



**UNIVERSITAS PANCASILA  
FAKULTAS TEKNIK**



**LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN  
PENGUKURAN KINERJA  
PELAYANAN FTUP OLEH PEGAWAI FTUP  
TAHUN 2021/2022**

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 baik tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, maka institusi berkewajiban melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan FTUP. Oleh karena itu pada Tahun Akademik 2021/2022, 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, 12 Agustus 2022  
Ketua Pelaksana  
Pengukuran Kepuasan Pelanggan



Dr. Ir. Atie Tri Juniati, MT

# DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi .....	ii
1. Pendahuluan.....	1
2. Tujuan .....	2
3. Metode .....	2
4. Hasil yang Diharapkan.....	4
5. Waktu Pengambilan Sampel.....	4
6. Pelaksanaan .....	5
7. Hasil Kuesioner .....	5
8. Analisis Hasil Kuesioner .....	5
8.1. Nilai Kepuasan Pelanggan ..	5
8.2. Analisis GAP ..	9
8.3. Analisis <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> ..	14
8.4. Saran dan Masukan ..	16
9. Kesimpulan ..	17
Lampiran	
Saran/masukan dari kuesioner	

**KUALITAS PELAYANAN**  
**FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA**  
**TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

**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, menyebarluaskan, 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 sumber daya 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 sumber daya manusia secara keseluruhan yang pada akhirnya membentuk kompetensi bangsa yang tinggi dalam persaingan global.

Dalam rangka perbaikan yang berkesinambungan (*continuous improvement*) tentang aspek pelayanan kepada pelanggan dalam hal ini adalah Tenaga Pendidik (Dosen) dan Tenaga Kependidikan (Tendik) FTUP, maka institusi berkewajiban melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh FTUP. Oleh karena itu pada tahun akademik 2021 - 2022, FTUP kembali akan melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan FTUP yang dirasakan oleh Dosen dan Tendik. Penilaian kinerja ini dipandang perlu dalam kaitannya dengan tercapainya Tridharma Perguruan Tinggi.

Evaluasi kinerja pelayanan FTUP ini dilakukan untuk menilai pelayanan FTUP yang diberikan kepada Dosen dan Tendik sebagai pelanggan dari 9 (sembilan) program Studi yang ada di lingkungan FTUP dan unit kerja fakultas, yaitu Program Studi Arsitektur, Teknik Sipil, Teknik Mesin, Teknik Industri, Teknik Informatika dan Teknik elektro, Magister Teknik

Mesin, dan Unit Kerja Fakultas. Evaluasi kinerja pelayanan FTUP dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada semua Dosen dan Tendik FTUP dengan status tetap pada tahun akademik 2021 - 2022.

## 2. TUJUAN

Tujuan dari kegiatan ini adalah mengetahui kinerja Pelayanan FTUP yang diukur berdasarkan hasil kepuasan pelanggan dalam hal ini pelanggan adalah Dosen dan Tendik. Hasil dari penelitian ini akan memberikan rekomendasi bagi institusi untuk membuat perencanaan dan tindakan perbaikan yang diperlukan guna mencapai kepuasan pelanggan.

Evaluasi yang akan diselenggarakan ini merupakan evaluasi terhadap kondisi dan kinerja institusi. Institusi perlu mengetahui apa yang menjadi **Ekspektasi/Harapan/Kepentingan** (*expectation*) pelanggan dan bagaimana **Persepsi/Kenyataan** (*perception*) terhadap kinerja institusi. Terjadinya gap antara ekspektasi/harapan/kepentingan dengan persepsi/kenyataan merupakan hal yang mungkin terjadi. Kondisi ini menunjukkan adanya peluang perbaikan sistem sehingga prinsip perbaikan berkelanjutan dapat berjalan secara berkesinambungan.

Penilaian kinerja Layanan FTUP dilakukan sesuai dengan 5 dimensi kualitas yang digunakan pada metode *Servqual*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

## 3. METODE

Metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan (Dosen dan Tendik dilingkungan FTUP) terhadap layanan FTUP adalah *Service Quality*. Metode ini menilai gap antara Ekspektasi/Harapan/Kepentingan dengan Persepsi/Kenyataan mahasiswa dalam lima dimensi yakni dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Adapun definisi dari masing-masing dimensi kualitas di atas adalah sebagai berikut:

- 1) *Tangibles* adalah kemampuan institusi dalam memberikan layanannya kepada pelanggan. Dimensi tangibles ini merupakan pelayanan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pelanggan dan biasanya dalam bentuk penampilan fasilitas fisik, peralatan dan personel.
- 2) *Reliability* adalah kemampuan institusi dalam memberikan layanan yang dijanjikan dan dapat diandalkan serta akurat dalam waktu tertentu.
- 3) *Responsiveness* adalah bagaimana institusi memberikan layanan yang responsif (cepat) terhadap keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dimensi ini disebut juga sebagai tanggung jawab dari institusi terhadap pelanggannya.
- 4) *Assurance* adalah kemampuan institusi yang dinilai berdasarkan pengetahuan, cara penyampaian, kesopanan terhadap pelanggan, dan kepercayaan diri yang ditunjukkan oleh institusi tersebut.
- 5) *Emphaty* adalah kemampuan institusi untuk memberikan perhatian dan perduli terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pelanggannya.

Pernyataan pada kuesioner Layanan FTUP terhadap Dosen dan Tendik didasari pada lima dimensi kualitas dan disusun menjadi 25 pernyataan. Masing-masing dimensi kualitas

terdiri dari 5 atribut pernyataan yang diharapkan dapat mewakili dimensi kualitas tersebut. Metode *Service Quality* bertujuan untuk mendeteksi pendapat Dosen dan Tendik mengenai tingkat KEPENTINGAN dan KENYATAAN melalui pengisian kuesioner. Selisih nilai Ekspektasi/Harapan/Keperluan terhadap nilai Persepsi/Kenyataan menunjukkan adanya Gap pada masing-masing pernyataan. Nilai Gap merupakan indikator akan tercapainya kepuasan pelanggan, sehingga semakin kecil nilai Gap maka ketercapaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja layanan semakin tinggi. Kuesioner telah dirancang untuk memperoleh nilai Ekspektasi/Harapan/Keperluan dan Persepsi/Kenyataan dari pelanggan (Dosen dan Tendik).

Kuesioner dibuat menggunakan skala Likert dengan 5 kategori seperti yang ditunjukkan pada **Tabel 1** dengan Interpretasi hasil penilaian kepuasan pelanggan terhadap Layanan FTUP sesuai dengan **Tabel 2**, dan menjadi tolak ukur penilaian kinerja Layanan FTUP.

