

Pengisian poin C sampai dengan poin H mengikuti template berikut dan tidak dibatasi jumlah kata atau halaman namun disarankan ringkas mungkin. Dilarang menghapus/memodifikasi template ataupun menghapus penjelasan di setiap poin.

C. HASIL PELAKSANAAN PENELITIAN: Tuliskan secara ringkas hasil pelaksanaan penelitian yang telah dicapai sesuai tahun pelaksanaan penelitian. Penyajian dapat berupa data, hasil analisis, dan capaian luaran (wajib dan atau tambahan). Seluruh hasil atau capaian yang dilaporkan harus berkaitan dengan tahapan pelaksanaan penelitian sebagaimana direncanakan pada proposal. Penyajian data dapat berupa gambar, tabel, grafik, dan sejenisnya, serta analisis didukung dengan sumber pustaka primer yang relevan dan terkini.

Pada penelitian tahun ke tiga dilakukan identifikasi indikator-indikator etika pelayanan Perguruan Tinggi Vokasi dan berasrama sehingga dapat diperoleh pengukuran indeks etika pelayanan dalam Pendidikan Tinggi vokasi untuk menciptakan pendidikan vokasi yang unggul dan berkualitas. Pengukuran indeks etika pelayanan pendidikan Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta sudah dilaksanakan dan divalidasi pada tahun pertama dan tahun kedua di beberapa wilayah di Indonesia, yaitu Kota Bandung sebagai pilot project, lalu Kota Jakarta, Kota Banjarmasin dan Kota Makassar. Pada penelitian sebelumnya diperoleh kesimpulan bahwa setiap Perguruan Tinggi memiliki karakteristik etika pelayanan pendidikan yang berbeda-beda, sehingga untuk dapat meningkatkan nilai etika pelayanan Perguruan Tinggi satu dan lainnya dibutuhkan strategi yang berbeda-beda.

Indikator etika pelayanan pendidikan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang terdahulu, dikarenakan perbedaan karakteristik Perguruan Tinggi Vokasi dan berasrama dalam penelitian ini berbeda dengan karakteristik Perguruan Tinggi pada penelitian sebelumnya.

Penelitian ini mengidentifikasi indikator-indikator etika dalam pelayanan pendidikan di Perguruan Tinggi Vokasi Bersama khususnya bidang kesehatan dan berasrama untuk kemudian disusun menjadi indeks etika pelayanan pendidikan Perguruan Tinggi Vokasi Berasrama. Etika dalam pelayanan pendidikan di Perguruan Tinggi terbagi dalam dua belas indikator yaitu Produk (1), Gedung Asrama (2), Promosi (3), Biaya Asrama (4), Kejujuran (5), Kejelasan (6), Komitmen Program dalam Memenuhi Janji (7), Sistem Pemulihan Jasa (8), Service Encounter Jasa di Asrama (9), Etika Pengurus Asrama (10), Etika Program (11) dan Etika Customer Service (12). Berdasarkan kedua belas aspek tersebut, kemudian dipaparkan kembali menjadi enam puluh tujuh (67) pernyataan yang mendeskripsikan setiap indikatornya yang berdasarkan enam respon kepuasan pelayanan pendidikan berdasarkan angka, yaitu nilai 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju dan nilai 6 untuk jawaban Sangat Setuju. Adapun enam puluh tujuh (67) pernyataan yang mendeskripsikan setiap indikatornya terdiri dari,

1. Asrama yang ditawarkan (yang terdapat di brosur dan di website Universitas) sesuai dengan asrama yang ditinggali
2. Kampus memberikan informasi awal tentang fasilitas asrama yang diberikan
3. Informasi fasilitas asrama (gedung asrama, kamar, ruang, belajar, toilet, tempat parkir) dapat diperoleh dengan jelas
4. Terdapat peraturan asrama (adanya tata tertib asrama, hak dan kewajiban mahasiswa selama tinggal di asrama secara tertulis)
5. Adanya penjelasan tentang penggunaan uang asrama yang digunakan (terdapat rincian alokasi keuangan yang dibayarkan selama tinggal di asrama)
6. Kampus menyampaikan informasi seperti tata tertib asrama, hak dan kewajiban mahasiswa dengan jelas dan dapat dipahami
7. Pengurus Asrama bersedia menerima sanggahan, komentar, masukan dan perbedaan pendapat
8. Terdapat kotak saran atau sarana untuk menampung aspirasi mahasiswa di Asrama
9. Tinggal di asrama dapat membangkitkan toleransi, tenggang rasa dan kemandirian mahasiswa
10. Informasi tentang peraturan dan tata tertib di Asrama dapat diperoleh dengan mudah
11. Lokasi Asrama yang mendukung serta kondusif untuk aktivitas pembelajaran (misalnya lokasi asrama dekat dengan kampus dan mudah di akses kendaraan)
12. Bangunan Asrama menyediakan sarana belajar yang kondusif untuk mahasiswa
13. Petunjuk arah yang memudahkan penggunaan fasilitas gedung asrama (Misalnya adanya petunjuk untuk ke arah toilet, parkir, gedung asrama)
14. Kelayakan gedung Asrama (sirkulasi udara yang bagus, rasio luas Gedung dan jumlah mahasiswa seimbang, tidak bocor ketika hujan)
15. Materi promosi gedung sesuai dengan kondisi sebenarnya (gambar atau foto gedung yang terdapat pada brosur dan website informasi sesuai dengan kondisi aslinya)

