



UNIVERSITAS PANCASILA  
FAKULTAS TEKNIK



**LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN**

**PENGUKURAN KEPUASAN  
PEGAWAI TETAP FTUP  
Tahun Akademik 2016/2017**

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

## 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 akademik gasal 2016-2017, FTUP kembali melakukan pengukuran evaluasi terhadap kinerja pelayanan FTUP yang telah diberikan kepada pegawai tetap FTUP.

Evaluasi ini dilaksanakan untuk mengetahui seberapa jauh mutu kinerja 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, 4 November 2016  
Ketua Pelaksana  
Pengukuran Kepuasan Pelanggan



Ir. Dra. Erna Savitri, MT

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi .....	ii
1. Pendahuluan.....	1
2. Maksud Dan Tujuan Pengukuran Kinerja FTUP .....	1
3. Ruang Lingkup Pengukuran Kinerja FTUP .....	1
4. Manfaat Pengukuran Kinerja FTUP .....	2
5. Hasil Yang Diharapkan .....	2
6. Tinjauan Pustaka .....	2
6.1 Teori Kepuasan Pelanggan .....	2
6.2 Metode Analisis Kepuasan Pelanggan .....	3
6.3 Metode Statistik Untuk Mendapatkan Jumlah Sample (N) .....	5
7. Pengumpulan Data .....	6
7.1 Data Sekunder .....	6
7.2 Data Primer.....	6
8. Hasil Dan Pembahasan Terhadap Responden Tenaga Pendidik.....	9
8.1 Analisis Kesenjangan (GAP) Terhadap Kenyataan dan Harapan.....	9
8.2 Analisis Metode IPA ( <i>Importance – Performance Analisis</i> ).....	9
9. Kesimpulan Dan Saran Terhadap Responden Tenaga Pendidik.....	11
10. Hasil Dan Pembahasan Terhadap Responden Tenaga Kependidikan.....	15
10.1 Analisis Kesenjangan (GAP) Terhadap Kenyataan dan Harapan.....	15
10.2 Analisis Metode IPA ( <i>Importance – Performance Analisis</i> ).....	15
11. Kesimpulan Dan Saran Terhadap Responden Tenaga Kependidikan.....	17
DAFTAR PUSTAKA.....	20

**PENGUKURAN KEPUASAN PEGAWAI  
TERHADAP KINERJA  
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA  
SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2016 - 2017**

## **1. PENDAHULUAN**

Dalam rangka perbaikan-berkesinambungan (*continuous improvement*) tentang aspek pelayanan kepada pelanggan dalam hal ini adalah pegawai tetap (pendidik dan tenaga kependidikan), maka institusi berkewajiban melakukan evaluasi terhadap hal yang telah dicapai dalam pelaksanaan program institusinya. Oleh karena itu pada semester gasal tahun akademik 2016-2017, FTUP kembali melakukan evaluasi terhadap pelayanan pendidikan yang telah diberikan kepada pegawai tetap (pendidik dan tenaga kependidikan).

Evaluasi tentang kualitas pelayanan pendidikan ini dilakukan pada seluruh unit kerja yang ada di FTUP, terdiri dari Unit kerja Jurusan / Program Studi, Unit kerja Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (AAK), Unit kerja Administrasi Umum (AU), Unit kerja Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (UP2M), Unit kerja Pulahta dan Unit kerja Perpustakaan.

## **2. MAKSUD DAN TUJUAN PENGUKURAN KINERJA FTUP**

Adapun maksud dari pengukuran evaluasi tentang kualitas pelayanan pendidikan di FTUP adalah untuk mengetahui seberapa jauh mutu kinerja FTUP dalam menjalankan fungsinya yakni menyelenggarakan program pendidikan.

Sedangkan tujuan dari pengukuran Evaluasi tentang kualitas pelayanan pendidikan terhadap hal yang telah dicapai dalam pelaksanaan program institusinya adalah :

- a. Meningkatkan kualitas pengajaran,
- b. Mengembangkan diri dari tenaga pendidik dan tenaga kependidikan,
- c. Meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pengajaran,
- d. Meningkatkan kepuasan kerja tenaga pendidik dan tenaga kependidikan,
- e. Mencapai tujuan program studi / fakultas / universitas,
- f. Meningkatkan penilaian masyarakat terhadap fakultas / universitas,
- g. Untuk menghasilkan rekomendasi usulan penanganan dalam peningkatan pelayanan pendidikan terhadap pelaksanaan program di FTUP dalam hal perencanaan dan tindakan perbaikan yang diperlukan, sehingga dapat dijadikan acuan bagi FTUP dalam melaksanakan misi FTUP dan pelaksanaan program pendidikan di FTUP.

## **3. RUANG LINGKUP PENGUKURAN KINERJA FTUP**

Adapun ruang lingkup pengukuran Kinerja FTUP tentang kualitas pelayanan pendidikan terhadap hal yang telah dicapai dalam pelaksanaan program institusinya adalah :

- a. Kuesioner Pengukuran Kinerja FTUP dilakukan dengan responden tenaga pendidik dan tenaga kependidikan.
- b. Pelaksanaan dilakukan pada semester gasal tahun akademik 2016 – 2017.
- c. Pelanggan adalah semua pegawai tetap (pendidik dan tenaga kependidikan).
- d. Evaluasi Kinerja FTUP ini dilakukan seluruh unit kerja yang ada di FTUP, terdiri dari Unit kerja Jurusan/Prodi, Unit kerja Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (AAK), Unit kerja Administrasi Umum (AU), Unit kerja Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (UP2M), Unit kerja Pulahta dan Unit kerja Perpustakaan.

- e. 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*).
- f. Metode pengukuran kepuasan pelanggan dianalisis dengan metode Metode IPA (Importance – Performance Analysis) dan Metode Analisis Kesenjangan (GAP) Terhadap KENYATAAN dan HARAPAN
- g. Metode Statistika untuk mendapatkan Jumlah Sample (N) berdasarkan teknik *simple random sampling* yaitu setiap responden mempunyai probabilitas yang sama untuk dipilih (*Kountur, 2004:139*).

#### 4. MANFAAT PENGUKURAN KINERJA FTUP

Hasil dari pengukuran ini akan memberikan rekomendasi bagi institusi untuk membuat perencanaan dan tindakan perbaikan yang diperlukan dalam rangka perbaikan secara berkelanjutan guna mencapai kepuasan pelanggannya yakni para pegawai tetap.

Evaluasi yang akan diselenggarakan ini merupakan evaluasi terhadap kondisi dan kinerja institusi dan bukan evaluasi individual. Institusi perlu mengetahui apa yang menjadi Ekspektasi/Harapan (*expectation*-harapan) pegawai dan bagaimana Persepsi/Kenyataan (*perception*-pendapat/ pandangan) pegawai terhadap kinerja institusi. Adalah hal yang wajar apabila Ekspektasi / Harapan pegawai akan setinggi-tingginya, sedangkan Persepsi / Kenyataan tidak akan setinggi harapannya tersebut. Dengan demikian maka wajarlah apabila terdapat gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan, dan gap ini merupakan peluang bagi perbaikan sistem secara berkesinambungan.

#### 5. HASIL YANG DIHARAPKAN

Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pegawai tetap (tenaga pendidik dan tenaga kependidikan), terhadap proses pelayanan pendidikan dengan cara mengukur besarnya gap antara Ekspektasi dan Persepsi pegawai terhadap kinerja Institusi. Dengan mengetahui gap tersebut, maka institusi berkewajiban untuk memperkecilnya sejauh mungkin, karena tujuan institusi adalah berusaha untuk memenuhi kepuasan pegawai sebagai pelanggannya. Gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan pegawai terhadap semua unsur kelima dimensi tersebut perlu dianalisis dan kemudian dilakukan perumusan tindakan perbaikan.

#### 6. TINJAUAN PUSTAKA

##### 6.1 Teori Kepuasan Pelanggan

Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan nilai dari pihak pengelola / pemberi atau penyedia jasa. Nilai yang didapat oleh pelanggan adalah pelayanan yang berkualitas. Kepuasan pelanggan juga sangat bergantung pada harapan pelanggan, oleh karena itu pengetahuan tentang kepuasan pelanggan harus disertai oleh pengetahuan tentang *Ekspektasi* / harapan (yang diharapkan) pelanggan. Selain itu kepuasan pelanggan ditentukan oleh *Persepsi* (yang dirasakan) pelanggan tentang jasa atau pelayanan yang memenuhi kebutuhan si pengguna jasa (*Irawan, 2004, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Gramedia-Jakarta, hal 8*).