**Tabel 1. Skala Likert Kuesioner Kepuasan Layanan FTUP**

No	Keterangan	Nilai
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Cukup Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

**Tabel 2. Interpretasi Hasil Penilaian Kepuasan Mahasiswa**

No	Rentang Nilai	Keterangan	Kategori
1	> 4,25	Sangat baik	A
2	3,46 - 4,25	Baik	B
3	2,66 - 3,45	Cukup baik	C
4	1,85 - 2,65	Kurang baik	D
5	< 1,85	Sangat kurang	E

Kuesioner disebarakan secara daring dengan menggunakan format *google form*. Hasil pengisian kuesioner diperoleh informasi jumlah Dosen dan Tendik yang sudah melakukan pengisian kuesioner, yaitu 90 Dosen dan 44 Tendik. Sebaran Dosen yang telah mengisi kuesioner terdiri dari Program Studi S1 Arsitektur 15, S1 Teknik Sipil 13, S1 Teknik Mesin 17, S1 Teknik Industri 14, S1 Teknik Informatika 9, S1 Teknik Elektro 6, D3 Teknik Elektro 4, D3 Teknik Mesin 6, dan Magister Teknik Mesin 6 Dosen. Banyaknya jumlah Dosen yang telah melakukan pengisian kuesioner jika dibandingkan dengan jumlah populasi dan menggunakan tingkat keyakinan 95% masih belum mencapai standar sampel, tetapi jika menggunakan tingkat keyakinan 90% maka jumlah Dosen yang sudah mengisi kuesioner masuk kedalam standar sampel. Oleh karena itu jumlah Dosen dan Tendik yang akan diukur kepuasannya sebanyak 90 Dosen dan 44 Tendik. Jumlah Dosen tetap FTUP saat ini  $\pm 125$  Dosen, sehingga dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, maka jumlah sampel yang diambil sebanyak 95 Dosen, dan jika menggunakan tingkat keyakinan 90%, maka jumlah sampel yang diambil sebanyak 56 Dosen. Untuk tenaga kependidikan (Tendik) jumlah sampel yang diambil dengan menggunakan tingkat keyakinan 95% adalah 38 Tendik, sedangkan jumlah responden tenaga kependidikan (tendik) telah melampaui hasil perhitungan jumlah sampel. Adapun rumus pengambilan sampel menggunakan rumus

Slovin adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N d^2 + 1}$$

Dimana :

- n = Jumlah sampel
- N = Jumlah Populasi
- d = margin kesalahan

#### 4. HASIL YANG DIHARAPKAN

Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan Dosen dan Tendik terhadap layanan FTUP dengan cara mengukur besarnya gap antara Ekspektasi dan Persepsi. Dengan mengetahui gap tersebut, maka institusi berkewajiban untuk memperkecil sejauh mungkin, karena tujuan institusi adalah berusaha untuk memenuhi kepuasan pelanggan (Dosen dan Tendik). Gap antara Ekspektasi/Harapan/Kepentingan dan Persepsi/Kenyataan perlu dianalisis dan kemudian dilakukan perumusan untuk tindakan perbaikan.

#### 5. WAKTU PENGAMBILAN SAMPEL

Pengambilan sampel dilakukan selama 14 hari kerja, yaitu pada tanggal 14 Juli sampai dengan 3 Agustus 2022. Sampel kuesioner hasil penilaian Mahasiswa yang telah terekam, kemudian diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan sudah valid dan reliabel atau belum. Uji Validitas dilakukan menggunakan persamaan berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum x.y - \sum x \cdot \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

- x = skor tiap pernyataan untuk masing-masing responden
- y = skor total seluruh pernyataan masing-masing responden
- n = jumlah sampel

Setelah dilakukan uji validitas untuk masing-masing pernyataan kuesioner, dilanjutkan dengan menguji keandalannya (uji reliabilitas). Uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach alpha, dimana rentangnya adalah sebagai berikut :

- 1) Alpha < 0,50 menunjukkan reliabilitas rendah
- 2) 0,5 < alpha < 0,7 menunjukkan reliabilitas moderat
- 3) Alpha > 0,70 menunjukkan bahwa reliabilitas mencukupi
- 4) Alpha > 0,80 menunjukkan bahwa reliabilitas dari instrument tersebut kuat.

Perhitungan realibilitas menggunakan persamaan dibawah ini :

$$R = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

Keterangan:

- R = Reliabilitas instrumen
- k = Banyaknya butir pernyataan
- $\sigma b^2$  = Varians tiap butir pernyataan

$\sigma^2$  = Varians dari skor total seluruh pernyataan masing-masing responden

Hasil Uji Validitas dari masing-masing pernyataan dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 91 responden, maka nilai r tabel dengan tingkat kesalahan 1% adalah 0,2687. Nilai r hitung dari masing-masing pernyataan  $\geq 0,62$ , sehingga nilai ini menunjukkan bahwa semua pernyataan kuesioner adalah valid ( $r$  hitung  $>$   $r$  tabel). Hasil uji dapat dilihat dibawah ini.

Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Hasil	0,62	0,62	0,64	0,71	0,76	0,75	0,62	0,68	0,79
Pernyataan	10	11	12	13	14	15	16	17	
Hasil	0,81	0,77	0,76	0,70	0,75	0,76	0,80	0,82	
Pernyataan	18	19	20	21	22	23	24	25	
Hasil	0,67	0,68	0,80	0,77	0,83	0,82	0,68	0,75	

Setelah semua pernyataan dinyatakan valid, dilanjutkan melakukan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah instrument kuesioner tersebut dapat diandalkan atau tidak. Hasil uji reliabilitas diketahui nilai R nya adalah 0,96. Nilai ini menunjukkan bahwa instrument tersebut dapat diandalkan dan kuat karena lebih besar dari 0,8.

## 6. PELAKSANAAN

Pelaksanaan Kualitas Pelayanan FTUP ini dipimpin oleh Ketua SJM bersama tim yang bertanggung jawab kepada Wadek I dan Wadek II. Laporan Kualitas Pelayanan FTUP disampaikan kepada Dekan dengan tembusan kepada Satuan Jaminan Mutu (SJM).

## 7. HASIL KUESIONER

Bagian penting yang dihasilkan dari kuesioner ini yakni *Level of Importance* (LoI), *Level of Performance* (LoP), dan GAP antara Ekspektasi/Harapan/Kepentingan dengan Persepsi/Kenyataan. Gap menunjukkan adanya jarak antara Ekspektasi dengan Persepsi. *Level of Performance* (Nilai Persepsi/Kenyataan) dapat juga dianggap sebagai tingkat kepuasan Dosen dan Tendik terkait Layanan FTUP.

## 8. ANALISIS HASIL KUESIONER

### 8.1 Nilai Kepuasan Pelanggan

Pada bagian ini akan dikemukakan tentang hasil isian kuesioner yang menjelaskan pandangan mahasiswa FTUP tentang *Level of Performance* atau tingkat kepuasan dari lima kelompok Layanan FTUP dan analisis gap yang digunakan untuk mengetahui jarak antara Ekspektasi dan Persepsi.

Hasil pengukuran *Level of Importance* atau tingkat kepentingan dan *Level of Performance* atau tingkat kepuasan dari 91 dan 44 responden dalam hal ini adalah Dosen dan tenaga kependidikan FTUP terhadap lima dimensi kualitas Layanan FTUP dapat dilihat pada **Tabel 3**, dan **Tabel 4**. Tabel 3 dan Tabel 4 juga menunjukkan nilai persepsi hasil pengukuran pada tahun akademik sebelumnya (Tahun akademik 2020/2021).



