



**UNIVERSITAS PANCASILA
FAKULTAS TEKNIK**



**LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN
PENGUKURAN KINERJA
PELAYANAN FTUP OLEH PEGAWAI FTUP
TAHUN 2022/2023**

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 2022/2023, 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 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, 7 September 2023
Ketua Pelaksana
Pengukuran Kepuasan Pelanggan



Dr. Laela Chairani, ST., 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	6
7. Hasil Kuesioner	6
8. Analisis Hasil Kuesioner	7
8.1. Nilai Kepuasan Pelanggan.....	7
8.2. Analisis GAP	11
8.3. Analisis <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	14
9. Kesimpulan.....	21
Lampiran	
Saran/masukan dari kuesioner	

**KUALITAS PELAYANAN FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PANCASILA
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

1. PENDAHULUAN

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

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

Pendidikan tinggi di Indonesia dewasa ini telah memasuki era baru, suatu era kompetitif yang penuh tantangan karena adanya perubahan yang cepat. Tantangan dan persaingan yang ketat di era global menuntut adanya kualitas 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 2022 – 2023, 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 10 (sepuluh) 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, Magister Rekayasa Infrastruktur dan Lingkungan, dan Unit Kerja Fakultas. Evaluasi kinerja pelayanan FTUP dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada semua Dosen dengan status tetap dan Tendik FTUP pada tahun akademik 2022 – 2023.

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 peduli terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pelanggannya.

Pernyataan pada kuesioner Layanan FTUP terhadap Dosen didasari pada lima dimensi kualitas dan disusun menjadi 24 pernyataan dan Tendik 21 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/Kepercayaan 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/Kepercayaan dan Persepsi/Kenyataan dari pelanggan(Dosen dan Tendik).

Kuesioner dibuat menggunakan skala Likert dengan 4 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 Puas	4
2	Puas	3
3	Cukup Puas	2
4	Tidak Puas	1

Tabel 2. Interpretasi Hasil Penilaian Kepuasan Dosen dan Tendik

No	Rentang Nilai	Keterangan	Kategori
1	> 3,50	Sangat baik	A
2	2,50 – 3,50	Baik	B
3	1,50 – 2,49	Cukup baik	C
4	< 1,50	Kurang baik	D

Kuesioner disebarakan secara daring dengan menggunakan format *google form*. Hasil pengisian kuesioner diperoleh informasi jumlah Dosen dan Tendik yang sudah melakukan pengisian kuesioner, yaitu 68 Dosen dan 40 Tendik. 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 diukurkepuasannya sebanyak 68 Dosen dan 40 Tendik. Jumlah Dosen tetap FTUP saat ini ± 118 Dosen, sehingga dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, maka jumlah sampel yang diambil sebanyak 91 Dosen, dan jika menggunakan tingkat keyakinan 90%, maka jumlah sampel yang diambil sebanyak 54 Dosen. Untuk tenaga kependidikan (Tendik) jumlah sampel yang diambil dengan menggunakan tingkat keyakinan 95% adalah 51 Tendik, dan jika menggunakan tingkat keyakinan 90%, maka jumlah sampel yang diambil sebanyak 37 Tenaga kependidikan. 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 12 hari, yaitu pada tanggal 10 sampai dengan 22 Agustus 2023. 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 :

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

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 Cronbachalpha, 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 :

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir
 σ_t^2 = varians total

Keterangan tambahan:

r_i = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pernyataan

Hasil Uji Validitas dari masing-masing pernyataan kuesioner (atribut mutu) kepuasan dosen terhadap layanan FTUP dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 68 responden, maka nilai r tabel dengan tingkat kesalahan 1% adalah 0,2687. Nilai r hitung dari masing-masing pernyataan $> 0,72$, sehingga nilai ini menunjukkan bahwa semua pernyataan kuesioner adalah valid (r hitung $>$ r tabel). Hasil uji dapat dilihat dibawah ini.

