

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENERIMA BEASTUDI ETOS TERHADAP LAYANAN PROGRAM TAHUN 2012

Purwa Udiutomo

Peneliti Pendidikan Dompot Dhuafa
purwa.udiutomo@gmail.com, purwoudiutomo.com

Abstrak

Permasalahan pendidikan dan kemiskinan saling terkait. Masyarakat miskin tidak dapat mengakses pendidikan tinggi dan dengan pendidikan seadanya mereka akan tetap miskin. Karenanya, salah satu upaya memutus rantai kemiskinan adalah dengan memberi kesempatan bagi masyarakat miskin untuk memperoleh pendidikan tinggi. Dompot Dhuafa melalui Beastudi Etos melakukan pemberdayaan pendidikan dengan memberi pembinaan, pendampingan dan bantuan pembiayaan pendidikan. Sebagai program beasiswa, keberhasilan program Beastudi Etos diantaranya ditentukan oleh mutu layanan. Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa penerima beasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan penerima Beastudi Etos terhadap layanan program tahun 2012. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis dengan membandingkan antara tingkat kepentingan dengan kenyataan terhadap kriteria seleksi, manajemen wilayah, asrama dan pembinaan, sekaligus dibandingkan dengan pencapaian sebelumnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada peningkatan kepuasan penerima manfaat di semua kriteria evaluasi. Beberapa perbaikan masih perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan program.

Kata kunci : mutu layanan, kepuasan pelanggan, program beasiswa, seleksi, asrama, pengelolaan mahasiswa

Abstract

Educational issues and poverty are interrelated. The poor can't access higher education and with potluck education, they will remain poor. Therefore, one attempt to break the chain of poverty is to provide opportunities for the poor to obtain higher education. Dompot Dhuafa through Beastudi Etos empowered education by providing coaching, mentoring and educational financial assistance. As a scholarship program, one indicator of Beastudi Etos success is determined by the quality of service. Quality services can be identified through customer satisfaction, in this case is the scholarship recipients. This research aims to analyze the satisfaction level of Beastudi Etos recipients of program services in 2012. The research method used is descriptive analysis to compare degree of importance to the fact of the selection, management areas, dormitories and training criteria, and compared to the previous results. The results showed that there is an increase in beneficiary satisfaction in all evaluation criteria. Some improvements still need to be done to improve the quality services of program.

Keywords: service quality, customer satisfaction, scholarship programs, selection, dormitories, student management

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu kebutuhan dasar kehidupan manusia yang akan menentukan kualitas hidup manusia. Semakin tinggi tingkat pendidikan, semakin besar pula peluang untuk meningkatkan kesejahteraan. Walaupun bukan satu – satunya faktor yang menentukan, tidak dapat dipungkiri bahwa ilmu pengetahuan merupakan kunci sukses hidup

seseorang dan ilmu pengetahuan diraih melalui pendidikan. Pendidikan juga dipercaya menjadi kunci penting mengentaskan kemiskinan karena kemiskinan erat kaitannya dengan kebodohan. Kemiskinan mental, fisik maupun materi dapat diatasi dengan pendidikan, pun butuh proses tentunya. Karenanya, upaya memajukan kesejahteraan umum tidak dapat dipisahkan dari mencerdaskan kehidupan bangsa.

Program wajib belajar sembilan tahun, terlepas dari segala kekurangannya, berupaya untuk memenuhi hak dasar pendidikan warga negara Indonesia. Namun pendidikan dasar tak cukup untuk mengubah nasib masyarakat miskin di tengah persaingan SDM yang semakin ketat. Pendidikan tinggi akhirnya menjadi harapan untuk dapat memutus rantai kemiskinan. Sayangnya, masyarakat miskin sulit mengakses perguruan tinggi, apalagi yang berkualitas. Cara berpikir masyarakat yang sederhana ditambah berbagai keterbatasan dana, jarak dan informasi membuat mahasiswa menjadi golongan elitis di mata mereka, hanya milik orang berada saja. Padahal, mahasiswa memegang peran strategis dalam mengentaskan kemiskinan, baik secara langsung dengan memperoleh penghasilan yang layak, maupun tidak langsung dengan mengkritisi kebijakan yang berkenaan dengan masyarakat. Baik secara vertikal dengan melakukan pengabdian masyarakat, maupun horizontal dengan mengakses ranah pemegang kebijakan agar memiliki keberpihakan terhadap rakyat banyak.

Kebutuhan masyarakat akan pendidikan tinggi ini coba dijawab oleh berbagai pihak, pemerintah dan non-pemerintah. Salah satu upaya untuk memastikan keterjangkauan pendidikan tinggi bagi masyarakat miskin adalah dengan memberikan beasiswa. Berbagai program beasiswa pun hadir dengan bentuk bantuan yang semakin variatif, tidak sebatas bantuan finansial *an sich*. Lahirlah berbagai bentuk beasiswa plus. Mulai dari beasiswa plus pembinaan agama hingga pengembangan keterampilan dan jaringan penerima beasiswa. Tak ayal, pemberian beasiswa menjadi bentuk layanan jasa kepada para penerima beasiswa.

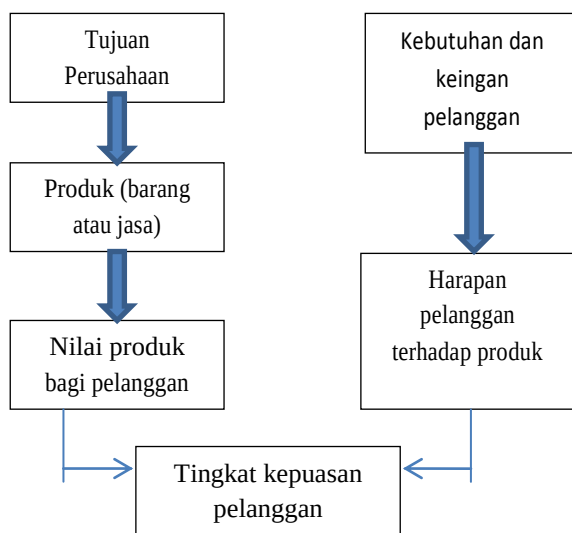
Keberhasilan suatu program beasiswa tidak diukur dari besaran dana yang diberikan, namun lebih ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Layanan yang berkualitas dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini mahasiswa penerima beasiswa. Cravens (Handayani, dkk., 2003) menyatakan bahwa "untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh pelanggan, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan pelanggan".

Pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan kualitas jasa yang dihasilkan. Untuk bisa tampil dalam suasana yang kompetitif, organisasi harus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai strategi memenangkan persaingan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1994). Dengan demikian produk-produk didesain, diproduksi serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2005), kualitas pelayanan

adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Tjiptono (2001), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dari definisi tersebut, ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan/ dipersepsikan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya, jika jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk.

Konsep kualitas pelayanan juga dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behaviour*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhannya (Schiffman-Kanuk, 1997:7). Keputusan- keputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang/ jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara "kepuasan konsumen" dengan "kualitas pelayanan".

Dari berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan fungsi harapan dan kinerja, yaitu evaluasi pelanggan terhadap kinerja produk/ layanan yang sesuai atau melampaui harapan konsumen. Secara konseptual kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Gambar 1.



Sumber: Rangkuti, 2003.

Gambar 1. Konsep Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan gambar di atas, diketahui bahwa perusahaan menawarkan jasa sesuai untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk yang ditawarkan tersebut diharapkan sesuai harapan pelanggan, sehingga mereka merasa puas. Apabila pelanggan puas, maka tujuan perusahaan akan tercapai karena produk yang ditawarkan perusahaan bernilai bagi konsumen. Kepuasan pelanggan merupakan hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Pengguna jasa (pelanggan) cenderung merasa puas apabila harapan pelanggan terpenuhi, dan merasa amat senang apabila harapan mereka terlampaui. Pelanggan yang puas cenderung tetap loyal lebih lama, membeli lebih banyak, kurang peka terhadap perubahan harga, dan pembicaraannya menguntungkan perusahaan. Menurut Yoeti (2003:36), kepuasan pelanggan banyak ditentukan oleh kualitas performa pelayanan di lapangan. Bila pelayanan (*service*) tidak sama sekali atau tidak sesuai dengan harapan (*expectation*) pelanggan, maka di mata pelanggan pelayanan yang diberikan dinilai jelek. Harapan pelanggan memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi suatu kualitas maupun kepuasan.