**Tabel 3. Hasil Kuesioner Ekspektasi dan Persepsi Dosen**

No urut	Dimensi Kualitas	Ekspektasi Rata-rata	Persepsi Rata-rata	Persepsi TA 2020/2021
1	<i>Tangibles</i>	3,96	3,21	3,67
2	<i>Reliability</i>	3,99	3,20	3,79
3	<i>Responsiveness</i>	3,95	3,15	3,68
4	<i>Assurance</i>	3,93	3,28	3,82
5	<i>Emphaty</i>	3,98	3,31	3,88

**Tabel 4. Hasil Kuesioner Ekspektasi dan Persepsi Tendik**

No urut	Dimensi Kualitas	Ekspektasi Rata-rata	Persepsi Rata-rata	Persepsi TA 2020/2021
	<i>Tangibles</i>	4,43	3,69	3,71
2	<i>Reliability</i>	4,59	3,95	3,78
3	<i>Responsiveness</i>	4,55	3,74	3,69
4	<i>Assurance</i>	4,45	3,88	3,83
5	<i>Emphaty</i>	4,50	3,86	3,76

Dosen FTUP berpendapat bahwa kinerja Layanan FTUP masuk kedalam kategori Baik dengan rata-rata nilai kepuasan (nilai persepsi) adalah 3,23. Adapun nilai kepuasan masing-masing dimensi kualitas adalah sebagai berikut; *Tangibles* 3,21, *Reliability* 3,20, *Responsiveness* 3,15, *Assurance* 3,28, dan *Emphaty* 3,31. Nilai ini berada dibawah standar mutu kepuasan pelanggan yang telah ditetapkan oleh institusi yaitu  $\geq 3,5$ . Masing-masing nilai kepuasan dari lima dimensi kualitas layanan FTUP masuk ke dalam kategori C atau Cukup Baik. Hasil ini jika dibandingkan dengan nilai kepuasan pelayanan FT terhadap dosen pada tahun akademik 20/21 mengalami penurunan, pada tahun akademik 20/21 nilai kepuasan berada pada kategori B dengan nilai 3,77. Selain menurunnya nilai kepuasan dosen terhadap layanan FTUP, ekspektasi (harapan) dosen terhadap layanan FTUP juga menurun, ini menunjukkan bahwa dosen tidak terlalu memiliki harapan tinggi terhadap layanan FTUP.

Hasil pengukuran kepuasan pelanggan untuk Tendik memiliki nilai Baik dengan rata-rata kepuasannya adalah 3,82. Nilai kepuasan ini jika dilihat dari masing-masing dimensi kualitas adalah sebagai berikut; *Tangibles* 3,69, *Reliability* 3,95, *Responsiveness* 3,74, *Assurance* 3,88, dan *Emphaty* 3,86. Nilai kepuasan tendik jika dibanding dengan tahun akademik 2020/2021 mengalami peningkatan. Ini menunjukkan bahwa Tendik puas terhadap layanan FTUP. Selain itu ekspektasi (harapan) tendik terhadap layanan FTUP juga meningkat, sehingga dapat dikatakan bahwa tendik memiliki kepercayaan jika FTUP dapat terus meningkatkan layanannya. Setelah diketahui nilai kepuasan seluruh Dosen dan Tendik, dilanjutkan dengan menghitung nilai kepuasan Dosen dari masing-masing program studi. Hal ini dilakukan agar prioritas perbaikan menjadi lebih terarah dan jelas. Nilai kepuasan Dosen terhadap Layanan FTUP dapat dilihat pada **Tabel 5**.

**Tabel 5. Hasil Penilaian Kepuasan Dosen Berdasarkan Program Studi**

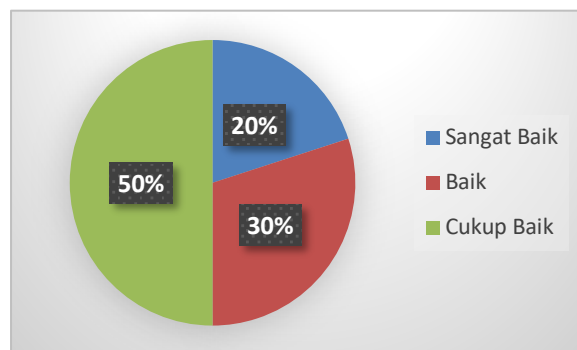
No	Program Studi	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Emphaty</i>	Rata-rata
1	S1 - Arsitektur	3,07	3,08	2,99	3,20	3,23	3,11
2	S1 - Teknik Mesin	3,07	3,18	3,24	3,20	3,25	3,19
3	S1 - Teknik Sipil	2,95	3,02	3,05	2,95	3,05	3,00
4	S1 - Teknik Elektro	3,47	3,57	3,27	3,47	3,53	3,46

**Lanjutan Tabel 5.**

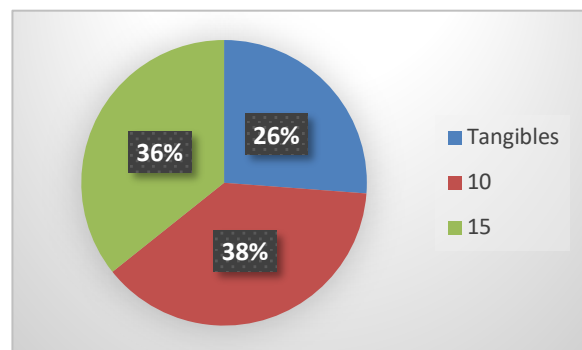
No	Program Studi	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty	Rata-rata
5	S1 - Teknik Industri	3,34	3,11	3,07	3,43	3,39	3,27
6	S1 - Teknik Informatika	3,36	3,18	3,04	3,07	3,24	3,18
7	D3 - Teknik Mesin	3,47	3,87	3,60	4,13	3,87	3,79
8	D3 - Teknik Elektro	3,35	3,25	3,15	3,40	3,40	3,31
9	Magister T. Mesin	3,33	3,13	3,27	3,33	3,33	3,28

Nilai kepuasan Dosen masing-masing Program Studi terhadap Layanan FTUP rata-rata berada di bawah standar yang telah ditetapkan institusi ( $\geq 3,5$ ), sehingga kinerja Layanan FTUP berada pada rentang nilai 2,66 sampai 3,45 dengan kategori C atau Cukup Baik. Dari 9 program studi yang ada di FTUP, sebanyak 2 program studi dengan nilai kepuasan masuk ke dalam kategori Baik, yaitu program studi S1 Teknik Elektro (3,46) dan D3 Teknik Mesin (3,79). Tetapi jika disesuaikan dengan standar kepuasan FTUP, maka hanya program studi D3 Teknik Mesin saja yang sudah melampaui standar.