Ada lima (5) faktor yang mendorong kepuasan pelanggan yaitu Harga, Kualitas Pelayanan, Emosional, Kemudahan dan Kualitas Produk/Jasa (*Irawan, 2004, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Gramedia-Jakarta, hal 10*). Diantara lima (5) faktor yang

mendorong kepuasan pelanggan, yang akan dibahas dalam studi kajian ini adalah tentang Kualitas Produk/Jasa.

**Kualitas jasa.** Pelanggan akan merasakan puas apabila jasa / produk yang dibeli atau yang didapatkan memiliki kualitas yang baik. Dengan demikian kualitas jasa / produk dapat merupakan kemampuan suatu jasa yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Pengukuran tingkat pelayanan yang didasari oleh Kualitas Jasa, terdiri dari *Tangible, Empathy, Reliability, Responsive, dan Assurance*. Adapun uraian dari masing-masing dimensi tersebut adalah sebagai berikut (*Rambat Lupiyoadi:2001:148-149*):

- a. **Tangible**, yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi. Atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu institusi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa (institusi).
- b. **Reliability**, keandalan yaitu kemampuan dosen/karyawan/pengurus untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. **Responsiveness**, daya tanggap yaitu kemauan dari dosen/karyawan/pengurus dan pemilik lembaga untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen. Atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
- d. **Assurance**, Kepastian yaitu berupa kemampuan dosen/karyawan/pengurus untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para dosen/karyawan/pengurus untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada institusi. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e. **Empathy**, Empati yaitu kesediaan dosen/karyawan/pengelola untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, atau memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimana dosen / karyawan / pengelola diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

## 6.2 Metode Analisis Kepuasan Pelanggan

### 6.2.1 Metode Analisis Kesenjangan (GAP) Terhadap Tingkat Kepentingan (Harapan / Ekspektasi) Dan Tingkat Kepuasan (Kenyataan / Persepsi) (*Supranto, J, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta, Jakarta*)

Gap Analysis merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. Gap Analysis itu sendiri merupakan bagian dari metode IPA (*Importance-Performance Analysis*). *Gap Analysis* menghasilkan 2 nilai GAP yaitu :

- a. Gap (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi / kenyataan lebih besar dari skor Ekspektasi / harapan,
- b. Gap (-) negatif apabila skor Ekspektasi / harapan lebih besar daripada skor persepsi / kenyataan

Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, berarti gap semakin besar. Apabila total gap positif maka pelanggan dianggap sangat puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya bila tidak, gap adalah negatif, maka pelanggan kurang/tidak puas terhadap pelayanan. Semakin kecil gapnya semakin baik. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai gap yang semakin kecil (Irawan, 2002).

Nilai Kesenjangan diperoleh dengan cara mengurangi nilai rata-rata dari kualitas Jasa (dalam hal ini adalah Persepsi = yang dirasakan) dengan nilai harapan konsumen/pelanggan (dalam hal ini adalah Ekspektasi = yang diharapkan). Nilai rata-rata bobot diperoleh dari bobot dibagi dengan jumlah responden. Selisih nilai yang terendah menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi sedangkan selisih nilai yang tinggi menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan yang rendah.

**6.2.2 Metode IPA (Importance – Performance Analisis).**

Untuk menganalisis lebih lanjut tingkat kepentingan dan kepuasan seperti disebut di atas, digunakan *Importance - Performance Grid*, yang dikembangkan oleh *Richard L. Oliver (1997:36)*. Model ini adalah matriks dua dimensi yang membandingkan antara persepsi tingkat kepentingan suatu atribut dalam mendorong responden untuk menggunakan sebuah produk (*high and low*) dengan performansi atribut-atribut dari produk tersebut. Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai mean dari hasil *importance analysis* dan *performance analysis*, yaitu:

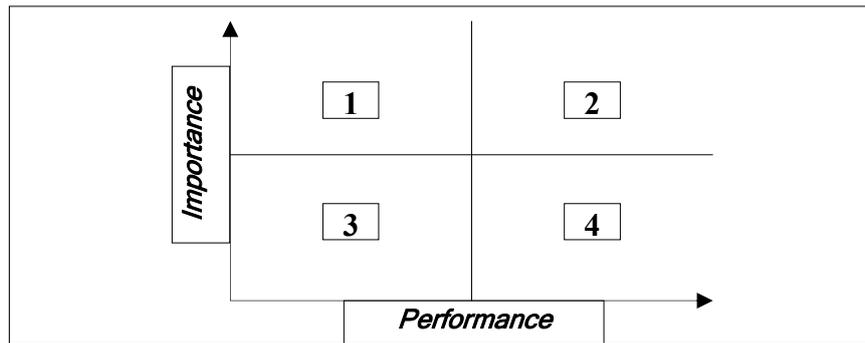
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

- dengan :  $\bar{X}$  = Skor rata – rata tingkat kepuasan atau tingkat kinerja;
- $\bar{Y}$  = Skor rata – rata tingkat kepentingan;
- $X_i$  = Skor penilaian tingkat kepuasan atau tingkat kinerja;
- $Y_i$  = Skor penilaian tingkat kepentingan;
- $n$  = Jumlah Responden.

Tabel 1. Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja Metode IPA

Skor / Nilai	Y = Tingkat Kepentingan	X = Tingkat Kinerja
1	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Penting	Tidak Baik
3	Biasa	Biasa
4	Penting	Baik
5	Sangat Penting	Sangat Baik

Dengan pemetaan atribut dalam dua dimensi, maka faktor-faktor tersebut bisa dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran, yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dengan  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh atribut yang diteliti, sedangkan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut atau faktor yang diteliti (*Supranto, 1997:241-242*).



Gambar 1. Kuadran *Importance - Performance Grid*  
Sumber : Richard L. Oliver (1997:36).

Adapun empat kuadran dalam model *Importance-Performance Grid*, yaitu :

a) **Kuadran 1** (*High Importance, Low Performance*).

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, factor-faktor produk/jasa/pelayanan, berada pada tingkat tinggi. Tetapi, jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah. Sehingga, konsumen menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Untuk itu, pihak perusahaan harus menggerakkan sumber daya yang ada dalam meningkatkan performansi atribut atau faktor produk/jasa tersebut.

b) **Kuadran 2** (*High Importance, High Performance*).

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, factor - faktor produk/jasa/pelayanan berada pada tingkat tinggi. Dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi pula. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena factor - faktor inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produkjasa tersebut.

c) **Kuadran 3** (*Low Importance, Low Performance*).

Faktor yang berada pada kuadran ini kurang pengaruhnya bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah, yang pada dasarnya bukan merupakan masalah.

d) **Kuadran 4** (*Low Importance, High Performance*).

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen atribut - atribut produk atau pelayanan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas.

### 6.3 Metode Statistika Untuk Mendapatkan Jumlah Sample (N)

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 mencandrakan 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 %

## 7. PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data terdiri dari dua sumber: yaitu data primer dan data sekunder. Adapun data primer didapat dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada pegawai tetap (tenaga pendidik dan tenaga kependidikan). Sedangkan data sekunder diperoleh dari pihak FTUP, seperti data jumlah pegawai tetap (tenaga pendidik dan tenaga kependidikan).

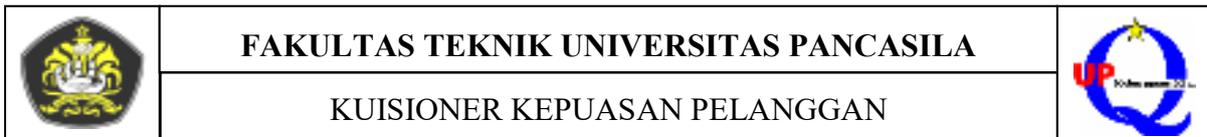
### 7.1 Data Sekunder (dalam bentuk data dari pihak FTUP)

Tabel 2. Jumlah Tenaga Pendidik / Dosen dan Tenaga Kependidikan Tetap

No.	Pegawai	Jumlah
1.	Tenaga Pendidik/Dosen Tetap	119
2.	Tenaga Kependidikan Tetap	42
	Total	161

Sumber : Kasubag. Kepegawaian FTUP 2016

### 7.2 Data Primer (dalam bentuk kuesioner)



**RESPONDEN : PEGAWAI TETAP FTUP**

Pendidik                       Tenaga Kependidikan

Maksud dan tujuan pernyataan ini adalah **mengukur kepuasan pegawai tetap di lingkungan Fakultas Teknik untuk mengetahui permasalahan dan peluang dalam perbaikan pelayanan dan pengembangan FTUP.**

Untuk memberikan penilaian , berikan tanda silang (X) pada salah satu nilai ( 1 2 3 4 5 ) disamping masing-masing pernyataan yang saudara anggap tepat mewakili HARAPAN (EKSPETASI) pada sisi kiri dan KENYATAAN (PERSEPSI) pada sisi kanan

Keterangan : 1.Sangat tidak setuju ; 2.Tidak setuju; 3.Cukup setuju; 4.Setuju 5.Sangat Setuju.

