukup memuaskan, sedangkan atribut kepedulian dan keberadaan tergolong kurang memuaskan (Tabel 5).

Tabel 5. Rata-rata kinerja dan kepentingan, sebaran tingkat kepuasan serta uji beda Kruskal Wallis berdasarkan atribut pada dimensi SR

| No | Atribut Dimensi SR | Mahasiswa | | | | Mahasiswi | | | | KW |
|-----------|--------------------|-----------|------|----------------|----------|-----------|------|----------------|----------|---------------------|
| | | Kr | Kp | Tidak Puas (%) | Puas (%) | Kr | Kp | Tidak Puas (%) | Puas (%) | |
| 1 | Keramahan | 3.1 | 4.69 | 86.7 | 13.3 | 3.12 | 4.56 | 89.5 | 10.5 | 0.985 ^{tn} |
| 2 | Kepedulian | 3.11 | 4.69 | 85.3 | 14.7 | 2.99 | 4.57 | 88.1 | 11.9 | 0.319 ^{tn} |
| 3 | Keberadaan | 2.99 | 4.6 | 86.7 | 13.3 | 2.78 | 4.53 | 91.4 | 8.6 | 0.073 [*] |
| Rata-rata | | 3.07 | 4.66 | | | 2.73 | 4.54 | | | |

Keterangan : Kr = Kinerja; Kp = Kepentingan; * = berbeda nyata pada $p < 0.1$; ^{tn} = tidak berbeda nyata

Pada dimensi SR ternyata atribut keberadaan SR memiliki kinerja yang rendah pada contoh mahasiswa dan mahasiswi. SR dinilai masih kurang bekerja maksimal (Tabel 5). Sebaliknya atribut yang memiliki kinerja yang dianggap cukup puas oleh contoh mahasiswa adalah keramahan dan kepedulian. Hal ini disebabkan SR yang berada di asrama memiliki kepedulian terhadap masalah yang dihadapi para mahasiswa. Sebagian besar (86.7%) contoh mahasiswa menyatakan paling tidak puas terhadap atribut keramahan dan keberadaan SR. Sebagian besar (91.4%) contoh mahasiswi juga menyatakan paling tidak puas terhadap atribut keberadaan SR.

Berdasarkan uji beda Kruskal Wallis, terlihat perbedaan yang nyata ($p < 0.1$) antara contoh mahasiswa dan mahasiswi terhadap keberadaan SR. Contoh mahasiswi menganggap kinerja SR masih kurang jika dibandingkan dengan contoh

mahasiswa. Hal ini dikarenakan contoh mahasiswi lebih membutuhkan keberadaan SR untuk membantu dalam penyesuaian diri di asrama.

Dimensi Badan Pengelola Asrama (BPA). Pada dimensi BPA (Tabel 6), contoh mahasiswa menganggap kinerja atribut birokrasi masih rendah jika dibandingkan dengan atribut yang lain. Hal ini dikarenakan sistem birokrasi yang ada di asrama terlalu berbelit-belit dan rumit, sehingga mempersulit mahasiswa. Di sisi lain, contoh mahasiswi menganggap atribut yang memiliki kinerja terendah adalah atribut tempat pengaduan dan manajemen asrama. Hal ini dikarenakan pengaduan yang diajukan jarang didengar dan tidak ditanggapi dengan serius oleh pihak asrama. Seharusnya keluhan dari penghuni asrama merupakan bahan perbaikan bagi pihak pengelola asrama

Tabel 6. Rata-rata kinerja dan kepentingan, sebaran tingkat kepuasan serta uji beda Kruskal Wallis berdasarkan atribut pada dimensi BPA

| No | Atribut Dimensi BPA | Mahasiswa | | | | Mahasiswi | | | | KW |
|-----------|---------------------|-----------|------|----------------|----------|-----------|------|----------------|----------|---------------------|
| | | Kr | Kp | Tidak Puas (%) | Puas (%) | Kr | Kp | Tidak Puas (%) | Puas (%) | |
| 1 | Birokrasi | 2.64 | 4.3 | 80 | 20.00 | 2.49 | 4.16 | 91.7 | 8.3 | 0.271 ^{tn} |
| 2 | Kegiatan asrama | 2.79 | 4.2 | 80.0 | 20.0 | 2.75 | 4.25 | 86.9 | 13.1 | 0.954 ^{tn} |
| 3 | Tempat pengaduan | 2.67 | 4.4 | 89.3 | 10.7 | 2.47 | 4.4 | 92.7 | 7.3 | 0.086 [*] |
| 4 | Manajemen asrama | 2.75 | 4.38 | 88.0 | 12.0 | 2.47 | 4.41 | 88.7 | 11.3 | 0.012 ^{**} |
| Rata-rata | | 2.71 | 4.32 | | | 2.55 | 4.31 | | | |

