

## ABSTRAK

Bergabungnya empat institusi perguruan tinggi Institut Teknologi Telkom, Institut Manajemen Telkom, Politeknik Telkom dan STISI Telkom menjadi Universitas Telkom telah mengubah berbagai elemen yang ada didalamnya termasuk Unit Kegiatan Mahasiswa. Pasca bergabungnya Unit Kegiatan Mahasiswa yang memiliki kegiatan sejenis, belum pernah dilakukan survei kepuasan yang akan digunakan sebagai bahan evaluasi untuk Direktorat Kemahasiswaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui harapan, persepsi dan tingkat kepuasan Unit Kegiatan Mahasiswa mengenai layanan Direktorat Kemahasiswaan Universitas Telkom serta untuk mengetahui aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik sampling yang digunakan adalah *cluster sampling* dengan sampel sebanyak 100 orang yang merupakan pengurus Unit Kegiatan Mahasiswa. Sedangkan untuk teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dekriptif, Analisis Tingkat Kesesuaian, dan *Important Performance Analysis*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Unit Kegiatan Mahasiswa memiliki harapan yang tinggi mengenai layanan Direktorat Kemahasiswaan Universitas Telkom. Hal itu dibuktikan dengan harapan Unit Kegiatan Mahasiswa yang masuk dalam kategori sangat penting. Sedangkan untuk kinerja layanan, Unit Kegiatan Mahasiswa merasa tidak puas akan layanan yang diberikan oleh Direktorat Kemahasiswaan dikarenakan kinerja layanan Direktorat Kemahasiswaan masih berada dibawah harapan Unit Kegiatan Mahasiswa dengan terdapat enam atribut yang perlu diperbaiki.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui terdapat enam atribut yang perlu diperbaiki yaitu Direktorat Kemahasiswaan menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, petugas tanggap terhadap keluhan UKM, prosedur layanan administrasi tidak berbelit, petugas selalu berada ditempat saat dibutuhkan, pelayanan diberikan dalam waktu yang tidak lama dan pelayanan yang diberikan adil dan tidak memihak. Sedangkan saran yang bisa diberikan diantaranya adalah untuk membuat memberikan pelatihan secara berkala kepada petugas agar dan memberikan informasi yang lengkap kepada UKM tentang standar pelayanan Direktorat Kemahasiswaan serta mempersingkat alur birokrasi administrasi agar lebih efektif.

Kata Kunci : Harapan, Persepsi, Kinerja Layanan, Unit Kegiatan Mahasiswa, Direktorat Kemahasiswaan