

BAB III

GAMBARAN UMUM UNIVERSITAS INDONESIA

III.1. Sejarah Universitas Indonesia

Mengikuti perkembangan Universitas Indonesia hampir sama dengan mengikuti perkembangan sejarah pendidikan tinggi di Indonesia. Universitas Indonesia merupakan perguruan tinggi yang menyandang nama negara, sehingga sejarahnya tidak dapat dilepaskan dari sejarah Indonesia.

III.1.1. Masa Penjajahan Belanda

Perjalanan sejarah Universitas Indonesia bermula sejak didirikannya sekolah kedokteran yang bernama *Dokterdjaschool* pada tahun 1851 untuk memenuhi kebutuhan rumah sakit militer di *Weltevreden (Batavia)*. Sekolah ini kemudian ditingkatkan menjadi *School tot Opleiding van Indische Artsen (STOVIA)* pada tahun 1902. Sekolah kedokteran ini kemudian berkembang menjadi Sekolah Tinggi Kedokteran yang bernama *Geneeskundige Hoogeschool* pada tahun 1927.

III.1.2. Masa Penjajahan Jepang

Penutupan berbagai fakultas tersebut tidaklah berjalan lama, sebab satu tahun kemudian, yaitu pada tahun 1943, pemerintah pendudukan Jepang membuka lembaga pendidikan kedokteran dengan nama *Ika Daigaku* di Jakarta. Tahun berikutnya dibuka pula lembaga pendidikan teknik dengan nama *Kogyo Daigaku* di Bandung.

III.1.3.Masa Perang Kemerdekaan

Beberapa hari setelah proklamasi kemerdekaan diumumkan, yaitu tepatnya tanggal 19 Agustus 1945, Pemerintah Republik Indonesia mendirikan Balai Perguruan Tinggi Republik Indonesia. Lembaga ini terdiri dari dua perguruan tinggi, yaitu Perguruan Tinggi Kedokteran serta Perguruan Tinggi Hukum/Kesusasteraan. Kedua perguruan tinggi ini berkedudukan di Jakarta. Balai Perguruan Tinggi ini diketuai oleh Prof. Dr. Sarwono Prawirohardjo memberikan sumbangan yang cukup besar dalam masa revolusi. Sumbangan tersebut antara lain mengirimkan para mahasiswa ke pedalaman untuk memberikan bantuan obat-obatan serta uang ORI (Oeang Repoeblik Indonesia), juga membuat pusat radio untuk mengadakan hubungan dengan daerah-daerah. Pada saat tentara Sekutu dan NICA memasuki Jakarta pada akhir tahun 1945, Balai Perguruan ini kemudian menjadi salah satu pusat pergerakan revolusioner bawah tanah. Perkuliahan yang terganggu jalannya oleh invasi Belanda ini menyebabkan dipindahkannya sebagian fakultas ke daerah-daerah, seperti Klaten, Surabaya, Yogyakarta, Surakarta dan Malang. Sebagian lagi masih tetap berada di Jakarta.

III.1.4.Masa Awal Indonesia Merdeka

Pada saat Pemerintah Belanda mengakui kedaulatan Republik Indonesia pada akhir tahun 1949, maka terjadi pengalihan pemerintahan di berbagai bidang. Hal tersebut juga berlaku bagi pendidikan tinggi yang berada di berbagai daerah yang sebelumnya dikuasai oleh Belanda, seperti Jakarta. Hal ini berbeda dengan Universitas Gajah Mada (UGM) yang sejak semula berada di daerah yang dikuasai Republik. Agar

peralihan tersebut berjalan lancar, Pemerintah Republik Indonesia membentuk suatu Panitia Persiapan Negara (PPN).

Nama Universitas Indonesia secara resmi dipakai berdasarkan Undang-Undang No. 10 Tahun 1955, di mana UU No. 10/1955 tersebut mengubah nama Universiteit, Universitet, dan Universitit serta Facultheit, Fakultet dan Fakultit menjadi Universitas dan Fakultas. Pada tahun 1958, nama Fakultas Sastra dan Filsafat diubah menjadi Fakultas Sastra.

III.1.5. Perpindahan Kampus UI ke Depok

Pembangunan kampus UI di Depok dimulai pada tanggal 25 Oktober 1984 oleh Rektor UI pada waktu itu yaitu Prof. Dr. Nugroho Notosusanto. Ide dasar pemindahan kampus UI ke Depok adalah untuk mengantisipasi perkembangan dalam bidang akademis yang sangat dibutuhkan negara dan bangsa dalam menghadapi masa depan yang penuh persaingan, sehingga dibutuhkan dukungan sarana dan prasarana yang memadai dan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan.

Pemindahan fakultas berlangsung secara bertahap sejak pertengahan tahun 1987, akan tetapi peresmian baru dilakukan pada tanggal 5 September 1987 oleh Presiden RI pada waktu itu yaitu Soeharto. Fakultas yang dipindahkan berjumlah 8 fakultas dan memiliki gedung-gedungnya sendiri, yaitu Fakultas Hukum, Fakultas Sastra, Fakultas Ekonomi, Fakultas Psikologi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Fakultas Teknik, Fakultas Kesehatan Masyarakat, serta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Fakultas-fakultas yang tetap berada di Salemba adalah Fakultas Kedokteran,

Fakultas Kedokteran Gigi, dan Fakultas Pascasarjana yang kemudian berubah nama menjadi Program Pascasarjana berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 1980.

Pada perkembangan selanjutnya, terjadi penambahan 2 fakultas baru di Universitas Indonesia. Kedua fakultas baru tersebut adalah Fakultas Ilmu Komputer yang didirikan di Depok berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 0370/0/1993 serta Fakultas Ilmu Keperawatan berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 0332/0/1995.²⁹

III.2. Universitas Indonesia Saat Ini

Universitas Indonesia diharapkan mampu mencetak sumber daya manusia Indonesia yang unggul sehingga bangsa Indonesia tetap dapat bersaing dalam lingkup Internasional.

III.2.1. Visi Universitas Indonesia

Sejalan dengan visi dari Universitas Indonesia yaitu bahwa Universitas Indonesia diakui sebagai universitas riset yang merupakan pusat unggulan ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya.

III.2.2. Misi Universitas Indonesia

Untuk mencapai visi tersebut Universitas Indonesia berupaya untuk mewujudkan visinya dengan mengedepankan profesionalitas seluruh tenaga akademik dan non akademik. Misi Universitas Indonesia adalah

²⁹S. Somadikarta, dkk, *Tahun Emas UI Jilid 1 : Dari Balai ke Universitas*, UI-Press, Jakarta : 2000, hal. 46-50.

1. menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang bermoral serta memiliki kemampuan akademik dan atau professional yang unggul dan mampu bersaing secara nasional maupun internasional.
2. menemukan dan mengembangkan karya di bidang ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya, serta menyebarkannya demi kepentingan ilmu pengetahuan dan kesejahteraan umat
3. mengembangkan kepekaan dan kepedulian terhadap kehidupan masyarakat, dan ikut berperan dalam meningkatkan peradaban dunia melalui lulusan yang berwawasan global, toleran dan cinta damai.