Keterangan : Kr = Kinerja; Kp = Kepentingan; * = berbeda nyata pada $p < 0.1$;

** = berbeda nyata pada; $p < 0.05$; ^{tn} = tidak berbeda nyata

Berdasarkan uji beda Kruskal Wallis (Tabel 6), terlihat perbedaan yang nyata antara mahasiswa dan mahasiswi terhadap atribut manajemen asrama pada $p < 0.05$ dan atribut tempat pengaduan pada $p < 0.1$. Contoh mahasiswi menganggap kinerja manajemen asrama lebih rendah jika dibandingkan contoh mahasiswa dikarenakan manajemennya kurang terstruktur dengan baik. Sementara itu, atribut birokrasi dan kegiatan asrama tidak menunjukkan perbedaan yang nyata ($p > 0.1$) antara mahasiswa dan mahasiswi. Sebagian besar contoh mahasiswa (89.3%) dan hampir seluruh contoh mahasiswi (92.7%) menyatakan tidak puas

terhadap atribut tempat pengaduan asrama.

Dimensi Kebersihan. Contoh mahasiswa dan mahasiswi menganggap bahwa atribut tempat sampah memiliki kinerja yang paling rendah, karena jumlah tempat sampah di asrama putera dan puteri dinilai masih kurang (Tabel 7). Contoh mahasiswi juga menganggap atribut penempatan sampah memiliki kinerja yang rendah, karena sampah yang ditempatkan di luar dibiarkan menumpuk kemudian dilakukan pengangkutan ke tempat lain. Hal ini sangat mengganggu kenyamanan karena terkadang menimbulkan bau yang tidak sedap dan terkesan kotor.

Tabel 7. Rata-rata kinerja dan kepentingan, sebaran tingkat kepuasan serta uji beda Kruskal Wallis berdasarkan atribut pada dimensi kebersihan

| No | Atribut Dimensi Kebersihan | Mahasiswa | | | | Mahasiswi | | | | KW |
|----|----------------------------|-----------|------|----------------|----------|-----------|------|----------------|----------|---------------------|
| | | Kr | Kp | Tidak Puas (%) | Puas (%) | Kr | Kp | Tidak Puas (%) | Puas (%) | |
| 1 | Tempat sampah | 2.4 | 4.63 | 96 | 4 | 2.46 | 4.67 | 95.6 | 4.4 | 0.706 ^{tn} |
| 2 | Petugas sampah | 2.58 | 4.66 | 94.6 | 5.4 | 2.68 | 4.58 | 96.6 | 3.4 | 0.359 ^{tn} |
| 3 | Penempatan sampah | 2.43 | 4.63 | 96 | 4 | 2.47 | 4.61 | 96.6 | 3.4 | 0.739 ^{tn} |
| 4 | Penanganan sampah | 2.37 | 4.66 | 93.3 | 6.7 | 2.59 | 4.6 | 95.6 | 4.4 | 0.051* |
| | Rata-rata | 2.45 | 4.65 | | | 2.55 | 4.62 | | | |

Keterangan : Kr = Kinerja; Kp = Kepentingan; * = berbeda nyata pada $p < 0.1$; ^{tn} = tidak berbeda nyata

Hasil analisis Kruskal Wallis mengindikasikan adanya perbedaan yang nyata ($p < 0.1$) antara mahasiswa dan mahasiswi pada atribut penanganan sampah. Contoh mahasiswa menganggap bahwa kinerja atribut penanganan sampah jauh dari yang diharapkan dibandingkan contoh mahasiswi. Hal ini dikarenakan penanganan sampah di asrama putera yang kurang cepat. Atribut yang lainnya pada dimensi kebersihan, yaitu atribut tempat sampah, petugas sampah, dan tempat sampah tidak memiliki perbedaan yang nyata ($p > 0.1$) antara mahasiswa dan mahasiswi.

