



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN UNIT KEGIATAN MAHASISWA DAN ORGANISASI MAHASISWA TERHADAP PERAN LAYANAN KEMAHASISWAAN

Adryan Novanda¹, Annas Al Mudzakir², Nabilah Sri Rejeki³
Universitas Djuanda Bogor^{1 2 3}
adryannovandasiregar@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran layanan kemahasiswaan dan menganalisis kepuasan UKM (Unit Kegiatan Mahasiswa) dan ORMAWA (Organisasi Mahasiswa) terhadap layanan yang diberikan oleh biro kemahasiswaan di Universitas Djuanda Bogor. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan *mixed method*. Yaitu penggabungan antara penelitian kualitatif dan kuantitatif yang digunakan bersama-sama dengan tujuan untuk mendapatkan data yang lebih komprehensif, valid, dan objektif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara terhadap kepala biro kemahasiswaan Universitas Djuanda dan pengisian angket oleh masing-masing ketua Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa yang ada di Universitas Djuanda yang kemudian akan dikonversi menjadi informasi secara kualitatif. Hasil penelitian diuraikan sebagai berikut: (1) Berdasarkan hasil analisis kuisioner dengan menggunakan skala likert, maka terdapat jumlah kepuasan responden adalah 68,7% yang dimana jumlah tersebut menggambarkan bahwa tingkat kepuasan pengurus Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa yang ada di universitas Djuanda berada dalam kategori "puas" dengan interval 51% - 75%. Dan (2) Melalui observasi dan wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini, maka ditemukan hasil bahwa peran layanan kemahasiswaan yang dilakukan oleh biro kemahasiswaan terhadap Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa yang ada di Universitas Djuanda Bogor, memiliki peran yang cukup penting karena segala sesuatu dan kegiatan yang dilakukan oleh Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa akan selalu diawasi oleh Biro Kemahasiswaan agar semuanya dapat terorganisir dengan baik. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, diharapkan kepada biro kemahasiswaan Universitas Djuanda agar tetap selalu meningkatkan pelayanan terhadap Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa di Universitas Djuanda agar semua kegiatan yang dilakukan oleh Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa dapat terorganisir dengan baik.

Kata kunci : Layanan kemahasiswaan, Kepuasan, Organisasi

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out the role of student services and to analyze the satisfaction of UKM (Student Activity Units) and ORMAWA (Student Organizations) with the services provided by the student affairs bureau at Djuanda University, Bogor. This type of research is descriptive research with a mixed method approach. That is a combination of qualitative and quantitative research that is used together with the aim of obtaining more comprehensive, valid and objective data. The data collection technique used in this study was interviewing the head of the Djuanda University student bureau and completing a questionnaire by each head of the Student Activity Unit and Student Organizations at Djuanda University which would then be converted into qualitative information. The results of the study are described as follows: (1) Based on the results of the questionnaire analysis using a Likert scale, there is a total of 68.7% of respondents' satisfaction which illustrates that the level of satisfaction of the management of the Student Activity Unit and Student Organizations at Djuanda University is within category "satisfied" with an interval of 51% - 75%. And (2) Through observations and interviews conducted in this study, it was found that the role of student services carried out by the student bureau towards Student Activity Units and Student Organizations at Djuanda University, Bogor, has a fairly



important role because everything and activities carried out by the Student Activity Unit and Student Organizations will always be supervised by the Student Affairs Bureau so that everything can be well organized. Based on the results of this study, it is hoped that the student affairs bureau of Djuanda University will always improve services to the Student Activity Unit and Student Organizations at Djuanda University so that all activities carried out by the Student Activity Unit and Student Organizations can be well organized.

Keywords: Student services, Satisfaction, Organization

PENDAHULUAN

Layanan kemahasiswaan adalah segala fasilitas dan layanan yang disediakan oleh sebuah institusi Pendidikan tinggi kepada mahasiswanya untuk membantu mendukung keberhasilan akademik dan kebutuhan sosial serta kemasyarakatan mahasiswa tersebut. Layanan kemahasiswaan bisa mencakup berbagai hal seperti layanan asuransi, layanan minat bakat mahasiswa, layanan beasiswa, dan lain-lain. Layanan kemahasiswaan bertujuan untuk membantu mahasiswa dalam meningkatkan kualitas kehidupannya selama belajar di institusi tersebut.