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

*Saran untuk perbaikan :*

Terimakasih

## **HASIL DAN PEMBAHASAN TERHADAP RESPONDEN TENAGA PENDIDIK / DOSEN**

## 8. HASIL DAN PEMBAHASAN TERHADAP RESPONDEN TENAGA PENDIDIK / DOSEN

### 8.1 Analisis Kesenjangan (GAP) Terhadap KENYATAAN dan HARAPAN

a. Hasil Pengukuran GAP (lihat lampiran 1)

b. Hasil Analisa Pengukuran GAP

Dari hasil pengukuran GAP antara Kenyataan Dan Harapan, maka didapat bahwa GAP yang terjadi adalah Gap (-) dengan angka **Gap -1.237 sd -2.013**, karena dari hasil pengukuran rata-rata menghasilkan **skor Ekspektasi / Harapan lebih besar dari pada skor Persepsi / Kenyataan**. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pegawai dalam hal ini adalah Tenaga Pendidik kurang / tidak puas terhadap proses pelayanan pendidikan yang diberikan oleh FTUP. Untuk itu perlu adanya perbaikan-berkesinambungan (*continuous improvement*) tentang aspek pelayanan pendidikan di FTUP.

### 8.2 Analisis Metode IPA (*Importance – Performance Analysis*).

a. Hasil Pengukuran Metode IPA (lihat lampiran 2)

b. Hasil Analisa Pengukuran Metode IPA

#### **Kwadran 1** (*High Importance, Low Performance*).

Kwadran ini memetakan gap dimana nilai dari Ekspektasi/Harapan adalah tinggi (diatas rata-rata) sedangkan nilai dari Persepsi/Kenyataan adalah rendah (dibawah rata-rata). Unsur kualitas yang nilai 'gap' nya berada pada kwadran ini **merupakan prioritas utama** untuk segera dilakukan perbaikan karena pegawai (pelanggan) merasa sangat tidak puas.

Kwadran	X	Y	No	Indikator
1	2,987	4,711	2	Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyamanan
	2,987	4,697	3	Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja
	2,763	4,711	22	FTUP memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai
	2,711	4,724	23	FTUP memberikan kesejahteraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
	2,842	4,724	24	FTUP memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk pengembangan diri

#### **Kwadran 2** (*High Importance, High Performance*).

Kwadran ini memetakan gap dimana nilai dari Ekspektasi/Harapan adalah tinggi dan nilai dari Persepsi/Kenyataan juga tinggi. Unsur kualitas yang nilai 'gap' nya berada pada pada kwadran ini menunjukkan bahwa unsur tersebut sudah **cukup memenuhi kepuasan** pegawai sehingga perlu dipertahankan keberlanjutannya.

Kwadran	X	Y	No	Indikator
2	3,263	4,697	6	Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja
	3,513	4,75	7	Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas
	3,066	4,724	8	Pegawai bekerja sesuai dengan prosedur/SOP dari pekerjaan yang ditangani
	3,342	4,776	9	Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
	3,118	4,697	13	FTUP meningkatkan produktifitas pegawai dengan menerapkan sistem manajemen mutu

Kwadran	X	Y	No	Indikator
	3,066	4,724	21	FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan
	3,118	4,684	25	Motifasi dan kebersamaan para pegawai mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FTUP

### Kwadran 3 (*Low Importance, Low Performance*).

Kwadran ini memetakan gap dimana nilai Ekspektasi/Harapan adalah rendah dan nilai Persepsi/Kenyataan juga rendah. Unsur kualitas yang nilai 'gap' nya berada pada kwadran ini menunjukkan bahwa unsur ini dianggap relatif kurang penting oleh pegawai dan pelayanan yang diberikan oleh institusi ternyata juga **kurang memuaskan**, sehingga peningkatan unsur ini tetap perlu dipertimbangkan tapi prioritas kedua setelah unsure yang ada di kwadran B.

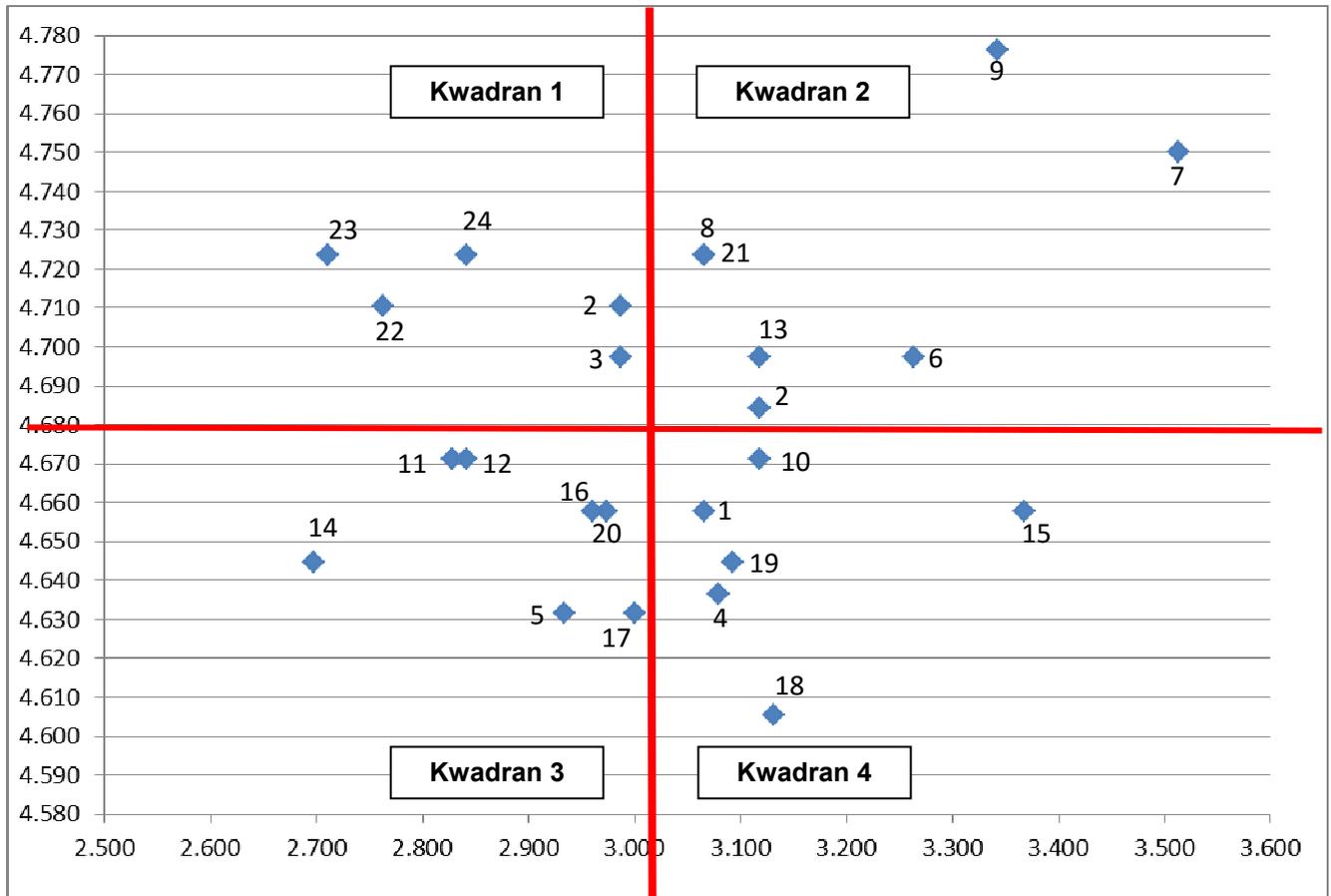
Kwadran	X	Y	No	Indikator
3	2,934	4,632	5	Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan
	2,829	4,671	11	FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM)
	2,842	4,671	12	FTUP melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan Pengembangan SDM
	2,697	4,645	14	FTUP memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai
	2,974	4,658	16	Sistem manajemen yang diterapkan menjamin pegawai bekerja secara kondusif
	3	4,632	17	Rekrutmen pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku
	2,961	4,658	20	Ketrampilan pegawai FTUP memberikan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan

### Kwadran 4 (*Low Importance, High Performance*).

Kwadran ini memetakan gap dimana nilai Ekspektasi/Harapan adalah rendah tapi nilai Persepsi/Kenyataan yang diberikan tinggi. Unsur kualitas yang berada pada kwadran ini menggambarkan bahwa unsur ini **relatif dianggap kurang penting tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan** pegawai. Jadi pelayanan pada unsur ini dianggap berlebihan sehingga kalau diperlukan dapat dikurangi guna menghemat biaya.

