

Mengukur kepuasan mahasiswa terhadap uang kuliah tunggal menggunakan *importance performance analysis and customer satisfaction index*

Ay Maryani¹, Nur Wachidah Yulianti^{2✉}

Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, Indonesia.

Abstrak

Dalam pelaksanaan Uang Kuliah Tunggal, pendidikan tinggi dihadapkan pada permasalahan serius mengenai penggolongan yang tak tepat sasaran. Tak terkecuali di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta mensyaratkan semua calon mahasiswa baru wajib melengkapi persyaratan atau dokumen pendukung yang ditetapkan, yang nantinya, dokumen tersebut menjadi landasan untuk menetapkan kelompok Uang Kuliah Tunggal. Namun, apakah mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta puas terhadap syarat dan mekanisme tersebut? Atau justru sebaliknya? Fenomena ini yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti tingkat kepuasan mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta terhadap kebijakan Uang Kuliah Tunggal dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil penelitian dengan metode IPA menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kuadran 2 (mempertahankan kinerja yang bagus) dan kuadran 3 (prioritas rendah). Sedangkan dengan menggunakan metode CSI, tingkat kepuasan mahasiswa berada di level puas dengan skor 66%.

Kata kunci: Kepuasan; mahasiswa; uang kuliah tunggal

Measuring student satisfaction on single tuition fee using importance performance analysis and customer satisfaction index

Abstract

In implementation of Single Tuition Fee, higher education has been faced with serious problem regarding misclassification of it. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta mandated all prospective new students to complete the required requirements or supporting documents, which in turn, these documents become the basis for establish the single tuition fee groups. However, does it make UIN Syarif Hidayatullah Jakarta students satisfied with its requirements and mechanisms? This phenomenon makes researchers interested in examining the level of satisfaction of UIN Syarif Hidayatullah Jakarta students about it by using the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. The results of the study using IPA method show that the level of student satisfaction is in quadrant 2 (keep up the good work) and quadrant 3 (low priority). While using the CSI method, the level of student satisfaction is at the level of satisfaction with a score of 66%.

Keywords: Satisfaction; students; single tuition fee

PENDAHULUAN

Di Indonesia, regulasi mengenai otonomi pendidikan tertuang dalam UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Dalam pasal 24 ayat 3 UU ini dinyatakan bahwa perguruan tinggi yang telah memiliki otonomi dapat memperoleh sumber dana dari masyarakat dan dapat mengelola sendiri untuk operasional perguruan tinggi (Indonesia, 2003). Yang dimaksud “masyarakat” di sini salah satunya adalah mahasiswa. Mahasiswa merupakan *stakeholders* yang mengikuti dan memanfaatkan hasil pendidikan tinggi. Mahasiswa dalam mengikuti dan memanfaatkan hasil pendidikan tinggi dibebani oleh biaya-biaya yang harus dikeluarkannya per semesternya.

Mengenai biaya yang harus dikeluarkan oleh mahasiswa per semester diatur dalam Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi (PERMENDIKTI) yang terbaru yaitu No.39 Tahun 2016 Tentang Biaya Kuliah Tunggal dan Uang Kuliah Tunggal Pada Perguruan Tinggi Negeri Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi Dan Pendidikan Tinggi dan Peraturan Menteri Agama (PMA) No.30 Tahun 2014 tentang Biaya Kuliah Tunggal dan Uang Kuliah Tunggal Pada Perguruan Tinggi Keagamaan Negeri Di Kementerian Agama yang telah mengalami beberapa kali perubahan, dan yang terbaru yaitu PMA No.7 Tahun 2018 tentang Standar Satuan Biaya Operasional Pendidikan Tinggi Pada Perguruan Tinggi Keagamaan Negeri.

Pada dasarnya, pemberlakuan UKT bertujuan sangat baik, yaitu untuk membebaskan biaya kuliah sesuai dengan penghasilan dan kondisi keluarganya. Akan tetapi, pada pelaksanaannya cenderung menimbulkan permasalahan. Dua tahun terakhir pelaksanaan UKT, pendidikan tinggi dihadapkan pada permasalahan serius mengenai penggolongan yang tak tepat sasaran. Penggolongan atau pengelompokan UKT yang tak tepat sasaran di beberapa Perguruan Tinggi Negeri memungkinkan mahasiswa yang kondisi ekonomi keluarganya di atas bisa mendapatkan UKT yang rendah. Begitupula sebaliknya, mahasiswa yang kondisi ekonomi keluarganya di bawah bisa mendapatkan UKT yang tinggi (Hasanuddin, 2019). Penyebabnya, bisa jadi karena analisis dokumen tidak cukup valid untuk menilai kondisi ekonomi orangtua atau metode penilaian UKT tidak tepat (Musfah, 2018).

Masalah tersebut terjadi pula di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Diberikannya kesempatan sanggahan para orangtua calon mahasiswa kepada panitia UKT atau dekan yang dibiasa disebut “klarifikasi” membuktikan adanya penggolongan UKT yang tak tepat sasaran (Musfah, 2018). Pelaksanaan UKT di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta memang mensyaratkan semua calon mahasiswa baru wajib melengkapi persyaratan atau dokumen pendukung yang ditetapkan, yang nantinya, dokumen tersebut menjadi landasan bagi panitia UKT untuk menetapkan kelompok UKT calon mahasiswa baru (Hidayatullah, 2017). Mungkin hal inilah yang menjadi sebab pengelompokan UKT di berbagai Perguruan Tinggi Negeri menjadi tidak tepat sasaran sehingga menimbulkan protes dari mahasiswa (Syam, 2014).

Kewajiban calon mahasiswa baru untuk melengkapi dokumen pendukung guna menentukan kelompok UKT merupakan bagian dari syarat dan mekanisme UKT di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang mau tidak mau, suka tidak suka, harus dilakukan oleh calon mahasiswa. Namun, apakah dengan demikian mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta merasa puas terhadap syarat dan mekanisme UKT tersebut? Atau justru sebaliknya?