III.2.3. Struktur Organisasi Universitas Indonesia

Pada tanggal 26 Desember 2000 melalui Peraturan Pemerintah RI Nomor 152 tahun 2000, UI ditetapkan sebagai perguruan tinggi negeri mandiri berstatus Badan Hukum Milik Negara (BHMN). Status ini membuat UI harus mengedepankan kinerja pengelolaan sebuah universitas publik dengan prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, dan transparansi. PP 152/2000 juga mengubah struktur organisasi UI, yang kini terdiri dari Majelis Wali Amanat (MWA), Dewan Audit, Senat Akademik Universitas, Pimpinan Universitas, Dewan Guru Besar, Senat Akademik Fakultas, Pelaksana Akademik, unsur manajemen, penunjang, unsur-unsur lain yang dipandang perlu dan unit usaha.

a) Majelis Wali Amanat

Majelis Wali Amanat (Majelis) adalah organ tertinggi di universitas yang mewakili kepentingan pemerintah, kepentingan masyarakat dan kepentingan

universitas itu sendiri. Keanggotaan Majelis terdiri atas unsur: Menteri (bidang pendidikan), Senat Akademik Universitas, Rektor, Masyarakat, Karyawan dan Mahasiswa yang kesemuanya diangkat/diberhentikan oleh Menteri untuk masa jabatan 5 tahun, kecuali anggota unsur mahasiswa hanya terbatas setahun mengingat tugas utama mereka adalah belajar. Tugas Majelis antara lain menetapkan kebijakan umum universitas, mengangkat/memberhentikan pimpinan universitas, melaksanakan fungsi pengawasan dan pengendalian umum atas pengelolaan universitas dan melakukan penilaian kinerja pimpinan universitas.

b) Dewan Audit

Dewan Audit merupakan organ universitas berada di bawah, bertugas, untuk dan atas nama Majelis secara independen melaksanakan evaluasi hasil audit internal/eksternal atas penyelenggaraan universitas. Ketua, Sekretaris dan anggota Dewan audit diangkat/diberhentikan oleh Majelis untuk masa jabatan 5 tahun, dengan ketentuan dapat diangkat kembali untuk satu kali periode berikutnya.

c) Senat Akademik Universitas

Senat Akademik Universitas merupakan badan normative tertinggi universitas di bawah Majelis, yang bertanggung jawab menetapkan kebijakan umum akademik universitas. Senat akademik Universitas terdiri atas Rektor, para Wakil Rektor Dekan, Ketua Program Pascasarjana, wakil Guru Besar, wakil dosen bukan guru besar dan Kepala Perpustakaan Universitas.

d) Dewan Guru Besar

Dewan Guru Besar adalah organ universitas yang seluruh anggotanya para Guru Besar berbagai Fakultas di lingkungan UI. Dewan ini bertugas melakukan pembinaan kehidupan akademik dan integritas moral serta etika akademik universitas, memberi pertimbangan atas usul pengangkatan guru besar, pemberian gelar doktor kehormatan (*Doctor Honoris Causa*). Dewan dipimpin oleh Ketua serta dibantu Sekretaris yang dipilih oleh dan diantara sesama guru besar.

e) Pimpinan Universitas

Pimpinan universitas adalah Rektor dan para Wakil Rektor, bertugas antara lain menjalankan fungsi pengelolaan universitas secara keseluruhan, melaksanakan penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, membina sivitas akademika (dosen & mahasiswa), membina hubungan dengan alumni, lingkungan universitas dan masyarakat. Rektor diangkat/diberhentikan oleh Majelis untuk masa jabatan 5 tahun, setelah melalui proses pemilihan yang diadakan khusus untuk itu dalam suatu rapat terbuka Majelis.

f) Senat Akademik Fakultas

Senat Akademik Fakultas merupakan merupakan badan normative tertinggi di tingkat fakultas, bertugas dan bertanggung jawab menyusun kebijakan akademik tingkat fakultas, menyusun kebijakan penilaian prestasi dan etika akademik, kecakapan serta kepribadian sivitas akademika, serta merumuskan norma dan tolok ukur penyelenggaraan fakultas. Senat Akademik Fakultas terdiri atas dekan, para

wakil dekan, ketua departemen/kepala bagian, wakil guru besar, wakil dosen bukan guru besar. Senat Akademik Fakultas diangkat untuk masa jabatan 5 tahun, dengan ketentuan dapat diangkat kembali untuk satu kali periode berikutnya.

III.3. Direktorat Umum & Fasilitas

Kedudukan Direktorat Umum dan Fasilitas berada di bawah Wakil Rektor II bidang SDM, Keuangan dan Administrasi Umum, dalam melaksanakan tugasnya dipimpin oleh seorang Direktur dan dibantu oleh seorang Wakil Direktur. Dalam menjalankan tugas pimpinan Direktorat Umum dan Fasilitas dibantu oleh seorang sekretaris dan bendahara. Didalam struktur Organisasi Pelaksana Direktorat Umum dan Fasilitas terdapat beberapa sub direktorat dan satu unit pelayanan yang bertugas membantu pelaksanaan tugas pimpinan direktorat, yaitu ;

1. Subdirektorat Tata Usaha dan Rumah Tangga;
2. Subdirektorat Pengelolaan dan Pemeliharaan Aset.
3. Subdirektorat Pembinaan Lingkungan Kampus.
4. Unit Pelayanan Fasilitas Umum.

III.3.1. Tugas Pokok Direktorat Umum Dan Fasilitas

Adapun tugas pokok yang diamanatkan kepada Direktorat Umum dan Fasilitas adalah sebagai berikut :

1. Menyusun Rencana Kerja & Anggaran Tahunan, dan program kerja Direktorat;
2. Menyusun juklak dan juknis di bidang :

- a. pemeliharaan sarana, aset dan fasilitas;
 - b. ketatausahaan dan kerumahtanggaan;
 - c. pengelolaan sarana dan fasilitas umum;
 - d. pembinaan lingkungan kampus
3. Melaksanakan kegiatan ketatausahaan dan rumahtangga .
 4. Melakukan kegiatan kearsipan universitas.
 5. Melaksanakan pengadaan barang dan jasa pemeliharaan serta perbaikan sarana-prasarana kampus.
 6. Mengelola dan memelihara seluruh gedung dan fasilitas umum milik universitas;
 7. Mengelola dan memelihara sarana dan prasarana, instalasi listrik dan air milik universitas;
 8. Mengelola dan memelihara peralatan dan kendaraan milik universitas;
 9. Mengembangkan sarana prasarana, peralatan, gedung dan fasilitas umum universitas.
 10. Melakukan kegiatan inventarisasi sarana prasarana, peralatan dan kendaraan milik universitas
 11. Mengelola, merencanakan, memelihara dan mengamankan lingkungan kampus;
 12. Menjaga ketersediaan daya listrik secara ekonomis dan terpercaya bagi seluruh gedung dan ruang milik universitas;
 13. Menjaga keandalan fungsi semua peralatan dan instalasi milik universitas;

14. Menjaga kebersihan, keindahan, keselamatan dan keamanan lingkungan kampus.
15. Menyusun laporan pelaksanaan program kerja Direktorat dan Universitas.