Kwadran	X	Y	No	Indikator
4	3,066	4,658	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai
	3,079	4,636	4	FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan
	3,118	4,671	10	Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)
	3,368	4,658	15	FTUP meningkatkan komunikasi pegawai dengan memfasilitasi internet/spark
	3,132	4,605	18	FTUP menerapkan UU dan Peraturan Pemerintah dengan baik
	3,092	4,645	19	FTUP menerapkan peraturan-peraturan internal (SK Yayasan / Rektor / Dekan) dengan baik

Adapun gambar Garfik Diagram Kartesium Seluruh Butir Pertanyaan Kepuasan Tenaga Pendidik adalah sebagai berikut :



Gambar 2 : Diagram Kartesium Seluruh Butir Pertanyaan Kepuasan Tenaga Pendidik

**9.1 KESIMPULAN DAN SARAN TERHADAP RESPONDEN TENAGA PENDIDIK**

Berdasarkan hasil pengukuran kuesioner dan analisis yang dilakukan dalam pengukuran ini dengan Analysis Gap dan Analisis Metode IPA, maka tingkat kepuasan pegawai dalam hal ini adalah Tenaga Pendidik terhadap proses pelayanan pendidikan yang diberikan oleh FTUP, dapat dikemukakan beberapa kesimpulan dan saran perbaikan yang berkesinambungan (*continuous improvement*) tentang aspek pelayanan pendidikan di FTUP.

Tabel 4. Tindakan Perbaikan Yang Perlu Dilakukan FTUP Berdasarkan Urutan Gap Terhadap Kepuasan Pegawai Tenaga Pendidik

Kwadran	X = Persepsi / Kenyataan	Y = Ekspektasi / Harapan	GAP	No unsur	Indikator	Tindakan Perbaikan
1	2.987	4.711	-1.724	2	Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyamanan	Unsur ini masih mengecewakan pegawai Tenaga

Kwadrant	X = Persepsi / Kenyataan	Y = Ekspektasi / Harapan	GAP	No unsur	Indikator	Tindakan Perbaikan
	2.987	4.697	-1.71	3	Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja	Pendidik (20%) sehingga harus segera diadakan perbaikan
	2.763	4.711	-1.948	22	FTUP memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai	
	2.711	4.724	-2.013	23	FTUP memberikan kesejahteraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	
	2.842	4.724	-1.882	24	FTUP memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk pengembangan diri	
2	3.263	4.697	-1.434	6	Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja	Unsur ini sudah cukup memuaskan pegawai Tenaga Pendidik (28%) jadi perlu dipertahankan
	3.513	4.75	-1.237	7	Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas	
	3.066	4.724	-1.658	8	Pegawai bekerja sesuai dengan prosedur/SOP dari pekerjaan yang ditangani	
	3.342	4.776	-1.434	9	Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	
	3.118	4.697	-1.579	13	FTUP meningkatkan produktifitas pegawai dengan menerapkan sistem manajemen mutu	
	3.066	4.724	-1.658	21	FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan	
	3.118	4.684	-1.566	25	Motifasi dan kebersamaan para pegawai mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FTUP	
3	2.934	4.632	-1.698	5	Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan	Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh pegawai Tenaga Pendidik dan kinerja pelayanan yang diberikan oleh FTUP ternyata juga rendah (28%). Jadi peningkatan kinerja unsur ini
	2.829	4.671	-1.842	11	FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM)	
	2.842	4.671	-1.829	12	FTUP melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan Pengembangan SDM	

Kwadrant	X = Persepsi / Kenyataan	Y = Ekspektasi / Harapan	GAP	No unsur	Indikator	Tindakan Perbaikan
	2.697	4.645	-1.948	14	FTUP memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai	tetap perlu dipertimbangkan setelah unsur-unsur yang berada dalam kwadrant A.
	2.974	4.658	-1.684	16	Sistem manajemen yang diterapkan menjamin pegawai bekerja secara kondusif	
	3	4.632	-1.632	17	Rekrutmen pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku	
	2.961	4.658	-1.697	20	Ketrampilan pegawai FTUP memberikan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan	
4	3.066	4.658	-1.592	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai	Pegawai Tenaga Pendidik menganggap unsur Unsur ini kurang penting (24%) tapi kinerja FTUP untuk unsur ini sudah cukup baik yang berarti sudah cukup memberikan kepuasan kepada pegawai. Jadi perlu dipertahankan
	3.079	4.636	-1.557	4	FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan	
	3.118	4.671	-1.553	10	Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)	
	3.368	4.658	-1.29	15	FTUP meningkatkan komunikasi pegawai dengan memfasilitasi internet/spark	
	3.132	4.605	-1.473	18	FTUP menerapkan UU dan Peraturan Pemerintah dengan baik	
	3.092	4.645	-1.553	19	FTUP menerapkan peraturan-peraturan internal (SK Yayasan / Rektor / Dekan) dengan baik	

## **HASIL DAN PEMBAHASAN TERHADAP RESPONDEN TENAGA KEPENDIDIKAN**

## 10. HASIL DAN PEMBAHASAN TERHADAP RESPONDEN TENAGA KEPENDIDIKAN

### 10.1 Analisis Kesenjangan (GAP) Terhadap KENYATAAN dan HARAPAN

- a. Hasil Pengukuran GAP (lihat lampiran 3)
- b. Hasil Analisa Pengukuran GAP  
 Dari hasil pengukuran GAP antara Kenyataan Dan Harapan, maka didapat bahwa GAP yang terjadi adalah Gap (-) dengan angka Gap **-0,675 sd -1,350**, karena dari hasil pengukuran rata-rata menghasilkan **skor Ekspektasi/Harapan lebih besar dari pada skor Persepsi/ Kenyataan**. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pegawai dalam hal ini adalah Tenaga Pendidik kurang / tidak puas terhadap proses pelayanan pendidikan yang diberikan oleh FTUP. Untuk itu perlu adanya perbaikan-berkesinambungan (*continuous improvement*) tentang aspek pelayanan pendidikan di FTUP.

### 10.2 Analisis Metode IPA (*Importance – Performance Analisis*).

- a. Hasil Pengukuran Metode IPA (lihat lampiran 4)
- b. Hasil Analisa Pengukuran Metode IPA

#### **Kwadrant 1** (*High Importance, Low Performance*).

Kwadrant ini memetakan gap dimana nilai dari Ekspektasi/Harapan adalah tinggi (diatas rata-rata) sedangkan nilai dari Persepsi/Kenyataan adalah rendah (dibawah rata-rata). Unsur kualitas yang nilai 'gap' nya berada pada kwadrant ini **merupakan prioritas utama** untuk segera dilakukan perbaikan karena pegawai (pelanggan) merasa sangat tidak puas.

Kwadrant	X	Y	No	Indikator
1	3.475	4.525	2	Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyamanan
	3.15	4.5	11	FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM)
	3.175	4.525	12	FTUP melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan Pengembangan SDM
	3.425	4.55	13	FTUP meningkatkan produktifitas pegawai dengan menerapkan sistem manajemen mutu
	3.325	4.475	14	FTUP memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai
	3.25	4.525	22	FTUP memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai
	3.2	4.55	23	FTUP memberikan kesejahteraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
	3.35	4.475	24	FTUP memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk pengembangan diri

#### **Kwadrant 2** (*High Importance, High Performance*).

Kwadrant ini memetakan gap dimana nilai dari Ekspektasi/Harapan adalah tinggi dan nilai dari Persepsi/Kenyataan juga tinggi. Unsur kualitas yang nilai 'gap' nya berada pada pada kwadrant ini menunjukkan bahwa unsur tersebut sudah **cukup memenuhi kepuasan** pegawai sehingga perlu dipertahankan keberlanjutannya.