Menurut Robbins(1994: 4) dalam jurnal Pendidikan dan Konseling tentang "Pemahaman terhadap Teori-Teori Organisasi" oleh Amran Sahputra Tanjung, dkk tahun 2022, mengatakan bahwa Organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Sedangkan organisasi kampus merupakan suatu wadah pengembangan diri mahasiswa yang dapat memainkan tiga fungsi strategisnya yaitu sebagai penyampai kebenaran, agen perubahan, generasi penerus masa depan. Tujuan utama dari sebuah organisasi kemahasiswaan adalah untuk mengembangkan dan memaksimalkan kemampuan mahasiswa dalam menyampaikan aspirasi, inisiasi, dan gagasan-gagasan yang kreatif melalui berbagai macam kegiatan yang relevan dengan tujuan pendidikan nasional dan visi misi perguruan tinggi itu sendiri. Dalam melakukan aktivitasnya, pelayanan terhadap organisasi di kampus seperti Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) dan Organisasi Mahasiswa di Universitas Djuanda dibantu oleh Biro Kemahasiswaan dalam melaksanakan urusan-urusan kemahasiswaan. Macam-macam hal yang menjadi bagian dari layanan biro kemahasiswaan adalah seperti proposal kegiatan yang mencakup izin kegiatan dan dukungan dana, peminjaman dan pemakaian fasilitas kampus, dan pendampingan mengenai Unit Kegiatan Mahasiswa itu sendiri.

Kemudian menurut (Kotler, 2005) yang dikutip pada jurnal "*EVALUASI TINGKAT KUALITAS PELAYANAN BIDANG KEMAHASISWAAN MENGGUNAKAN SERVEQUALDI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA*" oleh Fatimah, dkk, 2019, mengatakan bahwa kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 1994). Pelanggan pada institusi pendidikan tinggi yang dimaksud disini tidak lain adalah mahasiswa. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh perguruan tinggi.



Berdasarkan hasil wawancara dengan staff biro kemahasiswaan, bahwa tentunya biro kemahasiswaan Universitas Djuanda membutuhkan survei kepuasan agar dapat dijadikan motivasi dan evaluasi untuk terus memperbaiki diri agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada seluruh jenis Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa dengan harapan kedepannya dapat meraih sebuah prestasi serta dapat membanggakan nama baik Universitas Djuanda sendiri. Biro Kemahasiswaan Universitas Djuanda menyatakan bahwa Biro Kemahasiswaan sangat membutuhkan kritik dan masukan yang membangun mengenai pelayanannya selama ini karena agar adanya perbaikan pelayanan dimasa yang akan datang serta agar dapat mendukung segala bentuk kegiatan mahasiswa yang positif. Lembaga pendidikan dapat dikategorikan sebagai lembaga yang memberikan pelayanan jasa, dan pengguna jasa tersebut adalah mahasiswa. Hal ini dikarenakan dunia pendidikan merupakan tempat dimana jasa pendidikan disajikan, baik itu di perguruan tinggi negeri (PTN) ataupun perguruan tinggi swasta (PTS). Agar mahasiswa mendapatkan ilmu pendidikan dan layanan pendidikan, mahasiswa harus membayar sejumlah uang yang sudah ditentukan oleh sang pemberi jasa itu sendiri. Sama dengan apa yang dikatakan oleh Kotler (1997) dalam Rubaman (2008:31) mengenai jasa yang dibedakan atas tujuannya yaitu laba atau nirlaba (profit or nonprofit) dan kepemilikannya swasta atau publik (private or public).

