



UNIVERSITAS PANCASILA
FAKULTAS TEKNIK



LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN

PENGUKURAN KEPUASAN
KINERJA FTUP OLEH PEGAWAI
SEMESTER GENAP
TAHUN 2017/2018

Sekretariat : Satuan Jaminan Mutu , Srengseng Sawah, Jagakarsa, Jakarta 12640
Telp (021) 7864730 Pes121 ; Fax (021) 7270128, 7272290

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	ii
1. Pendahuluan.....	1
2. Maksud Dan Tujuan Pengukuran Kinerja FTUP	1
3. Ruang Lingkup Pengukuran Kinerja Pegawai	1
4. Tinjauan Pustaka	2
4.1 Metode Statistik Untuk Mendapatkan Jumlah Sample (N)	2
4.2 Metode Pengolahan Hasil Pengukuran Kinerja Pegawai.....	3
5. Metode Pengukuran & Pengumpulan Data	4
5.1 Data Primer.....	4
6. Hasil Dan Pembahasan ..	6
6.1 Hasil Pengukuran.....	6
6.1 Pembahasan.....	7
6.1 Kesimpulan & Saran	7
DAFTAR PUSTAKA.....	8

Kata Pengantar

Dalam rangka untuk perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*) tentang aspek pelayanan terhadap pelanggan dalam hal ini adalah pegawai FTUP, maka institusi berkewajiban melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan FTUP. Oleh karena itu pada Tahun 2018, FTUP kembali melakukan pengukuran evaluasi FTUP terhadap pegawai FTUP.

Evaluasi ini dilaksanakan untuk mengetahui seberapa jauh mutu kinerja pelayanan FTUP terhadap pegawai tetap FTUP. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan ini akan memberikan rekomendasi bagi institusi untuk membuat perencanaan dan tindakan yang diperlukan dalam rangka mencapai kepuasan pelanggannya. Kepentingan ini adalah untuk memenuhi tuntutan dan perkembangan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi di lingkungan FTUP.

Laporan Kepuasan Pelanggan ini diharapkan dapat dijadikan panduan bagi pengelola di FTUP untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.

Jakarta, 5 Maret 2018
Ketua Pelaksana
Pengukuran Kepuasan Pelanggan



Ir. Dra. Erna Savitri, MT

**PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN FTUP
OLEH PEGAWAI FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA
TAHUN 2018**

1. PENDAHULUAN

Fakultas Teknik Universitas Pancasila (FTUP) sebagai institusi Pendidikan Tinggi, mengemban amanat konstitusi dan berkewajiban menyiapkan peserta didik agar menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan profesional serta mampu dan dapat menerapkan, mengembangkan, menyebarkan, mengupayakan penggunaan ilmu pengetahuan/teknologi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.

Agar misi FTUP terlaksana dengan baik, maka perlu diselenggarakan kegiatan akademik yang dapat memelihara suasana akademik yang kondusif sehingga tercipta interaksi antara mahasiswa dengan dosen, mahasiswa dengan mahasiswa, dan proses belajar mengajar dapat berjalan sebagaimana mestinya. Disamping itu dengan suasana yang kondusif para lulusan dapat juga memanfaatkan kampus sebagai tempat diskusi guna pengembangan ilmu pengetahuan/teknologi dan memecahkan berbagai masalah aktual yang terjadi di masyarakat. Dengan semua itu diharapkan suasana akademik dapat menumbuhkan jiwa yang berkemampuan untuk berkembang secara mandiri, profesional, berjiwa wirausaha, menghormati hak asasi manusia, memiliki budi pekerti dan budi bahasa yang baik.

Pendidikan tinggi di Indonesia dewasa ini telah memasuki era baru, suatu era kompetitif yang penuh tantangan karena adanya perubahan yang cepat. Tantangan dan persaingan yang ketat di era global menuntut adanya kualitas sumberdaya manusia yang kompeten dalam menjawab setiap permasalahan sekaligus memanfaatkan kesempatan yang ada. Berdasarkan pengalaman negara-negara lain yang lebih maju di Asia, seperti Jepang, Korea Selatan, atau China, menunjukkan bahwa penyelenggaraan pendidikan perguruan tinggi yang berkualitas berkorelasi secara signifikan dengan peningkatan kompetensi sumberdaya manusia secara keseluruhan yang pada akhirnya membentuk kompetensi bangsa yang tinggi dalam persaingan global.