Program Beastudi Etos adalah program beasiswa untuk mahasiswa berpotensi namun memiliki keterbatasan ekonomi di empat belas Perguruan Tinggi Negeri (PTN) di Indonesia, yaitu Universitas Syiahkuala (Unsyiah), Universitas Andalas (Unand), Universitas Sumatera Utara (USU), Universitas Indonesia (UI), Institut Pertanian Bogor (IPB), Institut Teknologi Bandung (IPB), Universitas Padjajaran (Unpad), Universitas Diponegoro (Undip), Universitas Gajah Mada (UGM), Universitas Brawijaya (Unbraw), Universitas Airlangga (Unair), Institut Teknologi Sepuluh Maret (ITS) dan Universitas Hasanuddin (Unhas), Universitas Mulawarman (Unmul). Bentuk bantuan yang diberikan adalah biaya masuk perguruan tinggi, SPP semester I dan II, akomodasi asrama selama tiga tahun, uang saku sebesar Rp 400.000,00 – Rp 450.000,00 per bulan selama tiga tahun, dan berbagai pelatihan pengembangan diri (*self development training*).

Dasar pemikiran dirancangnya program Beastudi Etos adalah karena banyaknya potensi kaum dhuafa yang kurang tersalurkan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi, biaya kuliah yang semakin tidak terjangkau dan perlunya upaya sistematis untuk membangun mental dan karakter generasi penerus bangsa. Untuk menjawab berbagai tantangan tersebut, guna menghasilkan lulusan perguruan tinggi yang berkualitas, disusunlah sistem pembinaan berasrama yang mencakup domain strategis SDM mahasiswa yang meliputi agama, akademis, pengembangan diri dan sosial. Program ini diharapkan mampu membentuk SDM unggul dan mandiri sebagai salah satu upaya memutuskan rantai setan kemiskinan. Tidak hanya memberikan

layanan berupa bantuan pembiayaan pendidikan dan asrama mahasiswa, program Beastudi Etos juga memberikan layanan berupa pembinaan dan pendampingan bagi para penerima beasiswa (yang biasa dikenal dengan *etoser*) agar memiliki serangkaian kompetensi untuk dapat berprestasi.

Pengukuran kualitas layanan program Beastudi Etos didasarkan pada *business process* yang ada di program, yaitu meliputi proses seleksi, pengelolaan program oleh manajemen wilayah, pengelolaan asrama dan pembinaan mahasiswa. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan. Bila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan, dinilai pelayanan itu memuaskan (Sugito, 2005). Pengukuran mutu pelayanan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Oleh karena itu, mutu pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan akan pelayanan dan berakhir pada persepsi pelanggan akan mutu pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian di atas, pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah seberapa tinggi tingkat kepuasan penerima beasiswa terhadap pelayanan program Beastudi Etos dan bagaimana perbandingannya dengan pengukuran dua tahun yang lalu. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah : 1) mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa penerima beasiswa terhadap pelayanan program Beastudi Etos; dan 2) mengetahui peningkatan/ penurunan pencapaian kepuasan pelanggan dengan membandingkan dengan penelitian sebelumnya. Kriteria evaluasinya menggunakan empat aspek dalam *business process* Beastudi Etos, yaitu seleksi, manajemen wilayah, asrama dan pembinaan. Dengan mengetahui tingkat kepuasan penerima beasiswa terhadap program Beastudi Etos, diharapkan dapat diperoleh rekomendasi perbaikan untuk *improvement* program. Selain itu, *best practice* ini tentunya dapat memberikan rekomendasi kepada berbagai pihak terkait seperti DIKTI, institusi perguruan tinggi, pengelola asrama mahasiswa dan pemberi beasiswa dalam seleksi program, pengelolaan beasiswa dan asrama serta pembinaan mahasiswa yang efektif.

METODOLOGI PENELITIAN

Mahasiswa penerima Beastudi Etos (selanjutnya disebut *etoser*) berasal dari keluarga yang kurang mampu dan memiliki karakteristik awal kurang percaya diri namun mempunyai keinginan kuat untuk memperbaiki hidup diri dan keluarganya. Program Beastudi Etos, selain memberi bantuan pembiayaan pendidikan yang meliputi SPP tahun pertama dan uang saku selama 3 tahun, juga menyediakan fasilitas asrama mahasiswa dan pembinaan dan pendampingan bagi

para *etoser*. Pembinaan yang dilakukan meliputi pembinaan harian di asrama, pembinaan rutin tiap pekan, pengelolaan kegiatan, aktivitas sosial kemasyarakatan dan pembinaan nasional tahunan. Domain pembinaannya meliputi domain agama, akademis, pengembangan diri dan sosial. Sementara itu, pendampingan terhadap empat domain tersebut dilakukan oleh koordinator wilayah dan pendamping asrama mahasiswa *day to day*.

Etoser tersebar di 14 Perguruan Tinggi Negeri (PTN) di 12 kota se-Indonesia dengan jumlah *etoser* sebanyak 399 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel untuk responden yang digunakan adalah *convenience sampling* yang dipadukan dengan *purposive sampling*, dimana teknik pengambilan sampel akan memilih yang lebih mudah ditemui namun harus memenuhi pertimbangan kriteria – kriteria tertentu. Ukuran banyaknya sampel minimal (n) diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin, yaitu :
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dengan N adalah jumlah populasi sebanyak 399 *etoser* dari 14 PTN dan presentasi kelonggaran karena kesalahan pengambilan sampel (e) sebesar 5% (0,05). Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah sampel minimal dalam penelitian ini adalah 200 responden (pembulatan ke atas dari 199,75). Untuk ketelitian penelitian, responden yang diambil sebanyak 334 *etoser* angkatan 2010 – 2012 yang terdiri dari 150 *etoser* putra dan 184 *etoser* putri.

Pengambilan data dilakukan pada bulan November sampai Desember 2012 dengan penyebaran kuesioner dan observasi lapangan. Item – item pertanyaan pada kuesioner mengacu pada penelitian serupa sebelumnya, dimana dalam penelitian ini akan dilakukan perbandingan pencapaiannya. Jadi, instrumen riset sudah diuji validitas dan reliabilitasnya pada penelitian sebelumnya. Selain itu, untuk memperdalam hasil temuan dilakukan juga wawancara tidak terstruktur terhadap pengelola program Beastudi Etos di pusat maupun di masing – masing wilayah. Sebelum penelitian dilakukan, juga telah ditelaah data sekunder dari internal program, terutama *Standard Operating Procedure (SOP)*

Untuk mengukur tingkat kepuasan penerima program Beastudi Etos, penelitian ini membutuhkan sejumlah kriteria dan indikator yang menjadi variabel penelitian. Dari tinjauan pustaka, terdapat beberapa variabel yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Namun karena bentuk pelayanan jasanya tidak umum, maka variabel tersebut dimasukkan ke dalam kriteria – kriteria yang disesuaikan dengan *business process* Beastudi Etos. Dalam hal ini, ada 4 (empat) proses bisnis utama program Beastudi Etos yang tercantum dalam SOP Program Beastudi Etos, yaitu pengelolaan seleksi program, pengelolaan SDM program, pengelolaan asrama dan pengelolaan pembinaan. Keempat aspek itulah yang menjadi kriteria dalam penelitian ini.