Atribut Mutu	Nilai r	Keterangan
Atribut 1	0,756404	Valid
Atribut 2	0,804113	Valid
Atribut 3	0,740402	Valid
Atribut 4	0,791787	Valid
Atribut 5	0,738765	Valid
Atribut 6	0,794292	Valid
Atribut 7	0,786982	Valid
Atribut 8	0,83429	Valid
Atribut 9	0,721932	Valid
Atribut 10	0,832112	Valid
Atribut 11	0,883296	Valid
Atribut 12	0,848453	Valid
Atribut 13	0,883523	Valid
Atribut 14	0,800625	Valid
Atribut 15	0,847026	Valid
Atribut 16	0,73666	Valid
Atribut 17	0,857722	Valid
Atribut 18	0,771853	Valid
Atribut 19	0,76804	Valid
Atribut 20	0,862807	Valid
Atribut 21	0,827411	Valid
Atribut 22	0,795214	Valid
Atribut 23	0,850917	Valid
Atribut 24	0,861714	Valid

Uji validitas untuk pernyataan kuesioner (atribut mutu) kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan FTUP dengan jumlah responden sebanyak 40 tenaga kependidikan dan menggunakan tingkat kepercayaan 99% adalah sebagai berikut:

Atribut Mutu	Nilai r	Keterangan	Atribut mutu	Nilai r	Keterangan
Atribut 1	0,5740	Valid	Atribut 11	0,8619	Valid
Atribut 2	0,7405	Valid	Atribut 12	0,8421	Valid
Atribut 3	0,7635	Valid	Atribut 13	0,8710	Valid
Atribut 4	0,8629	Valid	Atribut 14	0,7542	Valid
Atribut 5	0,7700	Valid	Atribut 15	0,7984	Valid
Atribut 6	0,6320	Valid	Atribut 16	0,8136	Valid
Atribut 7	0,7338	Valid	Atribut 17	0,8599	Valid
Atribut 8	0,7861	Valid	Atribut 18	0,8372	Valid
Atribut 9	0,8245	Valid	Atribut 19	0,8386	Valid
Atribut 10	0,8875	Valid	Atribut 20	0,8403	Valid
			Atribut 21	0,8847	Valid

Nilai r hitung dari masing-masing atribut mutu lebih besar dari nilai r tabel untuk $N = 40$, yaitu 0,403, sehingga semua atribut mutu dari kuesioner kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan FTUP telah berada diatas 0,403 dan dinyatakan valid. 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.