Dalam rangka perbaikan yang berkesinambungan (*continuous improvement*) tentang aspek pelayanan FTUP, maka institusi berkewajiban melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan FTUP. Oleh karena itu pada tahun 2018 ini institusi kembali akan melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan FTUP yang dirasakan oleh pegawai tetap (tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di lingkungan FTUP). Penilaian kinerja pelayanan FTUP ini dipandang perlu dalam kaitannya dengan tercapainya Visi, Misi dan Tujuan FTUP.

2. MAKSUD DAN TUJUAN PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN FTUP

Adapun maksud dari pengukuran Kinerja pelayanan FTUP yang dirasakan oleh pegawai tetap (tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di lingkungan FTUP) adalah untuk mengetahui sampai sejauh mana mutu kinerja FTUP dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di FTUP dalam hal ini pegawai tetap.

Sedangkan tujuan dari pengukuran kinerja pelayanan FTUP dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di FTUP adalah :

- a. Meningkatkan kualitas sistem pendidikan ,
- b. Mengembangkan diri pegawai,
- c. Meningkatkan kepuasan mahasiswa/dosen terhadap pelayanan,
- d. Meningkatkan kepuasan kerja pegawai,
- e. Mencapai tujuan program studi / fakultas / universitas,
- f. Meningkatkan penilaian masyarakat terhadap fakultas / universitas.

- g. Untuk menghasilkan rekomendasi usulan penanganan dalam peningkatan kualitas pembelajaran di FTUP dalam hal perencanaan dan tindakan perbaikan yang diperlukan, sehingga dapat dijadikan acuan bagi FTUP dalam melaksanakan misi FTUP dan pelaksanaan program pendidikan.

3. RUANG LINGKUP PENGUKURAN KINERJA FTUP

Adapun ruang lingkup pengukuran Kinerja pelayanan FTUP dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di FTUP, adalah :

- a. Pengukuran Kinerja pelayanan dilakukan terhadap pegawai FTUP
- b. Pelaksanaan dilakukan pada bulan Februari 2018.
- c. Perhitungan kepuasan pelanggan yang dianalisa adalah berdasarkan metode analisis deskriptif secara analitik yaitu mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, sehingga hanya merupakan penyingkapan fakta (*Hermawan, 1995: 10*).
- d. Metode Statistika untuk mendapatkan Jumlah Sample (N) berdasarkan teknik *simple random sampling* yaitu setiap responden mempunyai probabilitas yang sama untuk dipilih (*Kountur, 2004:139*).
- e. Pengukuran Kinerja pelayanan pegawai ini berdasarkan pada :
 1. Aspek Tangible
 2. Aspek Reliability
 3. Aspek Responsiveness
 4. Aspek Assurance
 5. Aspek Emphaty

4. TINJAUAN PUSTAKA

4.1 Metode Statistika Untuk Mendapatkan Jumlah Sample (N)

Penilaian kinerja dosen ini berdasarkan persepsi mahasiswa yang dilakukan dengan mengevaluasi kompetensi pedagogik, profesional, kepribadian dan sosial yang diperlukan dalam praktek pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada mahasiswa sesuai dengan rujukan literatur yang relevan (*Dirjen Dikti, 2010*). Sehingga dalam hal ini mahasiswa adalah merupakan sampel penelitian.

Sampel adalah sebuah kelompok anggota yang menjadi bagian populasi sehingga juga memiliki karakteristik populasi Nurgiyantoro, dkk. (2002:56). Sampel digunakan dalam penelitian dalam rangka menghemat waktu, biaya dan tenaga serta mempercepat proses pengumpulan data. Dalam penelitian ini metode pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *simple random sampling* yaitu setiap responden mempunyai probabilitas yang sama untuk dipilih (*Ronny Kountur, D.M.S., Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis, 2004:139*). Untuk mendapatkan sampel yang dapat menggambarkan dan mencandranakan maka dalam penentuan sampel digunakan rumus Slovin (*Umar, 2004: 108*) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N.e^2 + 1} \quad \text{dimana,}$$

n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

e = toleransi nilai presentasi yang diharapkan tidak menyimpang dari 10 %

Semakin besar sampel semakin besar kemungkinan untuk membuat keputusan yang tepat dalam menolak hipotesis nol, atau dikenal dengan istilah *statistical power* adalah probabilitas menolak hipotesis nol yang memang seharusnya ditolak atau probabilitas membuat keputusan yang benar ketika menolak hipotesis nol. Semakin besar sampel semakin besar pula *statistical power*-nya. Besar sampel menentukan besarnya *statistical*

power. Dengan demikian, semakin besar sampel semakin tepat hasil yang diberikan. Tetapi dari segi biaya dan waktu pengumpulan data, sampel yang sangat besar akan semakin tidak efisien karena memerlukan biaya yang lebih besar dan waktu yang lebih lama dalam pengumpulan dan pengolahan datanya. Jadi diperlukan kompromi antara *statistical power* dan efisiensi biaya serta waktu. Pada penelitian sosial umumnya nilai *statistical power* yang diharapkan berkisar pada 80 persen.