III.3.2. Tugas Pokok Sub Direktorat Tata Usaha Dan Rumah Tangga

Sub direktorat tata usaha dan rumah tangga, merupakan pelaksana tugas utama dalam hal pelayanan terhadap pelanggan internal PAUI. Sub direktorat ini memiliki tugas pokok sebagai berikut:

1. Menyusun konsep Rencana Kerja & Anggaran Tahunan dan program kerja SubDirektorat;
2. Menyusun konsep juklak/juknis di bidang ketatausahaan dan kerumahtanggaan;
3. Melaksanakan kegiatan ketatausahaan ;
4. Melaksanakan kegiatan kerumahtanggaan;
5. Membuat perencanaan kebutuhan barang dan ATK
6. Melaksanakan penyimpanan dan pendistribusian barang dan ATK;
7. Menyusun laporan mutasi dan rekapitulasi barang dan ATK;
8. Melakukan pengelolaan sarana gedung milik universitas;
9. Mengatur/mengurus penggunaan rumah dinas universitas;
10. Mempersiapkan usul penetapan/pengalihan status golongan rumah dinas;
11. Melaksanakan penatausahaan barang, termasuk barang dalam gudang;
12. Mengatur penggunaan dan layanan kendaraan dinas di lingkungan Kantor Pusat Universitas ;

13. Melakukan pemeliharaan kendaraan dinas dilingkungan Kantor Pusat Universitas
14. Melaksanakan penyimpanan dokumen dan surat di bidang ketatausahaan dan kerumahtanggaan;
15. Mengatur tempat dan fasilitas kegiatan upacara, rapat-rapat dinas, dan acara lainnya;
16. Melaksanakan layanan umum kegiatan upacara, rapat-rapat dinas, dan acara resmi universitas lainnya;
17. Memantau dan mengevaluasi kegiatan ketatausahaan dan kerumahtanggaan;
18. Menyusun laporan pelaksanaan program kerja bagian dan mempersiapkan penyusunan laporan pelaksanaan program kerja Direktorat;

III.3.3. Tugas Pokok Sub Direktorat Pengelolaan Dan Pemeliharaan Aset

Sub direktorat pengelolaan dan pemeliharaan aset memiliki tugas pokok sebagai berikut:

1. Menyusun konsep Rencana Kerja & Anggaran Tahunan dan program kerja SubDirektorat;
2. Menyusun konsep juklak dan juknis bidang Pengelolaan dan pemeliharaan Aset;
3. Menyusun rencana dan melaksanakan pengadaan barang;
4. Menyusun dan melakukan inventarisasi aset;
5. Mempersiapkan usulan dan melaksanakan penghapusan aset;
6. Melakukan pemeriksaan keadaan sarana dan prasarana universitas;

7. Menyusun perencanaan pemeliharaan bangunan gedung, jalan, taman, instalasi listrik, instalasi air dan infrastruktur lainnya;
8. Melakukan pelaksanaan pemeliharaan bangunan gedung, jalan, taman, instalasi listrik, instalasi air dan infrastruktur lainnya;
9. Mengawasi pelaksanaan pemanfaatan jasa pemeliharaan sarana;
10. Melaksanakan pengaturan penggunaan dan pemeliharaan listrik dan air;
11. Menyiapkan bahan penyelesaian sengketa dan tuntutan ganti rugi yang berhubungan dengan barang;
12. Melakukan pengawasan dan mengevaluasi pelaksanaan penggunaan barang;
13. Menyimpan dan memelihara dokumen, surat, dan warkat yang berhubungan dengan prasarana;
14. Menyusun laporan pelaksanaan program kerja Subdirektorat dan mempersiapkan penyusunan laporan pelaksanaan program kerja Direktorat

III.3.4. Tugas Pokok Sub Direktorat Pembinaan Lingkungan Kampus

Adapun tugas pokok dari sub direktorat ini adalah :

1. Menyusun konsep Rencana Kerja & Anggaran Tahunan dan program kerja SubDirektorat;
2. Menyusun konsep juklak dan juknis bidang Pembinaan Lingkungan Kampus;
3. Melaksanakan kegiatan administrasi ketatausahaan, rumahtangga dan kepegawaian dilingkungan Sub Direktorat Pembinaan Lingkungan Kampus;
4. Menyusun rencana dan program kerja serta anggaran kegiatan dibidang keamanan, keselamatan dan ketertiban kampus;

5. Merencanakan dan melaksanakan layanan di bidang keamanan, keselamatan dan ketertiban kampus;
6. Menyusun pengembangan sistem keamanan, keselamatan dan ketertiban kampus sesuai dengan perkembangan keadaan kampus dan kemajuan teknologi;
7. Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pengamanan aset universitas;
8. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan layanan dibidang keamanan, keselamatan dan ketertiban kampus;
9. Melaksanakan kerjasama dengan instansi dan atau pihak keamanan lain dalam mengamankan aset universitas;
10. Mencegah dan menangani tindak pelanggaran keamanan dan ketertiban di lingkungan kampus;
11. Melaporkan dan menyampaikan proses tindak pelanggaran keamanan dan ketertiban di lingkungan kampus yang mengarah pada tindak pidana kepada pihak yang berwenang;
12. Menyusun laporan tentang keadaan, kegiatan, dan realisasi perencanaan keamanan dan ketertiban kampus secara periodik;
13. Mengelola perawatan kendaraan dinas/patroli;
14. Menyusun laporan pelaksanaan program kerja Subdirektorat dan mempersiapkan penyusunan laporan pelaksanaan program kerja Direktorat

III.3.5. Tugas Pokok Unit Pelayanan Fasilitas Umum

Unit pelayanan ini memiliki tugas yang banyak bersinggungan dengan mahasiswa. Pada kepemimpinan rektor periode sebelumnya tugas pokok yang dilaksanakan oleh unit pelayanan ini, sebagian besar dilaksanakan oleh Direktorat Kemahasiswaan dan Hubungan Alumni. Adapun tugas pokok unit pelayanan fasilitas umum adalah:

1. Menyusun konsep Rencana Kerja & Anggaran Tahunan dan program kerja Pelayanan Fasilitas Umum;
2. Menyusun konsep juklak dan juknis bidang pelayanan fasilitas umum ;
3. Menyusun dan melaksanakan pengembangan sarana dan sistim pelayanan fasilitas umum;
4. Mengelola layanan sistim transportasi umum dalam kampus;
5. Mengelola sarana olahraga dan kegiatan ekstra kurikuler dalam kampus;
6. Mengelola asrama mahasiswa universitas;
7. Mengelola poliklinik universitas;
8. Menyelenggarakan administrasi kepegawaian dan pengembangan sumberdaya manusia dibidang pelayanan fasilitas umum;
9. Menyusun laporan pelaksanaan program kerja Subdirektorat dan mempersiapkan penyusunan laporan pelaksanaan program kerja Direktorat

Proses pemenuhan kebutuhan alat tulis kantor yang diperlukan oleh pelanggan internal PAUI ditangani oleh Sub Direktorat Tata Usaha Dan Rumah Tangga, dan dalam pelaksanaannya dilakukan oleh Sub Bagian Rumah Tangga. Di dalam struktur

organisasi yang ada di Sub Direktorat Tata Usaha Dan Rumah Tangga selain Sub Bagian Rumah Tangga juga terdapat Sub Bagian Tata Usaha dan Inventaris.