Penelitian secara lebih mendalam memerlukan indikator untuk setiap kriteria. Deskripsi kualitatif tanpa indikator sebenarnya dapat saja dilakukan dengan memperhatikan definisi dari setiap kriteria, hanya saja deskripsinya akan kurang mendalam dan kurang terukur. Karenanya dibuatlah indikator untuk masing – masing kriteria yang disesuaikan dengan standar program Beastudi Etos. Pengukuran terhadap keempat kriteria tersebut dijabarkan melalui 36 pertanyaan yang merupakan indikator mutu pelayanan yang disusun dalam kuesioner.

Untuk setiap indikator dilakukan pengukuran pencapaian melalui kuesioner dengan metode pembobotan skala likert. Pengukuran merupakan suatu proses penerjemahan hasil – hasil pengamatan menjadi angka – angka sehingga dapat dianalisis menurut kaidah – kaidah tertentu. Dalam skala likert, dapat dibuat lebih banyak kemungkinan jawaban, sehingga memudahkan responden mengekspresikan tingkat pendapat mereka lebih mendekati kenyataan.

Ukuran jawaban responden dalam penelitian ini berkisar dari satu sampai empat. Skor tertinggi diberikan untuk jawaban yang paling diharapkan, sedangkan skor terendah untuk jawaban yang paling tidak diharapkan. Data yang diperoleh dari variabel yang diukur, didistribusikan pada kelas/ interval yang berbeda dan dinyatakan dalam persen. Prosentase jumlah skor yang paling diharapkan (skor tertinggi = kepuasan sempurna) adalah 100%, sedangkan prosentase jumlah skor yang tidak diharapkan (skor terendah = tidak ada kepuasan sedikit pun) adalah 0%. Sedangkan lebar kelas/ interval (dalam persen) yang dimaksud adalah :

$$I = \frac{\text{Jarak kelas}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{T - R}{5} = \frac{100 - 0}{5} = 20$$

Pengubahan skor tiap – tiap indikator menjadi nilai prosentase skor terhadap skor maksimal dinyatakan dalam bentuk kelas/ interval nilai, yang diuraikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Kategori Persepsi Responden dalam Pencapaian Penelitian

Kelas	Prosentase Pencapaian	Kategori
1	$80 \leq x \leq 100$	Sangat puas
2	$60 \leq x < 80$	Puas
3	$40 \leq x < 60$	Cukup puas
4	$20 \leq x < 40$	Kurang puas
5	$0 \leq x < 20$	Tidak puas

Sumber : Kategori menurut Riduwan (2004)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Capaian Kepuasan Etoser Nasional

Ada hal – hal yang menjadi masalah dalam jasa pelayanan dan mempengaruhi mutu pelayanan, yaitu terjadinya kesenjangan/ perbedaan, yang

meliputi : (1) perbedaan antara harapan pelanggan dengan persepsi pengelola mengenai harapan pelanggan; (2) perbedaan antara persepsi pengelola terhadap harapan pelanggan dengan spesifikasi mutu jasa yang dihasilkan; (3) perbedaan antara spesifikasi mutu jasa dengan yang secara aktual disampaikan kepada pelanggan; (4) perbedaan antara minat penyampaian jasa dan apa yang dikomunikasikan tentang jasa kepada pelanggan; (5) perbedaan antara kinerja aktual dengan persepsi pelanggan terhadap jasa. Kesenjangan (5) ini terjadi sebagai akibat terjadinya kesenjangan (1) sampai kesenjangan (4), dimana ukuran yang digunakan oleh pelanggan dalam menilai kinerja perusahaan/ lembaga, yaitu berupa harapannya tentang kinerja tersebut berlainan dengan apa yang telah diperbuat dan diberikan oleh perusahaan/ lembaga (Berry, dkk., 1990).

Berdasarkan jawaban dari 334 responden mahasiswa penerima Beastudi Etos, dengan memperhatikan frekuensi untuk setiap variabel indikator mutu pelayanan dapat dibentuk menjadi kategori – kategori berdasarkan prosentase pencapaian terhadap skor maksimal. Hasil pencapaian pengukuran kepuasan penerima manfaat per kriteria bisnis proses utama program Beastudi Etos dirangkum dalam Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Pencapaian CSI Bisnis Proses Utama Etos Nasional

Kriteria Evaluasi	Pencapaian CSI	Pencapaian CSI sebelumnya	Kenaikan
Seleksi	72.07%	68.16%	3.91%
Manajemen Daerah	65.55%	63.10%	2.45%
Asrama	68.68%	64.86%	3.82%
Pembinaan	77.05%	72.54%	4.51%
Rata – rata	70.84%	67.17%	3.67%

Secara umum, terjadi peningkatan pencapaian *Costumer Satisfaction Index (CSI)* Beastudi Etos untuk seluruh kriteria. Peningkatan terbesar terjadi pada kriteria pembinaan (4,51%) dan merupakan capaian CSI terbesar (77,05%). Sementara itu, peningkatan terkecil terjadi pada kriteria manajemen daerah (2,45%). Seperti tahun sebelumnya, kriteria manajemen daerah memperoleh pencapaian CSI terendah dibandingkan kriteria lainnya, dilanjutkan oleh kriteria asrama. Kedua kriteria ini menjadi titik kritis perbaikan layanan program Beastudi Etos dan secara simultan harus dibenahi sehingga performa program Beastudi Etos dapat terus meningkat. Namun titik kritis kepuasan *etoser* justru ada pada kriteria manajemen daerah yang pencapaiannya baru 65.55%. Walaupun terjadi peningkatan, pencapaiannya masih paling kecil dibandingkan kriteria lainnya, seperti pencapaian CSI sebelumnya. Hal ini menunjukkan tingginya tingkat

kepentingan perbaikan dalam pengelolaan manajemen wilayah.

Kriteria seleksi memuat 6 indikator yang secara umum pencapaiannya mengalami peningkatan. Peningkatan terbesar terjadi pada indikator pelaksanaan home visit (8,94%), sementara capaian CSI terbesar masih seperti tahun sebelumnya, yaitu pada indikator keadilan dan transparansi proses seleksi. Namun ada satu indikator kriteria seleksi yang mengalami penurunan dan pencapaiannya pun di bawah 60%, yaitu terkait ketepatan waktu pengumuman hasil seleksi Beastudi Etos. Keluhan *etoser* terbesar berkenaan dengan proses seleksi adalah pada pengumuman yang sering terlambat karena berbagai perubahan (keluar masuk calon *etoser*) di masa – masa awal masuk kampus, baik karena mengundurkan diri maupun karena beasiswa ganda. Kepastian pengumuman waktu seleksi ini perlu ditingkatkan sehingga calon *etoser* tidak bimbang.

Tabel 3. Hasil pencapaian CSI Etos Nasional kriteria seleksi

Pernyataan	Pencapaian CSI	Pencapaian CSI sebelumnya	Kenaikan
Kemudahan pendaftaran dan seleksi administrasi	71.10%	64.44%	6.66%
Pelaksanaan tes tulis dan wawancara	78.21%	71.08%	7.13%
Pelayanan selama proses seleksi	72.31%	70.25%	2.06%
Pelaksanaan home visit	77.34%	68.40%	8.94%
Transparansi dan keadilan proses seleksi	79.38%	75.85%	3.53%
Pengumuman hasil seleksi tepat waktu	54.05%	58.94%	-4.89%

Kriteria manajemen daerah memuat 9 indikator yang secara umum pencapaiannya mengalami peningkatan. Walaupun mengalami peningkatan pencapaian kepuasan *etoser* di semua indikator, seperti telah disampaikan sebelumnya, titik kritis kepuasan *etoser* terhadap program Beastudi Etos adalah pada kriteria manajemen daerah. Bentuk pelayanan utama berupa pendampingan ada dalam kriteria ini.

Berbagai perbaikan yang sudah dilakukan dalam pengelolaan manajemen daerah dua tahun terakhir adalah pergantian beberapa korwil dan pendamping asrama untuk meningkatkan performa wilayah, pembuatan prosedur standar pergantian manajemen wilayah, rapat kerja nasional yang melibatkan seluruh pendamping plus pelatihan manajemen daerah. Juga dilakukan evaluasi dan penilaian performa Etos wilayah serta meningkatkan komunikasi dengan koordinasi rutin dan *mailing list*.