Selain menilai rata-rata kepuasan Dosen dan Tendik terhadap Layanan FTUP di masing-masing program studi dan unit kerja, laporan ini juga menganalisis jumlah persentase rata-rata kepuasan masing-masing Dosen dan Tendik yang menjadi responden (91 Dosen dan 44 Tendik). Hasil pengukuran kepuasan masing-masing Dosen diperoleh bahwa 20% Dosen menilai kinerja Layanan FTUP “Sangat Baik”, 30% menilai “Baik”, dan 50% menilai “Cukup Baik”. Untuk tenaga kependidikan 26% menilai “Sangat Baik”, 38% menilai “Baik”, dan 36% menilai “Cukup Baik”. Persentase hasil penilaian dapat dilihat pada **Gambar 1** dan **Gambar 2**.

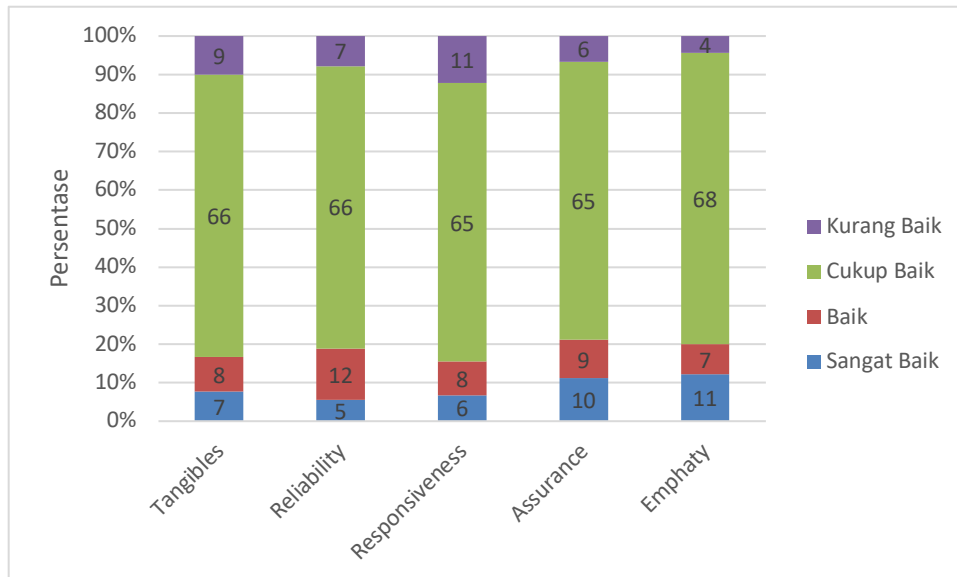


**Gambar 1. Persentase Kepuasan Dosen Terhadap Layanan FTUP**

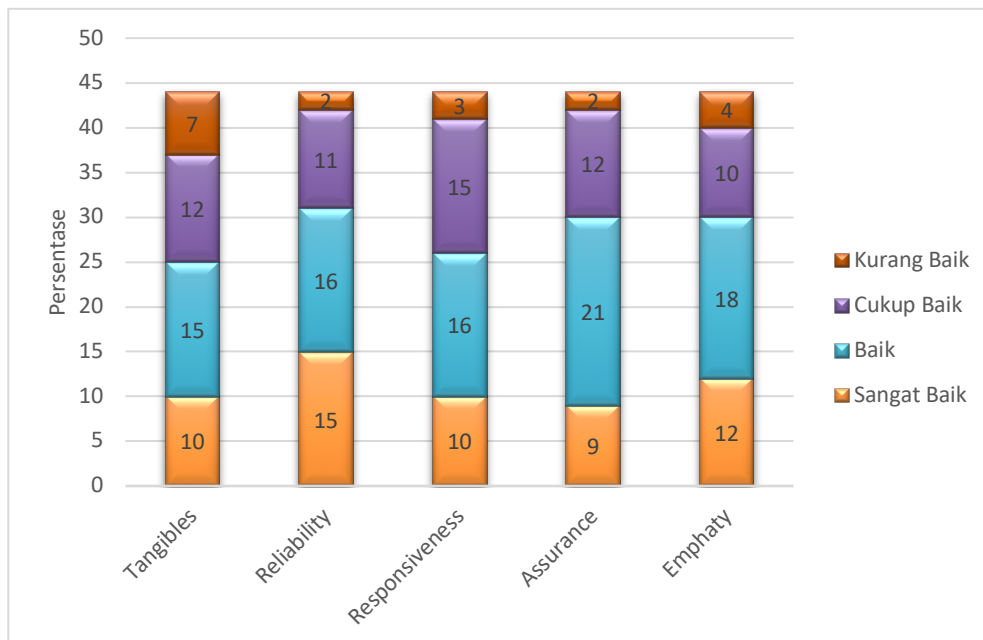


**Gambar 2. Persentase Kepuasan Tendik Terhadap Layanan FTUP**

Selain hasil penilaian kepuasan masing-masing Dosen dan Tendik terhadap Layanan FTUP, dapat diketahui juga persentase kepuasan masing-masing Dosen dan Tendik dari masing-masing dimensi kualitas seperti terlihat pada **Gambar 3** dan **Gambar 4**.



**Gambar 3. Persentase Kepuasan Dosen terhadap Lima Dimensi Kualitas Pelayanan**



**Gambar 4. Persentase Kepuasan Dosen terhadap Lima Dimensi Kualitas Pelayanan**

Nilai kepuasan yang tergambar pada **Gambar 3** dan **Gambar 4** menunjukkan masih adanya Dosen dan Tendik yang menilai kinerja Layanan FTUP masuk ke dalam kategori D (Kurang Baik) dan kategori C (Cukup Baik). Ini menunjukkan tingginya ketidakpuasan yang dirasakan Dosen dan Tendik terhadap Layanan FTUP. Untuk memperbaiki permasalahan ini maka perlu dianalisis lebih lanjut atribut mutu dari masing-masing dimensi kualitas yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan. Oleh karena itu penilaian kepuasan Dosen dan Tendik dilanjutkan dengan menghitung nilai Gap atribut mutu dari masing-masing dimensi kualitas.

## 8.2 Analisis Gap

Analisis Gap digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara nilai Persepsi/Kenyataan terhadap nilai Ekspektasi/Harapan/Kepentingan, sehingga dapat ditentukan langkah-langkah apa yang perlu diambil untuk berpindah dari kondisi saat ini ke kondisi yang diinginkan. Nilai Gap antara Ekspektasi dengan Persepsi dapat dilihat pada **Tabel 6**.