BAB IV

HASIL DAN ANALISA

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan uraian hasil dan analisa pengolahan data dan table-tabel yang mendukung penjelasan hasil tersebut. Secara keseluruhan data yang diperoleh adalah 23 orang.

IV.1. Gambaran Umum Subyek Penelitian

Berdasarkan data-data yang diperoleh dari data kontrol pada kuesioner diperoleh gambaran umum demografi subyek penelitian yang meliputi usia, jabatan, unit kerja, jenis kelamin, dan pendidikan. Berikut akan diuraikan masing-masing data kontrol tersebut

Tabel 4.1.
Karakteristik Pegawai Administrasi Berdasarkan Kriteria Usia
n = 23

	Frekuensi (f)	Presentase (f/n) x 100%
Diatas 40 tahun (> 40 th)	10	43.48%
Dibawah 40 tahun (< 40 th)	13	56.52%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Dalam penelitian ini, responden di kelompok usia diatas 40 tahun sebanyak 10 orang (43,48%) lebih banyak daripada responden yang berusia dibawah 40 tahun yang berjumlah 13 orang (56,52%).

Tabel 4.2.
Karakteristik Pegawai Administrasi Berdasarkan Kriteria Jenis Kelamin
n = 23

	Frekuensi (f)	Presentase (f/n) x 100%
Pria	15	65.22%
Wanita	8	34.78%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Berdasarkan jenis kelamin, responden pria yang berjumlah 15 orang (65,22%) adalah lebih banyak jumlahnya dibandingkan dengan responden kelompok wanita yang berjumlah 8 orang (34,78%).

Tabel 4.3.
Karakteristik Pegawai Administrasi Berdasarkan Kriteria Pendidikan
n = 23

	Frekuensi (f)	Presentase (f/n) x 100%
SLTP/Sederajat	1	4.35%
SLTA/Sederajat	13	56.52%
Diploma	5	21.74%
Sarjana	4	17.39%
Lain-lain	0	0.00%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Berdasarkan tingkat pendidikan, jumlah responden terbesar terdapat pada kelompok dengan pendidikan terakhirnya adalah SLTA/ sederajat sebanyak 13 orang (56,52 %), kemudian kelompok lainnya adalah Diploma 5 orang (21,74%), Sarjana 4 orang (17,39%) dan terakhir kelompok pendidikan SLTP/ sederajat 1 orang (4,35%).

IV.2. Gambaran Kepuasan Pegawai Administrasi atas Pemenuhan Kebutuhan Alat Tulis Kantor

Penggambaran umum kepuasan Pegawai Administrasi pada bagian ini akan mengacu pada uraian yang terdapat pada kerangka pemikiran di Bab I, yaitu bahwa evaluasi terhadap pelayanan jasa dilakukan oleh Pegawai Administrasi berdasarkan empat dimensi, yaitu *Availability* (keberadaan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Convenience* (Kenyamanan), *Time Lines* (Kesesuaian Waktu). Sistem penilaian pada masing-masing variabel persepsi Pegawai Administrasi ini dilakukan dengan menggunakan skala Likert, dimana secara konsisten memberikan bobot penilaian pada masing-masing pertanyaan dimulai dari angka 1(satu) sampai dengan angka 5 (lima), 1 merupakan nilai paling rendah dan 5 sebagai nilai tertinggi. Skor 1 menunjuk pada kategori Sangat Tidak Puas (STP), skor 2 menunjuk pada kategori Tidak Puas (TP), skor 3 menunjuk pada kategori Cukup Puas (CP), skor 4 menunjuk pada kategori Puas (P), dan skor 5 menunjuk pada kategori Sangat Puas (SP). Dalam setiap dimensi terdiri dari 5 pertanyaan atau indikator kemudian tingkat kepuasan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas UI dapat dilihat dari modus tiap indikator yang ada pada tiap dimensi tersebut.

IV.2.1. Kepuasan dari Dimensi *Availability*/ Keberadaan

Dimensi *Availability* ini menjelaskan tentang tingkat keberadaan dari staf Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas dalam memberikan pelayanannya berupa pemenuhan kebutuhan alat tulis kantor kepada karyawan dari unit kerja yang ada di PAUI, keberadaan yang dimaksud disini adalah apakah staf Unit Pengadaan ATK

pada Direktorat Umum dan Fasilitas memberikan bantuan ketika Pegawai Administrasi membutuhkan alat tulis kantor.

Tabel 4.4.
Kepuasan Pegawai Administrasi Berdasarkan Dimensi *Availability*
n = 23

Dimensi	Indikator	Modus (Mo)	Kategori
<i>Availability</i>	1	4.00	Puas
	2	4.00	Puas
	3	3.00	Cukup Puas
	4	4.00	Puas
	5	3.00	Cukup Puas

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Pada dimensi ini terdapat 2 indikator yang dirasakan oleh responden cukup puas terhadap pelayanan Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas, sedangkan pada tiga indikator yang lain Pegawai Administrasi merasa puas terhadap pelayanan Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas.

Tabel 4.5.
Kepuasan Pegawai Administrasi Berdasarkan Indikator Pertama pada Dimensi
Availability
n = 23

Indikator	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (f/n) x 100%
Staf Direktorat Umum & Fasilitas memberikan bantuan ketika saya membutuhkan ATK yang habis pakai (misal: kertas, lembar disposisi, paperclip, post it, dll)	Sangat Tidak Puas	0	0 %
	Tidak Puas	1	4,35 %
	Cukup Puas	7	30,43 %
	Puas	13	56,52 %
	Sangat Puas	2	8,70 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Pada tabel diatas terlihat bahwa pada indikator pertama dari dimensi *Availability*, pelanggan merasa puas namun masih terdapat satu orang yang merasa tidak puas atas pelayanan dari staf Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas. Sedangkan tujuh orang merasa cukup puas dan dua orang merasa sangat puas.

Tabel 4.6.
Kepuasan Pegawai Administrasi Berdasarkan Indikator Kedua pada Dimensi *Availability*
n = 23

Indikator	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (f/n) x 100%
Staf Direktorat Umum & Fasilitas memberikan bantuan ketika saya membutuhkan ATK yang tidak habis pakai (misal: staples, pembolong, odner, dll)	Sangat Tidak Puas	0	0 %
	Tidak Puas	1	4,35 %
	Cukup Puas	5	21,74 %
	Puas	17	73,91 %
	Sangat Puas	0	0 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Pada tabel diatas terlihat bahwa pada indikator kedua dari dimensi *Availability*, secara umum pelanggan merasa puas namun masih terdapat satu orang yang merasa tidak puas dan lima orang yang merasa cukup puas.