Mengenai tingkat kepuasan pelanggan, ada beberapa metode untuk mengukur tingkat kepuasan diantaranya yaitu Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Metode CSI memiliki keunggulan yaitu lebih efisien dan efektif (peneliti memperoleh dua manfaat yaitu indeks kepuasan dan informasi yang berhubungan dengan dimensi yang harus diperbaiki), penggunaannya mudah dan sederhana, serta skala yang digunakan memiliki sensitivitas dan reliabilitas cukup tinggi (Anggraini, LD; Deoranto, Panji; Ikasari, 2015), adapun metode IPA merupakan metode yang mudah untuk mengatur dimensi/atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat kenyataan, metode ini berguna untuk pengembangan program pemasaran yang sangat efektif (Anggraini, LD; Deoranto, Panji; Ikasari, 2015).

Beberapa penelitian yang menggunakan metode CSI dan IPA yaitu, mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan service dan perawatan kendaraan bermotor Yamaha (Devani, Vera; Rizko, 2016), pengukuran tingkat kepuasan pelanggan Ria Djenaka Caffe (Anggraini, LD; Deoranto, Panji; Ikasari, 2015), mengukur kepuasan nasabah bank terhadap pelayanan yang diberikan (Siyanto, 2015), dan mengukur kepuasan pelayanan e-government pemerintah Jepang, berdasarkan perspektif

pengguna (Wong, Meng Seng; Hideki, Nishimoto; George, 2011), penggunaan metode IPA dan Potential Gain in Customer Value untuk menentukan atribut pelayanan (Raharjo, Hartono Mulyo; Azwir, 2017).

Adapun penelitian terkait UKT diantaranya yaitu menganalisis kebijakan kebijakan penyelenggaraan pendidikan tinggi yang sudah menerapkan UKT (Retnoningsih, Yenni Dyah; Marom, 2017), analisis terhadap implementasi kebijakan UKT (Maisyaroh, 2017), model pengambilan keputusan penentuan UKT pada Perguruan Tinggi Negeri (Tahir, 2016), Pemetaan stakeholder dalam penetapan kebijakan UKT (Perianto, Ricky; Anwar, 2016), Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Uang Kuliah Tunggal Kepada Mahasiswa Baru (Libing, BI; Sihotang, Dony M; Boru, 2019), menguji pengaruh Uang Kuliah Tunggal dan Kualitas Pelayanan terhadap keinginan mahasiswa untuk pindah ke Perguruan Tinggi lain, dan menganalisis korelasi antara Uang Kuliah Tunggal dan Kualitas Pelayanan (Wardi, 2019).

Fenomena dan berbagai penelitian di atas menjadi dasar peneliti untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta terhadap kebijakan UKT dengan menggunakan metode CSI dan IPA.

METODE

Penelitian ini termasuk jenis deskriptif kuantitatif dengan pendekatan statistik deskriptif karena penelitian ini akan memberikan gambaran mengenai bagaimana pelaksanaan UKT yang telah diberikan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta berdasarkan persepsi mahasiswa sebagai salah satu stakeholders utama yang ikut terlibat langsung dalam proses penyelenggaraan pendidikan. Penelitian ini juga merupakan tolok ukur internal tentang penilaian mahasiswa, bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan UKT dengan membandingkan antara expected service (harapan) dengan perceived service (kepuasan).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner (angket) yang disebar ke 1100 mahasiswa yang ada di 12 (dua belas) Fakultas di Lingkungan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya (Sugiyono, 2014). Dalam kuesioner ini peneliti mengukur kepuasan mahasiswa. Pengukuran kepuasan mahasiswa mengacu pada 3 indikator dari kebijakan UKT yang diterapkan oleh UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yaitu, (1) syarat dan mekanisme UKT, (2) tarif UKT dan (3) sanksi UKT. Pertanyaan dalam kuesioner mengacu kepada 2 jawaban yaitu expected service (harapan) dengan perceived service (kepuasan) yang diterima mahasiswa selama mahasiswa melakukan proses UKT sampai mahasiswa tersebut ditetapkan kelompok UKT nya. Pilihan jawaban menggunakan skala likert.

Dalam penelitian ini menggunakan 5 poin skala likert untuk mengukur tingkat harapan (1= sangat tidak sesuai harapan 5= sangat sesuai harapan) dan kepuasan (1=sangat tidak puas sampai 5= sangat puas) yang dikaitkan dengan setiap manfaat. Pertanyaan yang diajukan oleh peneliti adalah pertanyaan yang akan memungkinkan mahasiswa mengekspresikan tingkat pendapat mereka terhadap proses UKT sampai penetapan kelompok yang diterimanya. Tabel 1 merupakan indikator dan pertanyaan kuesioner dalam penelitian ini.

Tabel 1.
Indikator dan pernyataan kuesioner

Indikator/Dimensi	Pernyataan	Butir pernyataan
Syarat Dan Mekanisme Pengajuan Uang Kuliah Tunggal (UKT)	mahasiswa mengisi formulir data diri dan data asset kepemilikan melalui aplikasi UKT	A.1
	mahasiswa melengkapi data dukung UKT dan menguploadnya ke aplikasi UKT	A.2
	mahasiswa mencetak formulir yang telah di isi kemudian di tandatangi oleh orang tua di atas materai 6000 kemudian diupload ke aplikasi UKT	A.3
	mahasiswa melihat pengumuman penetapan kelompok UKT di aplikasi UKT	A.4
Tarif UKT	Tarif UKT	B.5