**Tabel 6. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi dan Persepsi Dosen FTUP**

Dimensi Kualitas	No.	Pernyataan Kuesioner	E	P	Gap	Rank
			AV	AV		
Tangibles	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai.	3,84	3,14	-0,70	13
	2	Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyamanan.	4,02	3,29	-0,73	11
	3	Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja.	3,97	3,14	-0,83	4
	4	FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan.	3,95	3,24	-0,71	12
	5	Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan	4,00	3,21	-0,79	8
Reliability	6	Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja	4,00	3,12	-0,88	1
	7	Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas	3,95	3,25	-0,70	
	8	Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP	4,02	3,20	-0,82	5
	9	Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.	3,97	3,27	-0,70	13
	10	Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan).	4,00	3,14	-0,86	2
Responsiveness	11	FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM).	3,98	3,17	-0,81	6
	12	FTUP melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan Pengembangan SDM.	4,03	3,15	-0,88	1
	13	Sistem manajemen yang diterapkan dapat meningkatkan produktivitas pegawai.	3,94	3,1	-0,84	3
	14	FTUP memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai.	3,93	3,12	-0,81	6
	15	Komunikasi internal sudah terlaksana dengan baik	3,86	3,17	-0,69	14
Assurance	16	Sistem manajemen yang diterapkan menjamin pegawai bekerja secara kondusif.	3,97	3,17	-0,80	7
	17	Rekrutmen pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku.	3,86	3,17	-0,69	14
	18	FTUP menerapkan UU dan Peraturan Pemerintah dengan baik.	3,93	3,44	-0,49	18
	19	FTUP menerapkan peraturan-peraturan internal (SK Yayasan / Rektor / Dekan) dengan baik.	3,91	3,43	-0,48	19
	20	Ketrampilan pegawai FTUP memberikan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan.	3,95	3,18	-0,77	10
Emphaty	21	FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan.	4,00	3,22	-0,78	9
	22	FTUP memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai.	4,02	3,21	-0,81	6
	23	FTUP memberikan kesejahteraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	3,95	3,31	-0,64	15
	24	FTUP memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk pengembangan diri.	4,00	3,39	-0,61	16
	25	Motivasi dan kebersamaan para pegawai mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FTUP.	3,92	3,41	-0,51	17

**Tabel 7. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi dan Persepsi Tendik FTUP**

Dimensi Kualitas	No.	Pernyataan Kuesioner	E	P	Gap	Rank
			AV	AV		
Tangibles	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai.	4,43	3,63	-0,70	8
	2	Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyamanan.	4,52	3,70	-0,82	5
	3	Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja.	4,40	3,18	-0,59	11
	4	FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan.	4,43	3,68	-0,75	7
	5	Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan	4,45	3,59	-0,86	3

Lanjutan Tabel 7.

Dimensi Kualitas	No.	Pernyataan Kuesioner	E	P	Gap	Rank
			AV	AV		
Reliability	6	Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja	4,56	3,81	-0,75	7
	7	Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas	4,61	4,11	-0,50	16
	8	Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP	4,52	3,91	-0,61	10
	9	Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.	4,63	4,22	-0,41	17
	10	Pegawai bekerja sesuai dengan <i>job description</i> (uraian jabatan).	4,61	3,66	-0,95	1
Responsiveness	11	FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM).	4,59	3,80	-0,79	6
	12	FTUP melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan Pengembangan SDM.	4,66	3,73	-0,93	2
	13	Sistem manajemen yang diterapkan dapat meningkatkan produktivitas pegawai.	4,54	3,70	-0,84	4
	14	FTUP memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai.	4,52	3,59	-0,93	2
	15	Komunikasi internal sudah terlaksana dengan baik	4,45	3,89	-0,56	13
Assurance	16	Sistem manajemen yang diterapkan menjamin pegawai bekerja secara kondusif.	4,41	3,84	-0,57	12
	17	Rekrutmen pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku.	4,47	3,88	-0,59	11
	18	FTUP menerapkan UU dan Peraturan Pemerintah dengan baik.	4,41	3,79	-0,61	10
	19	FTUP menerapkan peraturan-peraturan internal (SK Yayasan / Rektor / Dekan) dengan baik.	4,45	3,93	-0,52	15
	20	Ketrampilan pegawai FTUP memberikan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan.	4,47	3,93	-0,54	14
Empathy	21	FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan.	4,54	3,97	-0,57	12
	22	FTUP memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai.	4,47	3,68	-0,79	6
	23	FTUP memberikan kesejahteraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	4,47	3,89	-0,59	11
	24	FTUP memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk pengembangan diri.	4,47	3,82	-0,65	9
	25	Motivasi dan kebersamaan para pegawai mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FTUP.	4,54	3,95	-0,59	11

Berdasarkan hasil analisis Gap, kinerja Layanan FTUP terhadap Dosen yang perlu ditingkatkan terlebih dahulu adalah atribut mutu yang memiliki nilai Gap paling besar yaitu Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja, dan FTUP melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan Pengembangan SDM. Untuk kinerja Layanan FTUP terhadap Tendik yang perlu ditingkatkan adalah Pegawai bekerja sesuai dengan *job description* (uraian jabatan). Selain atribut mutu yang sudah disebutkan di atas, atribut mutu lainnya yang perlu diperbaiki sesuai dengan prioritas perbaikannya (peringkat teratas) dapat dilihat pada Tabel 6 dan Tabel 7. Hasil analisis Gap juga dilakukan untuk 5 Program Studi dengan rata-rata kepuasan berada dibawah kepuasan total Dosen FTUP dan 4 program studi lainnya. Analisis Gap masing-masing prodi dapat dilihat pada **Tabel 8**.