4.2 Metode Pengolahan Hasil Pengukuran Kinerja FTUP

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif secara analitik yaitu mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, sehingga hanya merupakan penyingkapan fakta (Hermawan, 1995: 10). Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang diperoleh baik melalui hasil kuesioner, kemudian dideskripsikan. Pengolahan hasil evaluasi kinerja dosen dilakukan oleh pihak dengan prosedur sebagai berikut :

- a. Pembobotan untuk setiap alternative penilaian, berdasarkan skala *Linkert*, yaitu

Analisis pemilihan responden adalah merupakan analisis untuk mengetahui persepsi mengenai tingkat pilihan suatu atribut mendorong responden dalam menilai. Pada kuesioner penelitian ini, analisa memilih akan dilakukan terhadap pertanyaan seberapa penting faktor - faktor yang menjadi pertimbangan responden untuk memilih. Untuk mengukur tingkat pemilihan ini, digunakan skala *Likert*. dengan 5 kategori seperti yang ditunjukkan pada Tabel dibawah ini dimana Skala Linkert diperlakukan sebagai suatu skala ordnat dan instrumen penelitiannya menggunakan Kuesioner

Tabel 1 Skala *Linkert*

Hasil Tingkat Pemilihan		Nilai
1	Sangat Puas / Sangat Setuju / Sangat Baik	5
2	Puas / Setuju / Baik	4
3	Netral / Biasa / Cukup	3
4	Tidak Puas / Tidak Setuju / Tidak Baik	2
5	Sangat tidak Puas / Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Baik	1

Sumber : Supranto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta, Jakarta*

- b. Penjumlahan Nilai Skor Yang Dicapai

Penjumlahan nilai skor yang dicapai pada setiap bagian atau kategori kegiatan dosen, yaitu :

1. Aspek Tangible
2. Aspek Reliability
3. Aspek Responsiveness
4. Aspek Assurance
5. Aspek Emphaty

- c. Pengolahan Hasil Pengukuran Evaluasi Kinerja pelayanan FTUP

Penentuan nilai Evaluasi Kinerja pelayanan FTUP didasarkan pada rerata skor masing-masing aspek penilaian Kinerja pelayanan FTUP untuk seluruh aspek. Jumlah. Penilaian skor didasarkan rerata skor total dari seluruh butir instrumen dan seluruh responden (N) untuk semua mata kuliah. Berdasarkan rerata skor tersebut kemudian dibandingkan dengan standar penilaian untuk menentukan klasifikasi kinerja dosen yang bersangkutan.

Jumlah Pertanyaan
Jumlah Total Skor Yang Dicapai
Jumlah Responden

$$\text{Penilaian.Akhir.Kinerja.Dosen} = \left(\frac{\sum \text{Total.skor.yang.dicapai}}{\sum \text{Pernyataan}} \right) / \left(\sum \text{Re sponden} \right)$$

Adapun standar penilaian Evaluasi Kinerja Dosen tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Interpretasi Hasil Pengolahan Evaluasi Kinerja Dosen

No	Rentang Nilai	Keterangan	Kategori
1	> 3,26	Sangat Memuaskan	A
2	2,46 – 3,25	Memuaskan	B
3	1,66 – 2,45	Kurang Memuaskan	C
4	< 1,66	Tidak Memuskan	D

d. Tindak Lanjut Evaluasi Hasil Pengukuran Kinerja FTUP

Tindakan lanjut perbaikan sangat diperlukan, sehingga dapat dijadikan acuan bagi FTUP dalam melaksanakan misi FTUP dan pelaksanaan program pendidikan yang diberikan kepada pelayanan. Tindak lanjut yang dapat dilakukan dari kegiatan evaluasi kinerja dosen, antara lain:

- a) Perbaikan dan pengembangan kinerja pegawai
- b) Penyesuaian-penyesuaian kompensasi
- c) Keputusan-keputusan dalam pemberian tugas-tugas kepada pegawai
- d) Kebutuhan-kebutuhan pelatihan untuk pengembangan pembelajaran pegawai.