Indikator/Dimensi	Pernyataan	Butir pernyataan
Sanksi UKT	mahasiswa yang tidak melengkapi data diri dan data asset kepemilikan akan ditetapkan sebagai mahasiswa kelompok 7 (tujuh)	C.6
	mahasiswa yang terbukti melakukan kecurangan dalam pengisian formulir dan/atau memalsukan data dukung UKT, maka akan diberi sanksi berupa dimasukan kelompok ke kelompok 7 (tujuh)	C.7
	mahasiswa yang tidak melaksanakan mekanisme pengajuan UKT pada waktu yang telah ditentukan akan ditetapkan sebagai mahasiswa kelompok 7 (tujuh)	C.8
	terhitung mulai semester II mahasiswa terlambat membayar UKT akan dikenakan denda berupa uang sebesar Rp.40.000 (untuk keterlambatan 1-7 hari) dan Rp.80.000 (untuk keterlambatan 8-14 hari)	C.9
	mahasiswa yang tidak membayar UKT sampai batas waktu yang ditentukan dianggap sebagai mahasiswa Non aktif	C.10

Semua kuesioner yang didapat dari responden akan diuji validitas dan reliabilitas sebelum masuk ke dalam analisis selanjutnya. Uji validitas digunakan untuk melihat validitas pernyataan kuesioner penelitian pada setiap butirnya. Jika nilai Corrected Item-Total Correction (Rhitung) lebih besar daripada nilai Rtabel maka pernyataan tersebut valid. Sedangkan Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan atau pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai alpha cronbach lebih besar dari 0,070 (Ghozali, 2013).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan menghitung Customer Satisfaction Index (CSI). Model IPA yang digunakan dalam penelitian ini adalah model kuadran (Bacon, 2003) yang juga digunakan (Wong, Meng Seng; Hideki, Nishimoto; George, 2011) dalam penelitiannya. Adapun tahap pengolahan dengan metode IPA yaitu pertama, menentukan skor rata-rata indikator tingkat harapan dan kepuasan dengan formula sebagai berikut.

$$\bar{X}_t = \frac{\sum x_t}{n} \text{ dan } \bar{Y}_t = \frac{\sum y_t}{n}$$

$\bar{X}_t$ merupakan skor rata-rata tingkat pelaksanaan indikator harapan dan $\bar{Y}_t$ merupakan skor rata-rata tingkat pelaksanaan indikator kepuasan. $\sum x_t$ dan $\sum y_t$ merupakan jumlah skor tingkat pelaksanaan indikator harapan dan kepuasan. Sedangkan n merupakan jumlah responden.

Kedua, menentukan skor rata-rata indikator harapan dan kepuasan secara keseluruhan dengan rumus sebagai berikut.

$$X_i = \frac{\bar{X}_t}{k} \text{ dan } Y_i = \frac{\bar{Y}_t}{k}$$

X_i merupakan skor keseluruhan tingkat pelaksanaan indikator harapan dan Y_i merupakan skor keseluruhan tingkat pelaksanaan indikator kepuasan. $\bar{X}_t$ dan $\bar{Y}_t$ merupakan skor rata-rata tingkat pelaksanaan indikator harapan dan kepuasan. Sedangkan k merupakan jumlah banyaknya indikator.

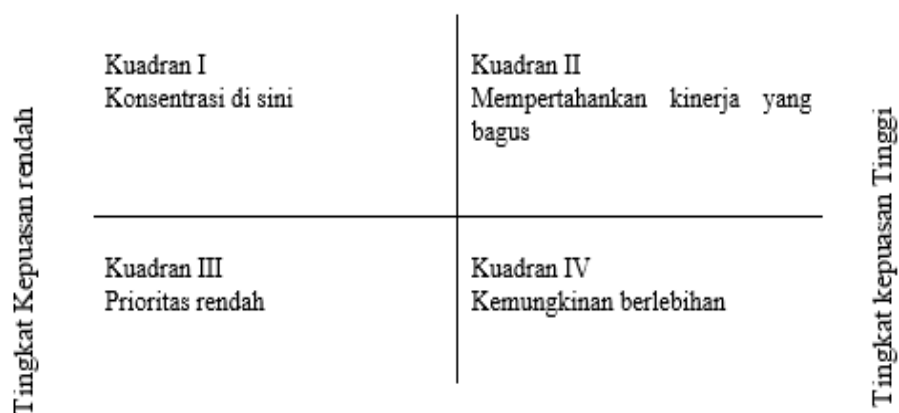
Terdapat dua dimensi dalam model IPA yang terbagi menjadi empat kuadran, sumbu x merupakan kepuasan dan sumbu y merupakan harapan. Empat kuadran masing-masing diberi nama kuadran I “Concentrate Here” konsentarsi di sini, kuadran II “Keep up the Good Work” pertahankan kinerja yang baik, kuadran III “Low Priority” prioritas rendah dan kuadran IV “Posibble Overkill” kemungkinan berlebihan sebagaimana terlihat dalam gambar 1. Kuadran-kuadran tersebut dapat digunakan untuk menghasilkan/memberikan gambaran mengenai pelaksanaan UKT di perguruan tinggi khususnya di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Kuadran I (Tingkat kepentingan tinggi/tingkat kinerja rendah). Indikator-indikator UKT yang masuk kedalam kuadran I merupakan indikator-indikator yang dianggap penting oleh konsumen, tetapi pada kenyataannya indikator-indikator tersebut belum sesuai seperti yang diharapkan konsumen. Langkah-langkah yang dapat ditempuh perusahaan adalah dengan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga performance atribut yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Kuadran II (Tingkat kepentingan tinggi/tingkat kinerja tinggi). Indikator-indikator UKT yang masuk ke dalam kuadran II merupakan indikator-indikator yang dianggap penting oleh konsumen dan pelaksanaan dari indikator-indikator tersebut telah sesuai dengan dirasakannya. Indikator-indikator UKT yang masuk ke dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator tersebut merupakan produk atau jasa yang unggul di mata konsumen.

Kuadran III (Tingkat kepentingan rendah/tingkat kinerja rendah). Indikator-indikator UKT yang masuk ke dalam kuadran III merupakan kuadran yang memuat indikator-indikator yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataannya pelaksanaannya tidak terlalu istimewa. Peningkatan indikator-indikator yang masuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil.