16. Struktur pengurus asrama yang diinformasikan sama dengan yang bertanggung jawab dilapangan
17. Pada brosur atau website informasi terdapat penjelasan tentang kurikulum yang digunakan
18. Asrama yang dijelaskan pada brosur atau website informasi sesuai dengan kebutuhan yang menunjang tempat tinggal mahasiswa
19. Sarana dan prasarana asrama yang digunakan sesuai dengan sarana prasarana asrama yang dipromosikan pada brosur atau website informasi
20. Brosur atau website informasi menyampaikan promosi sesuai dengan kondisi sebenarnya
21. Seluruh informasi tentang biaya asrama disampaikan sejak awal
22. Tidak adanya pungutan tambahan biaya asrama selain biaya yang diinformasikan sejak awal
23. Biaya asrama yang dikeluarkan sesuai dengan pelayanan yang diterima, atau sesuai dengan yang diharapkan
24. Kondisi fisik gedung asrama sesuai dengan yang diinformasikan pada brosur atau website informasi
25. Kondisi fasilitas pendukung asrama sesuai dengan yang diinformasikan (misal: menu makanan dan laundry) pada brosur atau website informasi
26. Kondisi kamar, kamar mandi, dan ruangan belajar sesuai dengan yang diinformasikan pada brosur atau website informasi
27. Jarak asrama dengan kampus sesuai dengan yang diinformasikan pada brosur atau website informasi
28. Kondisi sarana belajar mengajar sesuai dengan yang diinformasikan (misal: terdapat ruangan besar untuk belajar bersama, adanya wifi)
29. Peraturan yang tertulis pada tata tertib peraturan sesuai dengan peraturan yang berlaku dilapangan
30. Informasi tentang kondisi prasarana gedung sangat jelas (misal: letak dan kondisi kamar, tempat belajar, tempat parkir, toilet, listrik, air)
31. Informasi tentang peraturan yang berlaku di asrama sangat jelas (misal: jam malam asrama, larangan membawa alat elektronik tertentu)
32. Informasi tentang fasilitas yang diberikan asrama sangat jelas (misal: makan 3kali sehari, jumlah maksimal laundry)
33. Informasi tentang kondisi kamar asrama sangat jelas (misal: satu kamar terdiri dari kamar tidur, lemari dan rak sepatu)
34. Informasi tentang keamanan di asrama sangat jelas (misal: adanya satpam berjaga 24 jam, orang yang berkunjung ke asrama wajib lapor, pintu akses asrama hanya satu, dan portal asrama di tutup pada jam tertentu)
35. Informasi yang diterima tentang lokasi asrama dan jarak tempuh ke kampus sangat jelas
36. Kampus menyediakan gedung asrama yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa (misal: gedung nyaman ditinggali, lokasinya strategis, dekat dengan kampus)
37. Kampus menyediakan fasilitas gedung asrama seperti kamar, tempat belajar, tempat parkir, toilet, listrik, air, dengan kondisi yang dapat digunakan dengan baik.
38. Kampus menyediakan ruang belajar di asrama dengan kondisi layak dan nyaman digunakan (misal: ruangan luas dan terdapat wifi)
39. Pengurus Asrama selalu cepat tanggap dan peduli terhadap permasalahan yang terjadi di asrama (misal: pintu kamar rusak, tidak ada air, dll)
40. Pengurus Asrama selalu cepat tanggap terhadap informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa (misal: batas waktu pembayaran asrama, izin ketika mahasiswa akan pulang ke rumah, jadwal masuk asrama)
41. Pengurus asrama selalu memfasilitasi serta mendukung proses belajar yang berkualitas (misal: lingkungan asrama kondusif untuk belajar mahasiswa, tidak berisik dan konflik yang mengganggu)
42. Pengurus Asrama menyiapkan sarana prasarana belajar yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa (misal: ruangan belajar dan kamar selalu bersih, wifi tersebar disemua gedung asrama)
43. Pengurus Asrama cepat tanggap bila terjadi kerusakan atau permasalahan dalam penggunaan fasilitas Asrama (misal: ketika pintu asrama rusak langsung diperbaiki)