5. METODE PENGUKURAN DAN PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data berupa data primer. Adapun data primer didapat dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada pegawai tetap FTUP sebagai responden, yang dalam hal ini adalah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dilingkungan FTUP.

5.1 Data Primer (dalam bentuk kuesioner)

	FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA	
	KUESIONER PENGUKURAN EVALUASI KINERJA FTUP	

<p>Tujuan Kuesioner : untuk mengetahui sampai sejauh mana mutu kinerja FTUP dalam melaksanakan misi FTUP dalam hal ini pelaksana program pendidikan</p> <p>Petunjuk :</p> <p>a. Berikan tanda silang (X) disamping masing-masing Pernyataan yang dianggap dapat mewakili</p> <p>b. Setiap pernyataan diberikan 5 pilihan (SKOR) dengan keterangan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat Tidak Memuaskan 2. Kurang Memuaskan 3. Cukup Puas 4. Memuaskan 5. Sangat Memuaskan

No.	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
A	Tangible	1	2	3	4	5
1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai	1	2	3	4	5
2	Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyamanan	1	2	3	4	5
3	Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja	1	2	3	4	5
4	FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan	1	2	3	4	5
5	Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan	1	2	3	4	5
B	Reliability	1	2	3	4	5
6	Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja	1	2	3	4	5
7	Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas	1	2	3	4	5
8	Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP	1	2	3	4	5
9	Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	1	2	3	4	5
10	Pegawai bekerja sesuai dengan <i>job description</i> (uraian jabatan)	1	2	3	4	5
C	Responsiveness	1	2	3	4	5
11	FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM)	1	2	3	4	5
12	FTUP melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan Pengembangan SDM	1	2	3	4	5
13	Sistem manajemen yang diterapkan dapat meningkatkan produktifitas pegawai	1	2	3	4	5
14	FTUP memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai	1	2	3	4	5
15	Komunikasi internal sudah terlaksana dengan baik	1	2	3	4	5
D	Assurance	1	2	3	4	5
16	Sistem manajemen yang diterapkan menjamin pegawai bekerja secara kondusif	1	2	3	4	5
17	Rekrutmen pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku	1	2	3	4	5
18	FTUP menerapkan UU dan Peraturan Pemerintah dengan baik	1	2	3	4	5
19	FTUP menerapkan peraturan-peraturan internal (SK Yayasan / Rektor / Dekan) dengan baik	1	2	3	4	5
20	Ketrampilan pegawai FTUP memberikan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan	1	2	3	4	5
E	Empathy	1	2	3	4	5
21	FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan.	1	2	3	4	5
22	FTUP memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai	1	2	3	4	5
23	FTUP memberikan kesejahteraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	1	2	3	4	5
24	FTUP memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk pengembangan diri	1	2	3	4	5
25	Motifasi dan kebersamaan para pegawai mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FTUP	1	2	3	4	5

Tuliskan saran-saran dalam meningkatkan pelayanan FTUP secara singkat dan jelas!

.....

.....

6. HASIL DAN PEMBAHASAN

6.1 Hasil Pengukuran

No.	PERNYATAAN	TENAGA PENDIDIK					TENAGA KEPENDIDIKAN				
		65 Responden					33 Responden				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A	Tangible										
1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai	0	7	30	23	5	0	2	13	17	1
2	Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyamanan	1	13	20	26	5	0	3	10	17	3
3	Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja	3	17	24	17	4	0	1	8	18	6
4	FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan	5	14	28	17	1	0	4	19	9	1
5	Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan	5	11	25	23	1	0	3	13	15	2
	Penilaian Skor	3,148					3,539				
	Kategori	Memuaskan					Sangat Memuaskan				
B	Reliability										
6	Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja	3	5	27	29	1	0	1	14	15	3
7	Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas	2	2	21	36	4	0	0	8	23	2
8	Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP	1	9	28	24	3	0	2	13	14	4
9	Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	3	3	23	32	4	0	0	12	20	1
10	Pegawai bekerja sesuai dengan <i>job description</i> (uraian jabatan)	0	12	18	31	4	0	3	11	15	4
	Penilaian Skor	3,415					3,661				
	Kategori	Sangat Memuaskan					Sangat Memuaskan				
C	Responsiveness										
11	FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM)	3	21	24	17	0	0	7	16	9	1
12	FTUP melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan Pengembangan SDM	2	23	26	14	0	0	9	15	8	1
13	Sistem manajemen yang diterapkan dapat meningkatkan produktifitas pegawai	1	13	30	21	0	0	4	16	11	2
14	FTUP memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai	3	14	33	14	1	0	6	19	7	1
15	Komunikasi internal sudah terlaksana dengan baik	4	7	33	20	1	0	2	18	10	3
	Penilaian Skor	2,957					3,200				
	Kategori	Memuaskan					Memuaskan				
D	Assurance										
16	Sistem manajemen yang diterapkan menjamin pegawai bekerja secara kondusif	2	11	31	20	1	0	2	16	8	7
17	Rekrutmen pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku	4	10	31	18	2	0	3	13	14	3
18	FTUP menerapkan UU dan Peraturan Pemerintah dengan baik	2	11	21	27	4	0	4	14	10	5
19	FTUP menerapkan peraturan-peraturan internal (SK Yayasan / Rektor / Dekan) dengan baik	3	9	25	25	3	0	4	13	8	8
20	Ketrampilan pegawai FTUP memberikan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan	4	10	29	21	1	0	3	10	16	4
	Penilaian Skor	3,160					3,570				
	Kategori	Memuaskan					Sangat Memuaskan				