Kuadran IV (Tingkat kepentingan rendah/tingkat kinerja tinggi). Indikator-indikator UKT yang masuk ke dalam kuadran IV merupakan indikator-indikator yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan dirasakan terlalu berlebihan. Indikator yang masuk ke dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.



Gambar 1.

Kuadran model Importance Performance Analysis (Supranto, 2011)

Setelah dilakukan pengujian IPA maka selanjutnya untuk mengetahui indeks kepuasan pelanggan, maka peneliti melakukan uji Customer Satisfaction Index (CSI). CSI merupakan pengukuran secara langsung melalui pertanyaan pertanyaan kepada responden untuk mengetahui apakah mereka sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas atau sangat tidak puas terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan. Survey ini dimaksudkan untuk mengumpulkan pendapat dan kebutuhan pelanggan, yang memberikan suatu hasil yang disebut Indeks Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Index) yang menjadi standar kinerja perusahaan dan standar nilai yang tetap dijaga dan ditingkatkan oleh perusahaan (Fauzi, 2015).

Adapun langkah untuk menghitung CSI adalah sebagai berikut. Pertama menentukan Weighted Factor (WF) untuk setiap butir pernyataan kuesioner penelitian dengan formula sebagai berikut.

$$WF = \frac{\bar{X}_t}{\sum \bar{X}_t} \times 100\%$$

$\bar{X}_t$ merupakan skor rata-rata setiap butir pernyataan tingkat harapan. Sedangkan $\sum \bar{X}_t$ merupakan jumlah seluruh skor rata-rata butir pernyataan tingkat harapan. Setelah mendapatkan nilai WF maka dilakukan penghitungan Weighted Score (WS) dengan formula sebagai berikut.

$$WS = \bar{Y}_t \times WF$$

$\bar{Y}_t$ merupakan skor rata-rata setiap butir pernyataan tingkat kepuasan. Langkah selanjutnya adalah menentukan nilai Weighted Total (WT) yang merupakan jumlah seluruh nilai WS (ΣWS). Dan terakhir menentukan nilai CSI dengan membagi nilai WT terhadap banyaknya skala yang digunakan dalam kuesioner penelitian. Nilai CSI kemudian dikategorikan sebagaimana tabel 2.

Tabel 2.
Kategori CSI

Nilai CSI (%)	Keterangan
81% - 100%	Sangat puas
66% - 80,99%	Puas
51% - 65,99%	Cukup puas
35% - 50,99%	Kurang puas
0% - 34,99%	Tidak puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Seperti telah dijelaskan dalam bagian sebelumnya bahwa, pernyataan di dalam kuesioner diukur dengan skala likert 1-5, untuk mengukur tingkat harapan (1= sangat tidak sesuai harapan 5= sangat sesuai harapan) dan kepuasan (1=sangat tidak puas sampai 5= sangat puas). Dari 1.100 kuesioner yang disebar ke seluruh mahasiswa di 12 Fakultas yang ada di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, hanya terdapat 975 kuesioner yang bisa diolah.

Awal pembahasan hasil penelitian ini dimulai dari deskriptif statistik atas setiap pernyataan kuesioner penelitian dari seluruh responden baik dari sisi harapan maupun sisi kepuasan sebagaimana terlihat dalam Tabel 3.

Tabel 3.
Deskriptif statistik

Pernyataan	Butir pernyataan	Mean tingkat Harapan	Mean tingkat Kepuasan
Mahasiswa mengisi formulir data diri dan data asset kepemilikan melalui aplikasi UKT	A.1	3,67	3,55
Mahasiswa melengkapi data dukung UKT dan menguploadnya ke aplikasi UKT	A.2	3,69	3,57
Mahasiswa mencetak formulir yang telah di isi kemudian di tandatangai oleh orang tua di atas materai 6000 kemudian diupload ke aplikasi UKT	A.3	3,78	3,79
Mahasiswa melihat pengumuman penetapan kelompok UKT di aplikasi UKT	A.4	3,48	3,27
Tarif UKT	B.5	2,76	2,66
Mahasiswa yang tidak melengkapi data diri dan data asset kepemilikan akan ditetapkan sebagai mahasiswa kelompok 7 (tujuh)	C.6	3,07	3,08
Mahasiswa yang terbukti melakukan kecurangan dalam pengisian formulir dan/atau memalsukan data dukung UKT, maka akan diberi sanksi berupa dimasukan kelompok ke kelompok 7 (tujuh)	C.7	3,60	3,65
Mahasiswa yang tidak melaksanakan mekanisme pengajuan UKT pada waktu yang telah ditentukan akan ditetapkan sebagai mahasiswa kelompok 7 (tujuh)	C.8	3,23	3,17
Terhitung mulai semester II mahasiswa terlambat membayar UKT akan dikenakan denda berupa uang sebesar Rp.40.000 (untuk keterlambatan 1-7 hari) dan Rp.80.000 (untuk keterlambatan 8-14 hari)	C.9	2,83	2,75

Mahasiswa yang tidak membayar UKT sampai batas waktu yang ditentukan dianggap sebagai mahasiswa Non aktif	C.10	2,99	2,92
---	------	------	------