44. Pengurus Asrama cepat tanggap bila terjadi permasalahan dalam keamanan di Asrama(misal: ketika kehilangan barang, pengurus asrama cepat tanggap dengan mengumumkan dan mencari barang tersebut, satpam selalu siaga ketika mahasiswa pulang malam)
45. Pengurus Asrama cepat tanggap bila terjadi kerusakan atau permasalahan layanan ruang belajar (misal: mengurus apabila ruang belajar disalah gunakan bukan untuk belajar dan mahasiswa tidak tertib di ruang belajar)
46. Pengurus Asrama cepat tanggap bila terjadi kerusakan atau permasalahan layanan di Asrama (misal: perbaikan menu makanan, baju yang tertukar di laundry segera dikembalikan ke pemiliknya)
47. Pengurus Asrama cepat tanggap bila terjadi kerusakan atau permasalahan layanan administrasi asrama (misal: bantuan dalam pengajuan cicilan pembayaran asrama, memberi informasi batas pembayaran asrama)
48. Kondisi fisik gedung asrama sangat memadai (misal: nyaman untuk ditempati, kapasitas sesuai dengan jumlah mahasiswa, tidak sempit, bersih dan rapi)
49. Pada umumnya pengurus asrama dapat menjadi pengganti orang tua bagi mahasiswa (misal: mengayomi, ramah dan perhatian)
50. Fasilitas asrama yang diberikan menunjang mahasiswa untuk fokus dalam pembelajaran
51. Fasilitas asrama yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa
52. Kondisi asrama yang ada memungkinkan mahasiswa untuk dapat berpartisipasi dengan lingkungan sosial, mandiri dan dapat toleransi terhadap sesama
53. Pelayanan administrasi asrama disampaikan dengan komulatif dan ramaha (misal: jadwal pembayaran asrama dan peraturan asrama)
54. Pengurus Asrama memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memberikan masukan atau saran (misal: ketika ada permasalahan di asrama mahasiswa dapat menyampaikan saran)
55. Pengurus Asrama memberikan kesempatan mahasiswa untuk berdiskusi dan belajar dalam ruang lingkup asrama (misal: diskusi di ruang berkumpul)
56. Pengurus Asrama memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menyampaikan pendapat (misal: ketika berdiskusi atau mengobrol mahasiswa dapat menyampaikan pendapat)
57. Pengurus Asrama mahasiswa secara Objektif dan tidak diskriminatif, dan bersikap adil pada semua mahasiswa.
58. Pengurus Asrama bertutur kata dengan sopan dan baik ketika menyampaikan peraturan asrama dan menegur mahasiswa
59. Pengurus Asrama bersikap bijaksana dalam mengatasi permasalahan pada ruang lingkup asrama
60. Pengurus Asrama tidak mendahulukan kepentingan pribadi
61. Pengurus Asrama secara aktif memotivasi semangat belajar mahasiswadan menjadi pengganti orang tua mahasiswa
62. Pengurus Asrama selalu mendukung mahasiswa untuk memperoleh pembelajaran yang baik (misal: memperbolehkan mahasiswa belajar hingga larut malamdan membawa teman kampus untuk belajar bersama)
63. Pengurus Asrama memperlakukan mahasiswa dengan adil tanpa membedakan status sosial
64. Pengurus Asrama bertanggung jawab menjaga kerahasiaan informasi pribadi mahasiswa
65. Pengurus Asrama senantiasa memberikan informasi dengan lengkap terkait peraturan asrama dan fasilitas asrama
66. Semua pengurus Asrama komunikatif (misal: ibu asrama,Cleaning servis dan satpam) melayani secara sopan santun, ramah
67. Semua pengurus Asrama (misal: ibu asrama, cleaning service dan satpam) tidak menyebarkan kerahasiaan informasi pribadi mahasiswa

Perguruan Tinggi Vokasi Berasrama yang menjadi lokasi penelitian ini terletak di Kota Bandung. Populasi dalam penelitian ini dipilih dengan metode Slovin yang terdiri dari 100 sampel mahasiswa dari setiap perguruan tinggi vokasi kesehatan yang pernah tinggal di asrama. Adapun hasil temuan indeks etika dalam pelayanan pendidikan di Perguruan Tinggi Vokasi Berasrama yang diperoleh dari hasil Kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Indeks Etika Pelayanan Pendidikan di Perguruan Tinggi Vokasi Berasrama Kota Bandung