**Tabel 8. Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Terhadap Dosen Untuk Program Studi**

No.	D3-Teknik Elektro				S1-Teknik Industri				S1-Teknik Informatika				S1-Teknik Sipil				S1-Teknik Elektro			
	E	P	Gap	Prioritas	E	P	Gap	Prioritas	E	P	Gap	Prioritas	E	P	Gap	Prioritas	E	P	Gap	Prioritas
1	3,00	3,00	0,00	3	4,29	3,14	-1,14	5	4,11	3,44	-0,67	7	4,08	3,00	-1,08	11	3,33	3,33	0,00	2
2	3,50	3,50	0,00	3	4,43	3,50	-0,93	7	4,78	3,67	-1,11	7	3,62	3,08	-0,54	7	4,33	3,67	-0,66	1
3	4,00	3,50	-0,50	1	4,29	2,93	-1,36	4	4,56	3,11	-1,44	1	3,77	3,00	-0,77	10	4,00	3,33	-0,67	1
4	3,50	3,25	-0,25	2	4,43	3,57	-0,86	8	4,56	3,22	-1,33	3	3,77	2,77	-1,00	4	4,00	3,50	-0,50	3
5	3,50	3,50	0,00	3	4,29	3,57	-0,71	4	4,78	3,33	-1,44	6	3,92	2,92	-1,00	8	3,67	3,50	-0,17	2
6	3,00	3,00	0,00	3	4,29	3,00	-1,29	7	4,56	2,89	-1,67	3	3,77	2,92	-0,85	1	4,00	3,67	-0,33	2
7	4,00	3,50	-0,50	1	4,43	3,14	-1,29	9	4,56	3,33	-1,22	5	3,46	3,15	-0,31	2	4,00	3,67	-0,33	2
8	3,50	3,00	-0,50	1	4,29	3,00	-1,29	4	4,78	3,22	-1,56	7	3,92	3,00	-0,92	1	4,00	3,50	-0,50	2
9	4,00	3,50	-0,50	1	4,29	3,21	-1,08	10	4,33	3,44	-0,89	7	3,62	3,15	-0,47	2	4,33	3,67	-0,66	3
10	3,50	3,25	-0,25	2	4,43	3,21	-1,22	4	4,56	3,00	-1,56	2	3,92	2,85	-1,07	5	4,00	3,33	-0,67	3
11	3,00	3,00	0,00	3	4,21	3,14	-1,07	1	4,78	3,22	-1,56	2	3,92	3,00	-0,92	7	4,00	3,33	-0,67	2
12	3,50	3,50	0,00	3	4,21	2,86	-1,36	1	4,78	3,11	-1,67	4	4,08	2,92	-1,06	8	3,67	3,33	-0,34	2
13	3,50	3,25	-0,25	2	4,07	3,00	-1,07	4	4,11	3,00	-1,11	3	4,08	3,08	-1,00	4	4,33	3,00	-1,33	1
14	3,00	2,75	-0,25	2	4,29	2,93	-1,36	1	4,33	2,89	-1,44	6	4,08	3,08	-1,00	8	3,67	3,50	-0,17	5
15	3,50	3,25	-0,25	2	4,14	3,43	-0,71	10	4,33	3,00	-1,33	3	3,92	3,15	-0,87	7	3,67	3,17	-0,50	3
16	3,50	3,00	-0,50	1	4,00	3,14	-0,86	3	4,78	2,89	-1,89	4	3,77	3,00	-0,77	3	4,33	3,50	-0,83	2
17	3,50	3,50	0,00	3	4,14	3,29	-0,86	10	4,56	2,89	-1,67	6	3,46	2,85	-0,61	9	4,00	3,33	-0,67	3
18	3,50	3,50	0,00	3	4,14	3,71	-0,29	7	4,56	3,44	-1,11	6	3,62	3,00	-0,62	10	4,33	3,67	-0,66	4
19	3,50	3,50	0,00	3	4,14	3,86	-0,29	11	4,56	2,89	-1,67	7	3,46	2,92	0,54	12	4,33	3,67	-0,66	3
20	4,00	3,50	-0,50	1	4,14	3,14	-1,00	6	4,56	3,22	-1,33	4	3,62	3,00	-0,62	10	4,00	3,17	-0,83	3
21	3,00	3,00	-0,50	1	4,14	3,14	-1,00	2	4,78	3,22	-1,56	4	4,08	3,15	-0,93	6	4,00	3,50	-0,50	1
22	4,00	3,50	-0,50	1	4,29	3,43	-0,86	9	4,78	3,22	-1,56	5	3,77	2,92	-0,85	8	4,33	3,50	-0,83	2
23	3,50	3,50	0,00	3	4,29	3,43	-0,86	9	4,56	3,22	-1,33	5	3,77	3,00	-0,77	10	4,00	3,67	-0,33	2
24	3,50	3,50	0,00	3	4,14	3,43	-0,71	7	4,56	3,22	-1,33	8	3,62	3,00	0,62	13	4,00	3,33	-0,67	2
25	3,50	3,50	0,00	3	3,93	3,50	-0,43	9	4,56	3,33	-1,22	7	3,46	3,15	0,31	12	4,33	3,67	-0,66	2

Lanjutan Tabel 8.

No.	D3-Teknik Mesin				S1-Teknik Mesin				S1-Arsitektur				Manajemen Teknik Mesin			
	E	P	Gap	Prioritas	E	P	Gap	Prioritas	E	P	Gap	Prioritas	E	P	Gap	Prioritas
1	3,67	3,33	-0,34		3,59	3,12	-0,47	7	3,80	2,93	-0,87	5	4,00	3,33	-0,67	1
2	4,00	3,33	-0,67	1	3,71	3,06	-0,65	3	3,93	3,07	-0,86	6	4,00	3,33	-0,67	1
3	4,00	3,33	-0,67	1	3,59	3,18	-0,41	8	4,07	3,13	-0,94	3	3,67	3,33	-0,34	2
4	4,00	3,67	-0,33	2	3,47	3,06	-0,41	8	3,93	3,27	-0,66	10	4,00	3,33	-0,67	1
5	4,00	3,67	-0,33	2	3,71	2,94	-0,77	1	3,93	2,93	-1,00	2	4,00	3,33	-0,67	1
6	4,00	4,00	0,00		3,82	3,24	-0,58	5	4,07	2,80	-1,07	1	4,00	3,33	-0,67	1
7	4,00	3,67	-0,33	2	3,59	3,12	-0,47	7	4,07	3,27	-0,80	7	3,67	3,00	-0,67	1
8	4,00	3,67	-0,33	2	3,71	3,35	-0,36	9	4,07	3,20	-0,87	5	3,67	3,00	-0,67	1
9	4,00	4,00	0,00		3,82	3,24	-0,58	5	3,93	3,00	-0,93	4	3,67	3,00	-0,67	1
10	4,00	4,00	0,00		3,71	2,94	-0,77	1	3,80	3,13	-0,67	9	4,00	3,33	-0,67	1
11	4,00	3,67	-0,33	2	3,82	3,29	-0,53	6	3,80	2,93	-0,87	5	4,00	3,33	-0,67	1
12	4,00	3,67	-0,33	2	3,82	3,41	-0,41	8	3,93	2,93	-1,00	2	4,00	3,33	-0,67	1
13	4,00	3,67	-0,33	2	3,59	3,06	-0,53	6	3,93	3,00	-0,93	4	4,00	3,33	-0,67	1
14	3,67	3,67	0,00		3,71	3,24	-0,47	7	3,93	3,00	-0,93	4	4,00	3,33	-0,67	1
15	4,00	3,33	-0,67	1	3,59	3,18	-0,41	8	3,80	3,07	-0,73	8	3,67	3,00	-0,67	1
16	4,00	3,67	-0,33	2	3,71	3,12	-0,59	4	3,93	3,27	-0,66	10	4,00	3,33	-0,67	1
17	4,00	4,33	+0,33		3,47	3,06	-0,41	8	3,93	3,00	-0,93	4	4,00	3,33	-0,67	1
18	4,00	4,33	+0,33		3,59	3,35	-0,24	11	3,93	3,27	-0,66	10	4,00	3,33	-0,67	1
19	4,00	4,33	+0,33		3,59	3,47	-0,12	12	3,93	3,33	-0,60	11	4,00	3,33	-0,67	1
20	4,00	4,00	0,00		3,71	3,00	-0,71	2	3,93	3,13	-0,80	7	4,00	3,33	-0,67	1
21	4,00	4,00	0,00		3,71	3,12	-0,59	4	3,93	3,07	-0,86	6	4,00	3,33	-0,67	1
22	4,00	3,67	-0,33	2	3,59	2,94	-0,65	3	3,93	3,13	-0,80	7	4,00	3,33	-0,67	1
23	4,00	3,67	-0,33	2	3,59	3,12	-0,47	7	3,93	3,40	-0,53	12	4,00	3,33	-0,67	1
24	4,00	4,00	0,00		4,06	3,71	-0,35	10	3,93	3,20	-0,73	8	4,00	3,33	-0,67	1
25	4,00	4,00	0,00		3,82	3,35	-0,47	7	3,93	3,33	-0,60	11	4,00	3,33	-0,67	1

Hasil analisis Gap masing-masing program studi dapat dilihat pada **Tabel 9**.