Kwadrant	X	Y	No	Indikator
2	3.7	4.6	3	Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja
	3.575	4.475	5	Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan
	3.775	4.475	6	Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja
	3.875	4.55	7	Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas
	3.75	4.45	8	Pegawai bekerja sesuai dengan prosedur/SOP dari pekerjaan yang ditangani
	3.8	4.5	9	Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
	3.625	4.5	10	Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)
	3.85	4.625	15	FTUP meningkatkan komunikasi pegawai dengan memfasilitasi internet/spark
	3.625	4.475	19	FTUP menerapkan peraturan-peraturan internal (SK Yayasan / Rektor / Dekan) dengan baik
	3.7	4.45	20	Ketrampilan pegawai FTUP memberikan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan
	3.575	4.5	21	FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan
3.6	4.575	25	Motifasi dan kebersamaan para pegawai mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FTUP	

### Kwadrant 3 (Low Importance, Low Performance).

Kwadrant ini memetakan gap dimana nilai Ekspektasi/Harapan adalah rendah dan nilai Persepsi/Kenyataan juga rendah. Unsur kualitas yang nilai 'gap' nya berada pada kwadrant ini menunjukkan bahwa unsur ini dianggap relatif kurang penting oleh pegawai dan pelayanan yang diberikan oleh institusi ternyata juga **kurang memuaskan**, sehingga peningkatan unsur ini tetap perlu dipertimbangkan tapi prioritas kedua setelah unsure yang ada di kwadrant B.

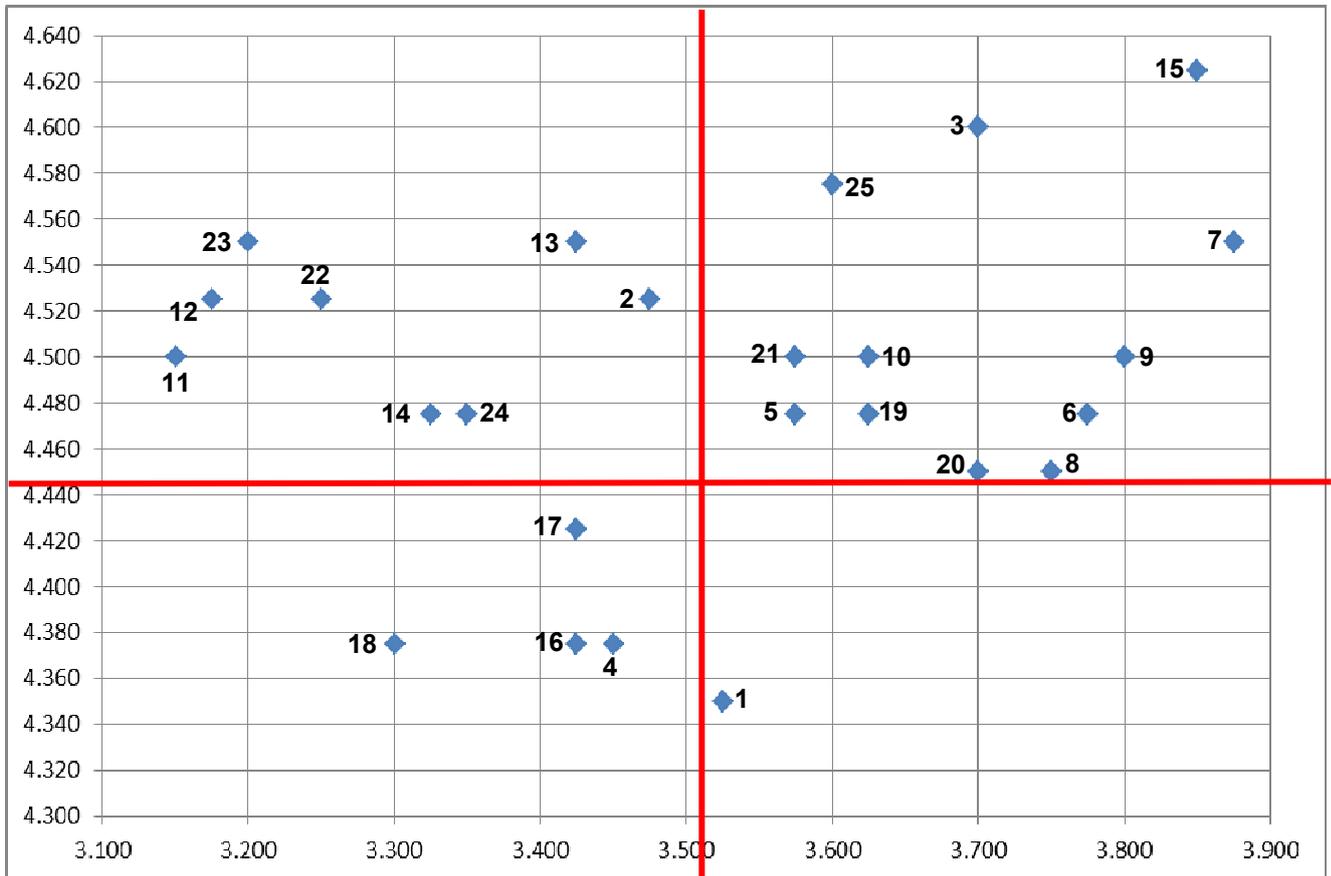
Kwadrant	X	Y	No	Indikator
3	3.45	4.375	4	FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan
	3.425	4.375	16	Sistem manajemen yang diterapkan menjamin pegawai bekerja secara kondusif
	3.425	4.425	17	Rekrutmen pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku
	3.3	4.375	18	FTUP menerapkan UU dan Peraturan Pemerintah dengan baik

### Kwadrant 4 (Low Importance, High Performance).

Kwadrant ini memetakan gap dimana nilai Ekspektasi/Harapan adalah rendah tapi nilai Persepsi/Kenyataan yang diberikan tinggi. Unsur kualitas yang berada pada kwadrant ini menggambarkan bahwa unsur ini **relatif dianggap kurang penting tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan** pegawai. Jadi pelayanan pada unsur ini dianggap berlebihan sehingga kalau diperlukan dapat dikurangi guna menghemat biaya.

Kwadrant	X	Y	No	Indikator
4	3.525	4.35	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai

Adapun gambar Garfik Diagram Kartesium Seluruh Butir Pertanyaan Kepuasan Tenaga Pendidik adalah sebagai berikut :



Gambar 2 : Diagram Kartesium Seluruh Butir Pertanyaan Kepuasan Tenaga Kependidikan

### 11. KESIMPULAN DAN SARAN TERHADAP RESPONDEN TENAGA KEPENDIDIKAN

Berdasarkan hasil pengukuran kuesioner dan analisis yang dilakukan dalam pengukuran ini dengan Analysis Gap dan Analisis Metode IPA, maka tingkat kepuasan pegawai dalam hal ini adalah Tenaga Kependidikan terhadap proses pelayanan pendidikan yang diberikan oleh FTUP, dapat dikemukakan beberapa kesimpulan dan saran perbaikan yang berkesinambungan (*continuous improvement*) tentang aspek pelayanan pendidikan di FTUP.

Tabel Tindakan Perbaikan Yang Perlu Dilakukan FTUP Berdasarkan Urutan Gap Terhadap Kepuasan Pegawai Tenaga Kependidikan

Kwadrant	X = Persepsi / Kenyataan	Y = Ekspektasi / Harapan	GAP	No unsur	Indikator	Tindakan Perbaikan
1	3.475	4.525	-1.05	2	Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyamanan	Unsur ini masih mengecewakan pegawai Tenaga Kependidikan (32%) sehingga harus segera diadakan perbaikan
	3.15	4.5	-1.35	11	FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM)	
	3.175	4.525	-1.35	12	FTUP melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan Pengembangan SDM	
	3.425	4.55	-1.125	13	FTUP meningkatkan produktifitas pegawai dengan menerapkan sistem manajemen mutu	
	3.325	4.475	-1.15	14	FTUP memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai	
	3.25	4.525	-1.275	22	FTUP memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai	
	3.2	4.55	-1.35	23	FTUP memberikan kesejahteraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	
	3.35	4.475	-1.125	24	FTUP memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk pengembangan diri	
2	3.7	4.6	-0.9	3	Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja	Unsur ini sudah cukup memuaskan pegawai Tenaga Kependidikan (48%) jadi perlu dipertahankan
	3.575	4.475	-0.9	5	Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan	
	3.775	4.475	-0.7	6	Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja	
	3.875	4.55	-0.675	7	Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas	
	3.75	4.45	-0.7	8	Pegawai bekerja sesuai dengan prosedur/SOP dari pekerjaan yang ditangani	