INDIKATOR	NO	Pertanyaan	MEAN	NIEP	INDEKS	% ETIKA Per Point		
						Kurang	Moderat	Baik
PRODUK	1	Asrama yang ditawarkan (yang terdapat di brosur dan di website Universitas) sesuai dengan asrama yang ditinggali	3.87	4.22	0.34	9%	68%	23%
	2	Kampus memberikan informasi awal tentang fasilitas asrama yang diberikan	4.13			7%	62%	31%
	3	Informasi fasilitas asrama (gedung asrama, kamar, ruang, belajar, toilet, tempat parkir) dapat diperoleh dengan jelas	4.22			5%	55%	40%
	4	Terdapat peraturan asrama (adanya tata tertib asrama, hak dan kewajiban mahasiswa selama tinggal di asrama secara tertulis)	4.45			2%	51%	47%
	5	Adanya penjelasan tentang penggunaan uang asrama yang digunakan (terdapat rincian alokasi keuangan yang dibayarkan selama tinggal di asrama)	4.15			10%	51%	39%
	6	Kampus menyampaikan informasi seperti tata tertib asrama, hak dan kewajiban mahasiswa dengan jelas dan dapat dipahami	4.21			6%	58%	36%
	7	Pengurus Asrama bersedia menerima sanggahan, komentar, masukan dan perbedaan pendapat	4.3			2%	61%	37%
	8	Terdapat kotak saran atau sarana untuk menampung aspirasi mahasiswa di Asrama	4.13			12%	50%	38%
	9	Tinggal di asrama dapat membangkitkan toleransi, tenggang rasa dan kemandirian mahasiswa	4.57			2%	49%	49%
	10	Informasi tentang peraturan dan tata tertib di Asrama dapat diperoleh dengan mudah	4.2			3%	68%	29%
GEDUNG ASRAMA	1	Lokasi Asrama yang mendukung serta kondusif untuk aktivitas pembelajaran (misalnya lokasi asrama dekat dengan kampus dan mudah di akses kendaraan)	4.58	4.29	0.34	2%	53%	45%
	2	Bangunan Asrama menyediakan sarana belajar yang kondusif untuk mahasiswa	4.06			9%	60%	31%

INDIKATOR	NO	Pertanyaan	MEAN	NIEP	INDEKS	% ETIKA Per Point		
						Kurang	Moderat	Baik
	3	Petunjuk arah yang memudahkan penggunaan fasilitas gedung asrama (Misalnya adanya petunjuk untuk ke arah toilet, parkir, gedung asrama)	4.26			5%	52%	43%
	4	Kelayakan gedung Asrama (sirkulasi udara yang bagus, rasio luas Gedung dan jumlah mahasiswa seimbang, tidak bocor ketika hujan)	4.25			4%	57%	39%
PROMOSI	1	Materi promosi gedung sesuai dengan kondisi sebenarnya (gambar atau foto gedung yang terdapat pada brosur dan website informasi sesuai dengan kondisi aslinya)	3.94	4.14	0.33	7%	70%	23%
	2	Struktur pengurus asrama yang diinformasikan sama dengan yang bertanggung jawab dilapangan	4.18			6%	61%	33%
	3	Pada brosur atau website informasi terdapat penjelasan tentang kurikulum yang digunakan	4.13			6%	64%	30%
	4	Asrama yang dijelaskan pada brosur atau website informasi sesuai dengan kebutuhan yang menunjang tempat tinggal mahasiswa	4.29			2%	59%	39%
	5	Sarana dan prasarana asrama yang digunakan sesuai dengan sarana prasarana asrama yang dipromosikan pada brosur atau website informasi	4.23			5%	57%	38%
	6	Brosur atau website informasi menyampaikan promosi sesuai dengan kondisi sebenarnya	4.09			8%	59%	33%
BIAYA ASRAMA	1	Seluruh informasi tentang biaya asrama disampaikan sejak awal	4.46	4.40	0.35	3%	53%	44%
	2	Tidak adanya pungutan tambahan biaya asrama selain biaya yang diinformasikan sejak awal	4.39			7%	47%	46%
	3	Biaya asrama yang dikeluarkan sesuai dengan pelayanan yang diterima, atau sesuai dengan yang diharapkan	4.34			2%	54%	44%
KEJUJURAN	1	Kondisi fisik gedung asrama sesuai dengan yang diinformasikan pada brosur atau website informasi	4.32	4.20	0.34	1%	58%	41%

INDIKATOR	NO	Pertanyaan	MEAN	NIEP	INDEKS	% ETIKA Per Point		
						Kurang	Moderat	Baik
	6	Informasi yang diterima tentang lokasi asrama dan jarak tempuh ke kampus sangat jelas	4.4			2%	61%	37%
KOMITMEN PROGRAM MEMENUHI JANJI	1	Kampus menyediakan gedung asrama yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa (misal: gedung nyaman ditinggali, lokasinya strategis, dekat dengan kampus)	4.29	4.20	0.34	2%	62%	36%
	2	Kampus menyediakan fasilitas gedung asrama seperti kamar, tempat belajar, tempat parkir, toilet, listrik, air, dengan kondisi yang dapat digunakandengan baik.	4.28			2%	66%	32%
	3	Kampus menyediakan ruang belajar di asrama dengan kondisi layak dan nyaman digunakan (misal: ruangan luas dan terdapat wifi)	4.18			6%	60%	34%
	4	Pengurus Asrama selalu cepat tanggap dan peduli terhadap permasalahan yang terjadi di asrama (misal: pintu kamar rusak, tidak ada air, dll)	4.08			4%	70%	26%
	5	Pengurus Asrama selalu cepat tanggap terhadap informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa (misal: batas waktu pembayaran asrama, izin ketika mahasiswa akan pulang ke rumah, jadwal masuk asrama)	4.26			3%	65%	32%
	6	Pengurus asrama selalu memfasilitasi serta mendukung proses belajar yang berkualitas (misal: lingkungan asrama kondusif untuk belajar mahasiswa, tidak berisik dan konflik yang mengganggu)	4.08			9%	57%	34%
SISTEM PEMULIHAN JASA	1	Pengurus Asrama menyiapkan sarana prasarana belajar yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa (misal: ruangan belajar dan kamar selalu bersih, wifi tersebar disemua gedung asrama)	4.06	4.24	0.34	9%	57%	34%

