

BAB III

PENYAJIAN TEMUAN

Pada bab ini akan diuraikan berbagai temuan penelitian yang diperoleh penulis di lapangan. Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini, peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif. Teknik analisa deskriptif yaitu teknik analisa yang memberikan informasi mengenai data yang diamati dan tidak bertujuan menguji hipotesis serta teknik untuk menarik kesimpulan. Tujuan analisa deskriptif hanya menyajikan dan menganalisa data agar bermakna dan komunikatif. Teknik analisa deskriptif dibagi menjadi 2, yaitu analisa deskriptif univariat dan analisa deskriptif bivariat (Erwan dan Dyah, 2007: 94). Namun penulis menggunakan Teknik Analisa Univariat. Analisa Univariat digunakan untuk membuat gambaran umum tentang suatu fenomena yang diamati dengan cara / menggunakan:

Proporsi atau Persentase, merupakan cara analisis yang paling sederhana yaitu membuat perbandingan kejadian suatu kasus dengan total kasus yang ada dikalikan dengan nilai 100. Rumus dasar yang dipakai adalah:

$$\% = F \frac{\text{(Frekuensi suatu Kasus)}}{N} \times 100$$

Perhitungan Persentase,

Tujuan statistik deskriptif, diantaranya adalah menyajikan data hasil penelitian dalam bentuk yang informatif agar mudah dipahami. Salah satu cara untuk menyajikan data agar informatif adalah distribusi frekuensi. Distribusi frekuensi adalah distribusi data yang frekuensinya diperoleh berdasarkan hasil – hasil percobaan atau hasil observasi. Menurut macam klasifikasinya, distribusi frekuensi dibagi menjadi dua yaitu:

1. Distribusi frekuensi numerikal
2. Distribusi frekuensi kategorikal

Distribusi frekuensi numerikal dapat dikatakan sebagai berikut apabila klasifikasi frekuensinya didasarkan atas keterangan kuantitatif. Distribusi frekuensi kategorikal dapat dikatakan sebagai berikut apabila klasifikasi frekuensinya didasarkan atas keterangan yang bukan numerikal.

Perhitungan tingkat kualitas pelayanan dari delapan indikator kepuasan pelayanan pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro menggunakan empat nilai interval dari PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 dengan kategori, sebagai berikut :

1,00 – 2,5996 kategori Tidak Baik (D)

2,60 – 3,064 kategori Kurang Baik (C)

3,0644 – 3,532 kategori Baik (B)

3, 5324 – 4,00 kategori Sangat Baik (A)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui indeks kepuasan mahasiswa terhadap kepuasan pelayanan pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro. Data akan diperoleh dari

kuesioner dengan mahasiswa kemudian akan dihitung persentase dan rata – ratanya yang kemudian akan dideskripsikan tiap unsur satu persatu.

3.1 Identitas Mahasiswa

Deskripsi identitas mahasiswa pada penelitian ini meliputi: Jenis Kelamin, Usia dan Angkatan.

3.1.1 Jenis Kelamin

Jenis kelamin dari 30 mahasiswa pengguna pelayanan pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro yang diteliti ditunjukkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 3.1
Identitas Mahasiswa Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Mahasiswa	Persentase
Perempuan	26	87
Laki – laki	4	13
Jumlah	30	100

Sumber: data diolah dari identitas responden nomor 1

Berdasarkan tabel 3.1 diketahui bahwa jumlah mahasiswa perempuan (87%) atau sebanyak 26 mahasiswa sedangkan untuk laki – laki sebesar (13%) atau 4 mahasiswa, jadi jumlah mahasiswa berdasarkan jenis kelamin yaitu 30 mahasiswa dengan mahasiswa terbanyak berjenis kelamin perempuan.

3.1.2 Usia

Berikut tabel kategori usia dari 30 mahasiswa pengguna pelayanan pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro yang diteliti ditunjukkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 3.2
Identitas Mahasiswa Menurut Usia

Usia Mahasiswa	Jumlah Mahasiswa	Persentase
19 tahun	3	10
20 tahun	8	27
21 tahun	6	20
22 tahun	10	34
23 tahun	2	6
24 tahun	0	0
25 tahun	1	3
Jumlah	30	100

Sumber: data diolah dari identitas responden nomor 2

Berdasarkan tabel 3.2 dapat diketahui bahwa kategori usia mahasiswa dari kuesioner tentang kepuasan pelayanan pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro terbanyak oleh usia 22 tahun sebesar 10 mahasiswa dengan persentase (34%). Hal ini dikarenakan mahasiswa yang berusia 22 tahun lebih banyak berada di Fakultas.