Untuk pernyataan No. A1, tingkat harapan dan kepuasan responden masing-masing bernilai rata-rata (mean) 3.67 dan 3.55. Angka ini menunjukkan bahwa mekanisme mahasiswa mengisi formulir data diri dan data asset kepemilikan melalui aplikasi UKT adalah sesuai harapan mereka dan mereka puas dengan mekanisme tersebut. Untuk pernyataan No. A2, tingkat harapan dan kepuasan responden masing-masing bernilai rata-rata (mean) 3.69 dan 3.57. Angka ini menunjukkan bahwa mekanisme mahasiswa melengkapi data dukung UKT dan menguploadnya ke aplikasi UKT adalah sesuai harapan mereka dan mereka puas dengan mekanisme tersebut. Untuk pernyataan No. A3, tingkat harapan dan kepuasan responden masing-masing bernilai rata-rata (mean) 3.78 dan 3.79. Angka ini menunjukkan bahwa mekanisme mahasiswa mencetak formulir yang telah di isi kemudian di tandatangi oleh orang tua di atas materai 6000 kemudian diupload ke aplikasi UKT adalah sesuai harapan mereka dan mereka puas dengan mekanisme tersebut. Untuk pernyataan No. A4, tingkat harapan dan kepuasan responden masing-masing bernilai rata-rata (mean) 3.48 dan 3.27. Angka ini menunjukkan bahwa mekanisme mahasiswa melihat pengumuman penetapan kelompok UKT di aplikasi UKT adalah sesuai harapan mereka dan mereka puas dengan mekanisme tersebut. Untuk pernyataan No. B5, tingkat harapan dan kepuasan responden masing-masing bernilai rata-rata (mean) 2.76 dan 2.66. Angka ini menunjukkan bahwa Tarif UKT tidak sesuai harapan mereka dan mereka tidak puas dengan tarif UKT tersebut.

Untuk pernyataan No. C6, tingkat harapan dan kepuasan responden masing-masing bernilai rata-rata (mean) 3.07 dan 3.08. Angka ini menunjukkan bahwa sanksi UKT atas mahasiswa yang tidak melengkapi data diri dan data asset kepemilikan akan ditetapkan sebagai mahasiswa kelompok 7 (tujuh) adalah sesuai harapan mereka dan mereka puas. Untuk pernyataan No. C7, tingkat harapan dan kepuasan responden masing-masing bernilai rata-rata (mean) 3.60 dan 3.65. Angka ini menunjukkan bahwa sanksi UKT atas mahasiswa yang terbukti melakukan kecurangan dalam pengisian formulir dan/atau memalsukan data dukung UKT, maka akan diberi sanksi berupa dimasukkan kelompok ke kelompok 7 (tujuh) adalah sesuai harapan mereka dan mereka puas. Untuk pernyataan No. C8, tingkat harapan dan kepuasan responden masing-masing bernilai rata-rata (mean) 3.23 dan 3.17. Angka ini menunjukkan bahwa sanksi UKT atas mahasiswa yang tidak melaksanakan mekanisme pengajuan UKT pada waktu yang telah ditentukan akan ditetapkan sebagai mahasiswa kelompok 7 (tujuh) adalah sesuai harapan mereka dan mereka puas. Untuk pernyataan No. C9, tingkat harapan dan kepuasan responden masing-masing bernilai rata-rata (mean) 2.83 dan 2.75. Angka ini menunjukkan bahwa sanksi UKT atas terhitung mulai semester II mahasiswa terlambat membayar UKT akan dikenakan denda berupa uang sebesar Rp.40.000 (untuk keterlambatan 1-7 hari) dan Rp.80.000 (untuk keterlambatan 8-14 hari) adalah sesuai harapan mereka dan mereka puas. Untuk pernyataan No. C10, tingkat harapan dan kepuasan responden masing-masing bernilai rata-rata (mean) 2.99 dan 2.93. Angka ini menunjukkan bahwa sanksi UKT atas mahasiswa yang tidak membayar UKT sampai batas waktu yang ditentukan dianggap sebagai mahasiswa Non aktif adalah sesuai harapan mereka dan mereka puas.

Untuk meyakinkan bahwa pernyataan dalam kuesioner penelitian valid dan reliabel, maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas atas pernyataan kuesioner penelitian dengan program SPSS Versi 22. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai Rhitung (nilai Scale Corrected Item-Total Correlation) dengan nilai Rtabel (tabel product moment) dengan degree of freedom (df)=n-2 dengan alpha 0,05, jika Rhitung lebih besar dari Rtabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Untuk mengukur reliabilitas menggunakan uji statistik Cronbach's Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,070. Hasil uji validitas dan reliabilitas sebagaimana terlihat dalam tabel 4 dan tabel 5.

Tabel 4.
Hasil uji validitas pernyataan kuesioner penelitian

Pernyataan	Harapan			Kepuasan		
	Corrected Item-Total Correction (Rhitung)	Rtabel	Hasil	Corrected Item-Total Correction (Rhitung)	Rtabel	Hasil
A1	0.409	0.065	Valid	0.500	0.065	Valid
A2	0.456	0.065	Valid	0.515	0.065	Valid
A3	0.436	0.065	Valid	0.250	0.065	Valid

Pernyataan	Harapan			Kepuasan		
	Corrected Item-Total Correction (Rhitung)	Rtabel	Hasil	Corrected Item-Total Correction (Rhitung)	Rtabel	Hasil
A4	0.390	0.065	Valid	0.460	0.065	Valid
B5	0.326	0.065	Valid	0.397	0.065	Valid
C6	0.394	0.065	Valid	0.420	0.065	Valid
C7	0.400	0.065	Valid	0.378	0.065	Valid
C8	0.513	0.065	Valid	0.509	0.065	Valid
C9	0.488	0.065	Valid	0.508	0.065	Valid
C10	0.424	0.065	Valid	0.450	0.065	Valid