INDIKATOR	NO	Pertanyaan	MEAN	NIEP	INDEKS	% ETIKA Per Point		
						Kurang	Moderat	Baik
	2	Pengurus Asrama cepat tanggap bila terjadi kerusakan atau permasalahan dalam penggunaan fasilitas Asrama (misal: ketika pintu asrama rusak langsung diperbaiki)	4.39			3%	49%	48%
	3	Pengurus Asrama cepat tanggap bila terjadi permasalahan dalam keamanan di Asrama (misal: ketika kehilangan barang, pengurus asrama cepat tanggap dengan mengumumkan dan mencari barang tersebut, satpam selalu siaga ketika mahasiswa pulang malam)	4.45			2%	51%	47%
	4	Pengurus Asrama cepat tanggap bila terjadi kerusakan atau permasalahan layanan ruang belajar (misal: mengurus apabila ruang belajar disalah gunakan bukan untuk belajar dan mahasiswa tidak tertib di ruang belajar)	4.35			3%	60%	37%
	5	Pengurus Asrama cepat tanggap bila terjadi kerusakan atau permasalahan layanan di Asrama (misal: perbaikan menu makanan, baju yang tertukar di laundry segera dikembalikan ke pemiliknya)	3.93			9%	63%	28%
	6	Pengurus Asrama cepat tanggap bila terjadi kerusakan atau permasalahan layanan administrasi asrama (misal: bantuan dalam pengajuan cicilan pembayaran asrama, memberi informasi batas pembayaran asrama)	4.25			6%	59%	35%
	SERVICE ENCOUNTER DI ASRAMA	1	Kondisi fisik gedung asrama sangat memadai (misal: nyaman untuk ditempati, kapasitas sesuai dengan jumlah mahasiswa, tidak sempit, bersih dan rapi)			4.26	4.29	0.34
2		Pada umumnya pengurus asrama dapat menjadi pengganti orang tua bagi mahasiswa (misal: mengayomi, ramah dan perhatian)	4.3	2%	63%	35%		

INDIKATOR	NO	Pertanyaan	MEAN	NIEP	INDEKS	% ETIKA Per Point		
						Kurang	Moderat	Baik
ETIKA PENGURUS ASRAMA	3	Fasilitas asrama yang diberikan menunjang mahasiswa untuk fokus dalam pembelajaran	4.15	4.27	0.34	3%	68%	29%
	4	Fasilitas asrama yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	4.17			1%	65%	34%
	5	Kondisi asrama yang ada memungkinkan mahasiswa untuk dapat berpartisipasi dengan lingkungan sosial, mandiri dan dapat toleransi terhadap sesama	4.4			1%	53%	46%
	6	Pelayanan administrasi asrama disampaikan dengan komulatif dan ramaha (misal: jadwal pembayaran asrama dan peraturan asrama)	4.44			1%	54%	45%
	1	Pengurus Asrama memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memberikan masukan atau saran (misal: ketika ada permasalahan di asrama mahasiswa dapat menyampaikan saran)	4.16			3%	70%	27%
	2	Pengurus Asrama memberikan kesempatan mahasiswa untuk berdiskusi dan belajar dalam ruang lingkup asrama (misal: diskusi di ruang berkumpul)	3.99			4%	74%	22%
	3	Pengurus Asrama memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menyampaikan pendapat (misal: ketika berdiskusi atau mengobrol mahasiswa dapat menyampaikan pendapat)	4.3	2%	56%	42%		
	4	Pengurus Asrama mahasiswa secara Objektif dan tidak diskriminatif, dan bersikap adil pada semua mahasiswa.	4.39	3%	54%	43%		
	5	Pengurus Asrama bertutur kata dengan sopan dan baik ketika menyampaikan peraturan asrama dan menegur mahasiswa	4.44	3%	49%	48%		
	6	Pengurus Asrama bersikap bijaksana dalam mengatasi permasalahan pada ruang lingkup asrama	4.38	3%	58%	39%		
	7	Pengurus Asrama tidak mendahulukan kepentingan pribadi	4.32	4%	48%	48%		