Kwadran	X = Persepsi / Kenyataan	Y = Ekspektasi / Harapan	GAP	No unsur	Indikator	Tindakan Perbaikan
	3.8	4.5	-0.7	9	Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	
	3.625	4.5	-0.875	10	Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)	
	3.85	4.625	-0.775	15	FTUP meningkatkan komunikasi pegawai dengan memfasilitasi internet/spark	
	3.625	4.475	-0.85	19	FTUP menerapkan peraturan-peraturan internal (SK Yayasan / Rektor / Dekan) dengan baik	
	3.7	4.45	-0.75	20	Ketrampilan pegawai FTUP memberikan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan	
	3.575	4.5	-0.925	21	FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan	
	3.6	4.575	-0.975	25	Motifasi dan kebersamaan para pegawai mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FTUP	
3	3.45	4.375	-0.925	4	FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan	Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh pegawai Tenaga Kependidikan dan kinerja pelayanan yang diberikan oleh FTUP ternyata juga rendah (16%). Jadi peningkatan kinerja unsur ini tetap perlu dipertimbangkan setelah unsur-unsur yang berada dalam kwadran A.
	3.425	4.375	-0.95	16	Sistem manajemen yang diterapkan menjamin pegawai bekerja secara kondusif	
	3.425	4.425	-1	17	Rekrutmen pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku	
	3.3	4.375	-1.075	18	FTUP menerapkan UU dan Peraturan Pemerintah dengan baik	
4	3.525	4.35	-0.825	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai	Pegawai Tenaga Kependidikan menganggap unsur Unsur ini kurang penting (4%) tapi kinerja FTUP untuk unsur ini sudah cukup baik yang berarti sudah cukup memberikan kepuasan kepada pegawai. Jadi perlu dipertahankan

**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*
7. *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

## Lampiran 1 : Hasil Pengukuran Gap Dengan Responden Tenaga Pendidik / Dosen

No	<b>Tangible</b> Tingkat Kepuasan Skala Linkert	KENYATAAN (YANG DIRASAKAN)							HARAPAN (YANG DIHARAPKAN)							GAP
		KS	TS	CS	S	SS	Total	SKOR	KS	TS	CS	S	SS	Total	SKOR	
		1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			
1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai	8	14	25	23	6	233	3,066	0	0	2	22	52	354	4,658	-1,592
2	Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyamanan	13	13	18	26	6	227	2,987	0	0	1	20	55	358	4,711	-1,724
3	Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja	7	18	22	27	2	227	2,987	0	0	1	21	54	357	4,697	-1,711
4	FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan	4	14	32	24	2	234	3,079	0	0	2	24	51	357	4,636	-1,557
5	Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan	10	18	21	21	6	223	2,934	0	0	2	24	50	352	4,632	-1,697

No	<b>Reliability</b> Tingkat Kepuasan Skala Linkert	KENYATAAN (YANG DIRASAKAN)							HARAPAN (YANG DIHARAPKAN)							GAP
		KS	TS	CS	S	SS	Total	SKOR	KS	TS	CS	S	SS	Total	SKOR	
		1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			
6	Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja	1	13	30	29	3	248	3,263	0	0	0	23	53	357	4,697	-1,434
7	Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas	1	8	24	37	6	267	3,513	0	0	0	19	57	361	4,750	-1,237
8	Pegawai bekerja sesuai dengan prosedur/SOP dari pekerjaan yang ditangani	3	18	29	23	3	233	3,066	0	0	0	21	55	359	4,724	-1,658
9	Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	5	13	17	33	8	254	3,342	0	0	0	17	59	363	4,776	-1,434
10	Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)	6	12	30	23	5	237	3,118	0	0	1	23	52	355	4,671	-1,553

No	<b>Responsive</b> Tingkat Kepuasan Skala Linkert	KENYATAAN (YANG DIRASAKAN)							HARAPAN (YANG DIHARAPKAN)							GAP
		KS	TS	CS	S	SS	Total	SKOR	KS	TS	CS	S	SS	Total	SKOR	
		1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			
11	FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM)	5	24	29	15	3	215	2,829	0	0	1	23	52	355	4,671	-1,842
12	FTUP melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan Pengembangan SDM	5	24	28	16	3	216	2,842	0	0	1	23	52	355	4,671	-1,829
13	FTUP meningkatkan produktifitas pegawai dengan menerapkan sistem manajemen mutu	4	14	31	23	4	237	3,118	0	0	1	21	54	357	4,697	-1,579
14	FTUP memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai	7	26	27	15	1	205	2,697	0	0	1	25	50	353	4,645	-1,947
15	FTUP meningkatkan komunikasi pegawai dengan memfasilitasi internet/spark	3	11	28	23	11	256	3,368	0	0	2	22	52	354	4,658	-1,289

No	<b>Assurance</b> Tingkat Kepuasan Skala Linkert	KENYATAAN (YANG DIRASAKAN)							HARAPAN (YANG DIHARAPKAN)							GAP
		KS	TS	CS	S	SS	Total	SKOR	KS	TS	CS	S	SS	Total	SKOR	
		1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			
16	Sistem manajemen yang diterapkan menjamin pegawai bekerja secara kondusif	5	19	29	19	4	226	2,974	0	0	1	24	51	354	4,658	-1,684
17	Rekrutmen pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku	9	14	24	26	3	228	3,000	0	0	1	26	49	352	4,632	-1,632
18	FTUP menerapkan UU dan Peraturan Pemerintah dengan baik	8	8	32	22	6	238	3,132	0	0	1	28	47	350	4,605	-1,474
19	FTUP menerapkan peraturan-peraturan internal (SK Yayasan / Rektor / Dekan) dengan baik	9	8	31	23	5	235	3,092	0	0	1	25	50	353	4,645	-1,553
20	Ketrampilan pegawai FTUP memberikan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan	9	10	34	21	2	225	2,961	0	0	2	22	52	354	4,658	-1,697

No	<b>Empathy</b> Tingkat Kepuasan Skala Linkert	KENYATAAN (YANG DIRASAKAN)							HARAPAN (YANG DIHARAPKAN)							GAP
		KS	TS	CS	S	SS	Total	SKOR	KS	TS	CS	S	SS	Total	SKOR	
		1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			
21	FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan	7	17	25	18	9	233	3,066	0	0	1	19	56	359	4,724	-1,658
22	FTUP memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai	9	25	22	15	5	210	2,763	0	0	1	20	55	358	4,711	-1,947
23	FTUP memberikan kesejahteraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	14	19	23	15	5	206	2,711	0	0	1	19	56	359	4,724	-2,013
24	FTUP memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk pengembangan diri	10	17	28	17	4	216	2,842	0	0	1	19	56	359	4,724	-1,882
25	Motifasi dan kebersamaan para pegawai mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FTUP	7	12	28	23	6	237	3,118	0	0	1	22	53	356	4,684	-1,566

### Lampiran 2 : Hasil Pengukuran Metode IPA Dengan Responden Tenaga Pendidik / Dosen

Dimensi	No	Indikator	KENYATAAN			HARAPAN			SKOR			
			Jml Res	Total	SKOR	Jml Res	Total	SKOR	$X_i$	$Y_i$	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
<b>Tangible</b>	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai	76	233	3,066	76	354	4,658	233	354	3,066	4,658
	2	Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyamanan	76	227	2,987	76	358	4,711	227	358	2,987	4,711
	3	Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja	76	227	2,987	76	357	4,697	227	357	2,987	4,697
	4	FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan	76	234	3,079	77	357	4,636	234	357	3,079	4,636
	5	Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan	76	223	2,934	76	352	4,632	223	352	2,934	4,632

Dimensi	No	Indikator	KENYATAAN			HARAPAN			SKOR			
			Jml Res	Total	SKOR	Jml Res	Total	SKOR	Xi	Yi	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
<b>Reliability</b>	6	Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja	76	248	3,263	76	357	4,697	248	357	3,263	4,697
	7	Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas	76	267	3,513	76	361	4,750	267	361	3,513	4,750
	8	Pegawai bekerja sesuai dengan prosedur/SOP dari pekerjaan yang ditangani	76	233	3,066	76	359	4,724	233	359	3,066	4,724
	9	Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	76	254	3,342	76	363	4,776	254	363	3,342	4,776
	10	Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)	76	237	3,118	76	355	4,671	237	355	3,118	4,671
<b>Responsive</b>	11	FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM)	76	215	2,829	76	355	4,671	215	355	2,829	4,671
	12	FTUP melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan Pengembangan SDM	76	216	2,842	76	355	4,671	216	355	2,842	4,671
	13	FTUP meningkatkan produktifitas pegawai dengan menerapkan sistem manajemen mutu	76	237	3,118	76	357	4,697	237	357	3,118	4,697
	14	FTUP memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai	76	205	2,697	76	353	4,645	205	353	2,697	4,645
	15	FTUP meningkatkan komunikasi pegawai dengan memfasilitasi internet/spark	76	256	3,368	76	354	4,658	256	354	3,368	4,658
<b>Assurance</b>	16	Sistem manajemen yang diterapkan menjamin pegawai bekerja secara kondusif	76	226	2,974	76	354	4,658	226	354	2,974	4,658

Dimensi	No	Indikator	KENYATAAN			HARAPAN			SKOR			
			Jml Res	Total	SKOR	Jml Res	Total	SKOR	Xi	Yi	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
	17	Rekrutmen pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku	76	228	3,000	76	352	4,632	228	352	3,000	4,632
	18	FTUP menerapkan UU dan Peraturan Pemerintah dengan baik	76	238	3,132	76	350	4,605	238	350	3,132	4,605
	19	FTUP menerapkan peraturan-peraturan internal (SK Yayasan / Rektor / Dekan) dengan baik	76	235	3,092	76	353	4,645	235	353	3,092	4,645
	20	Ketrampilan pegawai FTUP memberikan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan	76	225	2,961	76	354	4,658	225	354	2,961	4,658
	21	FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan	76	233	3,066	76	359	4,724	233	359	3,066	4,724
<b>Empathy</b>	22	FTUP memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai	76	210	2,763	76	358	4,711	210	358	2,763	4,711
	23	FTUP memberikan kesejahteraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	76	206	2,711	76	359	4,724	206	359	2,711	4,724
	24	FTUP memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk pengembangan diri	76	216	2,842	76	359	4,724	216	359	2,842	4,724
	25	Motifasi dan kebersamaan para pegawai mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FTUP	76	237	3,118	76	356	4,684	237	356	3,118	4,684
<b>RATA-RATA SKOR</b>											<b>3,035</b>	<b>4,682</b>

## Lampiran 3 : Hasil Pengukuran Gap Dengan Responden Tenaga Kependidikan

No	<b>Tangible</b> Tingkat Kepuasan Skala Linkert	KENYATAAN (YANG DIRASAKAN)							HARAPAN (YANG DIHARAPKAN)							GAP
		KS	TS	CS	S	SS	Total	SKOR	KS	TS	CS	S	SS	Total	SKOR	
		1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			
1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai	0	5	14	16	5	141	3.525	0	1	2	19	18	174	4.350	-0.825
2	Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyamanan	2	4	12	17	5	139	3.475	0	0	3	13	24	181	4.525	-1.050
3	Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja	0	2	11	24	3	148	3.700	0	0	1	14	25	184	4.600	-0.900
4	FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan	0	4	17	16	3	138	3.450	0	1	2	18	19	175	4.375	-0.925
5	Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan	0	6	8	23	3	143	3.575	0	0	1	19	20	179	4.475	-0.900

No	<b>Reliability</b> Tingkat Kepuasan Skala Linkert	KENYATAAN (YANG DIRASAKAN)							HARAPAN (YANG DIHARAPKAN)							GAP
		KS	TS	CS	S	SS	Total	SKOR	KS	TS	CS	S	SS	Total	SKOR	
		1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			
6	Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja	0	3	9	22	6	151	3.775	0	0	2	17	21	179	4.475	-0.700
7	Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas	0	2	8	23	7	155	3.875	0	0	1	16	23	182	4.550	-0.675
8	Pegawai bekerja sesuai dengan prosedur/SOP dari pekerjaan yang ditangani	0	3	10	21	6	150	3.750	0	0	1	20	19	178	4.450	-0.700
9	Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	1	2	9	20	8	152	3.800	0	0	3	14	23	180	4.500	-0.700
10	Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)	0	3	15	16	6	145	3.625	0	0	3	14	23	180	4.500	-0.875

No	<b>Responsive</b> Tingkat Kepuasan Skala Linkert	KENYATAAN (YANG DIRASAKAN)							HARAPAN (YANG DIHARAPKAN)							GAP
		KS	TS	CS	S	SS	Total	SKOR	KS	TS	CS	S	SS	Total	SKOR	
		1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			
11	FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM)	1	6	21	10	2	126	3.150	0	1	2	13	24	180	4.500	-1.350
12	FTUP melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan Pengembangan SDM	1	8	17	11	3	127	3.175	0	1	1	14	24	181	4.525	-1.350
13	FTUP meningkatkan produktifitas pegawai dengan menerapkan sistem manajemen mutu	0	6	15	15	4	137	3.425	0	0	2	14	24	182	4.550	-1.125
14	FTUP memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai	2	5	16	12	5	133	3.325	0	2	1	13	24	179	4.475	-1.150
15	FTUP meningkatkan komunikasi pegawai dengan memfasilitasi internet/spark	1	2	6	24	7	154	3.850	0	1	1	10	28	185	4.625	-0.775

No	<b>Assurance</b> Tingkat Kepuasan Skala Linkert	KENYATAAN (YANG DIRASAKAN)							HARAPAN (YANG DIHARAPKAN)							GAP
		KS	TS	CS	S	SS	Total	SKOR	KS	TS	CS	S	SS	Total	SKOR	
		1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			
16	Sistem manajemen yang diterapkan menjamin pegawai bekerja secara kondusif	0	4	19	13	4	137	3.425	1	1	1	16	21	175	4.375	-0.950
17	Rekrutmen pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku	1	5	13	18	3	137	3.425	0	0	3	17	20	177	4.425	-1.000
18	FTUP menerapkan UU dan Peraturan Pemerintah dengan baik	1	6	16	14	3	132	3.300	1	0	4	13	22	175	4.375	-1.075
19	FTUP menerapkan peraturan-peraturan internal (SK Yayasan / Rektor / Dekan) dengan baik	0	3	13	20	4	145	3.625	1	0	1	15	23	179	4.475	-0.850
20	Ketrampilan pegawai FTUP memberikan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan	0	1	17	15	7	148	3.700	0	0	2	18	20	178	4.450	-0.750

No	<i>Empathy</i> Tingkat Kepuasan Skala Linkert	KENYATAAN (YANG DIRASAKAN)							HARAPAN (YANG DIHARAPKAN)							GAP
		KS	TS	CS	S	SS	Total	SKOR	KS	TS	CS	S	SS	Total	SKOR	
		1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			
21	FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan	0	5	13	16	6	143	3.575	0	0	1	18	21	180	4.500	-0.925
22	FTUP memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai	2	7	15	11	5	130	3.250	1	1	0	12	26	181	4.525	-1.275
23	FTUP memberikan kesejahteraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	1	9	15	11	4	128	3.200	1	0	0	14	25	182	4.550	-1.350
24	FTUP memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk pengembangan diri	1	3	21	11	4	134	3.350	1	0	1	15	23	179	4.475	-1.125
25	Motifasi dan kebersamaan para pegawai mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FTUP	1	4	12	16	7	144	3.600	0	0	2	13	25	183	4.575	-0.975

## Lampiran 4 : Hasil Pengukuran Metode IPA Dengan Responden Tenaga Kependidikan

Dimensi	No	Indikator	KENYATAAN			HARAPAN			SKOR			
			Jml Res	Total	SKOR	Jml Res	Total	SKOR	Xi	Yi	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
<i>Tangible</i>	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai	40	141	3.525	40	174	4.350	141	174	3.525	4.350
	2	Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyamanan	40	139	3.475	40	181	4.525	139	181	3.475	4.525
	3	Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja	40	148	3.700	40	184	4.600	148	184	3.700	4.600
	4	FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan	40	138	3.450	40	175	4.375	138	175	3.450	4.375
	5	Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan	40	143	3.575	40	179	4.475	143	179	3.575	4.475
<i>Reliability</i>	6	Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja	40	151	3.775	40	179	4.475	151	179	3.775	4.475