Tabel 4.7.
Kepuasan Pegawai Administrasi Berdasarkan Indikator Ketiga pada Dimensi *Availability*
n = 23

Indikator	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (f/n) x 100%
Staf Direktorat Umum & Fasilitas selalu berada di tempat untuk dapat segera memberikan bantuan	Sangat Tidak Puas	1	4,35 %
	Tidak Puas	0	0 %
	Cukup Puas	12	52,17 %
	Puas	9	39,13%
	Sangat Puas	1	4,35 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Pada tabel diatas terlihat bahwa pada indikator ketiga dari dimensi *Availability*, sebanyak dua belas pelanggan merasa cukup puas namun masih terdapat satu orang yang merasa sangat tidak puas dan sembilan orang yang merasa puas. Namun terdapat satu orang yang merasa sangat puas.

Tabel 4.8.
Kepuasan Pegawai Administrasi Berdasarkan Indikator Keempat pada Dimensi *Availability*
n = 23

Indikator	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (f/n) x 100%
Staf Direktorat Umum & Fasilitas dapat dihubungi setiap waktu ketika saya memerlukan	Sangat Tidak Puas	0	0 %
	Tidak Puas	3	13,04%
	Cukup Puas	9	39,13%
	Puas	10	43,48%
	Sangat Puas	1	4,35 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Pada tabel diatas terlihat bahwa pada indikator keempat dari dimensi *Availability*, pelanggan merasa puas sebanyak sepuluh orang dan terdapat satu orang yang merasa sangat puas serta sembilan orang yang merasa cukup puas. Sedangkan pelanggan yang tidak puas sebanyak tiga orang.

Tabel 4.9.
Kepuasan Pegawai Administrasi Berdasarkan Indikator Kelima pada Dimensi *Availability*
n = 23

Indikator	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (f/n) x 100%
Staf Direktorat Umum & Fasilitas memberikan jenis barang sesuai dengan yang dibutuhkan	Sangat Tidak Puas	0	0 %
	Tidak Puas	6	26,09%
	Cukup Puas	9	39,13%
	Puas	5	21,74%
	Sangat Puas	3	13,04%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Pada tabel diatas terlihat bahwa pada indikator kelima dari dimensi *Availability*, umumnya pelanggan merasa cukup puas namun masih terdapat enam orang yang merasa tidak puas dan lima orang yang merasa puas, sedangkan tiga orang lainnya merasa sangat puas.

IV.2.2. Kepuasan dari Dimensi *Responsiveness* / Kecepatan

Tabel 4.10.
Kepuasan Pegawai Administrasi Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*
n = 23

Dimensi	Indikator	Modus (Mo)	Kategori
<i>Responsiveness</i>	1	4.00	Puas
	2	4.00	Puas
	3	3.00	Cukup Puas
	4	4.00	Puas
	5	4.00	Puas

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Pada dimensi *Responsiveness* umumnya pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas. Pernyataan ini di dukung oleh data yang menunjukkan bahwa terdapat 4 indikator dari jumlah keseluruhan indikator dari dimensi dimana pelanggan merasa puas terhadap pelayanan dari Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas. Sedangkan, indikator yang dirasakan cukup puas oleh pelanggan dengan pelayanan yang diberikan oleh Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas terdapat pada indikator nomor 3.

Tabel 4.11.
Kepuasan Pegawai Administrasi Berdasarkan Indikator Pertama pada Dimensi
Responsiveness (n = 23)

Indikator	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (f/n) x 100%
Staf Direktorat Umum & Fasilitas cepat merespon ketika saya membutuhkan ATK yang habis pakai (misal: kertas, lembar disposisi, paperclip, post it, dll)	Sangat Tidak Puas	0	0 %
	Tidak Puas	2	8,70%
	Cukup Puas	4	17,39%
	Puas	14	60,87%
	Sangat Puas	3	13,04%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Pada tabel diatas terlihat bahwa pada indikator pertama dari dimensi *Responsiveness*, secara menonjol adalah pelanggan merasa puas atas pelayanan dari staf Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas namun masih terdapat dua orang yang merasa tidak puas.

Tabel 4.12.
Kepuasan Pegawai Administrasi Berdasarkan Indikator Kedua pada Dimensi
Responsiveness (n = 23)

Indikator	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (f/n) x 100%
Staf Direktorat Umum & Fasilitas cepat merespon ketika saya membutuhkan ATK yang tidak habis pakai (misal: staples, pembolong, ordner, dll)	Sangat Tidak Puas	0	0 %
	Tidak Puas	1	4,35 %
	Cukup Puas	7	30,43%
	Puas	12	52,17%
	Sangat Puas	3	13,04%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Pada tabel diatas terlihat bahwa pada indikator kedua dari dimensi *Responsiveness*, pelanggan merasa puas sebanyak dua belas orang namun masih terdapat satu orang yang

merasa tidak puas dan tujuh orang yang merasa cukup puas. Pelanggan yang merasa sangat puas ada tiga orang.

Tabel 4.13.
Kepuasan Pegawai Administrasi Berdasarkan Indikator Ketiga pada Dimensi *Responsiveness* (n = 23)

Indikator	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (f/n) x 100%
Staf Direktorat Umum & Fasilitas menangani dan menyelesaikan keluhan atas pelayanan yang diminta dengan cepat	Sangat Tidak Puas	0	0 %
	Tidak Puas	4	17,39%
	Cukup Puas	9	39,13%
	Puas	9	39,13 %
	Sangat Puas	1	4,35 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Pada tabel diatas terlihat bahwa pada indikator ketiga dari dimensi *Responsiveness*, pelanggan merasa puas dan tidak puas jumlahnya sama yaitu sebanyak sembilan orang, namun masih terdapat empat orang yang merasa tidak puas sedangkan satuorang yang merasa sangat puas.

Tabel 4.14.
Kepuasan Pegawai Administrasi Berdasarkan Indikator Keempat pada Dimensi *Responsiveness* (n = 23)

Indikator	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (f/n) x 100%
Staf Direktorat Umum & Fasilitas menyerahkan dengan cepat permohonan ATK yang habis pakai (misal: kertas, lembar disposisi, paperclip, post it, dll)	Sangat Tidak Puas	0	0 %
	Tidak Puas	1	4,35 %
	Cukup Puas	5	21,74%
	Puas	13	56,52%
	Sangat Puas	4	17,39%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Pada tabel diatas terlihat bahwa pada indikator keempat dari dimensi *Responsiveness*, umumnya pelanggan merasa puas namun masih terdapat satu orang yang merasa tidak puas dan lima orang yang merasa cukup puas.

Tabel 4.15.
Kepuasan Pegawai Administrasi Berdasarkan Indikator Kelima pada Dimensi *Responsiveness* (n = 23)

Indikator	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (f/n) x 100%
Staf Direktorat Umum & Fasilitas menyerahkan dengan cepat permohonan ATK yang tidak habis pakai (misal: staples, pembolong, ordner, dll)	Sangat Tidak Puas	0	0 %
	Tidak Puas	0	0 %
	Cukup Puas	7	30,43%
	Puas	15	65,22%
	Sangat Puas	1	4,33%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Pada tabel diatas terlihat bahwa pada indikator kelima dari dimensi *Responsiveness*, pelanggan merasa puas cukup tinggi yaitu sebanyak lima belas orang dan terdapat tujuh orang yang merasa cukup puas dan satu orang yang merasa sangat puas.