INDIKATOR	NO	Pertanyaan	MEAN	NIEP	INDEKS	% ETIKA Per Point		
						Kurang	Moderat	Baik
	8	Pengurus Asrama secara aktif memotivasi semangat belajar mahasiswa dan menjadi pengganti orang tua mahasiswa	4.2			6%	57%	37%
ETIKA PROGRAM	1	Pengurus Asrama selalu mendukung mahasiswa untuk memperoleh pembelajaran yang baik (misal: memperbolehkan mahasiswa belajar hingga larut malam dan membawa teman kampus untuk belajar bersama)	4.14	4.26	0.34	9%	54%	37%
	2	Pengurus Asrama memperlakukan mahasiswa dengan adil tanpa membedakan status sosial	4.23			6%	63%	31%
	3	Pengurus Asrama bertanggung jawab menjaga kerahasiaan informasi pribadi mahasiswa	4.3			4%	58%	38%
	4	Pengurus Asrama senantiasa memberikan informasi dengan lengkap terkait peraturan asrama dan fasilitas asrama	4.37			4%	58%	38%
ETIKA CUSTOMER SERVICE	1	Semua pengurus Asrama komunikatif (misal: ibu asrama, Cleaning servis dan satpam) melayani secara sopan santun, ramah	4.42	4.38	0.35	3%	51%	46%
	2	Semua pengurus Asrama (misal: ibu asrama, cleaning service dan satpam) tidak menyebarkan kerahasiaan informasi pribadi mahasiswa	4.34			7%	49%	44%

Berdasarkan Tabel 1 diketahui untuk Perguruan Tinggi Vokasi Berasrama di Kota Bandung, etika yang memiliki rata-rata paling rendah dan perlu dioptimalkan adalah (1) Asrama yang ditawarkan (yang terdapat di brosur dan di website Universitas) kurang sesuai dengan asrama yang ditinggali, (2) Kondisi fasilitas pendukung asrama kurang sesuai dengan yang diinformasikan (misal: menu makanan dan laundry) pada brosur atau website informasi, dan (3) Pengurus Asrama kurang cepat tanggap bila terjadi kerusakan atau permasalahan layanan di Asrama (misal: perbaikan menu makanan, baju yang tertukar di laundry segera dikembalikan ke pemiliknya). Sementara etika yang dinilai sudah "Sangat Baik" adalah (1) Tinggal di asrama dapat membangkitkan toleransi, tenggang rasa dan kemandirian mahasiswa, (2) Lokasi Asrama yang mendukung serta kondusif untuk aktivitas pembelajaran (misalnya lokasi asrama dekat dengan kampus dan mudah di akses kendaraan) dan (3) Informasi tentang keamanan di asrama sangat jelas (misal: adanya satpam berjaga 24 jam, orang yang berkunjung ke asrama wajib lapor, pintu akses asrama hanya satu, dan portal asrama di tutup pada jam tertentu).

Adapun rekapitulasi dari Perolehan Indeks Etika Pelayanan di Perguruan Tinggi vokasi berasrama adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Indeks Etika Pelayanan di Perguruan Tinggi

Kriteria	Perguruan Tinggi Vokasi Berasrama Kota Bandung
Indeks Paling Rendah	4.14
Indeks Paling Tinggi	4.42
Rata-Rata	4.27
Indeks Etika Pelayanan Perg. Tinggi (IEPPT)	4.10
Indeks Etika Pelayanan Perg. Tinggi (IEPPT) Konversi	102.59
Kinerja Etika Perguruan Tinggi (KEPT) Perguruan Tinggi	BAIK

Berdasarkan Tabel 2 diketahui untuk Perguruan Tinggi Kota Banjarmasin Indeks paling rendah adalah 4.14, Indeks paling tinggi adalah 4.42, Rata-rata Indeks adalah 4.27, Nilai Indeks Etika Pelayanan Perg. Tinggi (IEPPT) adalah 4.10, Indeks Etika Pelayanan Perg. Tinggi (IEPPT) Konversi adalah 102.59, dan Kinerja Etika Perguruan Tinggi (KEPT) Perguruan Tinggi Vokasi Berasrama Kota Bandung adalah Baik.

Berdasarkan hasil penelitian dari Perguruan Tinggi Vokasi berasrama di Kota Bandung memiliki kinerja yang "Baik", dan Perguruan Tinggi Vokasi berasrama mempunyai karakteristik yang berbeda dengan Perguruan Tinggi Non-Asrama yaitu terdapat beberapa perbedaan dalam indikator etika pelayanan yang digunakan. Karakteristik tersebut perlu mendapat sorotan agar dapat terselenggaranya implementasi Etika Pelayanan Pendidikan Vokasi Berasrama yang optimal untuk memenuhi pelayanan jasa pendidikan. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan Rusyani (2016) bahwa perusahaan dalam memasarkan produknya hendaknya taat pada perjanjian kontrak dan perundangan yang berlaku dan beritikad baik untuk dapat memenuhi harapan konsumen atas produk barang atau jasa yang dikonsumsi. Setiap Perguruan Tinggi hendaknya dapat memenuhi harapan mahasiswa sebagai konsumen Pendidikan.