Pada dimensi kebersihan (Tabel 7), sebagian besar (96%)

contoh mahasiswa menyatakan paling tidak puas terhadap atribut tempat sampah dan atribut penempatan sampah. Sebaliknya, sebagian besar (96.6%) contoh mahasiswi menyatakan paling tidak puas terhadap atribut petugas sampah dan penempatan sampah. Hasil penelitian Lestary (2004) menunjukkan bahwa tingkat kebersihan asrama tahun 2002/2003 tergolong kurang baik yang dinyatakan oleh 91% responden. Dengan demikian, tidak ada perbedaan yang nyata antara tahun 2002/2003 dengan pada saat penelitian ini dilakukan.

Dimensi Keamanan. Atribut keamanan di dalam kamar

merupakan atribut yang memiliki kinerja yang paling rendah (Tabel 8). Berdasarkan uji beda Kruskal Wallis, terlihat perbedaan yang nyata ($p < 0.05$) pada atribut keamanan di dalam kamar antara mahasiswa dan mahasiswi. Sebaliknya untuk atribut

satpam dan keamanan untuk kendaraan (tempat parkir) tidak memiliki perbedaan yang nyata ($p > 0.1$) antara contoh mahasiswa dan mahasiswi.

Tabel 8. Rata-rata kinerja dan kepentingan, sebaran tingkat kepuasan serta uji beda Kruskal Wallis berdasarkan atribut pada dimensi keamanan

| No | Atribut Dimensi Keamanan | Mahasiswa | | | | Mahasiswi | | | | KW |
|----|--|-----------|------|----------------|----------|-----------|------|----------------|----------|---------------------|
| | | Kr | Kp | Tidak Puas (%) | Puas (%) | Kr | Kp | Tidak Puas (%) | Puas (%) | |
| 1 | Satpam | 2.96 | 4.65 | 93.3 | 6.7 | 2.89 | 4.59 | 93.2 | 6.8 | 0.584 ^{tn} |
| 2 | Keamanan di dalam kamar | 2.77 | 4.65 | 96.0 | 4.0 | 2.47 | 4.65 | 95.1 | 4.9 | 0.044 ^{**} |
| 3 | Keamanan untuk kendaraan (tempat parkir) | 3.01 | 4.61 | 94.7 | 5.3 | 2.99 | 4.68 | 92.7 | 7.3 | 0.953 ^{tn} |
| | Rata-rata | 2.91 | 4.64 | | | 2.78 | 4.64 | | | |

Keterangan : Kr = Kinerja; Kp = Kepentingan; ** = berbeda nyata pada $p < 0.05$; ^{tn} = tidak berbeda nyata

Sebagian besar contoh mahasiswa (96%) dan contoh mahasiswi (95.1%) (Tabel 8) menyatakan tidak puas terhadap keamanan di dalam kamar. Hampir seluruh contoh mahasiswa (94.7%) dan 93.2% contoh mahasiswi menyatakan tidak puas terhadap atribut keamanan.

Dimensi Kantin Asrama. Pada dimensi kantin asrama, harga merupakan atribut yang memiliki kinerja yang paling rendah jika dibandingkan dengan atribut yang lainnya. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa hampir seluruh (98.1%) contoh mahasiswi menyatakan paling tidak puas terhadap atribut harga di kantin asrama puteri. Hal ini dikarenakan kecenderungan harga di kantin asrama lebih mahal jika dibandingkan makanan yang dijual di tempat lain

(lingkar kampus), sehingga mendorong mahasiswa dan mahasiswi untuk melakukan pembelian makanan di luar asrama walaupun letaknya agak jauh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruh (98.1%) menyatakan paling tidak puas terhadap atribut harga.

Berdasarkan hasil uji beda Kruskal Wallis, terlihat perbedaan yang nyata ($p < 0.01$) pada atribut keramahan pelayan antara mahasiswa dan mahasiswi. Sebaliknya atribut yang lainnya yaitu, atribut rasa, variasi menu, kandungan gizi, harga, higienitas, kenyamanan, kebersihan, keterjangkauan lokasi, jumlah pelayan, dan kecepatan pelayanan tidak berbeda nyata ($p > 0.1$) antara contoh mahasiswa dan mahasiswi.