3.1.3 Angkatan

Berikut tabel kategori angkatan dari 30 mahasiswa pengguna pelayanan pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro yang diteliti ditunjukkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 3.3
Identitas Mahasiswa Menurut Angkatan

Angkatan Mahasiswa	Jumlah Mahasiswa	Persentase
2018	3	10
2017	6	20
2016	3	10
2015	9	30
2014	9	30
2013	0	0
2012	1	0
Jumlah	30	100

Sumber: data diolah dari identitas responden nomor 3

Berdasarkan data tabel 3.3 dapat diketahui bahwa angkatan mahasiswa terbanyak yaitu mahasiswa angkatan 2014 dan 2015 dengan jumlah 9 mahasiswa (30%).

3.2 Kepuasan Pelayanan Pengisian KRS Mahasiswa Di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro

Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro terus memperbaiki pelayanan sehingga mencapai kepuasan bagi penerima layanan. Salah satu cara untuk mengawali usaha peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan memperhatikan indikator kepuasan pelayanan untuk terciptanya pelayanan yang baik. Indeks kepuasan pelayanan ini merupakan tolok ukur bagi pelaksana pelayanan publik tersebut.

Peneliti ingin mengetahui bagaimana kepuasan pelayanan pengisian KRS mahasiswa yang ada dan juga hambatan yang dihadapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro. Indikator yang dijadikan acuan oleh

penulis yaitu dengan sudah terpenuhi atau belum indikator penyelenggaraan pelayanan publik yang diambil dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Indikator penyelenggaraan kepuasan pelayanan pengisian KRS mahasiswa yang ada di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro terdiri dari:

1. Persyaratan Pengisian KRS Mahasiswa

Persyaratan pengisian KRS mahasiswa yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan pengisian KRS, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner, maka dapat diketahui persyaratan pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro adalah sebagai berikut :

Tabel 3.4
Persyaratan Pengisian KRS Mahasiswa Di Fakultas Psikologi
Universitas Diponegoro

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Puas	1	3,3
2	Kurang Puas	3	10
3	Puas	23	76,7
4	Sangat Puas	3	10,0
Total		30	100,0

Sumber: diolah dari jawaban pertanyaan U1

Berdasarkan hasil penelitian dari 30 mahasiswa terhadap persyaratan pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro, menurut frekuensi terbanyak terdapat pada nomor 3 yaitu puas dengan jumlah 23 dengan persentase sebesar (76,7%), sangat puas dengan jumlah 3 dengan persentase sebesar (10,0%), tidak puas dengan jumlah 1 dengan persentase sebesar (3,3%), dan kurang puas dengan jumlah 3 dengan persentase sebesar (10%).

Persyaratan pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro termasuk dalam kategori kurang baik atau mahasiswa kurang puas dengan pelayanan persyaratan pengisian KRS mahasiswa.

2. Prosedur Pengisian KRS Mahasiswa

Prosedur pengisian KRS mahasiswa yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner, maka dapat diketahui prosedur pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro adalah sebagai berikut :

Tabel 3.5
Prosedur Pengisian KRS Mahasiswa Di Fakultas Psikologi
Universitas Diponegoro

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Puas	1	3,3
2	Kurang Puas	9	30
3	Puas	17	56,7
4	Sangat Puas	3	10,0
Total		30	100,0

Sumber: diolah dari jawaban pertanyaan U2

Berdasarkan hasil penelitian dari 30 mahasiswa terhadap prosedur pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro, menurut frekuensi terbanyak terdapat pada nomor 3 yaitu puas dengan jumlah 17 dengan persentase sebesar (56,7%), kurang puas dengan Jumlah 9 dengan persentase sebesar (30%), sangat puas dengan jumlah 3 dengan persentase sebesar (10,0%), dan tidak puas dengan jumlah 1 dengan persentase sebesar (3,3%). Prosedur pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro termasuk dalam kategori kurang baik atau mahasiswa kurang puas dengan pelayanan prosedur pengisian KRS mahasiswa.