Implementasi etika pelayanan Perguruan Tinggi Vokasi dan berasrama diharapkan mampu menciptakan standar etika dengan memberikan pelayanan yang mampu menciptakan penyelenggaraan pendidikan yang beretika. Penyelenggaraan etika pelayanan Pendidikan di Perguruan Tinggi Vokasi dan berasrama diharapkan mampu mengoptimalkan Perguruan Tinggi sebagai sebuah institusi Pendidikan yang memberikan nilai-nilai luhur untuk peserta didiknya. Wenrich dan Wenrich (2004: 10) menyatakan bahwa pendidikan vokasi diharapkan menaruh perhatian pada *mental, manual skills, values, dan attitudes*.

Adapun pada *Caux Round Table: Principles for Business* (dalam Rusyani, 2007) antara lain dijelaskan bahwa dalam perilaku bisnis perlu dikembangkan dengan semangat saling percaya, mengakui adanya kesungguhan, keterusterangan, kejujuran, kesetiaan pada janji dan keterbukaan. Hal tersebut penting bagi kredibilitas dan integritas bisnis juga bagi kelancaran dan efisiensi dalam transaksi bisnis. Maka dari itu Perguruan Tinggi yang menerapkan Etika Pelayanan Pendidikan akan meningkatkan kredibilitas, dan integritas Perguruan Tinggi serta lebih efisien dalam penyelenggaraannya.

D. STATUS LUARAN: Tuliskan jenis, identitas dan status ketercapaian setiap luaran wajib dan luaran tambahan (jika ada) yang dijanjikan pada tahun pelaksanaan penelitian. Jenis luaran dapat berupa publikasi, perolehan kekayaan intelektual, hasil pengujian atau luaran lainnya yang telah dijanjikan pada proposal. Uraian status luaran harus didukung dengan bukti kemajuan ketercapaian luaran sesuai dengan luaran yang dijanjikan. Lengkapi isian jenis luaran yang dijanjikan serta unggah bukti dokumen ketercapaian luaran wajib dan luaran tambahan melalui Simlitabmas mengikuti format sebagaimana terlihat pada bagian isian luaran

Rencana capaian tahunan seperti pada Tabel 1 sesuai luaran yang ditargetkan dan lamanya penelitian yang akan dilakukan.

No	Jenis Luaran				Indikator Capaian		
	Kategori	Sub Kategori	Wajib	Tambahan	TS	TS+1	TS+2
1.	Artikel ilmiah dimuat di jurnal	Internasional bereputasi	√		submitted	reviewed	belum
		Nasional Terakreditasi		√	submitted	submitted	published
2.	Artikel ilmiah dimuat di prosiding	Internasional Terindeks					
		Nasional		√	submitted	published	published
3.	Invited speaker dalam temu ilmiah	Internasional					
		Nasional					
4.	Visiting lecturer	Internasional					
5.	Hak Kekayaan Intelektual (HKI)	Paten					
		Paten sederhana					
		Hak Cipta	√		draft	terdaftar	granteed
		Merk Dagang					
6.	Teknologi Tepat Guna						
7.	Model/Purwarupa/Desain /Karya Seni/Rekayasa Sosial		√		draft	penerapan	belum
8.	Buku			√	draft	editing	sudah terbit
9.	Tingkat Kesiapan Teknologi			√	1	4	4

1. Terdapat luaran berupa jurnal nasional terakreditasi yang sudah diterbitkan, link <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm/article/view/16365>
2. Terdapat luaran berupa prosiding yang sudah diterbitkan, link
 - 1) <https://www.taylorfrancis.com/books/e/9780203701607/chapters/10.1201/9780203701607-42>
 - 2) <https://www.atlantis-press.com/proceedings/icream-18/55914286>
3. Terdapat luaran dalam bentuk hak cipta, satu dalam bentuk buku dan sudah diberikan, dan yang lainnya dalam bentuk aplikasi dalam tahap pendaftaran hak cipta.

E. PERAN MITRA: Tuliskan realisasi kerjasama dan kontribusi Mitra baik *in-kind* maupun *in-cash* (jika ada). Bukti pendukung realisasi kerjasama dan realisasi kontribusi mitra dilaporkan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Bukti dokumen realisasi kerjasama dengan Mitra diunggah melalui Simlitabmas mengikuti format sebagaimana terlihat pada bagian isian mitra

Kerjasama dilakukan dengan Universitas Pasundan dan Perguruan-perguruan tinggi lain yang menjadi lokasi dalam penelitian ini, untuk kemudian dihitung indeks etika pelayanan pendidikan pada Perguruan Tinggi.