Tabel 9. Rata-rata kinerja dan kepentingan, sebaran tingkat kepuasan serta uji beda Kruskal Wallis berdasarkan atribut pada dimensi kantin asrama

| No | Atribut Dimensi Kantin Asrama | Mahasiswa | | | | Mahasiswi | | | | KW |
|----|-------------------------------|-----------|------|----------------|----------|-----------|------|----------------|----------|----------------------|
| | | Kr | Kp | Tidak Puas (%) | Puas (%) | Kr | Kp | Tidak Puas (%) | Puas (%) | |
| 1 | Rasa | 2.45 | 4.63 | 97.3 | 2.7 | 2.45 | 4.61 | 95.2 | 4.8 | 0.851 ^{tn} |
| 2 | Variasi menu | 2.39 | 4.63 | 94.7 | 5.3 | 2.32 | 4.61 | 95.7 | 4.3 | 0.580 ^{tn} |
| 3 | Kandungan gizi | 2.46 | 4.66 | 97.3 | 2.7 | 2.39 | 4.65 | 96.7 | 3.3 | 0.668 ^{tn} |
| 4 | Harga | 2.08 | 4.66 | 96.0 | 4.0 | 2.11 | 4.67 | 98.1 | 1.9 | 0.991 ^{tn} |
| 5 | Higienitas | 2.14 | 4.73 | 98.6 | 1.4 | 2.24 | 4.71 | 96.2 | 3.8 | 0.324 ^{tn} |
| | Rata-rata | 2.3 | 4.66 | | | 2.3 | 4.65 | | | |
| 6 | Kenyamanan | 2.44 | 4.66 | 98.7 | 1.3 | 2.53 | 4.64 | 95.7 | 4.3 | 0.269 ^{tn} |
| 7 | Kebersihan | 2.26 | 4.7 | 96.0 | 4.0 | 2.33 | 4.65 | 95.7 | 4.3 | 0.434 ^{tn} |
| 8 | Keterjangkauan lokasi | 2.93 | 4.61 | 85.1 | 14.9 | 2.97 | 4.59 | 89.9 | 10.1 | 0.617 ^{tn} |
| | Rata-rata | 2.48 | 4.66 | | | 2.53 | 4.63 | | | |
| 9 | Jumlah pelayan | 2.69 | 4.39 | 89.3 | 10.7 | 2.79 | 4.4 | 90.4 | 9.6 | 0.359 ^{tn} |
| 10 | Kecepatan pelayanan | 2.59 | 4.49 | 93.3 | 6.7 | 2.72 | 4.51 | 92.3 | 7.7 | 0.205 ^{tn} |
| 11 | Keramahan pelayanan | 2.5 | 4.51 | 91.9 | 8.1 | 2.89 | 4.6 | 91.3 | 8.7 | 0.002 ^{***} |
| | Rata-rata | 2.59 | 4.46 | | | 2.8 | 4.5 | | | |

Keterangan: Kr = Kinerja; Kp = Kepentingan; *** = berbeda nyata pada $p < 0.01$; ^{tn} = tidak berbeda nyata

Strategi Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa IPB terhadap Penyelenggaraan Asrama TPB Putra dan Putri

Berdasarkan pada Tabel 10 pada dimensi fasilitas umum di asrama putra, yang termasuk prioritas utama untuk diperbaiki kinerjanya adalah atribut kamar mandi dan ketersediaan air, sedangkan di

asrama putri adalah atribut kamar mandi, ketersediaan air, tempat setrika, dan dispenser. Pihak asrama harus memikirkan cara agar air di asrama terkadang tidak mati. Hal ini menyulitkan mahasiswa yang tinggal di asrama untuk melakukan kegiatan mandi, mencuci atau melakukan hal lain yang menggunakan air.

Tabel 10. Strategi peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas asrama yang diprioritaskan

| No | Dimensi | Asrama Putra | Asrama Putri |
|----|-----------------------|---|---|
| 1 | Fasilitas Umum | Kamar mandi; Ketersediaan Air | Kamar mandi; Tempat setrika; Ketersediaan Air; Dispenser |
| 2 | Peraturan Asrama | | Jam malam; Perijinan bagi yang terlambat pulang |
| 3 | Harga Asrama | Kesesuaian dengan fasilitas yang diberikan | Kesesuaian dengan fasilitas yang diberikan |
| 4 | Program Asrama | Menarik atau tidak; Mengganggu akademik atau tidak | Menarik atau tidak; Mengganggu akademik atau tidak |
| 5 | Badan Pengurus Asrama | Tempat pengaduan; Manajemen asrama | Tempat pengaduan |
| 6 | Kebersihan Asrama | Tempat sampah | Penanganan sampah |
| 7 | Keamanan Asrama | Keamanan di dalam kamar | Keamanan di dalam kamar |
| 8 | Kantin Asrama | Rasa; Variasi menu; Kandungan gizi; Harga; Higienitas; Kebersihan | Rasa; Variasi menu; Harga; Higienitas; Kenyamanan; Kebersihan |