**Tabel 9. Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Terhadap Dosen**

Dimensi Kualitas	Atribut Mutu
<b>S1 Teknik Mesin</b>	
Tangibles	Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan.
Reliability	Pegawai bekerja sesuai dengan job description.
<b>S1 Teknik Sipil</b>	
Reliability	Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja.
	Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP.
<b>S1 Arsitektur</b>	
Reliability	Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja.
<b>S1 Teknik Elektro</b>	
Tangibles	Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyamanan.
	Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja.
Responsiveness	Sistem manajemen yang diterapkan dapat meningkatkan produktifitas pegawai.
Emphaty	FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan.
<b>S1 Teknik Industri</b>	
Responsiveness	FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM).
	FTUP melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan pengembangan SDM.
	FTUP memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai.
<b>S1 Teknik Informatika</b>	
Tangibles	Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja.
<b>D3 Teknik Mesin</b>	
Tangibles	Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyamanan.
	Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja.
Responsiveness	Komunikasi internal sudah terlaksana dengan baik.
<b>D3 Teknik Elektro</b>	
Tangibles	Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja.
Reliability	Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas.
	Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP.
	Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah, dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan .



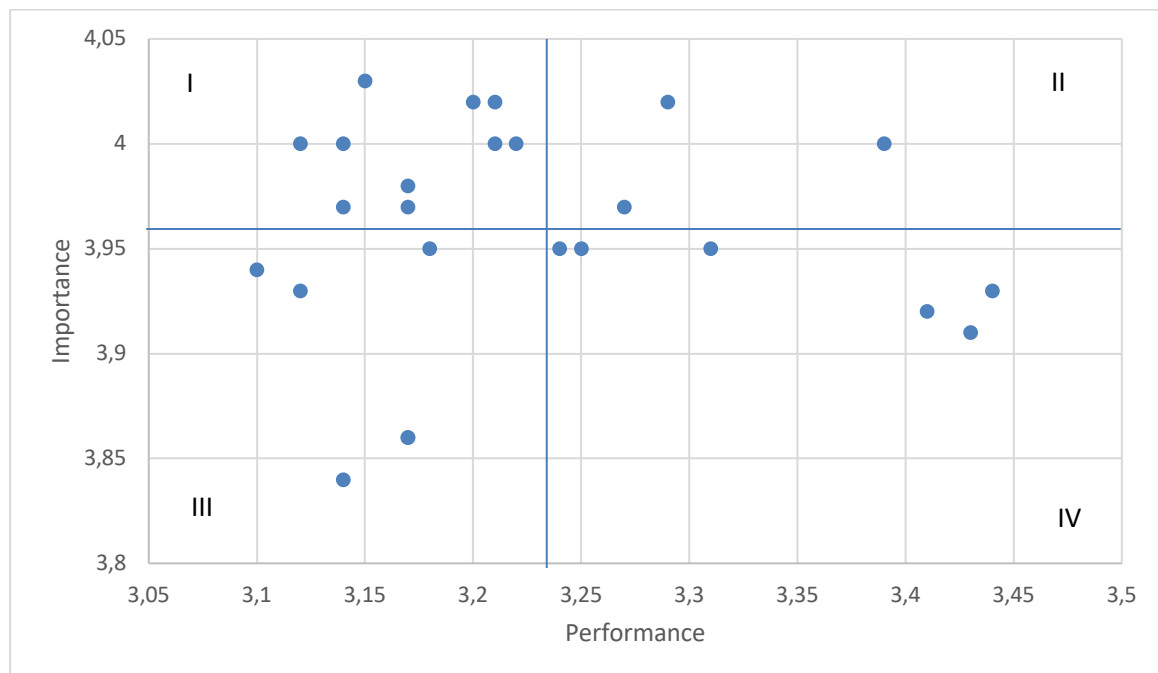
**Lanjutan Tabel 9.**

Dimensi Kualitas	Atribut Mutu
D3 Teknik Elektro	
Assurance	Sistem manajemen yang diterapkan menjamin pegawai bekerja secara kondusif.
	Ketrampilan pegawai FTUP memberikan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan.
Emphaty	FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan.
	FTUP memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestaso kerja pegawai.

Dosen Magister Teknik Mesin (MTM) menilai bahwa semua atribut mutu memiliki prioritas perbaikan yang sama, kecuali atribut mutu no.2, yaitu Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyamanan.

### 8.3 Analisis Importance dan Performance

Analisis *importance* (Ekspektasi/Harapan/Kepentingan) dan *performance* (Persepsi/Kenyataan/Kinerja) digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut mutu. Analisis ini juga digunakan untuk mengetahui atribut mutu utama dengan kinerja rendah (kepuasan dibawah rata-rata) dan tingkat kepentingannya diatas rata-rata. Hasil analisis ini memberikan 4 kuadran yang menjadi dasar prioritas perbaikan. Analisis nilai kepentingan dan kinerja dari dosen dan tendik terhadap layanan FTUP dapat dilihat pada **Gambar 5** dan **6**.



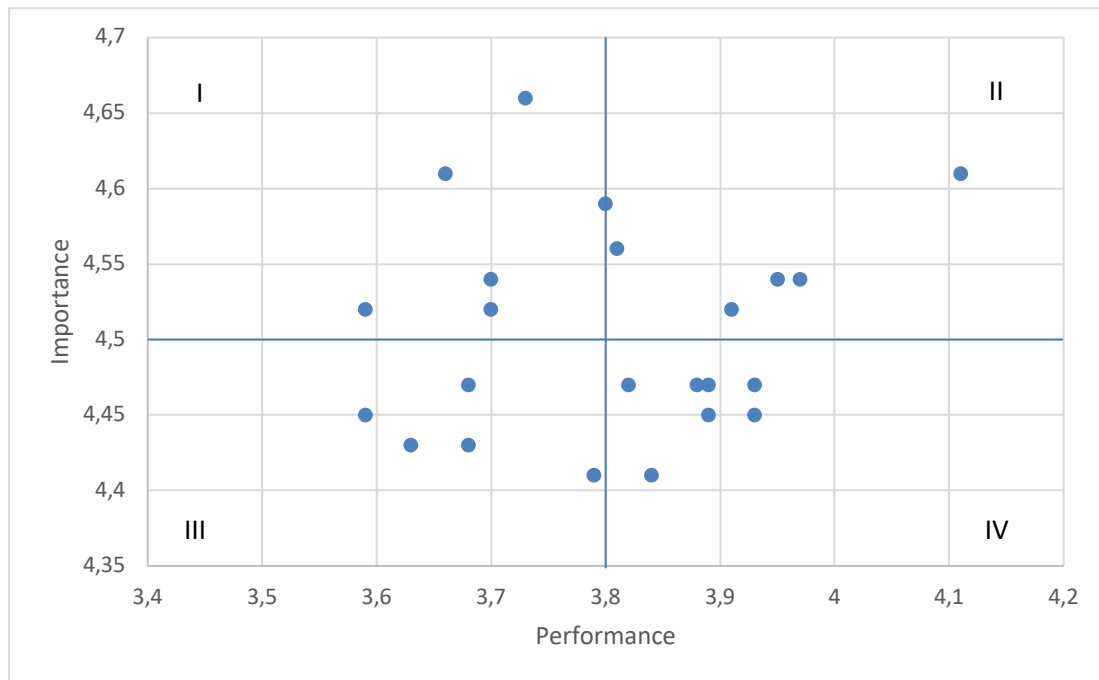
**Gambar 5. Diagram Kartesius Penilaian Kinerja Layanan FTUP Oleh Dosen**

Berdasarkan hasil analisis kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) hasil penilaian Dosen diperoleh 10 atribut mutu yang masuk ke dalam kuadran I (prioritas utama perbaikan). Kuadran I menunjukkan bahwa harapan/kepentingan dari Dosen terhadap Layanan FTUP tinggi sementara kinerja Layanan FTUP dinilai rendah. Atribut mutu prioritas utama (kuadran I) dapat dilihat pada **Tabel 10**.