Seperti tahun sebelumnya, capaian CSI tertinggi untuk kriteria manajemen daerah adalah pada indikator kompetensi koordinator wilayah yang sudah sangat berkompeten (83.72%), namun diharapkan dapat meluangkan waktu lebih untuk *etoser* (pencapaiannya hanya 57.76%). Manajemen diharapkan lebih memiliki pemahaman terhadap masalah *etoser* (56.07%), sehingga keluhan *etoser* bisa cepat ditangani (51.25%). Keteladanan dari pendamping asrama (62.84%).

Satu-satunya indikator yang mengalami penurunan dan perlu disikapi segera adalah terkait kesesuaian rasio antara pendamping dengan *etoser*. *Etoser* berharap agar pendamping bisa dijadikan teladan atau menjadi contoh oleh *etoser*, sedangkan pada hasil capaian CSI indikator ini masih rendah (66.50%).

Tabel 4. Hasil pencapaian CSI Etos Nasional kriteria manajemen daerah

Pernyataan	Pencapaian CSI	Pencapaian CSI sebelumnya	Kenaikan
Kompetensi Korwil	83.72%	80.61%	3.11%
Perhatian manajemen wilayah	65.35%	63.96%	1.39%
Empati manajemen wilayah	56.07%	50.79%	5.29%
Waktu yang diluangkan korwil	57.76%	57.52%	0.23%
Keteladanan pendamping	66.50%	62.84%	3.65%
Rasio pendamping dengan <i>etoser</i>	63.67%	66.93%	-3.26%
Kebijaksanaan manajemen wilayah	66.64%	63.48%	3.16%
Responsivitas manajemen wilayah	51.25%	47.68%	3.57%
Komunikasi manajemen wilayah dengan <i>etoser</i>	78.97%	74.09%	4.88%

Kriteria asrama memuat 9 indikator yang secara umum pencapaiannya mengalami peningkatan. Peningkatan tertinggi terjadi pada indikator kenyamanan asrama etos untuk ditempati (8,83%), sementara capaian CSI tertinggi untuk kriteria asrama ada pada indikator listrik di asrama (77,61%). Perbaikan yang sudah dilakukan dalam pengelolaan asrama dua tahun terakhir adalah monitoring evaluasi yang khusus memperhatikan asrama, pengadaan kain sprai dan perlengkapan asrama serta pergantian beberapa asrama yang dianggap kurang layak. Prosedur pengadaan asrama juga diperbaiki, namun lebih kepada pengingat

prosedur lama dan kemudahan pelaporan biaya sewa asrama. Wacana asrama permanen belum juga dapat direalisasikan.

Pada kriteria ini hanya ada dua indikator yang mengalami penurunan capaian CSI, yaitu terkait ketersediaan air bersih dan kebocoran di asrama. Perbaikan kriteria asrama ini harus dilakukan per asrama, karena masih ada beberapa asrama yang masih bocor jika turun hujan, air bersih di asrama yang kurang tersedia, perlengkapan yang masih kurang, lokasi asrama yang tidak dekat kampus dan ventilasi yang kurang baik sehingga mengurangi kenyamanan asrama.

Tabel 5. Hasil pencapaian CSI Etos Nasional kriteria asrama

Pernyataan	Pencapaian CSI	Pencapaian CSI sebelumnya	Kenaikan
Ketersediaan kamar tidur	73.51%	62.59%	10.92%
Jarak asrama dengan kampus	61.29%	60.47%	0.82%
Ketersediaan air bersih	73.51%	77.69%	-4.18%
Ketersediaan listrik	77.61%	70.80%	6.81%
Asrama tidak bocor	55.76%	57.48%	-1.72%
Ventilasi asrama	65.68%	61.20%	4.48%
Kenyamanan asrama	75.60%	66.77%	8.83%
Kebersihan WC/ toilet	73.47%	68.33%	5.14%
Ketersediaan perlengkapan asrama	61.72%	58.45%	3.27%

Kriteria pembinaan memuat 12 indikator yang secara umum pencapaiannya mengalami peningkatan untuk semua indikator. Hal ini mungkin karena belum banyak program beasiswa yang turut membantu peningkatan kompetensi mahasiswa secara lebih menyeluruh melalui berbagai pelatihan, pendampingan kegiatan seperti yang dilakukan Beastudi Etos. Kenaikan tertinggi dicapai oleh indikator variasi lokasi pembinaan (11.73%) namun masih menjadi capaian CSI terendah untuk kriteria pembinaan.

Secara umum, capaian CSI Beastudi Etos kriteria pembinaan ini adalah yang paling stabil, namun padatnya kurikulum pembinaan yang sudah melampaui ekspektasi *etoser* tentu perlu menjadi salah satu perhatian.

Adapun perbaikan yang dilakukan dalam pengelolaan pembinaan 2 tahun terakhir adalah revisi kurikulum yang menyederhanakan target profil *etoser* dan dapat diukur, pembuatan raport *etoser*, pemberian *etoser* award dan apresiasi untuk

etoser yang berkompetisi di level internasional. Beberapa kegiatan di luar pembinaan rutin pun dilakukan seperti kampung produktif (sekarang menjadi Sekolah Desa Produktif),

olimpiade etos nasional dan try out etos nasional. Bahkan lokasi temu etos nasional ditender ke etos wilayah.

Tabel 6. Hasil pencapaian CSI Etos Nasional kriteria pembinaan

Pernyataan	Pencapaian CSI	Pencapaian CSI sebelumnya	Kenaikan
Dampak pembinaan untuk pengembangan diri	74.54%	66.58%	7.96%
Kepadatan kurikulum	107.81%	105.33%	2.48%
Aplikasi pembinaan	67.14%	59.83%	7.31%
Kelengkapan kurikulum	69.08%	67.40%	1.68%
Variasi lokasi pembinaan	65.11%	53.39%	11.73%
Dampak pembinaan untuk menambah nilai agama	87.72%	83.76%	3.96%
Dampak pembinaan untuk meningkatkan semangat berkompetisi	72.72%	70.01%	2.70%
Dampak pembinaan untuk meningkatkan motivasi berprestasi	79.27%	73.12%	6.16%
Dampak pembinaan untuk mendorong sikap ilmiah	67.73%	65.53%	2.21%
Dukungan program untuk kepemimpinan etoser	79.19%	76.52%	2.67%
Kebermanfaatan Temu Etos Nasional	80.70%	80.14%	0.57%
Peningkatan interaksi sosial kemasyarakatan	73.63%	68.91%	4.71%

Capaian Kepuasan Etoser per Wilayah

Pemetaan lebih mendalam berkenaan dengan pencapaian kepuasan *etoser* harus dilihat per wilayah. Hal ini dikarenakan porsi besar pelaksanaan program adalah di masing – masing wilayah. Perbedaan SDM pengelola, karakteristik *etoser*, kultur kampus dan bentuk pengelolaan sangat memungkinkan adanya perbedaan performa satu wilayah dengan wilayah lainnya. Dampaknya, kualitas layanan Beastudi Etos masing – masing wilayah pun akan berbeda, baik pencapaiannya maupun nilai tambah dan titik kritisnya.

Beastudi Etos wilayah Aceh (kampus Universitas Syiahkuala) merupakan salah satu wilayah baru Beastudi Etos di tahun 2012 ini sehingga belum ada pengukuran CSI tahun sebelumnya. Etoser baru ada dua angkatan (2011 dan 2012). Responden 12 orang etoser akhwat dengan rentang usia antara 18 – 20 tahun dan hampir seluruhnya aktif di organisasi kampus. Hasil paling mencolok ada pada kriteria asrama yang memang pada saat pengumpulan data belum tersedia untuk angkatan 2012.