Dimensi	No	Indikator	KENYATAAN			HARAPAN			SKOR			
			Jml Res	Total	SKOR	Jml Res	Total	SKOR	$X_i$	$Y_i$	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
	7	Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas	40	155	3.875	40	182	4.550	155	182	3.875	4.550
	8	Pegawai bekerja sesuai dengan prosedur/SOP dari pekerjaan yang ditangani	40	150	3.750	40	178	4.450	150	178	3.750	4.450
	9	Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	40	152	3.800	40	180	4.500	152	180	3.800	4.500
	10	Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)	40	145	3.625	40	180	4.500	145	180	3.625	4.500
	11	FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM)	40	126	3.150	40	180	4.500	126	180	3.150	4.500
<b>Responsive</b>	12	FTUP melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan Pengembangan SDM	40	127	3.175	40	181	4.525	127	181	3.175	4.525
	13	FTUP meningkatkan produktifitas pegawai dengan menerapkan sistem manajemen mutu	40	137	3.425	40	182	4.550	137	182	3.425	4.550
	14	FTUP memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai	40	133	3.325	40	179	4.475	133	179	3.325	4.475
	15	FTUP meningkatkan komunikasi pegawai dengan memfasilitasi internet/spark	40	154	3.850	40	185	4.625	154	185	3.850	4.625
<b>Assurance</b>	16	Sistem manajemen yang diterapkan menjamin pegawai bekerja secara kondusif	40	137	3.425	40	175	4.375	137	175	3.425	4.375
	17	Rekrutmen pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku	40	137	3.425	40	177	4.425	137	177	3.425	4.425

Dimensi	No	Indikator	KENYATAAN			HARAPAN			SKOR			
			Jml Res	Total	SKOR	Jml Res	Total	SKOR	Xi	Yi	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
<i>Empathy</i>	18	FTUP menerapkan UU dan Peraturan Pemerintah dengan baik	40	132	3.300	40	175	4.375	132	175	3.300	4.375
	19	FTUP menerapkan peraturan-peraturan internal (SK Yayasan / Rektor / Dekan) dengan baik	40	145	3.625	40	179	4.475	145	179	3.625	4.475
	20	Ketrampilan pegawai FTUP memberikan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan	40	148	3.700	40	178	4.450	148	178	3.700	4.450
	21	FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan	40	143	3.575	40	180	4.500	143	180	3.575	4.500
	22	FTUP memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai	40	130	3.250	40	181	4.525	130	181	3.250	4.525
	23	FTUP memberikan kesejahteraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	40	128	3.200	40	182	4.550	128	182	3.200	4.550
	24	FTUP memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk pengembangan diri	40	134	3.350	40	179	4.475	134	179	3.350	4.475
	25	Motifasi dan kebersamaan para pegawai mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FTUP	40	144	3.600	40	183	4.575	144	183	3.600	4.575
<b>RATA-RATA SKOR</b>											<b>3,517</b>	<b>4,488</b>

**Lampiran 5 : Saran Perbaikan dari Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Pegawai Tetap)  
Tahun Akademik 2016/2017**

No	Saran Perbaikan
1	Menindaklanjuti sesuai harapan
2	SJM ditingkatkan/ISO kurang
3	Ruang 416B, C, D mohon diberi in foccus bila memungkinkan
4	Perangkat kerja seperti komputer dan printer sering tidak berfungsi dengan baik, mohon di upgrade. Untuk pekerjaan masih belum ada SOP yang jelas sehingga bingung dalam pelaksanaannya. Untuk pelatihan dan pengembangan diri tidak merata ke semua pegawai. Mohon ada SOP yang jelas untuk memudahkan dalam pelaksanaan pekerjaan dan pelatihan yang merata untuk meningkatkan kinerja pegawai
5	Internet tidak stabil (sering putus) Karakter pegawai pilih kasih Fasilitas banyak yang rusak (meja, kursi, WC, pintu, dll) Tidak ada kebersamaan antar pegawai dan dosen dengan jurusan lain.
6	Untuk lebih sinergi antar fakultas dan prodi - prodi harus diadakan rapat kerja biar menyamakan pandangan.
7	Internet tidak stabil Peraturan untuk uang/gaji sks perlu ditinjau lagi dan gaji dosen atau karyawan apakah sudah sesuai aturan negara Fasilitas dan asuransi kesehatan diberikan sesuai dengan yang ada di aturan negara
8	Karena Fakultas Teknik, maka SIM harus terbaik dari sistem-sistem fakultas lain yang ada di UP, dimana SIM dan KRS Online akan sangat terlihat dan hal ini menjadi pesaing. Kemajuan sebuah sistem merupakan nilai yang berharga dari PT lain.
9	Perlu peningkatan service excelent khususnya bagi karyawan non edukatif yang melayani perkuliahan, khususnya kelas karyawan pelayanan masih jauh dari baik
10	Terapkan sistem "Reward and Punishment" yang jelas
11	Sudah ada SJM tapi tidak ada fungsinya/tidak pengaruh, perlu ada sanksi jika ada yang melanggar/tidak sesuai SOP. Temuan dalam SJM selalu close tapi masalahnya belum close, dan masalah tersebut selalu terulang lagi. Fakultas tidak punya target capaian dan strategi-strategi untuk mengarah kepada target yang disosialisasi kepada pelaku.
12	Membangun FT perlu sinergisitas anat unit dan individu, pimpinan perlu turun sampai ke akar rumput untuk mengerti permasalahan yang ada.
13	Bila ada peraturan baru tolong sosialisasi dan ada surat resmi agar tidak ada yang dirugikan dan yang berkepentingan tidak dianggap semena-mena. Minta fasilitas yang memadai Berikan bantuan dana untuk publikasi terlebih untuk internasional/pergi ke LN Berikan fasilitas pelatihan sesuai dengan kompetensi pendidikan, kalau sudah ada berarti belum tersosialisasikan karena tidak semua tahu.
14	Belum ada tindakan perbaikan berkelanjutan untuk kondisi kejadian di kampus
15	FTUP memberikan fasilitas common room untuk warga FT dapat bersosialisasi dengan santai, sehingga tercipta chemistry untuk memulai kolaborasi lebih intens dan efektif
16	Perlu support terhadap tenaga dosen untuk kegiatan ilmiah, pelatihan/workshop bidang terkait.
17	Mohon Pak Dekan/Pimpinan FTUP memiliki agenda tiap semester untuk rapat/diskusi dengan seluruh dosen dan karyawan FTUP Mohon Pak Dekan/Pimpinan FTUP mengusahakan agar tiap prodi mampu menerbitkan jurnal terakreditasi
18	Perbaiki poin kenyataan yang tidak sesuai harapan
19	Agar ditingkatkan pernyataan tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy yang sub elemen masih nilai rendah

No	Saran Perbaikan
20	Komitmen manajemen dan staf FTUP perlu ditingkatkan terus menerus sehingga kinerjanya optimum
21	Harapan dan kenyataan yang tidak sesuai untuk ditindaklanjuti
22	Tindak lanjuti kuesioner kepuasan pelanggan
23	Keluhan pelanggan (termasuk hasil kuesioner ini) supaya ditindaklanjuti
24	Peningkatan kualitas internet agar produktifitas mahasiswa/I serta dosen dapat meningkat
25	Supaya jaringan internet diperbaiki, komputer ditambah
26	Perlu perbaikan fasilitas di kelas, seperti proyektor dan sambungan proyektor yang sudah rusak
27	Semoga kuesioner ini tidak hanya menjadi bahan kajian semata. Terima kasih
28	Infrastruktur perlu sering-sering dicek agar berfungsi maksimal
29	Perlu peningkatan komunikasi yang baik dan jelas mulai dari perencanaan, pelaksanaan sesuai waktu yang realistis. Program pengembangan SDM yang jelas dan didukung dengan arah kebijakan dalam renstra untuk menuju FTUP yang unggul memenuhi kebutuhan masyarakat secara utuh sesuai kompetensi yang diharapkan (outcomes) mampu bersaing.
30	Perlu peningkatan komunikasi , monitoring dan evaluasi kinerja untuk menunjang kinerja yang lebih baik
31	Di masa yang akan datang semoga FTUP memberikan kesempatan seluasnya bagi dosen dan karyawan untuk terus mengembangkan kompetensi diri dengan support yang optimal dari FTUP
32	Mohon dievaluasi kembali tentang SOP, Job Description dan Manajemen Mutu. Apakah ada? Jika ada apakah masih update. Jika tidak ada, apa yang sebaiknya dilakukan berkenaan dengan pertanyaan-pertanyaan di atas tentang 3 hal tersebut.