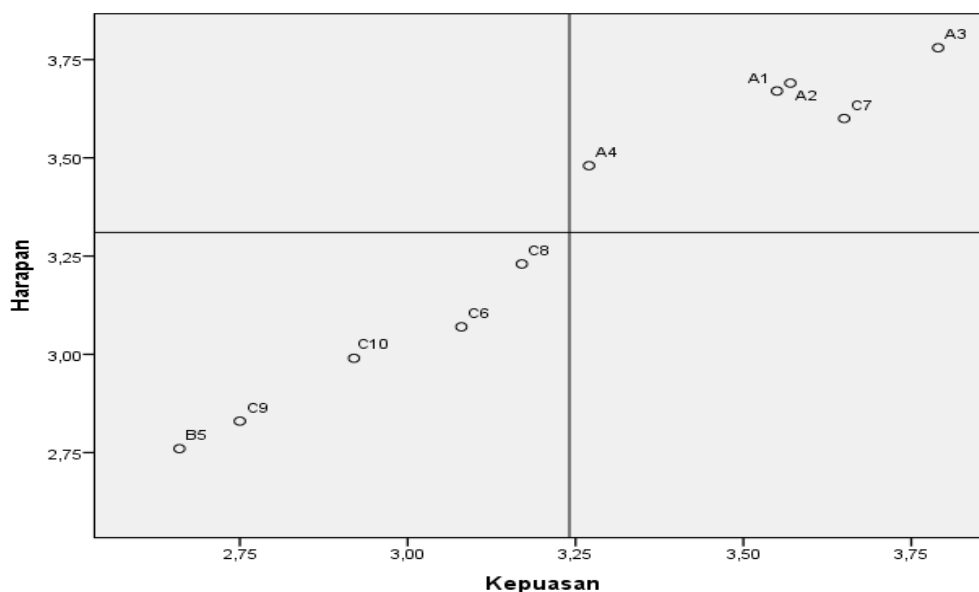
Berdasarkan tabel 4 dapat disimpulkan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner penelitian ini baik untuk dimensi harapan maupun kepuasan seluruhnya adalah Valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas, sebagaimana dalam tabel 5, dapat disimpulkan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner penelitian adalah reliabel baik dalam dimensi harapan maupun kepuasan.

Tabel 5.
Hasil uji reliabilitas pernyataan kuesioner penelitian

Pernyataan	Harapan			Kepuasan		
	Cronbach's Alpha if item deleted (Rhitung)	Rtabel	Hasil	Cronbach's Alpha if item deleted (Rhitung)	Rtabel	Hasil
A1	0.738	0.065	Reliabel	0.730	0.065	Reliabel
A2	0.733	0.065	Reliabel	0.730	0.065	Reliabel
A3	0.736	0.065	Reliabel	0.779	0.065	Reliabel
A4	0.740	0.065	Reliabel	0.732	0.065	Reliabel
B5	0.750	0.065	Reliabel	0.741	0.065	Reliabel
C6	0.740	0.065	Reliabel	0.737	0.065	Reliabel
C7	0.738	0.065	Reliabel	0.743	0.065	Reliabel
C8	0.722	0.065	Reliabel	0.726	0.065	Reliabel
C9	0.725	0.065	Reliabel	0.725	0.065	Reliabel
C10	0.735	0.065	Reliabel	0.733	0.065	Reliabel

Tahapan selanjutnya adalah uji IPA. Hasil Uji IPA sebagaimana terlihat dalam gambar 2.

Syarat dan Mekanisme, Tarif dan Sanksi Uang Kuliah Tunggal (UKT)



Gambar 2.
Hasil uji Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan gambar 2 diketahui bahwa seluruh indikator atau dimensi kuesioner penelitian hanya berada pada kuadran 2 (Mempertahankan kinerja yang bagus) dan kuadran 3 (prioritas rendah).

Butir pernyataan kuesioner penelitian yang tergolong dalam kuadran 2 antara lain mahasiswa mengisi formulir data diri dan data asset kepemilikan melalui aplikasi UKT (A1), mahasiswa melengkapi data dukung UKT dan menguploadnya ke aplikasi UKT (A2), mahasiswa mencetak formulir yang telah di isi kemudian di tandatangi oleh orang tua di atas materai 6000 kemudian diupload ke aplikasi UKT (A3), mahasiswa melihat pengumuman penetapan kelompok UKT di aplikasi UKT (A4) dan mahasiswa yang terbukti melakukan kecurangan dalam pengisian formulir dan/atau memalsukan data dukung UKT, maka akan diberi sanksi berupa dimasukan kelompok ke kelompok 7 (tujuh) (C7).

Sedangkan butir pernyataan kuesioner penelitian yang masuk ke dalam kuadran 3 antara lain Tarif UKT (B5), mahasiswa yang tidak melengkapi data diri dan data asset kepemilikan akan ditetapkan sebagai mahasiswa kelompok 7 (tujuh) (C6), mahasiswa yang tidak melaksanakan mekanisme pengajuan UKT pada waktu yang telah ditentukan akan ditetapkan sebagai mahasiswa kelompok 7 (tujuh) (C8), atas terhitung mulai semester II mahasiswa terlambat membayar UKT akan dikenakan denda berupa uang sebesar Rp.40.000 (untuk keterlambatan 1-7 hari) dan Rp.80.000 (untuk keterlambatan 8-14 hari) (C9) dan mahasiswa yang tidak membayar UKT sampai batas waktu yang ditentukan dianggap sebagai mahasiswa Non aktif (C10).

Pada kuadran 2 (mempertahankan kinerja yang bagus), butir pernyataan kuesioner penelitian A1, A2, A3, A4 dan C7 merupakan kebijakan UKT yang dianggap atau dinilai telah memuaskan mahasiswa sehingga kebijakan UKT tersebut patut untuk dipertahankan. Akan tetapi, untuk jangka panjang alangkah baiknya jika kebijakan UKT tersebut lebih ditingkatkan kualitasnya, baik dari sisi proses maupun pelayanannya agar tidak tertinggal dari universitas lainnya.

Pada kuadran 3 (prioritas rendah), butir pernyataan kuesioner penelitian B5, C6, C8, C9, dan C10 merupakan kebijakan UKT yang dianggap oleh mahasiswa tidak penting dan kurang memuaskan mahasiswa. Kebijakan tersebut terkait dengan tarif dan sanksi UKT. Berdasarkan gambar 2, terlihat bahwa butir pernyataan B5 merupakan yang terendah dalam kuadran 3 tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tarif UKT (B5) pada khususnya adalah kebijakan UKT yang kurang memuaskan dan tidak sesuai harapan mahasiswa. Untuk itulah kebijakan mengenai tarif UKT UIN Syarif Hidayatullah Jakarta perlu dikaji kembali agar sesuai harapan dan memuaskan mahasiswa, namun tetap masih bisa bersaing dengan universitas lain. Begitu pula dengan sanksi UKT yang juga perlu dikaji kembali namun tetap menimbulkan efek jera bagi mahasiswa yang melanggar ketentuan.