Seluruh indikator di kriteria asrama mendapat penilaian kurang. Selain itu pengelolaan etoser angkatan 2012 menjadi tantangan tersendiri. Beberapa catatan lain dari capaian CSI yang perlu ditingkatkan adalah terkait ketepatan waktu pengumuman hasil seleksi, keteladanan pendamping, *emphaty* dan *responsiveness* manajemen wilayah, pemahaman manajemen wilayah akan permasalahan etoser, variasi lokasi pembinaan, padatnya kurikulum pembinaan, dan pengaruh pembinaan dalam meningkatkan semangat berkompetisi etoser.

Tabel 7. Hasil pencapaian CSI Bisnis Proses utama Etos wilayah Aceh

Kriteria	Capaian CSI Total	Etoser 2011	Etoser 2012
Seleksi	66.69%	63.49%	75.93%
Manajemen Daerah	62.09%	67.42%	46.91%
Asrama	39.69%	43.52%	28.40%
Pembinaan*	74.75%	69.17%	63.92%
Rata – rata	60.80%	60.90%	53.79%

Beastudi Etos Bandung mencakup dua kampus (ITB dan Unpad) di dua wilayah (Bandung dan Jati Nangor). Responden laki-laki dan perempuan relatif sebanding, dengan rentang usia antara 18 – 21 tahun, namun tidak ada etoser ikhwan Bandung angkatan 2011. Responden didominasi etoser Unpad, dan hampir separuh responden angkatan 2012.

Pengukuran CSI tahun sebelumnya tidak cukup representatif untuk ditampilkan dan dijadikan data pembandingan karena jumlah responden yang tidak mencukupi. Hasil paling mencolok adalah pada etoser ikhwan Bandung yang mengeluhkan banyak hal, mulai dari waktu, perhatian, dan pemahaman manajemen wilayah terhadap permasalahan etoser, rasio pendamping dengan etoser, ventilasi dan kebersihan toilet asrama, hingga variasi lokasi pembinaan. Hal-hal yang tidak terlalu dikeluhkan etoser akhwat Bandung. Namun demikian, secara keseluruhan etoser akhwat Bandung merasa puas dengan Bestudi Etos pada seluruh kriteria. Hanya saja hal yang mencolok adalah etoser akhwat angkatan 2010 mengeluhkan sistem pembinaan.

Beberapa catatan lain dari hasil pengukuran CSI adalah terkait ketepatan waktu pengumuman hasil seleksi, kebocoran di asrama,

pembinaan yang lebih mendorong sikap ilmiah, dan kebutuhan akan pengembangan diri, khususnya angkatan 2010.

Tabel 8. Hasil pencapaian CSI Etos wilayah Bandung

Kriteria Evaluasi	Total	Ikhwan		Akhwat		
		2010	2012	2010	2011	2012
Seleksi	72.72%	57.22%	67.78%	66.67%	81.15%	89.44%
Manajemen Daerah	68.43%	43.33%	55.56%	88.89%	75.61%	100.37%
Asrama	66.82%	58.15%	55.56%	88.89%	74.81%	72.22%
Pembinaan	71.26%	57.22%	65.88%	58.33%	76.51%	95.83%
Rata – rata	69.81%	53.98%	61.19%	75.69%	77.02%	89.47%

Capaian CSI Beastudi Etos wilayah Bogor tergolong baik, bahkan etoser angkatan 2012 cenderung memberikan penilaian sangat memuaskan untuk seluruh kriteria. Responden laki-laki dan perempuan relatif sebanding, dengan rentang usia antara 18 – 22 tahun. Secara umum capaian CSI Beastudi Etos wilayah Bogor mengalami peningkatan untuk seluruh kriteria, peningkatan tertinggi diperoleh kriteria asrama (9,15%), sementara capaian CSI tertinggi diperoleh kriteria pembinaan (83,47%). Perhatian lebih perlu diberikan untuk etoser 2010 yang mempersoalkan rasio pendamping dengan etoser dan dampak dari pembinaan khususnya domain akademis dan pengembangan diri. Perbaikan juga perlu dilakukan untuk indikator pengumuman hasil seleksi, kebocoran asrama, ventilasi asrama akhwat dan potensi konflik di etoser akhwat 2011.

Tabel 9. Hasil pencapaian CSI Etos wilayah Bogor

Kriteria Evaluasi	Total Capaian	Capaian Sebelumnya	Kenaikan
Seleksi	72.35%	69.51%	2.84%
Manajemen Daerah	74.31%	72.62%	1.69%
Asrama	79.09%	69.94%	9.15%
Pembinaan	83.47%	78.09%	5.38%
Rata – rata	77.30%	72.54%	4.76%

Secara umum, capaian CSI Beastudi Etos wilayah Jakarta mengalami penurunan (-2,32%) dibandingkan pengukuran CSI tahun sebelumnya. Responden laki-laki dan perempuan relatif sebanding dengan rentang usia antara 18 – 22 tahun, namun etoser ikhwan memberikan penilaian lebih kecil dibandingkan etoser akhwat.

Banyak hal yang dikeluhkan etoser ikhwan Jakarta, mulai dari rasio pendamping dengan etoser, keluhan etoser yang kurang cepat ditanggapi, keteladanan pendamping, perhatian dan pemahaman terhadap permasalahan etoser, lokasi

asrama, kebocoran asrama, ketersediaan air bersih dan kamar tidur, ventilasi dan kenyamanan asrama, kebersihan toilet, hingga variasi lokasi pembinaan. Gap penilaian yang cukup besar dibandingkan dengan etoser akhwat ini menjadikan etoser ikhwan Jakarta perlu mendapat perhatian khusus. Perbaikan lain yang perlu dilakukan adalah terkait pengumuman hasil seleksi dan ketersediaan waktu koordinator wilayah Beastudi Etos Jakarta.

Tabel 10. Hasil pencapaian CSI Etos wilayah Jakarta

Kriteria Evaluasi	Total Capaian	Capaian Sebelumnya	Kenaikan
Seleksi	72.23%	65.35%	6.88%
Manajemen Daerah	62.66%	67.42%	-4.76%
Asrama	57.83%	70.07%	-12.24%
Pembinaan	70.97%	70.14%	0.83%
Rata – rata	65.92%	68.25%	-2.32%

Capaian CSI Beastudi Etos wilayah Makassar tergolong baik, bahkan etoser ikhwan angkatan 2012 cenderung memberikan penilaian sangat memuaskan untuk seluruh kriteria. Responden perempuan 50% lebih banyak dibandingkan responden laki-laki, dengan rentang usia responden antara 18 – 21 tahun.

Secara umum capaian CSI Beastudi Etos wilayah Makassar mengalami peningkatan untuk seluruh kriteria, peningkatan tertinggi diperoleh kriteria seleksi (12,94%), sementara capaian CSI tertinggi diperoleh kriteria pembinaan (85,44%). Beberapa perbaikan yang perlu dilakukan adalah terkait lokasi asrama yang cukup jauh dari kampus, etoser ikhwan Makassar angkatan 2011 yang perlu lebih diperhatikan, ketepatan waktu pengumuman hasil seleksi, ketersediaan waktu koordinator wilayah Etos Makassar, ketersediaan air bersih dan ventilasi di asrama ikhwan angkatan 2010, dan kebocoran di asrama akhwat 2011 dan 2012.

Tabel 11. Hasil pencapaian CSI Etos wilayah Makassar

Kriteria Evaluasi	Total Capaian	Capaian sebelumnya	Kenaikan
Seleksi	77.48%	64.54%	12.94%
Manajemen Daerah	74.01%	62.73%	11.28%
Asrama	71.86%	66.23%	5.63%
Pembinaan	85.44%	73.16%	12.28%
Rata – rata	77.20%	66.67%	10.53%

Secara umum, capaian CSI Beastudi Etos Malang mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Responden laki-laki dan perempuan per angkatan relatif seimbang kecuali untuk ikhwan etos Malang angkatan 2011 yang jumlahnya sedikit, rentang usia responden adalah antara 17 – 22 tahun.