IV.2.3. Kepuasan dari Dimensi *Convinience* / Kenyamanan

Ukuran kenyamanan yang dirasakan oleh responden adalah staf Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas menyerahkan barang-barang alat tulis kantor dengan senyum dan sapaan yang ramah, serta bagaimana sikap dari Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas dalam menanggapi keluhan yang dirasakan oleh pelanggan.

Tabel 4.16.
Kepuasan Pegawai Administrasi Berdasarkan Dimensi *Convinience*
n = 23

Dimensi	Indikator	Modus (Mo)	Kategori
<i>Convinience</i>	1	3.00	Cukup Puas
	2	3.00	Cukup Puas
	3	3.00	Cukup Puas
	4	3.00	Cukup Puas
	5	3.00	Cukup Puas

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Pada dimensi kenyamanan atau *Convinience* Pegawai Administrasi merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas, hal tersebut dilihat dari modus dari keseluruhan indikator pada dimensi ini terkategori cukup puas

Tabel 4.17.
Kepuasan Pegawai Administrasi Berdasarkan Indikator Pertama pada Dimensi
Convinience
n = 23

Indikator	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (f/n) x 100%
Staf Direktorat Umum & Fasilitas melayani kebutuhan ATK yang habis pakai (misal: kertas, lembar disposisi, paperklip, post it, dll) dengan senyum yang ramah	Sangat Tidak Puas	0	0 %
	Tidak Puas	0	0 %
	Cukup Puas	13	56,52%
	Puas	9	39,13%
	Sangat Puas	1	4,35%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Pada tabel diatas terlihat bahwa pada indikator pertama dari dimensi *Convinience*, pelanggan merasa cukup puas atas keseluruhan pelayanan yang diberikan dan terdapat sembilan orang yang merasa puas serta satu orang yang merasa sangat puas atas pelayanan dari staf Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas.

Tabel 4.18.
Kepuasan Pegawai Administrasi Berdasarkan Indikator Kedua pada Dimensi
Convinience
n = 23

Indikator	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (f/n) x 100%
Staf Direktorat Umum & Fasilitas melayani kebutuhan ATK yang tidak habis pakai (misal: staples, pembolong, ordner, dll) dengan ucapan/sapaan yang ramah	Sangat Tidak Puas	0	0 %
	Tidak Puas	0	0 %
	Cukup Puas	14	60,87%
	Puas	9	39,13%
	Sangat Puas	0	0 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Pada tabel diatas terlihat bahwa pada indikator kedua dari dimensi *Convinience*, umumnya pelanggan merasa cukup puas sedangkan terdapat sembilan orang lainnya yang merasa puas.

Tabel 4.19.
Kepuasan Pegawai Administrasi Berdasarkan Indikator Ketiga pada Dimensi
Convinience
n = 23

Indikator	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (f/n) x 100%
Staf Direktorat Umum & Fasilitas melayani keluhan atas ATK yang habis pakai (misal: kertas, lembar disposisi, paperklip, post it, dll) dengan senyum yang ramah	Sangat Tidak Puas	0	0 %
	Tidak Puas	1	4,35%
	Cukup Puas	13	56,52%
	Puas	9	39,13 %
	Sangat Puas	0	0 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Pada tabel diatas terlihat bahwa pada indikator ketiga dari dimensi *Convinience*, frekuensi tertinggi pada pelanggan yang merasa cukup puas namun masih terdapat satu orang yang merasa tidak puas sedangkan sembilan orang lainnya merasa puas.

Tabel 4.20.
Kepuasan Pegawai Administrasi Berdasarkan Indikator Keempat pada Dimensi
Convinience (n = 23)

Indikator	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (f/n) x 100%
Staf Direktorat Umum & Fasilitas melayani keluhan atas ATK yang tidak habis pakai (misal: staples, pembolong, ordner, dll) dengan ucapan/sapaan yang ramah	Sangat Tidak Puas	0	0 %
	Tidak Puas	1	4,35%
	Cukup Puas	13	56,52%
	Puas	8	34,8 %
	Sangat Puas	1	4,35 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Pada tabel diatas terlihat bahwa pada indikator keempat dari dimensi *Convinience*, umumnya pelanggan merasa cukup puas namun masih terdapat satu orang yang merasa tidak puas dan delaparorang lainnya yang merasa puas serta satu orang merasa sangat puas.

Tabel 4.21.
Kepuasan Pegawai Administrasi Berdasarkan Indikator Kelima pada Dimensi
Convinience
n = 23

Indikator	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (f/n) x 100%
Staf Direktorat Umum & Fasilitas memberikan pelayanan atas kebutuhan ATK dengan menyenangkan	Sangat Tidak Puas	0	0 %
	Tidak Puas	2	8,70%
	Cukup Puas	10	43,48%
	Puas	10	43,48%
	Sangat Puas	1	4,35%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Pada tabel diatas terlihat bahwa pada indikator kelima dari dimensi *Convinience*, pelanggan yang merasa cukup puas dan puas terdapat sepuluh orang namun masih

terdapat dua orang yang merasa tidak puas, sedangkan satu orang yang merasa sangat puas.

IV.2.4. Kepuasan dari Dimensi *Time Lines* / Kesesuaian Waktu

Pada dimensi ini menjelaskan bagaimana kesesuaian waktu dari staf Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas dalam menyerahkan alat tulis kantor yang dibutuhkan oleh pelanggannya.

Tabel 4.22
Kepuasan Pegawai Administrasi Berdasarkan Dimensi *Time Lines*
n = 23

Dimensi	Indikator	Modus (Mo)	Kategori
<i>Time Lines</i>	1	3.00	Cukup Puas
	2	4.00	Puas
	3	3.00	Cukup Puas
	4	3.00	Cukup Puas
	5	4.00	Puas

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Pegawai Administrasi yang merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas lebih dominan dibandingkan dengan pelanggan yang merasa puas pada dimensi *Time Lines* ini, sebanyak 3 indikator menunjukkan bahwa pelanggan merasa cukup puas yaitu pada indikator nomor 1, nomor 3 dan nomor 4.

Tabel 4.23.
Kepuasan Pegawai Administrasi Berdasarkan Indikator Pertama pada Dimensi *Time Lines*
n = 23

Indikator	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (f/n) x 100%
Staf Direktorat Umum & Fasilitas menyerahkan kebutuhan ATK yang tidak habis pakai (misal: staples, pembolong, ordner, dll) sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	Sangat Tidak Puas	0	0 %
	Tidak Puas	4	17,39%
	Cukup Puas	12	52,17%
	Puas	7	30,43%
	Sangat Puas	0	0 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Pada tabel diatas terlihat bahwa pada indikator pertama dari dimensi *Time Lines*, umumnya pelanggan merasa cukup puas yaitu sebanyak dua belas orang serta tujuh orang yang merasa puas, namun masih terdapat empat orang yang merasa tidak puas atas pelayanan dari staf Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas.

