

**KEPUASAN PELAYANAN PENGISIAN KRS MAHASISWA DI
FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS DIPONEGORO**

TUGAS AKHIR

**Disajikan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada
Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun:

CINTIA AYU RENISA

14020415060047

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI PERKANTORAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2018

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Cintia Ayu Renisa
Nomor Induk Mahasiswa : 14020415060047
Tempat / Tanggal Lahir : Pati / 10 November 1997
Jurusan / Program Studi : D-3 Administrasi Perkantoran
Alamat : Jalan Supriyadi nomor 49 Pati

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya susun dengan judul :

**“Kepuasan Pelayanan Pengisian KRS Mahasiswa di Fakultas Psikologi
Universitas Diponegoro”**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan saduran atau jiplakan dari karya orang lain. Teks yang bukan karya saya, dicantumkan dengan mengutip/mencantumkan sumber asal kutipan (citasi) orang lain. apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, Desember 2018
Pembuat Pernyataan

Cintia Ayu Renisa
NIM. 14020415060047

HALAMAN PENGESAHAN

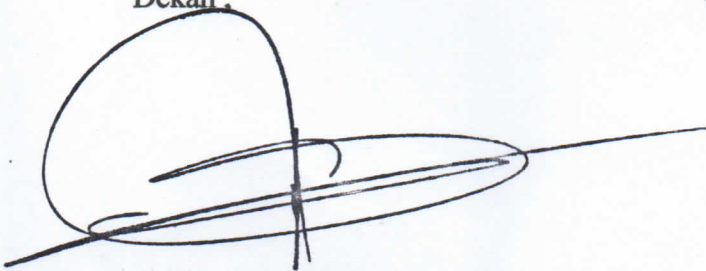
Judul Tugas Akhir : Kepuasan Pelayanan Pengisian KRS Mahasiswa di
Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro
Nama : Cintia Ayu Renisa
NIM : 14020415060047
Program Studi : D III Administrasi Perkantoran

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III

Semarang, Desember 2018

Dekan,

Wakil Dekan I



Dr. Sunarto, M.Si

NIP. 19660727.199203.1.001



Dr. Drs. Hedi Pudjo Santoso, M.Si

NIP. 19610510.198902.1.002

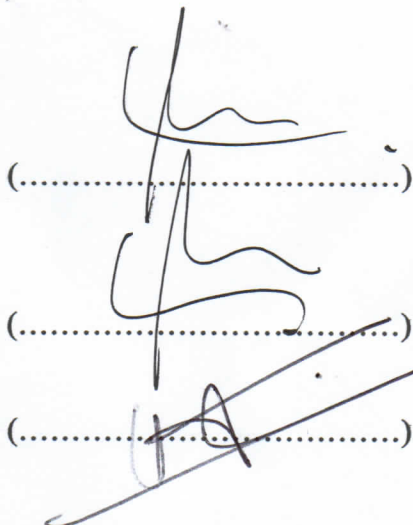
Dosen Pembimbing:

Drs. Herbasuki Nurcahyanto, M.T

Dosen Penguji:

1. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, M.T

2. Dr.A.P. Tri Yuniningsih, M.Si



MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan” (Qs. Al Insyirah : 5-6)

“Hanya orang – orang yang bersabarlah yang disempurnakan pahalanya tanpa batas.”(Qs. Az-Zumar (39): 10)

“Belajarliah untuk selalu sabar, ikhlas, dan mengeluh hanya kepada Allah Swt”
(Mamah)

PERSEMBAHAN

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam memberikan bantuan, pengarahan, bimbingan dan dorongan semangat, sehingga penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan Rahmat serta Karunia-Nya, memberikan kesehatan, kelancaran dan kemudahan kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat selesai dengan baik.
2. Dr. Sunarto, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Dra. Hesti Lestari, MS selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran.
4. Dr.A.P. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Dosen Wali.
5. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, M.T, selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia memberikan masukan, pengarahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Seluruh Staf dari Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama pelaksanaan magang dan penelitian.
7. Kedua Orang Tua, Kakak dan Adik tercinta yang selalu memberikan dukungan semangat ketika semangat turun dan selalu memberikan doa sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik.
8. Untuk sahabat-sahabatku tercinta, Pingky, Intan, Ika, Noera, Helga, yang selalu memberikan semangat dan doa selama penyusunan Tugas Akhir ini hingga selesai.
9. Teman-teman Team APS (Annisa, Yunda, Nelvy, Dwi, Idha, Indah, Maya, Rosita, Elsi, Anes) dan seluruh teman APS 2015 yang selalu memberikan cerita selama perkuliahan di kelas.

10. Ichwanus Khafikul Khotmam A.P selaku yang selalu mendukung dan menyemangati penulis dalam penulisan Tugas Akhir.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini.