3. Waktu Pengisian KRS Mahasiswa

Waktu pengisian KRS mahasiswa adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pengisian KRS mahasiswa.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner, maka dapat diketahui waktu pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro adalah sebagai berikut :

Tabel 3.6

Waktu Pengisian KRS Mahasiswa Di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Puas	1	3,3
2	Kurang Puas	8	26,6
3	Puas	16	53,3
4	Sangat Puas	5	16,7
Total		30	100,0

Sumber: diolah dari jawaban pertanyaan U3

Berdasarkan hasil penelitian dari 30 mahasiswa terhadap waktu pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro, menurut frekuensi terbanyak terdapat pada nomor 3 yaitu puas dengan jumlah 16 dengan persentase sebesar (53,3%), kurang puas dengan jumlah 8 dengan persentase sebesar (26,6%), sangat puas dengan jumlah 5 dengan persentase sebesar (16,7%), dan tidak puas dengan jumlah 1 dengan persentase sebesar (3,3%).

Waktu pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro termasuk dalam kategori kurang baik atau mahasiswa kurang puas dengan pelayanan waktu pengisian KRS mahasiswa.

4. Kejelasan Produk Pelayanan Pengisian KRS Mahasiswa

Kejelasan produk pelayanan pengisian KRS mahasiswa adalah hasil pelayanan pengisian KRS yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan pengisian KRS mahasiswa ini merupakan hasil dari spesifikasi pelayanan pengisian KRS mahasiswa

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner, maka dapat diketahui kejelasan produk pelayanan pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro adalah sebagai berikut:

Tabel 3.7
Kejelasan Produk Pelayanan Pengisian KRS Mahasiswa Di Fakultas Psikologi Universitas

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Puas	1	3,3
2	Kurang Puas	9	30
3	Puas	15	50,0
4	Sangat Puas	5	16,7
Total		30	100,0

Sumber: diolah dari jawaban pertanyaan U4

Berdasarkan hasil penelitian dari 30 mahasiswa terhadap kejelasan produk pelayanan pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi

Universitas Diponegoro, menurut frekuensi terbanyak terdapat pada nomor 3 yaitu puas dengan jumlah 15 dengan persentase sebesar (50,0%), kurang puas dengan jumlah 9 dengan persentase sebesar (30%), sangat puas dengan jumlah 5 dengan persentase sebesar (16,7%), dan tidak puas dengan jumlah 1 dengan persentase sebesar (3,3%).

Berdasarkan data tersebut kejelasan produk pelayanan pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro termasuk dalam kategori kurang baik atau mahasiswa kurang puas dengan kejelasan produk pelayanan pengisian KRS mahasiswa.

5. Keramahan Pelayanan dalam Pengaduan, Saran, dan Masukan Pengisian KRS Mahasiswa

Keramahan Pelayanan dalam pengaduan, saran, dan masukan pengisian KRS mahasiswa adalah pemberi pelayanan harus bersikap ramah serta ikhlas dalam memberi pelayanan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner, maka dapat diketahui keramahan pelayanan dalam pengaduan, saran, dan masukan pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro adalah sebagai berikut:

Tabel 3.8

**Keramahan Pelayanan Dalam Pengaduan, Saran, Dan Masukan
Pengisian KRS Mahasiswa Di Fakultas Psikologi Universitas
Diponegoro**

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Puas	4	13,3
2	Kurang Puas	10	33,3
3	Puas	12	40,0
4	Sangat Puas	4	13,3
Total		30	100,0

Sumber: diolah dari jawaban pertanyaan U5

Berdasarkan hasil penelitian dari 30 mahasiswa terhadap keramahan pelayanan dalam pengaduan, saran, dan masukan pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro, menurut frekuensi terbanyak terdapat pada nomor 3 yaitu puas dengan jumlah 12 dengan persentase sebesar (40,0%), kurang puas dengan jumlah 10 dengan persentase sebesar (33,3%), tidak puas dan sangat puas dengan jumlah 4 dengan persentase sebesar (13,3%).