Pada penelitian dengan topik Analisis Tingkat Kepuasan Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa Terhadap Peran Layanan Kemahasiswaan Oleh Biro Kemahasiswaan di Universitas Djuanda ini dengan menggunakan metode *mix methode*, dan teknik pengumpulan data secara kuantitatif dan kualitatif. Ditemukan pembahasan yang akan diawali dengan Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengurus Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang dilakukan oleh Biro Kemahasiswaan dengan menggunakan instrument angket, dan juga Peran Layanan Kemahasiswaan Terhadap Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah *mixed method* atau metode gabungan. Dengan teknik pengumpulan data secara kuantitatif dan kualitatif. Sugiyono (2011) mengungkapkan bahwa metode ini merupakan penggabungan atau pengkombinasian antara metode kualitatif dan kuantitatif dalam menjalankan sebuah metode penelitian umum dalam penelitian untuk memperoleh data yang lebih obyektif, subyektif, valid, konsisten dan komprehensif. Pendekatan kuantitatif yang digunakan pada penelitian ini berguna untuk menganalisis dengan memberikan kuisioner sebagai alat atau instrument penelitian terhadap Tingkat Kepuasan pengurus Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan yang dilakukan oleh Biro Kemahasiswaan. Kemudian dalam pendekatan Kualitatif digunakan untuk menganalisis dan mengetahui Peran Layanan Kemahasiswaan yang dilakukan oleh Biro Kemahasiswaan terhadap Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa. Dan instrument yang digunakan ialah pedoman wawancara.

Selanjutnya langkah strategis yang digunakan dalam penelitian ini ada pada tahapan pengumpulan data, karena mengingat dalam mendapatkan data penelitian ini merupakan tujuan utama dalam melakukan sebuah penelitian baik data pra-observasi



maupun data saat observasi. Dalam mengumpulkan hasil data yang diperlukan, maka upaya yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah dengan metode pengumpulan data antara lain sebagai berikut:

1. Melalui Instrument Wawancara

Menurut Bungin (2001) wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan melakukan kegiatan tanya jawab dan tatap muka antara pewawancara dengan narasumber atau orang yang diwawancarai dengan menggunakan pedoman. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur yang maksudnya ialah wawancara yang dilakukan dengan menanyakan serangkaian pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu persatu diperdalam untuk menggali keterangan lebih lanjut. Dengan demikian jawaban yang diperoleh akan dapat lebih mendalam dan lengkap.

2. Survei Kuesioner

Pada metode ini akan diperoleh data kuantitatif dengan menggunakan skala interval dalam mengukur persepsi Mahasiswa sebagai pengurus Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa di Universitas Djuanda. Skala likert dengan interval 1-4. Menurut Sugiyono (2017:142) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dilakukan dengan menyusun daftar pertanyaan dalam bentuk kuesioner dan kemudian diberikan kepada responden untuk diisi yang selanjutnya data yang telah diperoleh akan dianalisis.

Pada metode ini, penilaian akan kepuasan Mahasiswa Pengurus Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan oleh Biro Kemahasiswaan Universitas Djuanda dengan menggunakan kuisisioner yang dirancang melalui skala likert. Skala pengukuran untuk tingkat kepuasan 1(Tidak Puas), 2 (Kurang Puas), 3 (Puas), 4 (Sangat Puas).

Tabel 1. Penilaian skala likert

Sangat Puas	SP	4
Puas	P	3
Kurang Puas	KP	2
Tidak Puas	TP	1

Data angket yang terkumpul akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptif. Analisis data dilakukan melalui perhitungan frekuensi kumulatif. Selanjutnya, data tiap variabel akan diinterpretasikan sesuai dengan kriteria sebagai berikut.

Tabel 2. Interpretasi penilaian skala likert

Interval	Kategori
76%-100%	Sangat Puas
51%-75%	Puas
26%-50%	Kurang Puas
0%-25%	Tidak Puas



HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengurus UKM dan ORMAWA

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan mahasiswa pengurus Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa terhadap seluruh layanan bidang Pembinaan Organisasi Kemahasiswaan yang berada dibawah naungan Biro Kemahasiswaan Universitas Djuanda Bogor dapat dilihat sebagai berikut ;

Tabel 3. Data analisis hasil responden

No	Responden	Tingkat kepuasan Responden terhadap Layanan Kemahasiswaan						JUMLAH	Interpretasi skala	Hasil
		XP1	XP2	XP3	XP4	XP5	XP6			
1	HIMATEPA	3	1	1	4	2	2	13	54,1%	Puas
2	LDK MUKHLIS	3	2	2	3	2	2	14	58,3%	Puas
3	UKM Bola Voli	2	2	2	2	2	2	12	50%	Kurang Puas
4	HIMA PBA	2	2	2	2	2	2	12	50%	Kurang Puas
5	Himatepa	3	3	3	3	3	2	17	70,8%	Puas
6	BEM FAIPG	3	2	2	3	2	2	14	58,3%	Puas
7	PERBADA	3	2	3	2	4	2	16	66,6%	Puas
8	HIMA MPI Unida	4	1	2	4	1	2	14	58,3%	Puas