Tabel 4.24.
Kepuasan Pegawai Administrasi Berdasarkan Indikator Kedua pada Dimensi *Time Lines*
n = 23

Indikator	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (f/n) x 100%
Staf Direktorat Umum & Fasilitas menyerahkan kebutuhan ATK yang yang habis pakai (misal: kertas, lembar disposisi, paperclip, post it, dll) sesuai dengan waktu yang dijanjikan	Sangat Tidak Puas	0	0 %
	Tidak Puas	2	8,70%
	Cukup Puas	9	39,13%
	Puas	10	43,48%
	Sangat Puas	2	8,0 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Pada tabel diatas terlihat bahwa pada indikator kedua dari dimensi *Time Lines*, umumnya pelanggan merasa puas namun masih terdapat dua orang yang merasa tidak puas dan sembilan orang yang merasa cukup puas. Namun ada dua orang yang merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas.

Tabel 4.25.

Kepuasan Pegawai Adm. Berdasarkan Indikator Ketiga pada Dimensi *Time Lines*
n = 23

Indikator	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (f/n) x 100%
Staf Direktorat Umum & Fasilitas menindaklanjuti keluhan atas barang ATK yang tidak habis pakai (misal: staples, pembolong, ordner, dll) sesuai dengan waktu yang dijanjikan	Sangat Tidak Puas	0	0 %
	Tidak Puas	4	17,39%
	Cukup Puas	12	52,17 %
	Puas	7	30,4 %
	Sangat Puas	0	0 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Pada tabel diatas terlihat bahwa pada indikator ketiga dari dimensi *Time Lines*, pelanggan merasa cukup puas namun masih terdapat empat orang yang merasa tidak puas dan tujuh orang yang merasa puas.

Tabel 4.26.

Kepuasan Pegawai Adh. Berdasarkan Indikator Keempat pada Dimensi *Time Lines*

n = 23

Indikator	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (f/n) x 100%
Staf Direktorat Umum & Fasilitas menindaklanjuti keluhan atas barang ATK yang yang habis pakai (misal: kertas, lembar disposisi, paperklip, post it, dll) sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	Sangat Tidak Puas	0	0 %
	Tidak Puas	2	8,70%
	Cukup Puas	11	47,8 %
	Puas	10	43,48 %
	Sangat Puas	0	0 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Pada tabel diatas terlihat bahwa pada indikator keempat dari dimensi *Time Lines*, pelanggan merasa cukup puas namun masih terdapat dua orang yang merasa tidak puas dan sepuluh orang yang merasa puas.

Tabel 4.27.
Kepuasan Pegawai Administrasi Berdasarkan Indikator Kelima pada Dimensi *Time Lines*
n = 23

Indikator	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (f/n) x 100%
Staf Direktorat Umum & Fasilitas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah disepakati.	Sangat Tidak Puas	0	0 %
	Tidak Puas	2	8,70%
	Cukup Puas	9	39,13 %
	Puas	12	52,17%
	Sangat Puas	0	0 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Pada tabel diatas terlihat bahwa pada indikator kelima dari dimensi *Time Lines*, pelanggan yang merasa tidak puas terdapat 2 orang, sedangkan yang merasa cukup puas ada 9 orang. Sedangkan 12 orang lainnya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas.

IV.2.5. Kepuasan Pegawai Administrasi PAUI

Masing-masing indikator kepuasan memiliki kode berdasarkan huruf awal dari tiap dimensi yang dipakai untuk mengukur kepuasan dari Pegawai Administrasi, yaitu A.01 hingga A.05 menunjuk pada dimensi *Availability*, kode R.01 hingga R.05 menunjuk pada dimensi *Responsiveness*, kode C.01 hingga C.05 menunjuk pada kode *Convenience*, kode T.01 hingga T.05 menunjuk kode pada *Time Lines*. Kategori kepuasan dari tiap dimensi berdasarkan indikator yang ada, diperoleh dengan melihat nilai modus dari penilaian seluruh responden atas pertanyaan atau indikator yang diajukan dalam kuesioner.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan dari Pegawai Administrasi terhadap pelayanan dari staf Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas dapat dilihat dari tabel di bawah ini

Tabel 4.28.
Penilaian Kepuasan Pegawai Administrasi
n = 23

No.	Kode	Indikator	Modus (Mo)	Kategori
1.	T.01	Staf Direktorat Umum & Fasilitas menyerahkan kebutuhan ATK yang tidak habis pakai (misal: staples, pembolong, ordner, dll) sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	3,00	Cukup Puas
2.	T.03	Staf Direktorat Umum & Fasilitas menindaklanjuti keluhan atas barang ATK yang tidak habis pakai (misal: staples, pembolong, ordner, dll) sesuai dengan waktu yang dijanjikan	3,00	Cukup Puas
3.	A.05	Staf Direktorat Umum & Fasilitas memberikan jenis barang sesuai dengan yang dibutuhkan	3,00	Cukup Puas
4.	R.03	Staf Direktorat Umum & Fasilitas menangani dan menyelesaikan keluhan atas pelayanan yang diminta dengan cepat	3,00	Cukup Puas

No.	Kode	Indikator	Modus (Mo)	Kategori
5.	C.03	Staf Direktorat Umum & Fasilitas melayani keluhan atas ATK yang habis pakai (misal: kertas, lembar disposisi, paperclip, post it, dll) dengan senyum yang ramah	3,00	Cukup Puas
6.	T.04	Staf Direktorat Umum & Fasilitas menindaklanjuti keluhan atas barang ATK yang yang habis pakai (misal: kertas, lembar disposisi, paperclip, post it, dll) sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	3,00	Cukup Puas
7.	A.03	Staf Direktorat Umum & Fasilitas selalu berada di tempat untuk dapat segera memberikan bantuan	3,00	Cukup Puas
8.	C.02	Staf Direktorat Umum & Fasilitas melayani kebutuhan ATK yang tidak habis pakai (misal: staples, pembolong, ordner, dll) dengan ucapan/sapaan yang ramah	3,00	Cukup Puas
9.	C.04	Staf Direktorat Umum & Fasilitas melayani keluhan atas ATK yang tidak habis pakai (misal: staples, pembolong, ordner, dll) dengan ucapan/sapaan yang ramah	3,00	Cukup Puas
10.	C.05	Staf Direktorat Umum & Fasilitas memberikan pelayanan atas kebutuhan ATK dengan menyenangkan	3,00	Cukup Puas
11.	C.01	Staf Direktorat Umum & Fasilitas melayani kebutuhan ATK yang habis pakai (misal: kertas, lembar disposisi, paperclip, post it, dll) dengan senyum yang ramah	3,00	Cukup Puas
12.	A.04	Staf Direktorat Umum & Fasilitas dapat dihubungi setiap waktu ketika saya memerlukan	4,00	Puas
13.	T.05	Staf Direktorat Umum & Fasilitas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah disepakati.	4,00	Puas
14.	T.02	Staf Direktorat Umum & Fasilitas menyerahkan kebutuhan ATK yang yang habis pakai (misal: kertas, lembar disposisi, paperclip, post it, dll) sesuai dengan waktu yang dijanjikan	4,00	Puas
15.	A.01	Staf Direktorat Umum & Fasilitas memberikan bantuan ketika saya membutuhkan ATK yang habis pakai (misal: kertas, lembar disposisi, paperclip, post it, dll)	4,00	Puas

No.	Kode	Indikator	Modus (Mo)	Kategori
16.	A.02	Staf Direktorat Umum & Fasilitas memberikan bantuan ketika saya membutuhkan ATK yang tidak habis pakai (misal: staples, pembolong, odner, dll)	4,00	Puas
17.	R.02	Staf Direktorat Umum & Fasilitas cepat merespon ketika saya membutuhkan ATK yang tidak habis pakai (misal: staples, pembolong, ordner, dll)	4,00	Puas
18.	R.05	Staf Direktorat Umum & Fasilitas menyerahkan dengan cepat permohonan ATK yang tidak habis pakai (misal: staples, pembolong, ordner, dll)	4,00	Puas
19.	R.01	Staf Direktorat Umum & Fasilitas cepat merespon ketika saya membutuhkan ATK yang habis pakai (misal: kertas, lembar disposisi, paperklip, post it, dll)	4,00	Puas
20.	R.04	Staf Direktorat Umum & Fasilitas menyerahkan dengan cepat permohonan ATK yang habis pakai (misal: kertas, lembar disposisi, paperklip, post it, dll)	4,00	Puas

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Dengan memperhatikan tabel dan indikator diatas, Pegawai Administrasi PAUI sebagian besar merasa cukup puas dengan melihat bahwa sebanyak 11 indikator yang mengkategorikan hal tersebut. Sedangkan sebanyak 9 indikator menunjukkan bahwa Pegawai Administrasi merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh staf Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas. Kepuasan tersebut meliputi seluruh dimensi yang dipakai pada penelitian ini yaitu, Keberadaan (*Availability*), Kecepatan (*Responsiveness*), Kenyamanan (*Convinience*) dan Kesesuaian Waktu (*Time Lines*). Namun indikator-indikator yang memiliki kategori cukup puas perlu diperhatikan untuk selanjutnya dapat lebih ditingkatkan proses pelayanan yang diberikan.

Persentase indikator yang memiliki kategori cukup puas, sebagaimana terlihat pada tabel 4.28 sebelumnya. dapat terlihat pada tabel di bawah ini

Tabel 4.29.
Indikator Tiap Dimensi Kepuasan Pegawai Administrasi Yang Berkategori Cukup Puas
n = 23

Dimensi	Jumlah Indikator (f)	Persentase (f/n) x 100%
<i>Convinience</i>	5	45,45 %
<i>Time Lines</i>	3	27,27 %
<i>Availability</i>	2	18,18 %
<i>Responsiveness</i>	1	9,09 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, Juni 2008

Dalam tabel 4.29 keseluruhan indikator pada dimensi Kenyamanan (*Convinience*) pelanggan merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas sebanyak 45,45% artinya memiliki persentase tertinggi, hal ini mengindikasikan adanya suatu kondisi yang perlu ditingkatkan lebih lanjut. Kategori pelayanan yang cukup puas pada dimensi *Convinience* disebabkan oleh kurangnya perasaan untuk melayani kepada pelanggan, sikap tubuh yang ditunjukkan oleh staf Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas dalam melayani pelanggan, baik pada saat menyerahkan alat tulis kantor ataupun pada saat menangani keluhan kurang menunjukkan senyuman atau sapaan yang ramah. Kondisi yang nyaman dan sikap yang menyenangkan dalam pemberian pelayanan kepada pelanggannya, seharusnya dalam kondisi yang terkategori puas dan sangat puas. Karena organisasi Pusat Administrasi Universitas Indonesia merupakan institusi yang bersifat melayani seluruh sivitas akademiknya, tentunya kepuasan yang dirasakan oleh Pegawai Administrasi PAUI sebagai suatu tolok ukur dalam pelayanan

kepada pelanggan eksternal PAUI (mahasiswa, dosen atau karyawan lainnya diluar PAUI). Peneliti menyarankan perlunya pelatihan yang bersifat pengembangan diri bagi karyawan dengan topik yang berorientasi pada pemenuhan kepuasan pelanggan dan strategi pelayanan yang tepat bagi pelanggan PAUI.

Selain itu, tiga indikator lainnya dari dimensi Kesesuaian Waktu (*Time Lines*) diperlukan pula suatu upaya untuk lebih meningkatkan pelayanannya, agar tidak hanya terkategori cukup puas. Persentase kategori cukup puas pada dimensi ini sebanyak 27,27 %, hal ini disebabkan dalam proses pelayanan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, staf di Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas tidak memiliki standar waktu yang bisa dijadikan acuan untuk disampaikan kepada pelanggannya apabila terjadi keluhan. Oleh karena itu, proses penanganan keluhan atas barang alat tulis kantor yang habis pakai maupun tidak habis pakai perlu dibuatkan semacam prosedur operasi baku, agar pelanggan merasa terlayani sesuai dengan prosedur yang ada. Kemudian pada proses penyerahan alat tulis kantornya itu sendiri, sebaiknya staf Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas membuat semacam jadwal penyerahan barang kepada pelanggan agar sesuai dengan kesepakatan sehingga tidak ada yang merasa dikecewakan karena tertunda dan hal lainnya.

Pada dimensi Keberadaan (*Availability*), pelanggan merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan staf Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas dalam hal keberadaan di ruang kerja dari staf ketika dibutuhkan oleh pelanggan, serta kesesuaian jenis barang yang diserahkan dengan yang dibutuhkan. Jumlah indikator yang terkategori cukup puas sebanyak 18,18%, hal ini disebabkan dalam proses pelayanan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, staf di Unit

Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas harus menyelesaikan pekerjaan di luar kantor yang diberikan oleh atasannya. Sebaiknya staf Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas meninggalkan semacam boks kecil di meja kerjanya untuk menampung formulir permohonan atas alat tulis kantor yang dibutuhkan, apabila staf bersangkutan tidak berada di tempat.

Penanganan terhadap keluhan atas pelayanan yang diberikan secara cepat pada dimensi Kecepatan (*Responsiveness*), perlu ditingkatkan oleh Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas walaupun pelanggan yang merasa cukup puas atas pelayanan tersebut sangat kecil yaitu sebanyak 9,09%. Penilaian ini muncul karena apabila terjadi keterlambatan dalam penyerahan atau terjadi kerusakan pada barang ATK tersebut, staf Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas tidak memberikan informasi berupa kejelasan dengan cepat. Bentuk kecepatan dalam penanganan keluhan ini adalah kesiapan dari staf yang bersangkutan untuk memberikan penjelasan misalnya apabila terjadi keterlambatan penyerahan atau terdapat kerusakan pada barang yang diserahkan.