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Atribut pada dimensi fasilitas umum yang memiliki perbedaan yang

nyata adalah atribut tempat olah raga (lapangan), wartel, teman sekamar, kamar mandi, dispenser, dan hiburan (televisi). Pada dimensi peraturan

asrama terlihat berbeda nyata di semua atribut. Pada dimensi harga asrama terlihat berbeda nyata pada atribut tingkat kemahalan. Pada dimensi program asrama tidak terlihat berbeda nyata di semua atribut. Pada dimensi SR terlihat berbeda nyata pada dimensi keberadaan SR. Pada dimensi BPA terlihat berbeda nyata pada atribut tempat pengaduan dan manajemen asrama. Pada dimensi kebersihan terlihat berbeda nyata pada atribut penanganan sampah. Pada dimensi keamanan terlihat berbeda nyata pada atribut keamanan di dalam kamar. Pada dimensi kantin asrama terlihat berbeda nyata pada atribut keramahan pelayan.

Strategi peningkatan kepuasan penyelenggaraan asrama putera dilihat dari prioritas kepuasan dan atribut yang masuk dalam kuadran A yaitu atribut kamar mandi, ketersediaan air, kesesuaian dengan fasilitas yang diberikan, menarik atau tidak program asrama, mengganggu atau tidak program asrama, tempat pengaduan, manajemen asrama, tempat sampah, keamanan di dalam kamar, rasa makanan di kantin asrama, variasi menu, kandungan gizi, harga, higienitas, dan kebersihan kantin asrama. Sedangkan atribut-atribut yang diprioritaskan untuk strategi peningkatan kepuasan pada asrama puteri adalah atribut kamar mandi, tempat setrika, ketersediaan air, dispenser, jam malam, perijinan bagi yang terlambat pulang, kesesuaian dengan fasilitas yang diberikan, menarik atau tidak program asrama, mengganggu atau tidak program asrama, tempat pengaduan, penanganan sampah, keamanan di dalam kamar, rasa makanan di kantin asrama, variasi menu, higienitas, dan kebersihan kantin asrama.

Saran

Beberapa masalah teknis dalam penyelenggaraan fasilitas asrama berpengaruh pada ketidakpuasan mahasiswa/mahasiswi yang tinggal di

asrama. Oleh karena itu, sebaiknya pihak asrama lebih memprioritaskan atribut ketersediaan air, kebersihan kamar mandi dan pengelolaan sampah hingga tempat pembuangan sampah akhir, penyusunan program asrama menjadi lebih menarik, variatif, dan waktunya tidak mengganggu kegiatan akademik, peningkatan keberadaan dan keramahan SR dan peningkatan keamanan dengan penjagaan petugas keamanan lebih proporsional. Selain itu, penetapan harga makanan di kantin asrama harus lebih disesuaikan dengan kondisi keuangan mahasiswa dan peningkatan kenyamanan kantin sehingga mahasiswa akan lebih memilih untuk makan di kantin asrama daripada ke luar dari asrama.

DAFTAR PUSTAKA

- Durianto D, Sugiarto & Sitinjak T. 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Lestary LK. 2004. Kajian tentang aspirasi dan persepsi mahasiswa TPB-IPB terhadap program multi Budaya-Cum-Asrama TPB-IPB [Skripsi]. Bogor: Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Bogor.
- Rangkuti F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml VA, A. Parasuraman LL. Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press.

¹ Departemen Gizi Masyarakat dan Sumberdaya Keluarga, IPB

² Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen, IPB

Alamat Korespondensi:

Herien Puspitawati
Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen,
Fakultas Ekologi Manusia IPB
Jl. Lingkar Kampus IPB Darmaga 16680
Telp. (0251) 8628303, Fax. (0251) 8627432