E	Emphaty										
21	FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan.	4	8	33	20	0	0	1	16	8	8
22	FTUP memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai	4	16	23	20	2	0	6	8	17	2
23	FTUP memberikan kesejahteraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	6	10	23	24	2	0	4	13	14	2
24	FTUP memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk pengembangan diri	2	8	24	29	2	0	6	17	7	3
25	Motifasi dan kebersamaan para pegawai mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FTUP	2	8	24	25	6	0	4	11	14	4
Penilaian Skor		3,172					3,467				
Kategori		Memuaskan					Sangat Memuaskan				

TOTAL Penilaian Akhir Evaluasi Kinerja FTUP	69	272	654	573	57	0	84	336	324	81
	69	544	1962	2292	285	0	168	1008	1296	405
	3,170					3,487				
	Memuaskan					Sangat Memuaskan				

6.2 Pembahasan

Dari hasil pengukuran diatas, dapat dianalisis tentang Evaluasi Kinerja FTUP, berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan kepada pegawai tetap FTUP sebagai responden, yang dalam hal ini adalah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dilingkungan FTUP, adalah sebagai berikut :

No	Aspek	TENAGA PENDIDIK		TENAGA KEPENDIDIKAN	
1	Tangible	3,148	Memuaskan	3,539	Sangat memuaskan
2	Reliability	3,415	Sangat memuaskan	3,661	Sangat memuaskan
3	Responsiveness	2,957	Memuaskan	3,200	Memuaskan
4	Assurance	3,160	Memuaskan	3,570	Sangat memuaskan
5	Emphaty	3,172	Memuaskan	3,467	Sangat memuaskan
Penilaian Akhir		3,170	Memuaskan	3,487	Sangat memuaskan

6.3 Kesimpulan & Saran

Berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner dan analisis yang dilakukan dalam pengukuran ini, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. FTUP perlu meningkatkan Sistem informasi untuk mempermudah komunikasi antar unit kerja
2. FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan
3. FTUP perlu meningkatkan Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan
4. FTUP perlu meningkatkan Pegawai Tetap untuk memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja
5. FTUP perlu melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM).
6. FTUP perlu memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai.
7. FTUP perlu melakukan Rekrutmen pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku.
8. FTUP perlu menerapkan UU dan Peraturan Pemerintah dengan baik.
9. FTUP perlu memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai.
10. FTUP memberikan kesejahteraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

DAFTAR PUSTAKA

1. Chairy, Liche Seniati, 2005, *Evaluasi Dosen sebagai Bentuk Penilaian Kerja, Workshop Evaluasi Kinerja Dosen oleh Mahasiswa*, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah
2. Dirjen Dikti, 2010, *Pedoman Beban Kerja Dosen dan Evaluasi Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi*, Jakarta
3. Kountur, Ronny, 2004, *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, Jakarta: Penerbit PPM.
4. Nurgiyantoro, B., et.al., 2002, *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
5. Hermawan, Warsito, 1995, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
6. Prahatmaja, Nurmaya, *Perilaku Pengguna dalam Mencari dan Pemanfaatan Informasi* di Pusat Dokumentasi Solopos, Bandung: Fakultas Komunikasi Universitas Padjadjaran. Skripsi tidak dipublikasikan, 2004.
8. UU Nomor 14 Tahun 2005 *tentang Guru dan Dosen*
9. Umar, Husein, 2004, *Riset Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
10. Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta : Jakarta.2003