Keterangan :

XP = Item kuesioner yang diberikan kepada responden

Berdasarkan tabel tersebut, maka dari jumlah keseluruhan 41 Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa yang ada di Universitas Djuanda, terdapat 8 Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa yang ikut berpartisipasi dalam pengisian angket tingkat kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan. Kemudian hasil tersebut diolah dan dianalisis dengan menggunakan rumus perhitungan kuesioner. Dan didapatkan hasil akhir 68,7% yang dimana jumlah tersebut menggambarkan bahwa tingkat kepuasan pengurus Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa yang ada di universitas Djuanda berada dalam kategori "puas" dengan interval 51% - 75%.

2. Peran Layanan Kemahasiswaan Terhadap UKM dan ORMAWA

Diketahui bahwa mahasiswa akan di cap sebagai bakal calon SDM Indonesia yang berkualitas. Yang diharapkan kedepannya mampu menguasai *hard skills* dan *soft skills* yang mampu menunjang kesuksesan mereka di masa depan. Hal itu tidak lepas dari peran layanan kemahasiswaan yang menjadi aktor utama dalam pembinaan mahasiswa untuk mencapai keberhasilannya tersebut. Maka secara umum, tolak ukur keberhasilan mahasiswa tidak hanya sekedar pada nilai akademik saja, akan tetapi secara profesional bisa dinilai dari kemampuannya dalam aktivitas-aktivitas penunjang akademik. Baik yang menunjang kegiatan kurikuler maupun yang ekstrakurikuler. Secara umum layanan kemahasiswaan tidak hanya fokus melayani organisasi kemahasiswaan saja, tetapi meliputi bidang penalaran dan kreatifitas, bidang kesejahteraan, bidang minat dan bakat, organisasi



kemahasiswaan, bidang pengembangan mental spiritual, kebangsaan, dan lain-lain. Dari beberapa layanan tersebut kami mengerucutkan pembahasan hanya pada salah satu layanan yang berada dibawah naungan Biro Kemahasiswaan Universitas Djuanda Bogor yaitu layanan minat , bakat dan organisasi mahasiswa yang dilakukan oleh bidang Pembinaan Organisasi Kemahasiswaan. Yang dimana pada bidang ini akan lebih fokus untuk mengelola perkembangan minat dan bakat mahasiswa, dan juga organisasi – organisasi yang ada di kampus universitas Djuanda Bogor.

Melalui observasi dan wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini, maka ditemukan hasil bahwa peran layanan kemahasiswaan yang dilakukan oleh biro kemahasiswaan terhadap Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa yang ada di Universitas Djuanda Bogor, memiliki peran yang cukup penting karena segala sesuatu dan kegiatan yang dilakukan oleh Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa akan selalu diawasi oleh Biro Kemahasiswaan agar semuanya dapat terorganisir dengan baik. Mulai dari pengelolaan dan pembinaan terhadap Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa tentang keorganisasian kampus yang baik, kemudian tata cara birokrasi yang benar, dan juga mengevaluasi semua kegiatan yang dilakukan oleh Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa.

a) Pengelolaan dan pembinaan yang dilakukan oleh Biro Kemahasiswaan Universitas Djuanda Bogor terhadap Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa

Pengelolaan dan pembinaan yang dilakukan oleh Biro Kemahasiswaan Universitas Djuanda Bogor terhadap Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa dilakukan secara sistematis dan terarah. Dalam pembinaan ini, Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa diarahkan tentang pemahaman dan program-program kerja yang sesuai dengan bidangnya masing-masing serta tidak melenceng dari standar sistem aturan yang ada. Selain pengelolaan terhadap Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa, Biro kemahasiswaan juga mengelola segala fasilitas yang diperlukan dalam usahanya melayani aspirasi mahasiswa, salah satunya adalah ruang sekretariat organisasi mahasiswa. Ruang sekretariat adalah tempat dilakukannya segala macam pendapat, aspirasi, diskusi dan lain-lain yang berhubungan dengan program kerja ataupun hal-hal yang dianggap urgensi oleh universitas yang melibatkan Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa. Ada 12 Unit Kegiatan Mahasiswa dan 29 Organisasi Mahasiswa yang dikelola oleh Biro Kemahasiswaan Universitas Djuanda Bogor untuk saat ini. Untuk memberi pengarahan dan penyampaian minat bakat, dilakukan dalam suatu program yang dinamakan program lokakarya. Dalam lokakarya inilah semua program-program kemahasiswaan disampaikan kepada Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa. Selain itu, dalam lokakarya ini disampaikan juga tentang capaian prestasi yang telah diraih, kreatifitas, minat bakat dan program-program beasiswa.

b) Tata cara birokrasi didalam Biro Kemahasiswaan Universitas Djuanda Bogor

Tata cara birokrasi didalam Biro Kemahasiswaan Universitas Djuanda Bogor sangat bergantung kepada kebijakan dan aturan yang ditetapkan oleh organisasi kemahasiswaan tersebut. Hal pertama yang harus dilakukan oleh Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa dalam mengajukan proposal program kerja adalah menyiapkan dokumen yang diperlukan. Untuk melakukan birokrasi dengan biro kemahasiswaan, Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa harus menyiapkan dokumen- dokumen yang



sekiranya penting dan diperlukan seperti surat permohonan, surat pernyataan dan sebagainya. Selanjutnya biro kemahasiswaan akan menyediakan formulir atau sejenisnya untuk diisi dengan benar dan lengkap sesuai dengan apa yang ingin diajukan oleh organisasi tersebut dan diserahkan kepada biro kemahasiswaan untuk ditindak lanjuti lebih lanjut. Biro kemahasiswaan akan memproses permohonan atau permintaan dari Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa yang sudah diajukan. Hal ini akan memakan waktu yang lama tergantung pada kompleksitas permohonan yang diajukan. Hasil dari birokrasi yang akan diterima oleh organisasi pemohon akan dikirim dalam bentuk surat atau dokumen yang dikeluarkan langsung oleh biro kemahasiswaan.

c) **Evaluasi yang dilakukan oleh Biro Kemahasiswaan**

Biro Kemahasiswaan Djuanda Bogor biasanya melakukan evaluasi didalam program lokakarya dengan melibatkan Rektor, Wakil Rektor I, Wakil Rektor II, Wakil Rektor III, Dekan, Wakil Dekan dan turunannya . Perihal yang disampaikan didalam evaluasi tersebut biasanya tentang kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh organisasi kemahasiswaan di universitas seperti :

- a. evaluasi terhadap proses pendaftaran organisasi baru termasuk verifikasi dokumen yang diberikan organisasi dan memeriksa ketersediaan ruangan atau fasilitas yang dibutuhkan,
- b. evaluasi terhadap kegiatan yang akan diadakan oleh organisasi kemahasiswaan
- c. evaluasi pelaporan keuangan yang diterima dan dikeluarkan oleh Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa,
- d. evaluasi pelayanan yang diberikan kepada Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa termasuk kecepatan birokrasi , kemudahan akses informasi dan kepuasan pelayanan yang diterima.

Evaluasi ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh biro kemahasiswaan kepada Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa sehingga segala macam kegiatan berjalan sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku.

d) **Hambatan - hambatan yang terjadi pada saat melaksanakan peran layanan kemahasiswaan**

Dalam melaksanakan tugas-tugasnya, biro kemahasiswaan juga terdapat hambatan-hambatan yang mempengaruhi proses kerja. Hambatan yang sering terjadi adalah :

- a. kegiatan yang diajukan oleh Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa diwaktu yang mendesak
- b. persetujuan dari pimpinan yang terkadang memakan banyak waktu
- c. adanya *miss communication* antara biro kemahasiswaan kepada organisasi kemahasiswaan atau antar organisasi kemahasiswaan
- d. terkadang ada organisasi mahasiswa yang melakukan aksi tanpa komunikasi dan informasi dari pihak biro kemahasiswaan

Untuk mengatasi hal tersebut, pihak Biro Kemahasiswaan Universitas Djuanda Bogor melakukan penyelesaian masalah menggunakan komunikasi dengan pendekatan persuasif. Yaitu proses komunikasi yang dilakukukan oleh komunikator kepada komunikan dengan cara santun dan dengan pendekatan emosional yang tepat guna untuk merubah, mempengaruhi, dan membujuk komunikan agar melaksanakan apa yang disampaikan oleh komunikator (Ridho, 2019).



SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dari jumlah keseluruhan 41 organisasi dengan 12 Unit Kegiatan Mahasiswa dan 29 Organisasi Mahasiswa yang ada di Universitas Djuanda, terdapat 8 organisasi dari total keseluruhan yang telah ikut berpartisipasi dalam pengisian angket tingkat kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan. Kemudian hasil tersebut diolah dan dianalisis dengan menggunakan rumus perhitungan kuesioner. Dan didapatkan hasil akhir 68,7% yang dimana jumlah tersebut menggambarkan bahwa tingkat kepuasan pengurus UKM dan ORMAWA yang ada di universitas Djuanda berada dalam kategori "puas" dengan interval 51% - 75%. Pengelolaan dan pembinaan yang dilakukan oleh Biro Kemahasiswaan Universitas Djuanda Bogor terhadap Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa dilakukan secara sistematis dan terarah. Dalam pembinaan ini, Unit Kegiatan Mahasiswa dan Organisasi Mahasiswa diarahkan tentang pemahaman dan program-program kerja yang sesuai dengan bidangnya masing-masing serta tidak melenceng dari standar sistem aturan yang ada. Biro Kemahasiswaan Djuanda Bogor biasanya dalam melakukan evaluasi didalam program lokakarya dengan melibatkan Rektor, Wakil Rektor I, Wakil Rektor II, Wakil Rektor III, Dekan, Wakil Dekan dan turunannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, W. (2013). Analisa kepuasan mahasiswa terhadap website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). Prosiding SNST Fakultas Teknik, 1(1).
- Ciobanu, A. (2013). The role of student services in the improving of student experience in higher education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 92, 169-173.
- Eka Nuraini., (2022). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Bidang Layanan Kemahasiswaan, Fatimah, F., Darna, D., & Ansori, A. (2019). Evaluasi Tingkat Kualitas Pelayanan Bidang Kemahasiswaan Menggunakan Servequal Di Politeknik Negeri Jakarta. *Epigram*, 16(2), 211-220.
- Iranda, M., & Abdullah, A. (2015). Analisis Kepuasan Unit Kegiatan Mahasiswa Mengenai Layanan Direktorat Kemahasiswaan Universitas Telkom. *eProceedings of Management*, 2(3).
- Kezar, A., Acuña Avilez, A., Drivalas, Y., & Wheaton, M. M. (2017). Building social change oriented leadership capacity among student organizations: Developing students and campuses simultaneously. *New directions for student leadership*, 2017(155), 45-57.
- Kurniah, R., Putra, D. Y. S., & Diana, E. (2022). Penerapan Data Mining Decision Tree Algoritma C4.5 Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Dan Kemahasiswaan (Studi Kasus Universitas. Prof. Dr. Hazairin, SH). *Infotek: Jurnal Informatika dan Teknologi*, 5(2), 316-326.
- Literte, P. E. (2010). Revising race: How biracial students are changing and challenging student services. *Journal of College Student Development*, 51(2), 115-134.
- Masrizal, M. (2012). Mixed method research. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 6(2), 53-56.



- Nuraini, E. (2022). KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN BIDANG KEMAHASISWAAN. *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL*, 3(2), 653-659.
- Ramdhani, M. R., & Kholik, A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Layanan Akademik Pada masa Covid-19 di Perguruan Tinggi Swasta Bogor. *TADBIR MUWAHHID*, 6(1), 1-15.
- SETIAWAN, R. (2019). *KOMUNIKASI PERSUASIF UNIT KEGIATAN MAHASISWA FAKULTAS ROHANI BELIA BINA ISLAM (UKMF RABBANI) DALAM PEMBINAAN KODE ETIK MAHASISWA FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Tanjung, A. S., Purba, A. M., & Muhammad, M. (2022). Pemahaman terhadap Teori-Teori Organisasi. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(4), 5816-5823.