**Tabel 10. Hasil Analisis *Importance* dan *Performance* Penilaian Dosen (Prioritas Utama)**

No	Atribut Mutu
1	Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja.
2	Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan.
3	Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja.
4	Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP.
5	Pegawai bekerja sesuai dengan <i>job description</i> .
6	FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM).
7	FTUP melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan pengembangan SDM.
8	Komunikasi internal sudah terlaksana dengan baik.
9	FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan.
10	FTUP memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai.

Sepuluh atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan pada layanan FTUP tahun akademik 2021/2022 berdasarkan persepsi dan ekspektasi Dosen, diperoleh 7 (tujuh) atribut mutu yang juga menjadi prioritas perbaikan pada tahun akademik sebelumnya (2020/2021). Tujuh atribut mutu ini dapat dilihat pada Tabel 10, yaitu poin no. 1, 3, 4, 5, 6, 7, dan 9. Hal ini perlu menjadi perhatian bagi FTUP agar tidak terjadi kembali di tahun akademik selanjutnya. Untuk analisis nilai *Importance* (ekspektasi) dan *Performance* (persepsi) tenaga kependidikan dapat dilihat pada Gambar 6.



**Gambar 6. Diagram Kartesius Penilaian Kinerja Layanan FTUP Oleh Tendik**

Hasil analisis nilai kepentingan dan kinerja yang dilakukan oleh tenaga kependidikan (Tendik) terhadap Layanan FTUP, diperoleh 5 atribut mutu yang berada di dalam kuadran I (prioritas utama perbaikan). Atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan dapat dilihat pada **Tabel 11**.

**Tabel 11. Prioritas Utama Hasil Analisis *Importance* dan *Performance* Penilaian Tendik**

No	Atribut Mutu
1	Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyamanan.
2	Pegawai bekerja sesuai dengan <i>job description</i> .
3	FTUP melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan pengembangan SDM.
4	Sistem manajemen yang diterapkan dapat meningkatkan produktivitas pegawai.
5	FTUP memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai.

Hasil analisis kepuasan pelanggan (tenaga kependidikan) terhadap layanan FTUP untuk tahun akademik 2021/2022, masih diperoleh 2 (dua) atribut mutu yang merupakan atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan pada tahun akademik sebelumnya (2020/2021). Atribut mutu tersebut dapat dilihat pada Tabel 11, yaitu poin no. 2 dan 5. Analisis nilai kepentingan dan kinerja juga dapat menunjukkan atribut mutu mana saja yang kinerjanya sudah melampaui ekspektasi/harapan dari pelanggan (kuadran II). Ini menunjukkan adanya keunggulan dari Layanan FTUP yang telah dirasakan oleh Dosen dan Tendik. Atribut mutu yang harus dipertahankan oleh FTUP dapat dilihat pada **Tabel 12**.

**Tabel 12. Prestasi FTUP hasil Penilaian Dosen dan Tenaga Kependidikan**

No	Atribut Mutu
<b>Dosen</b>	
1	Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyamanan.
2	Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
3	FTUP memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk pengembangan diri .
<b>Tenaga Kependidikan</b>	
1	Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja.
2	Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP.
3	Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
4	FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM).
5	FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan.
6	Motivasi dan kebersamaan para pegawai mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FTUP.

Prestasi hasil penilaian dosen dan tendik terhadap layanan FTUP tahun akademik 2021/2022, diperoleh beberapa atribut mutu yang pada tahun akademik sebelumnya (2020/2021) tidak berada pada kuadran II. Selain itu diketahui juga 5 atribut mutu yang tetap berada di kuadran dua pada penilaian kinerja layanan FTUP terhadap dosen dan tendik tahun akademik 2021/2022, yaitu poin no. 2 dan 3 pada dosen serta 3,4, dan 6 pada tendik.

#### **8.4 Saran dan Masukan**

Hasil penilaian kuesioner yang dilakukan oleh Dosen dan Tendik terhadap Layanan FTUP menghasilkan beberapa saran dan masukan dari Dosen dan Tendik demi tercapainya peningkatan kualitas Layanan FTUP. Adapun saran dan masukan dari Dosen dan Tendik dapat dilihat pada **Lampiran**.

## 9. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari penilaian Dosen dan Tendik dengan jumlah responden sebanyak 90 Dosen dan 44 Tendik dan semua uraian analisis yang sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Rata-rata kepuasan Dosen dan Tendik terhadap Layanan FTUP adalah 3,23 dan 3,82. Hasil ini sudah berada diatas standar yang telah ditetapkan FTUP yaitu 3,5 bagi tenaga kependidikan, sehingga nilai rata-rata ini menunjukkan kinerja Layanan FTUP masuk kedalam kategori B atau Baik. Bagi dosen nilai rata-rata kepuasan masuk kedalam kategori C atau Cukup Baik. Nilai rata-rata kepuasan Tendik terhadap Layanan FTUP Tahun Akademik 2021/2022 mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan nilai kepuasan Tahun Akademik 2020/2021, hal ini tentunya berbanding terbalik dengan nilai kepuasan dosen terhadap layanan FTUP. Hasil penilaian Dosen terhadap Layanan FTUP menyatakan sebanyak 20% “Sangat Baik”, 30% “Baik”, dan 50% “Cukup Baik”. Penilaian ini masih dibawah capaian institusi yaitu “Baik” > 50%. Penilaian Tendik terhadap Layanan FTUP sebanyak 26% menyatakan “Sangat baik”, 38% “Baik”, dan 36% “Cukup baik”. Penilaian Tendik terhadap Layanan FTUP sudah berada diatas capaian yang diharapkan institusi yaitu >50% “Baik”.
- 2) Prioritas perbaikan hasil penilaian Dosen adalah Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja, dan FTUP melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan Pengembangan SDM. Prioritas perbaikan hasil penilaian Tendik adalah Pegawai bekerja sesuai dengan *job description* (uraian jabatan).
- 3) Prioritas perbaikan Dosen berdasarkan masing-masing program Studi lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 9.
- 4) Prioritas perbaikan hasil analisis dengan metode IPA menurut dosen dan tendik lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 10, dan Tabel 11.