F. KENDALA PELAKSANAAN PENELITIAN: Tuliskan kesulitan atau hambatan yang dihadapi selama melakukan penelitian dan mencapai luaran yang dijanjikan, termasuk penjelasan jika pelaksanaan penelitian dan luaran penelitian tidak sesuai dengan yang direncanakan atau dijanjikan.

Kesulitan yang dihadapi peneliti adalah luaran berupa jurnal internasional terindex Scopus yaitu pada 4th Advances in Social Sciences Research International Conference yang diselenggarakan MDSG Conference Management pada tahun 2019 yang belum publish, karena proses penerbitan yang memakan waktu sangat lama sampai akhir Tahun 2019 belum juga publish, ketika ditanyakan ke pihak MDSG Conference Management, mereka masih belum mendapatkan feedback dari pihak publishernya. Hak Kekayaan Intelektual (HKI) hak cipta dalam bentuk software masih proses, akan tetapi aplikasi dan modulnya sudah jadi.

G. RENCANA TINDAK LANJUT PENELITIAN: Tuliskan dan uraikan rencana tindak lanjut penelitian selanjutnya dengan melihat hasil penelitian yang telah diperoleh. Jika ada target yang belum diselesaikan pada akhir tahun pelaksanaan penelitian, pada bagian ini dapat dituliskan rencana penyelesaian target yang belum tercapai tersebut.

Adapun rencana yang akan dilakukan yaitu mengupayakan jurnal terindex scopus. Kemudian hasil penelitian ini akan publikasikan dengan harapan adanya kerjasama dengan beberapa Instansi terkait untuk dapat menerapkan hasil penelitian ini pada penyelenggaraan pendidikan di Perguruan Tinggi.

H. DAFTAR PUSTAKA: Penyusunan Daftar Pustaka berdasarkan sistem nomor sesuai dengan urutan pengutipan. Hanya pustaka yang disitasi pada laporan akhir yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka.

1. Grossman, S. J., Hart. 2004. The Cost and Benefits of ownership: A Theory of Vertical and Lateral Integration. *Journal of Political Economic*. Vol. 94 No. 4: 691-719
2. Brennan, M.J dan P.J. Hughes. 1991. " Stock Price and Supply of Finance 42 (march), hal. 913-932.
3. Rusyani, E., 2016. *Business Ethics*. Bandung: Alfabeta (Angeles, 1981 dalam Zubaedi 2007).
4. Bertens, K. 1994. *Etika*. Jakarta: Gramedia Utama. (Keraff, 2000; Zubaedi, 2007)
5. Zubaedi. 2007. *Pendidikan Berbasis Masyarakat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
6. Keraff, A.S. 2002. *Etika Lingkungan*. Penerbit Buku Kompas, Jakarta.
7. Bentham, Jeremy, *An Introduction to The Principles of Morals and Legislation*. Kitchener : Batoche Books, 2000.
8. Ernawan, Erni R. 2007. *Budaya Organisasi dalam Perspektif Ekonomi dan Bisnis*. Bandung:Alfabeta
9. Ferrel, O.C., 2001, *Marketing Ethics and Social Responsibility*, in S.Dibb, L.Simkin, W.M.Pride, O.C.Ferrel (ed.) *Marketing: concepts & strategies*, Houghton Mifflin: Boston, 755-779. (Muchina dan Popovici, 2008).
10. Solomon, Michael R. *Consumer Behavior, Buying, Having and Being*. New Jersey: Pearson Education, 2002.
11. Amstrong, G. & Kotler. P. 1997. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Cetakan pertama. Jakarta: Erlangga.
12. Lovelock and Wright, 2002, *Principles of Service Marketing and Management*, 2 nd edition, Prentice Hall.
13. Supranto J. 2010. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: UI Press.
14. Santoso, Singgih. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
15. Wenrich, R.C., dan Wenrich, J.W. (1974). *Leadership in Administration of Vocational and Technical Education*. Columbus: Charles E MerrillPublishing Company, A Bell & Howell Company
16. Aini, Siti Nurul dan Putu Sudira. 2015. "Pengaruh Strategi Pembelajaran, Gaya Belajar, Sarana Praktik, dan Media terhadap hasil Belajar Patiseri SMK se-Gerbang Kertasusila". *Jurnal Pendidikan Vokasi*. 5 (1). P.88-102.
17. Notoatmodjo,S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
18. Papworth, Brad a. 2014. "Attending Boarding School : A Longitudinal Study of Its Role in Students ' Academic and Non-Academic Outcomes," no. March: 1– 517. <https://doi.org/10.13140/2.1.4450.1283>.
19. Zuhdi, Darmiyati, (2011) *Pendidikan Karakter*. Yogyakarta: UNY Pres
20. Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
21. Sujarweni, Wiratna dan Poly Endrayanto. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu
22. Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta