

ANALISIS DAN STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA IPB TERHADAP PENYELENGGARAAN ASRAMA TINGKAT PERSIAPAN BERSAMA (TPB) IPB

(The Analysis and Strategy to Improve the Satisfaction of Students of Bogor Agricultural University's on IPB Dormitory)

Andhika Safaat¹, Diah Krisnatuti Pranadji², Megawati Simanjuntak²

ABSTRACT. *Consumer is the determinant factor for the quality of services. Students as the stakeholder of Bogor Agricultural University (IPB) need to receive the best services. The aimed of this research were to analyze students' satisfaction on dormitory in Bogor Agricultural University (IPB) and to identify strategy to improve students' satisfaction. The design of this research was cross sectional study, which carried out in IPB campus, Darmaga-Bogor, West Java for six months since September 2006 to February 2007. Numbers of samples were 289 students. The result showed that the attributes needed to be improved at man's dormitory were bath room, water availability, the adjustment program for new students, the material construction of dormitory program, the activity of dormitory program, the access to complaint, the dormitory management, the waste management, the safety at room, the taste of food at canteen, the menu variation, the nutrition of food, the price of food at canteen, the hygiene of food at canteen, and the cleanliness at canteen. Meanwhile, at women dormitory the main priorities to be improved were bath room, water availability, the place to iron, dispenser, the license for being late, the night's alarm, the adjustment program, the material construction of dormitory, the activity of dormitory program, the place for complaint, the waste management, the safety at room, the taste of food at canteen, the menu variation, the hygiene of food and the cleanliness at canteen.*

Keywords: *satisfaction, strategy, students, analysis, dormitory*

PENDAHULUAN

Institut Pertanian Bogor (IPB) sebagai salah satu perguruan tinggi terbesar di Indonesia yang berstatus BHMN (Badan Hukum Milik Negara) terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa sebagai konsumennya dalam bidang jasa pendidikan. Persaingan yang semakin ketat dengan perguruan tinggi negeri dan swasta lainnya, membuat pihak manajemen IPB harus memikirkan strategi dalam memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Hal ini sejalan dengan motto dan misi IPB sebagai perguruan tinggi yaitu mencari dan memberi yang terbaik dengan menghasilkan sumberdaya manusia yang berkualitas dan berkompetensi terutama di bidang pertanian tropika.

Pihak manajemen IPB dalam upayanya memberikan kepuasan

kepada konsumennya (mahasiswa) adalah dengan menyediakan berbagai fasilitas yang menunjang proses belajar mengajar. Salah satu fasilitas yang diberikan IPB kepada mahasiswa adalah asrama untuk mahasiswa Tingkat Persiapan Bersama (TPB). Hal ini bertujuan agar mahasiswa baru yang datang ke IPB dapat beradaptasi dengan lingkungan kampus dan melatih kemandirian sebagai seorang mahasiswa. Berbagai sarana juga diberikan di dalam asrama yaitu mencakup sarana untuk keperluan belajar, makan, tidur, cuci, setrika, ruang rekreasi dan televisi, serta sarana olahraga ringan.

Kualitas asrama perlu dipertahankan dengan pemeliharaan dan perawatan rutin. Hal tersebut perlu dilakukan agar kepuasan mahasiswa terpenuhi dan citra IPB