Peningkatan capaian CSI terbesar diraih kriteria asrama (5,18%) namun masih menjadi titik kritis perbaikan karena nilainya masih di bawah 60%. Hal ini menandakan bahwa asrama yang ditempati etoser saat ini harus mendapat perhatian khusus untuk diperbaiki sehingga etoser dapat menikmati tempat tinggal yang nyaman. Capaian hasil CSI tertinggi juga masih sama seperti tahun sebelumnya, yaitu ada di kriteria seleksi (70,72%).

Secara angkatan, etoser akhwat Malang angkatan 2010 perlu mendapat perhatian lebih. Berbagai perbaikan lain yang perlu dilakukan adalah terkait ketepatan waktu pengumuman hasil seleksi, kecepat tanggapan manajemen wilayah, pemahaman terhadap permasalahan etoser, keteladanan pendamping, kebocoran asrama, ketersediaan perlengkapan asrama, ketersediaan air bersih dan ventilasi, serta kebersihan toilet dan kenyamanan asrama etos akhwat, serta lokasi asrama etos ikhwan yang cukup jauh dari kampus. Pembinaan diharapkan dapat lebih aplikatif dan berdampak positif terhadap pengembangan diri etoser.

Tabel 12. Hasil pencapaian CSI Etos wilayah Malang

Kriteria Evaluasi	Total Capaian	Capaian Sebelumnya	Kenaikan
Seleksi	70.72%	68.00%	2.72%
Manajemen Daerah	60.57%	57.69%	2.88%
Asrama	59.09%	53.91%	5.18%
Pembinaan	68.07%	67.12%	0.95%
Rata – rata	64.62%	61.68%	2.94%

Beastudi Etos wilayah Medan (kampus Universitas Sumatera Utara) merupakan salah satu wilayah baru Beastudi Etos di tahun 2012 ini sehingga belum ada pengukuran CSI tahun sebelumnya. Etoser baru ada dua angkatan (2011

dan 2012). Responden 8 orang etoser ikhwan dengan rentang usia antara 18 – 21 tahun dan hampir seluruhnya aktif di organisasi kampus.

Capaian CSI tertinggi diperoleh kriteria asrama yang dinilai sangat memuaskan (86,67%), sedangkan capaian CSI terendah ada pada kriteria seleksi (66,73%). Beberapa indikator yang perlu diperbaiki capaiannya adalah variasi dan kepadatan aktivitas pembinaan, keluangan waktu koordinator wilayah, ketepatan waktu pengumuman hasil seleksi, pemahaman manajemen wilayah akan permasalahan etoser, serta kemudahan pendaftaran dan seleksi administrasi.

Tabel 13. Hasil pencapaian CSI Etos wilayah Medan

Kriteria Evaluasi	Pencapaian CSI		
	Total	Etoser 2011	Etoser 2012
Seleksi	66.73%	69.23%	62.96%
Manajemen Daerah	68.77%	66.15%	72.84%
Asrama	86.67%	86.88%	86.42%
Pembinaan	72.35%	74.27%	72.22%
Rata – rata	73.63%	74.13%	73.61%

Peningkatan capaian CSI Beastudi Etos wilayah Padang terbilang baik untuk seluruh kriteria, bahkan etoser ikhwan Padang angkatan 2012 memberikan penilaian sangat memuaskan untuk seluruh kriteria. Responden per angkatan cukup seimbang, dengan rentang usia antara 17 – 22 tahun, namun responden laki-laki sedikit lebih banyak dibandingkan responden perempuan. Peningkatan capaian CSI Beastudi Etos wilayah Padang terbesar diperoleh kriteria asrama (11,88%), namun capaian CSI tertinggi ada pada kriteria pembinaan (79,53%) yang bahkan dinilai sangat memuaskan oleh seluruh responden akhwat.

Adapun titik kritis perbaikan masih pada kriteria manajemen daerah, terutama dalam persepsi etoser ikhwan angkatan 2010 dan 2011. Adapun perbaikan yang perlu dilakukan adalah terkait ketepatan waktu pengumuman hasil seleksi, ketersediaan waktu koordinator wilayah Beastudi Etos Padang, dan pembinaan khususnya etoser ikhwan angkatan 2010.

Tabel 14. Hasil pencapaian CSI Etos wilayah Padang

Kriteria Evaluasi	Total Capaian	Capaian Sebelumnya	Kenaikan
Seleksi	77.94%	70.08%	7.86%
Manajemen Daerah	64.81%	57.75%	7.06%
Asrama	78.61%	66.73%	11.88%
Pembinaan	79.53%	70.63%	8.90%
Rata – rata	75.22%	66.30%	8.92%

Beastudi Etos wilayah Samarinda (kampus Universitas Mulawarman) merupakan salah satu wilayah baru Beastudi Etos di tahun 2011 sehingga belum dilakukan pengukuran CSI di tahun sebelumnya. Responden 15 orang etoser akhwat dengan rentang usia antara 18 – 21 tahun dan hampir seluruhnya aktif di organisasi kampus. Capaian CSI tertinggi diperoleh kriteria pembinaan (75,05%), sedangkan capaian CSI terendah ada pada kriteria manajemen daerah (59,96%).

Untuk kriteria seleksi, perbaikan yang perlu dilakukan adalah pengumuman hasil seleksi tepat waktu. Untuk kriteria manajemen daerah,

perbaikan yang perlu dilakukan adalah ketersediaan waktu koordinator wilayah, dan ternyata Beastudi Etos Samarinda memang belum memiliki koordinator wilayah. Indikator lainnya yang perlu diperbaiki adalah responsiveness dan kebijaksanaan manajemen wilayah dalam menyikapi permasalahan etoser serta kesesuaian rasio pendamping dengan etoser. Prioritas perbaikan untuk kriteria asrama adalah terkait dengan ketersediaan air bersih di asrama, sementara untuk pembinaan perbaikan perlu dilakukan berkenaan dengan dampak pembinaan dalam mendorong sikap ilmiah etoser.

Tabel 15. Hasil pencapaian CSI Etos wilayah Samarinda

Kriteria Evaluasi	Total Capaian	Etoser Angkatan		
		2010	2011	2012
Seleksi	66.72%	50.00%	62.38%	77.78%
Manajemen Daerah	59.96%	44.44%	55.30%	71.11%
Asrama	65.34%	62.96%	60.99%	72.59%
Pembinaan	75.05%	66.67%	77.08%	72.34%
Rata – rata	66.77%	56.02%	63.94%	73.46%

Capaian CSI Beastudi Etos wilayah Semarang tergolong baik, bahkan total capaiannya masuk kategori sangat memuaskan untuk seluruh kriteria, kecuali kriteria manajemen daerah yang meraih capaian terendah (75,07%) dan merupakan titik kritis perbaikan. Dari 42 orang responden dengan rentang usia antara 18 – 23 tahun, persebaran jenis kelamin dan angkatan responden relatif sebanding.

Secara umum capaian CSI Beastudi Etos wilayah Semarang mengalami peningkatan untuk seluruh kriteria, dengan peningkatan tertinggi diperoleh kriteria asrama yang mencapai 22,22%. Peningkatan terendah ada pada kriteria pembinaan (4,47%), namun merupakan hasil capaian CSI tertinggi (84,63%), dimana seluruh responden kecuali etoser ikhwan angkatan 2011 menilainya sangat memuaskan. Etoser ikhwan Semarang angkatan 2011 memang perlu mendapat perhatian khusus karena memberikan penilaian terkecil untuk seluruh kriteria selain seleksi.