Berdasarkan data tersebut keramahan pelayanan dalam pengaduan, saran, dan masukan pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro termasuk dalam kategori kurang baik atau mahasiswa kurang puas dengan keramahan pelayanan dalam pengaduan, saran, dan masukan pengisian KRS mahasiswa.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Melayani Komplain Pengisian KRS Mahasiswa

Kemampuan petugas pelayanan dalam melayani komplain pengisian KRS mahasiswa adalah kemampuan dan respon petugas pada saat mahasiswa komplain terkait pengisian KRS.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner, maka dapat diketahui kemampuan petugas pelayanan dalam melayani komplain pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro adalah sebagai berikut:

Tabel 3.9

Kemampuan Petugas Pelayanan Dalam Melayani Komplain Pengisian KRS Mahasiswa Di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Puas	4	13,3
2	Kurang Puas	7	23,3
3	Puas	16	53,3
4	Sangat Puas	3	10,0
Total		30	100,0

Sumber: diolah dari jawaban pertanyaan U6

Berdasarkan hasil penelitian dari 30 mahasiswa terhadap kemampuan petugas pelayanan dalam melayani komplain pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro, menurut frekuensi terbanyak terdapat pada nomor 3 yaitu puas dengan jumlah 16 dengan persentase sebesar (53,3%), kurang puas dengan jumlah 7 dengan persentase sebesar (23,3%), tidak puas dengan jumlah 4 dengan

persentase sebesar (13,3%), dan sangat puas dengan jumlah 3 dengan persentase sebesar (10,0%).

Kemampuan petugas pelayanan dalam melayani komplain pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro termasuk dalam kategori kurang baik atau mahasiswa kurang puas dengan kemampuan petugas pelayanan dalam melayani komplain pengisian KRS mahasiswa.

7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner, maka dapat diketahui penanganan pengaduan, saran dan masukan di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro adalah sebagai berikut:

Tabel 3.10

Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan Di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Puas	2	6,7
2	Kurang Puas	9	30
3	Puas	17	56,7
4	Sangat Puas	2	6,7
Total		30	100,0

Sumber: diolah dari jawaban pertanyaan U7

Berdasarkan hasil penelitian dari 30 mahasiswa terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan di Fakultas Psikologi

Universitas Diponegoro, menurut frekuensi terbanyak terdapat pada nomor 3 yaitu puas dengan jumlah 17 dengan persentase sebesar (56,7%), kurang puas dengan jumlah 9 dengan persentase sebesar (30%), tidak puas dan sangat puas dengan jumlah 2 dengan persentase sebesar (6,7%). penanganan pengaduan, saran dan masukan di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro termasuk dalam kategori kurang baik atau mahasiswa kurang puas dengan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan pengisian KRS mahasiswa.

8. Sarana dan Prasarana Pengisian KRS Mahasiswa

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner, maka dapat diketahui sarana dan prasarana pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro adalah sebagai berikut:

Tabel 3.11**Sarana Dan Prasarana Pengisian KRS Mahasiswa Di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro**

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Puas	0	0,0
2	Kurang Puas	6	20
3	Puas	17	56,7
4	Sangat Puas	7	23,3
Total		30	100,0

Sumber: diolah dari jawaban pertanyaan U8

Berdasarkan hasil kuesioner dari 30 mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro, menurut frekuensi terbanyak terdapat pada nomor 3 yaitu puas dengan jumlah 17 dengan persentase sebesar (56,7%), sangat puas dengan jumlah 7 dengan persentase sebesar (23,3%), kurang puas dengan jumlah 6 dengan persentase sebesar (20%), dan tidak puas dengan jumlah 0 dengan persentase sebesar (0%).

Sarana dan prasarana pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro termasuk dalam kategori kurang baik atau mahasiswa kurang puas dengan pelayanan pengisian KRS mahasiswa.

Berdasarkan beberapa teori tersebut serta data dari 30 mahasiswa yang diberikan lembar kuesioner dan dihitung persentase tingkat puas dan tidak puas pengguna layanan pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro disimpulkan ke delapan indikator kepuasan pelayanan, yaitu:

Tabel 3.12
Rata – Rata 8 Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan
Pengisian KRS Mahasiswa Di Fakultas Psikologi Universitas
Diponegoro

NO	Unsur Program Kegiatan Pelayanan	Unsur Nilai Program		
		Rata-Rata	Skor	Keterangan
U1	Persyaratan Pengisian KRS Mahasiswa	2,93	C	Kurang Puas
U2	Prosedur Pengisian KRS Mahasiswa	2,73	C	Kurang Puas
U3	Waktu Penyelesaian Pengisian KRS Mahasiswa	2,83	C	Kurang Puas
U4	Kejelasan Produk Pelayanan Pengisian KRS Mahasiswa	2,8	C	Kurang Puas
U5	Keramahan Pelayanan Dalam Pengaduan, Saran dan Masukan Pengisian KRS Mahasiswa	2,53	C	Kurang Puas
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan Dalam Melayani Komplain Pengisian KRS Mahasiswa	2,6	C	Kurang Puas
U7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Pengisian KRS Mahasiswa	2,53	C	Kurang Puas
U8	Sarana dan Prasarana Pengisian KRS Mahasiswa	3,03	C	Kurang Puas
Jumlah Rata-Rata Unsur Program Kegiatan Pelayanan		2,43	D	Tidak Puas

Sumber: diolah dari hasil kuesioner seluruh pertanyaan

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa dari 30 mahasiswa yang menilai pelayanan pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro, persentase terbanyak yang

menilai kepuasan pelayanan pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro kategori kurang puas sebanyak 8 indikator (100%).

Secara keseluruhan kepuasan pelayanan pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro dikatakan tidak puas dengan rata – rata 2,43, hal ini karena banyaknya mahasiswa yang menilai indeks kepuasan pelayanan seperti di persyaratan pengisian KRS mahasiswa dengan rata – rata 2,93 (kurang puas), prosedur pengisian KRS mahasiswa dengan rata – rata 2,73 (kurang puas), waktu penyelesaian pengisian KRS mahasiswa dengan rata – rata 2,83 (kurang puas), kejelasan produk pelayanan pengisian KRS mahasiswa dengan rata – rata 2,8 (kurang puas), keramahan pelayanan dalam pengaduan, saran, dan masukan pengisian KRS mahasiswa dengan rata – rata 2,53 (kurang puas), kemampuan petugas pelayanan dalam melayani komplain pengisian KRS mahasiswa dengan rata – rata 2,6 (kurang puas), penanganan pengaduan, saran, dan masukan pengisian KRS mahasiswa dengan rata – rata 2,53 (kurang puas), sarana dan prasarana pengisian KRS mahasiswa dengan rata - rata 3,03 (kurang puas).

3.3 Hambatan dalam Kepuasan Pelayanan Pengisian KRS Mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro

Merealisasikan indikator dari kepuasan pelayanan tersebut tidak mudah, banyak faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja pelayanan yang optimal. Hambatan – hambatan dalam merealisasikan prinsip – prinsip dalam kepuasan pelayanan di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro yaitu :

1. Petugas akademik tidak ramah pada saat pengaduan, saran, dan masukan pengisian KRS mahasiswa karena petugas akademik tidak banyak tersenyum atau ramah terhadap mahasiswa dan kurang merespon dengan baik, memberi informasi yang berbeda sehingga terdapat kesalahan dalam pelayanannya.
2. Dua sistem pengisian KRS, yaitu pengisian KRS lama dan baru. Membuat mahasiswa menjadi bingung, karena harus mengakses dua kali pada saat input KRS. Sistem KRS lama dapat diakses di luar Fakultas. Tetapi setelah pengisian KRS lama, mahasiswa mengisi KRS lagi dengan sistem yang baru di Fakultas.
3. Pengisian KRS mahasiswa menjadi tidak efisien waktu, karena mahasiswa harus bolak – balik ke Fakultas hanya untuk input KRS dengan menggunakan *wifi* Fakultas Psikologi. Sistem KRS baru hanya dapat terinput dengan *wifi* Fakultas, dan pengisian dengan sistem KRS baru biasanya dilakukan pada saat mahasiswa libur.