ABSTRAKSI

Nama Penyusun : Cintia Ayu Renisa
NIM : 14020415060047
Judul Tugas Akhir : Kepuasan Pelayanan Pengisian KRS Mahasiswa di
Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro
Program Studi : DIII Administrasi Perkantoran

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro. Tujuan penelitian menghitung indeks kepuasan pelayanan pengisian KRS (Kartu Rencana Studi) dan mengidentifikasi faktor penghambat yang ada dalam kepuasan pelayanan pengisian KRS mahasiswa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi dan kuesioner. Teknik penentuan responden menggunakan teknik *accidental sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Responden dalam penelitian yaitu mahasiswa dari berbagai angkatan. Hasil penelitian menunjukkns indeks pelayanan pengisian KRS mahasiswa sebesar 2,43 yang masuk dalam kategori tidak puas. Hambatan pengisian KRS mahasiswa antara lain terdapat dua sistem yang membingungkan mahasiswa, petugas pelayanan tidak ramah, dan pengisian KRS mahasiswa tidak dapat diakses di luar fakultas. Saran yang diajukan penulis yaitu Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro sebaiknya menerapkan satu sistem pengisian KRS sehingga efisien waktu, memotivasi pegawai agar merespon komplain mahasiswa dengan baik, dan memperbaiki sistem pengisian KRS mahasiswa sehingga dapat diakses di luar Fakultas.

Kata Kunci: Kepuasan Pelayanan, Pelayanan , Pengisian KRS

ABSTRACT

Name : Cintia Ayu Renisa
Student Number : 14020415060047
Final Exam Title : *Satisfaction of Student KRS Filling Services at the Faculty of Psychology, Diponegoro University*
Study Program : *DIII Office Administration*

This research was conducted at the Faculty of Psychology, Diponegoro University. The purpose of the study was to calculate the service satisfaction index for KRS Filling (Study Plan Card) and the inhibiting factors that exist in service satisfaction of Students KRS filling. This study uses quantitative research methods. The technique of collecting data is by observation and questionnaire. The technique of determining respondents uses accidental sampling technique. The research instrument used was a questionnaire. Respondents in the study were students from various classes. The results of the study showed that the service index of Student KRS Filling is 2,43 in the category of dissatisfaction. Obstacles of Student KRS Filling include two systems which confuse students, unfriendly service officers, and Student KRS Filling cannot be accessed outside the faculty. Three suggestions from the authors are the Faculty of Psychology, Diponegoro University, should implement a KRS filling one system so that it is time efficient, motivates employees to respond to student complaints well, and improves student KRS filling system so that it can be accessed outside the Faculty.

Keywords: Service Satisfaction, Service, KRS Filling

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul

“KEPUASAN PELAYANAN PENGISIAN KRS MAHASISWA DI FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS DIPONEGORO”,

Karya Ilmiah ini disusun guna memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi DIII Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kekurangan karena keterbatasan pengalaman penulis serta pengetahuan. Dengan demikian penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Semoga penyusunan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Semarang, Desember 2018

Cintia Ayu Renisa

NIM. 14020415060047

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN ABSTRAK	vii
HALAMAN ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pokok Pembahasan.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	4
1.4 Kerangka Teori.....	5
1.4.1 Pengertian Pelayanan.....	5
1.4.2 Pengertian Pelayanan Prima	6
1.4.3 Standar Kualitas Pelayanan Prima.....	12

1.4.4	Kepuasan Konsumen dalam Pelayanan.....	12
1.4.5	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	14
1.5	Metode Penelitian.....	16
1.5.1	Fokus dan Lokus.....	16
1.5.1.1	Fokus	16
1.5.1.2	Lokus	16
1.5.2	Sumber Data	17
1.5.3	Teknik Pengumpulan Data.....	17
1.5.4	Teknik Penentuan Responden	18
1.5.4	Teknik Analisis Data	19
1.5.5	Instrumen Penelitian	21
1.5.6	Definisi Konsep	21
1.5.7	Metode Penulisan.....	22

BAB II GAMBARAN UMUM FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2.1	Sejarah singkat Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro	24
2.2	Visi, Misi, Tujuan dan Profil Lulusan Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro	27
2.2.1	Visi.....	27
2.2.2	Misi	27
2.2.3	Tujuan Pendidikan	27
2.2.4	Profil Lulusan.....	28
2.3	Struktur Organisasi serta Tugas Pokok dan Fungsi	30

2.3.1 Tugas.....	30
2.3.2 Fungsi.....	30
2.3.3 Tugas Pokok dan Fungsi.....	32

BAB III PENYAJIAN TEMUAN

3.1 Identitas Mahasiswa	39
3.1.1 Jenis Kelamin.....	39
3.1.2 Usia	40
3.1.3 Angkatan	40
3.2 Kepuasan Pelayanan Pengisian KRS Mahasiswa Di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro	41
3.3 Hambatan dalam Kepuasan Pelayanan Pengisian KRS Mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro	55

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan	56
4.2 Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	11
Gambar 2.1	31

DAFTAR TABEL

1. Tabel 3.1 Identitas Mahasiswa Menurut Jenis Kelamin	39
2. Tabel 3.2 Identitas Mahasiswa Menurut Usia.....	40
3. Tabel 3.3 Identitas Mahasiswa Menurut Angkatan.....	41
4. Tabel 3.4 Persyaratan pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro	43
5. Tabel 3.5 Prosedur pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro	44
6. Tabel 3.6 Waktu pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro	45
7. Tabel 3.7 Kejelasan produk pelayanan pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas.....	46
8. Tabel 3.8 Keramahan Pelayanan dalam Pengaduan, Saran, dan Masukan Pengisian KRS Mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro.....	48
9. Tabel 3.9 Kemampuan Petugas Pelayanan Dalam Melayani Komplain Pengisian KRS Mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro	49
10. Tabel 3.10 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro	50
11. Tabel 3.11 Sarana dan Prasarana Pengisian KRS Mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro	52

12. Tabel 3.12 Rata – Rata 8 Indikator Kepuasan Pelayanan Pengisian KRS	
Mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro.....	53