Tabel 16. Hasil pencapaian CSI Etos wilayah Semarang

Kriteria Evaluasi	Total Capaian	Capaian Sebelumnya	Kenaikan
Seleksi	80.85%	69.93%	10.92%
Manajemen Daerah	75.07%	70.38%	4.69%
Asrama	80.71%	58.49%	22.22%
Pembinaan	84.63%	80.16%	4.47%
Rata – rata	80.32%	69.74%	10.58%

Beberapa perbaikan yang masih perlu dilakukan adalah terkait kebocoran di asrama etos ikhwan Semarang. Selain itu responsiveness dan pemahaman manajemen wilayah terhadap permasalahan etoser, serta ketepatan waktu pengumuman hasil seleksi juga masih perlu diperbaiki.

Beastudi Etos Surabaya mencakup dua kampus (ITS dan Unair) dengan lokasi kampus yang juga terpisah cukup jauh. Dari 36 responden dengan rentang usia antara 17 – 22 tahun, etoser ikhwan Surabaya lebih banyak dibandingkan etoser akhwat, dan etoser ITS lebih banyak dibandingkan etoser Unair. Jurusan IPA lebih mendominasi etoser Surabaya.

Secara umum, capaian CSI Beastudi Etos wilayah Surabaya butuh banyak perbaikan karena terjadi penurunan capaian CSI dari tahun sebelumnya di seluruh kriteria. Penurunan terbesar ada pada kriteria seleksi (-10,46%), dimana perlu berbagai perbaikan mulai dari kemudahan proses pendaftaran dan seleksi administrasi, ketepatan waktu pengumuman hasil seleksi, pelaksanaan home visit, hingga pelayanan selama proses seleksi. Kriteria manajemen daerah memang mengalami penurunan paling kecil (-0,91%), namun menjadi titik kritis perbaikan karena capaiannya paling kecil dan masih di bawah 60%. Secara rata-rata, capaian CSI Etos Surabaya mengalami penurunan sebesar 6%. Capaian ini tentu tidak terlepas dari suksesi manajemen daerah yang terjadi di Etos Surabaya. Hal ini berarti perlu adanya perbaikan yang signifikan oleh manajemen pusat dan manajemen daerah.

Beberapa perbaikan yang perlu dilakukan adalah terkait responsiveness, kebijaksanaan dan pemahaman manajemen wilayah terhadap permasalahan etoser, serta kesesuaian rasio antara pendamping dengan etoser akhwat Surabaya. Etoser akhwat Surabaya angkatan 2010 nampaknya butuh perhatian khusus. Untuk kriteria asrama, prioritas yang perlu diperbaiki adalah ketersediaan ventilasi dan perlengkapan asrama serta lokasi asrama yang dinilai cukup jauh dari kampus. Untuk kriteria pembinaan, yang perlu menjadi perhatian adalah kurikulum pembinaan yang dianggap sudah terlalu padat dan lokasi pembinaan yang dinilai kurang variatif.

Tabel 17. Hasil pencapaian CSI Etos wilayah Surabaya

Kriteria Evaluasi	Total Capaian	Capaian Sebelumnya	Kenaikan
Seleksi	63.46%	73.92%	-10.46%
Manajemen Daerah	58.30%	59.21%	-0.91%
Asrama	63.73%	71.62%	-7.89%
Pembinaan	74.03%	78.78%	-4.75%
Rata – rata	64.88%	70.88%	-6.00%

Beastudi Etos wilayah Yogyakarta dalam beberapa pengukuran CSI terakhir memang cenderung memberikan penilaian ekspektasi yang tinggi sehingga hasil capaian CSI tidak terlalu besar. Namun jika melihat penurunan yang terjadi dari pengukuran CSI Beastudi Etos Yogyakarta tentu ada berbagai hal yang perlu diperbaiki. Responden perempuan 60% lebih banyak dari responden laki-laki dengan dominasi responden akhwat dari angkatan 2010. Rentang usia responden antara 18 – 21 tahun dan semuanya aktif di lembaga kemahasiswaan.

Secara umum, capaian CSI Beastudi Etos Yogyakarta mengalami penurunan untuk semua kriteria kecuali kriteria pembinaan yang mengalami peningkatan capaian 7,21%. Kriteria pembinaan ini sekaligus menjadi capaian CSI terbesar (74,39%) dengan prioritas perbaikan pada kurikulum pembinaan yang dinilai terlalu padat sementara materinya masih kurang aplikatif. Penurunan terbesar ada pada kriteria manajemen wilayah (-8,41%) sekaligus menjadi capaian CSI Beastudi Etos Yogyakarta terendah (47,76%).

Hampir semua indikator dalam kriteria manajemen daerah dinilai kurang kecuali kompetensi koordinator wilayah dan manajemen wilayah mengomunikasikan informasi penting kepada etoser. Indikator dalam kriteria manajemen wilayah yang dinilai kurang (capaiannya di bawah 40%) dan prioritas untuk diperbaiki adalah pemahaman dan *responsiveness* manajemen wilayah terhadap permasalahan etoser serta ketersediaan waktu koordinator wilayah. Koordinator wilayah diharapkan mampu menjadi

menjadi teladan dan motivator bagi para etoser sehingga etoser bisa terbuka menyampaikan masalah-masalah yang hadapi untuk dicarikan solusi terbaik.

Capaian CSI kriteria asrama juga masih di bawah 60%, perlu perbaikan terutama berkenaan dengan kebocoran asrama, kebersihan toilet asrama, ketersediaan air bersih dan perlengkapan asrama, dan lokasi asrama yang dinilai cukup jauh dari kampus. Sementara itu untuk kriteria seleksi, masih perlu perbaikan terkait ketepatan waktu pengumuman hasil seleksi serta kemudahan proses pendaftaran dan seleksi administrasi.

Tabel 18. Hasil pencapaian CSI Etos wilayah Yogyakarta

Kriteria Evaluasi	Total Capaian	Capaian Sebelumnya	Kenaikan
Seleksi	62.82%	69.98%	-7.16%
Manajemen Daerah	47.76%	56.17%	-8.41%
Asrama	59.88%	62.07%	-2.19%
Pembinaan	74.39%	67.18%	7.21%
Rata – rata	61.21%	63.85%	-2.64%

KESIMPULAN

Dari hasil pengukuran kepuasan penerima Beastudi Etos di atas ada beberapa kesimpulan yang dapat diperoleh :

1. Pencapaian kepuasan etoser tahun 2012 adalah sebesar 70,84% atau mengalami peningkatan sebesar 3,67% dari pencapaian tahun sebelumnya.
2. Kriteria pembinaan mengalami peningkatan terbesar (4,51%) sekaligus memperoleh capaian CSI terbesar (77,05%)
3. Kriteria manajemen daerah mengalami peningkatan terkecil (2,45%) sekaligus memperoleh capaian CSI terkecil (65,55%)
4. Prioritas perbaikan adalah pada kriteria manajemen daerah dan asrama Beastudi Etos
5. Prioritas perbaikan untuk kriteria seleksi adalah pada ketepatan waktu pengumuman hasil seleksi yang dinilai menurun dibandingkan tahun sebelumnya, di seluruh wilayah Beastudi Etos.
6. Prioritas perbaikan untuk kriteria manajemen daerah adalah pada indikator terkait responsiveness dan pemahaman manajemen wilayah terhadap permasalahan etoser, serta ketersediaan waktu koordinator wilayah. Kesesuaian rasio antara pendamping dengan etoser juga perlu diperhatikan.

7. Prioritas perbaikan untuk kriteria asrama adalah pada indikator kebocoran asrama yang dirasakan hampir di seluruh wilayah Beastudi Etos.
8. Pencapaian kepuasan etoser tertinggi diberikan kepada Beastudi Etos Semarang (80,32%) yang mendapatkan penilaian sangat memuaskan di seluruh kriteria kecuali manajemen daerah. Peningkatan capaian CSI Beastudi Etos Semarang juga tertinggi dibandingkan wilayah lainnya, yaitu 10,58%, diikuti wilayah Makassar sebesar 10,53%.
9. Pencapaian kepuasan etoser terendah diberikan kepada Beastudi Etos Aceh (60,80%) yang mendapatkan penilaian terendah untuk kriteria asrama (39,69%)
10. Penurunan capaian CSI terbesar ada pada Beastudi Etos Surabaya (-6,00%) yang mengalami penurunan capaian CSI di seluruh kriteria.