Untuk diketahui bahwa tarif UKT UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang paling rendah atau kelompok 1 adalah sebesar Rp.400.000,-, kelompok 2 sebesar Rp.2.400.000,-, kelompok 3 sebesar Rp.2.820.000,-, kelompok 4 sebesar Rp.3.240.000,-, kelompok 5 sebesar Rp.3.730.000,-, kelompok 6 sebesar Rp.4.290.000,-, dan kelompok 7 sebesar Rp.5.920.000,-. Secara persentase perbedaan tarif dari kelompok 1 ke kelompok 2 sekitar 83%, dari kelompok 2 ke kelompok 3 sebesar 15%, dari kelompok 3 ke kelompok 4 sebesar 13%, dari kelompok 4 ke kelompok 5 sebesar 13%, dan dari kelompok 5 ke kelompok 6 sebesar 28%. Perbedaan tarif yang sangat signifikan atau bisa dikatakan sangat besar, ada pada kelompok 1 dan kelompok 2. Hal ini tentu menimbulkan "kecemburuan:" di kalangan mahasiswa karena fasilitas yang digunakan mahasiswa baik dari kelompok 1 sampai dengan kelompok 7 semuanya sama. Guna menghindari ketimpangan tarif ini dan keadilan bagi seluruh mahasiswa, sebaiknya manajemen UIN Syarif Hidayatullah Jakarta mengkaji ulang atau bahkan melakukan penyesuaian tarif UKT terutama pada kelompok 1 dan 2.

Khusus untuk sanksi UKT sebaiknya sanksi yang diberikan tidak terlalu ekstrem pasalnya pada sanksi mahasiswa yang tidak melengkapi data diri dan data asset kepemilikan akan ditetapkan sebagai mahasiswa kelompok 7 (tujuh) (C6) dan mahasiswa yang tidak melaksanakan mekanisme pengajuan UKT pada waktu yang telah ditentukan akan ditetapkan sebagai mahasiswa kelompok 7 (tujuh) (C8), sanksi ini dirasa terlalu memberatkan mahasiswa, alangkah baiknya jika tidak langsung ditetapkan ke kelompok 7 namun bisa ditetapkan ke kelompok 6 atau bahkan 5. Apalagi pada sanksi jika mahasiswa tidak membayar sampai batas waktu yang ditentukan akan dianggap sebagai mahasiswa non aktif (C10), sanksi ini dirasa sangat berlebihan, alangkah baiknya jika pihak manajemen UIN Syarif Hidayatullah Jakarta berkenan untuk melakukan konfirmasi terlebih dahulu baru kemudian mengambil tindakan sesuai kondisi yang dialami oleh mahasiswa tersebut.

Setelah mengetahui dan memaparkan hasil uji IPA, langkah selanjutnya adalah melihat dan memaparkan hasil Uji CSI. Hasil uji CSI sebagaimana dalam tabel 6.

Tabel 6.
Hasil Uji Customer Satisfaction Index (CSI)

Butir pernyataan	Mean tingkat Harapan ($\bar{X}_t$)	Weighted Factor (WF)	Mean tingkat Kepuasan ($\bar{Y}_t$)	Weighted Score (WS)
A.1	3,67	11%	3,55	0,39
A.2	3,69	11%	3,57	0,40
A.3	3,78	11%	3,79	0,43
A.4	3,48	11%	3,27	0,34
B.5	2,76	8%	2,66	0,22
C.6	3,07	9%	3,08	0,29
C.7	3,60	11%	3,65	0,40
C.8	3,23	10%	3,17	0,31
C.9	2,83	9%	2,75	0,24
C.10	2,99	9%	2,92	0,26
Σ	33,1	100%	32,4	3,28

Seperti telah dijelaskan di awal bahwa CSI diperoleh dengan cara membagi total WS dengan banyaknya skala yang digunakan dalam kuesioner penelitian sehingga didapat nilai CSI sebesar 66%. Dengan demikian jika melihat pada kategori CSI yang terdapat dalam tabel 2, maka CSI mahasiswa terhadap kebijakan UKT UIN Syarif Hidayatullah adalah 66% yang bermakna mahasiswa puas dengan kebijakan UKT UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

$$CSI = \frac{\Sigma WS}{k} = \frac{3,28}{5} \times 100\% = 66\%$$

Berdasarkan hasil CSI ini diharapkan pihak manajemen UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dapat terus meningkatkan kinerjanya terutama terhadap kebijakan dan pelayanan UKT.

SIMPULAN

Kewajiban calon mahasiswa baru untuk melengkapi dokumen pendukung guna menentukan kelompok UKT merupakan bagian dari syarat dan mekanisme UKT di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang mau tidak mau, suka tidak suka, harus dilakukan oleh calon mahasiswa. Namun, apakah dengan demikian mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta merasa puas terhadap syarat dan mekanisme UKT tersebut? Atau sebaliknya? Fenomena ini yang menjadi alasan bagi peneliti untuk meneliti tingkat kepuasan mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta terhadap kebijakan UKT yang tidak hanya terkait dengan syarat dan mekanisme UKT, tetapi juga terkait tarif dan sanksi UKT dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI).

Seperti yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya, dapat disimpulkan hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta berbasis UKT dengan metode IPA adalah bahwa pada metode IPA, kebijakan UKT dari indikator syarat dan mekanisme UKT seluruhnya berada pada kuadran 2 yang artinya kebijakan mengenai syarat dan mekanisme UKT tersebut perlu dipertahankan karena mahasiswa puas dan sesuai dengan harapan mereka. Sedangkan kebijakan UKT terkait tariff dan sanksi UKT, kecuali sanksi mahasiswa yang terbukti melakukan kecurangan dalam pengisian formulir dan/atau memalsukan data dukung UKT, maka akan diberi sanksi berupa dimasukan kelompok ke kelompok 7 (tujuh), masuk ke dalam kuadran 3 atau kuadran prioritas rendah. Artinya, tarif UKT dan sanksi-sanksi yang terkait UKT adalah kebijakan UKT yang kurang memuaskan dan tidak sesuai harapan mahasiswa. Untuk itulah kebijakan mengenai tarif dan sanksi UKT UIN Syarif Hidayatullah Jakarta perlu dikaji kembali agar sesuai harapan dan memuaskan mahasiswa, namun tetap masih bisa bersaing dengan universitas lain.