REKOMENDASI

Dari hasil pembahasan dan kesimpulan pengukuran CSI di atas, ada beberapa rekomendasi yang perlu menjadi perhatian

1. Secara umum, prioritas perbaikan yang akan berdampak pada peningkatan performa secara keseluruhan adalah pada kriteria manajemen daerah dan asrama. Keduanya perlu diperbaiki secara simultan dan dijaga kontinuitasnya.
2. Untuk meningkatkan performa manajemen daerah Beastudi Etos, perlu lebih dibangun kedekatan antara manajemen wilayah dengan etoser sehingga *emphaty* dan *responsiveness* manajemen daerah dapat dinilai positif. Peran dan fungsi masing-masing pihak juga perlu lebih dibangun sehingga tuntutan atau keinginan yang ada masih sesuai dalam koridor yang wajar.
3. Untuk meningkatkan performa asrama, yang paling utama perlu diperbaiki adalah kebocoran asrama. Perbaikan lainnya disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing asrama. Perlu ditekankan kewajiban etoser terhadap pemeliharaan asrama, sehingga permasalahan kebersihan dan kenyamanan bukan hanya menjadi tanggung jawab pengelola program Beastudi Etos.
4. Untuk meningkatkan performa seleksi Beastudi Etos, yang paling utama perlu diperbaiki adalah ketepatan waktu pengumuman hasil seleksi dan kemudahan proses pendaftaran. Dalam hal ini, mekanisme rekrutment calon etoser perlu dibenahi sehingga calon etoser dapat lebih cepat menerima kepastian hasil seleksi. Penggunaan sistem informasi seleksi juga mungkin dapat membantu, disamping komunikasi dan koordinasi yang lebih apik dengan panitia seleksi daerah.
5. Walaupun capaian CSI kriteria pembinaan Beastudi Etos sudah menunjukkan hasil dan kecenderungan yang positif, namun masih perlu diperhatikan mengenai kurikulum pembinaan yang dinilai sudah terlalu padat. Selain itu, pembinaan untuk etoser angkatan terakhir perlu lebih diperhatikan sesuai dengan kebutuhan etoser. Dampak pembinaan untuk domain agama dan sosial sudah dapat dirasakan, namun untuk domain akademis dan pengembangan diri masih perlu ditingkatkan.
6. Seperti halnya program pengelolaan SDM lainnya, potensi dan bakat dari setiap penerima manfaat perlu lebih dikembangkan. Standar kompetensi, baik pengetahuan, keterampilan maupun sikap (atau standar kompetensi lulusan per domain pembinaan) memang diperlukan, namun keahlian spesifik juga perlu ditemukan, dikembangkan dan dipertajam.
7. Sharing antar komponen Beastudi Etos mengenai pengelolaan program perlu lebih diintensifkan agar dapat saling menularkan kebaikan dan melengkapi kekurangan sekaligus meningkatkan soliditas tim. Diskusi produktif ini juga dapat mengumpulkan pengetahuan/ wawasan yang terserak mengenai pengelolaan program. Permasalahan yang kerap terjadi berulang tentunya akan lebih cepat terpecahkan jika ada aktivitas *knowledge management* dalam pengelolaan program.
8. Bagaimanapun juga, etoser sejatinya merupakan bagian dari masyarakat. Oleh karena itu, pelibatan etoser dalam berbagai kegiatan sosial kemasyarakatan untuk berbagi dan berkontribusi harus dilakukan dan terus dikembangkan.
9. Sebagai bagian dari keluarga besar Dompot Dhuafa (DD), sejak dini etoser juga perlu dikenalkan tentang kelembagaan dan nilai – nilai DD, sehingga inspirasi kebaikan yang ada dapat terinternalisasi dan roda pemberdayaanpun dapat terus berputar. Pengenalan lebih dalam tidak melulu berupa presentasi profil lembaga, namun dapat lebih aplikatif dengan sinergitas terhadap perwakilan, mitra dan jejaring DD ataupun pelibatan langsung dalam pengelolaan program.
10. Untuk penguatan data, perlu dilakukan pengukuran CSI lanjutan terhadap alumni Beastudi Etos.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayah, Isna, *Analisis Pelayanan dengan Nilai Tambah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Prioritas di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Medan Lapangan Merdeka* (Medan : Sekolah Pascasarjana USU, 2007)
- Julita, *Menuju Kepuasan Pelanggan melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan* (Medan : Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Vol. 01 No. 01, 2001)
- Kusumandari, Rini, *Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta* (Surakarta : Tesis untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2006)
- Lukmana, Diding, *Kajian Kepuasan Peserta Wajib PT. Askes dalam Kinerja Perspektif Pelanggan pada Program Asuransi Kesehatan Sosial di Kota Semarang Tahun 2006 : Studi Kualitatif* (Semarang : Tesis untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat dalam Konsentrasi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, 2006)
- Mahmud, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung : Pustaka Setia, 2011)
- Mansur, T, *Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Bina Layanan Setdako Lhokseumawe* (Medan : Sekolah Pascasarjana USU, 2008)
- Manullang, Ida, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan* (Medan : Sekolah Pascasarjana USU, 2008)
- Musanto, Trisno, *Faktor – faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus pada CV. Media Advertising Surabaya* (Surabaya : Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Universitas Kristen Petra Vol. 06 No. 02, 2004)
- Prasetyaningrum, Indah Dwi, *Analisis Pengaruh Pembelajaran an Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa : Studi Kasus pada Undaris Ungaran* (Semarang : Tesis untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dalam Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, 2009)
- Program Beastudi Etos, *Standard Operating Procedures*, (Bogor : Beastudi Etos, 2006)
- Reni, *Studi Mengenai Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Nilai Pelanggan : Studi Kasus Pengguna Jasa Kesehatan pada Rumah Sakit Telogorejo Semarang* (Semarang : Tesis untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, 2007)
- Srinadi, I Gusti Ayu Made dan Desak Putu Eka Nilakusumawati, *Faktor – faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Fakultas sebagai Lembaga Pendidikan : Studi Kasus di FMIPA Universitas Udayana* (Bali : Cakrawala Pendidikan No. 3, Th. XXVII, 2008)
- Sukardi, *Evaluasi Pendidikan : Prinsip dan Operasionalisasinya*, (Jakarta: Bumi Aksara 2011)
- Syarif, Azmaniar, *Pengaruh Pemasaran Relasional terhadap Kepuasan Pelanggan pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumi Putera 1912 Cabang Medan* (Medan: Sekolah Pascasarjana USU, 2008)
- Transtianingzah, Fia, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Cabang Solo* (Solo : Skripsi untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam dalam Program Studi Manajemen Syari'ah, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Surakarta, 2006)

KETERANGAN PENULIS

Purwa Udiutomo, lahir di Jakarta, 6 Februari 1984. Menyelesaikan S1 di Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Indonesia. Bergabung di Dompot Dhuafa tahun 2008, sebagai peneliti di Circle of Information & Development (CID) dengan hasil penelitian Evaluasi Program LKC dan Evaluasi Indeks Performa Program Pemberdayaan Masyarakat yang diterbitkan dalam jurnal pemberdayaan Indonesia Magnificent of Zakat (IMZ) tahun 2009 serta dipresentasikan di beberapa seminar. Pecinta dunia pendidikan dan aktivitas sosial ini sekarang masih aktif di Dompot Dhuafa selaku Manajer Laboratorium Pengembangan Mutu Pendidikan, Makmal Pendidikan. Sebelumnya pernah menjadi Manajer Program Beastudi Etos, pemateri/ instruktur di puluhan institusi pendidikan, guru bantu di SMU swasta di Jakarta, Manajer Cabang Bimbel hingga relawan tsunami Aceh dan gempa Sumatra Barat.