Untuk diketahui bahwa tarif UKT UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang paling rendah atau kelompok 1 adalah Rp.400.000,- sedangkan kelompok 2 Rp.2.400.000,- persentase perbedaan tarif dari kelompok 1 ke kelompok 2 sekitar 83%. Perbedaan tarif ini bisa dikatakan besar sekali, namun fasilitas yang digunakan mahasiswa baik dari kelompok 1 sampai dengan kelompok 7 semuanya sama. Guna menghindari ketimpangan tarif ini dan keadilan bagi seluruh mahasiswa, sebaiknya manajemen UIN

Syarif Hidayatullah Jakarta mengkaji ulang atau bahkan melakukan penyesuaian tarif UKT terutama pada kelompok 1 dan 2.

Selain itu, sanksi UKT juga mendapat respon yang kurang memuaskan dan tidak sesuai harapan mahasiswa. Indikator ini memang diperuntukan agar mahasiswa jera jika melanggar aturan UKT, namun jika dilihat dengan seksama, sanksi yang diberikan memang cukup ekstrim karena tidak melihat dari kelompok mana mahasiswa yang melanggar aturan UKT tersebut berasal. Untuk butir pernyataan atau indikator C6 dan C8 sebaiknya dan alangkah baiknya jika hanya ditetapkan pada mahasiswa UKT kelompok 6 atau bahkan kelompok 5. Selain itu, denda pada indikator C9 sebaiknya tidak berlipat ganda, namun satu tarif saja dan pada indikator C10 sebaiknya mahasiswa yang melanggar aturan UKT tidak langsung ditetapkan sebagai mahasiswa non aktif namun pihak manajemen UIN Syarif Hidayatullah Jakarta berkenan melakukan konfirmasi terhadap mahasiswa yang bersangkutan.

Kesimpulan hasil kepuasan dengan metode CSI diketahui bahwa level kepuasan mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta terhadap seluruh kebijakan UKT baik dari syarat dan mekanisme, tarif maupun sanksi berada pada level puas dengan score sebesar 66%.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, LD; Deoranto, Panji; Ikasari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri* Vol. 4 No. 2, 74–81.
- Bacon, D. (2003). A Comparison of Approaches to Importance Performance Analysis. *International Journal of Market Research*.
- Devani, Vera; Rizko, R. A. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain In Customer Value (PGCV). *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 24–29.
- Fauzi, A. (2015). Analisis Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNJ Berbasis Tujuh Standar Akreditasi BAN-PT Tahun 2015. *Jurnal Ecosains* Vol 13 No. 2, 104–117.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasanuddin. (2019). Persepsi Mahasiswa Terhadap Implementasi Uang Kuliah Tunggal Di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. <http://Eprints.Unm.Ac.Id/13445/1/JURNAL%20HASANUDDIN%20%281364041006%29.Pdf>.
- Hidayatullah, U. S. (2017). No Title. <https://www.uinjkt.ac.id/id/ukt/>
- Libing, BI; Sihotang, Dony M; Boru, M. (2019). Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Uang Kuliah Kepada Mahasiswa Baru Di Universitas Nusa Cendana Menggunakan Metode Technique For Order Preference By Similarity To Ideal Solution (TOPSIS). *J-ICON* Vol 7. No. 1.
- Maisyaroh, R. (2017). Implementasi Kebijakan Uang Kuliah Tunggal (Ukt) Di Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). Adinegara.
- Musfah, J. (2018). Uang Kuliah Tunggal. http://koran-sindo.com/page/news/2018-07-03/1/4/Uang_Kuliah_Tunggal
- Perianto, Ricky; Anwar, K. (2016). Pemetaan Stakeholders Dalam Penetapan Kebijakan Uang Kuliah Tunggal (UKT) Di Universitas Riau Tahun 2013. *Jurnal Online Mahasiswa* Vol. 3 No. 1.
- Raharjo, Hartono Mulyo; Azwir, H. H. (2017). A Combination Of Importance And Performance Analysis And Potential Gain In Customer Value For Determining Service Attributes Priority Level For PT. X. *Journal of Industrial Engineering*.
- Retnoningsih, Yenni Dyah; Marom, A. (2017). Analisis Kebijakan Penyelenggaraan Pendidikan Berbasis Uang Kuliah Tunggal Bagi Perguruan Tinggi Negeri Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang Jawa Tengah. *Journal of Public Policy and Management Review*, 1–15.

- Siyamto, Y. (2015). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* Vol. 3 No. 1, 63–76.
- Syam, A. K. (2014). Opini: Uang Kuliah Tunggal Persulit Pendidikan Tinggi. <http://birohmah.unila.ac.id/opini-uang-kuliah-tunggal-persulit-pendidikan-tinggi/>
- Tahir, I. (2016). Model Pengambilan Keputusan Penentuan Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada Perguruan Tinggi Negeri (Studi Kasus: Universitas Sembilan belas November Kolaka). *Journal SPEED*.
- Wardi, Y. (2019). Pengaruh Uang Kuliah Tunggal (UKT) dan Kualitas Pelayanan terhadap Keinginan Pindah Mahasiswa Universitas Negeri Padang (UNP) Ke Perguruan Tinggi Lain. *Repository Universitas Negeri Padang*.
- Wong, Meng Seng; Hideki, Nishimoto; George, P. (2011). The Use of Importance-Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-government Services. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 17–30.