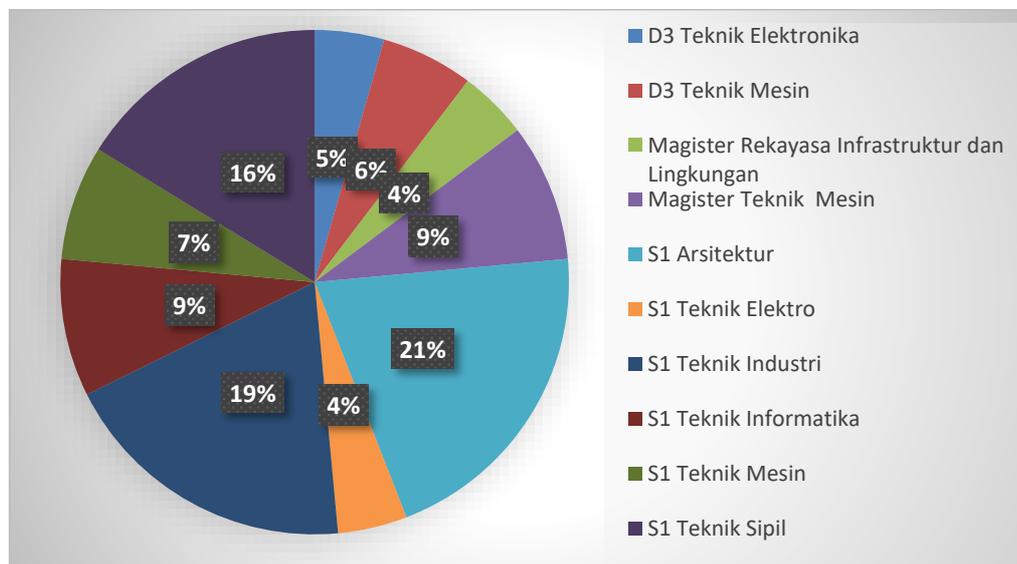
6. PELAKSANAAN

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

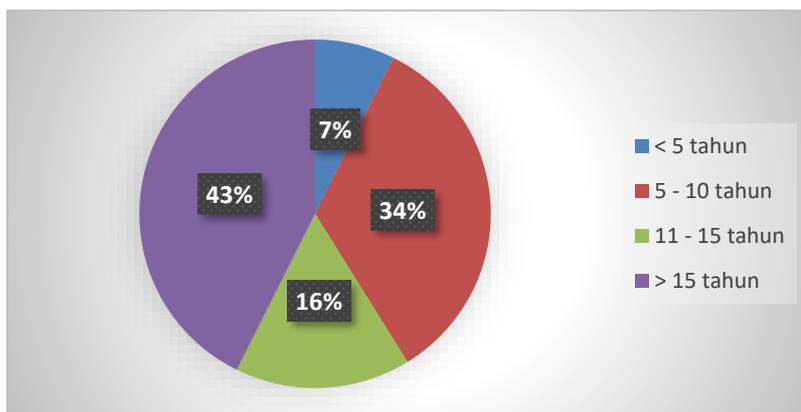
7. HASIL KUESIONER

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.

Kuesioner yang disebarakan kepada Dosen dilihat dari program studi dan lamanya dosen tersebut bekerja di FTUP. Adapun persentase dosen program studi dan persentase lamanya bekerja dapat dilihat pada Gambar 1 dan 2.

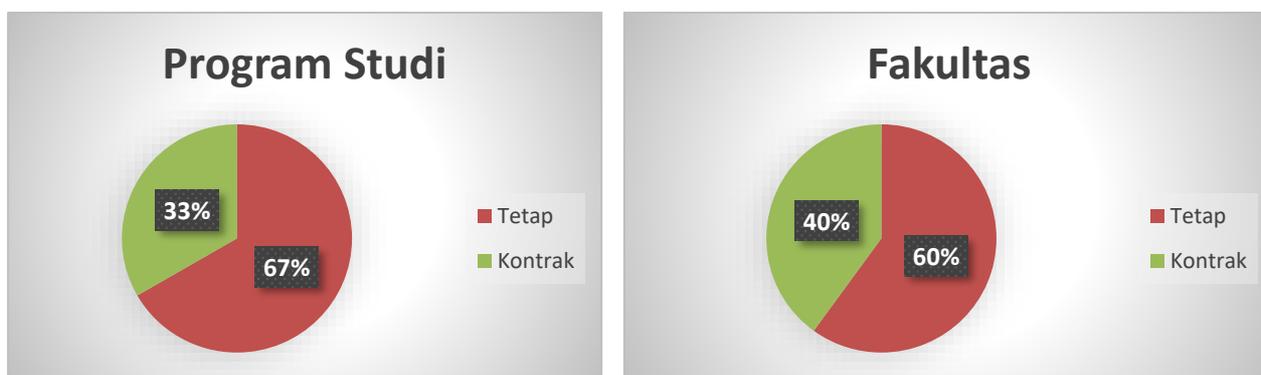


Gambar 1. Persentase Responden Dosen Program Studi



Gambar 2. Lamanya Bekerja Responden (Dosen)

Dosen sebagai responden pada kuesioner ini dilihat dari lamanya bekerja adalah sebagai berikut; 43% telah bekerja lebih dari 15 tahun, 34% bekerja antara 5 - 10 tahun, 16% bekerja selama 11 – 15 tahun dan 7% bekerja kurang dari 5 tahun. Untuk tenaga kependidikan dilihat dari penempatan tenaga kependidikan tersebut (program studi atau fakultas) dan statusnya dalam pekerjaan (tetap atau tidak tetap). Adapun persentasenya dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Persentase Status Tenaga Kependidikan pada PS dan UPPS

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 68 dan 40 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. Hasil Kuesioner Ekspektasi dan Persepsi Dosen

No	Dimensi Kualitas	Ekspektasi Rata-rata	Persepsi Rata-rata
1	<i>Tangibles</i>	3,62	2,98
2	<i>Reliability</i>	3,61	3,08
3	<i>Responsiveness</i>	3,61	3,00
4	<i>Assurance</i>	3,65	3,16
5	<i>Emphaty</i>	3,61	3,14

Tabel 4. Hasil Kuesioner Ekspektasi dan Persepsi Tendik

No	Dimensi Kualitas	Ekspektasi Rata-rata	Persepsi Rata-rata
1	<i>Tangibles</i>	3,70	3,00
2	<i>Reliability</i>	3,63	3,02
3	<i>Responsiveness</i>	3,67	3,11
4	<i>Assurance</i>	3,64	2,95
5	<i>Emphaty</i>	3,69	3,14

Dosen FTUP berpendapat bahwa kinerja Layanan FTUP masuk kedalam kategori Baik dengan rata-rata nilai kepuasan (nilai persepsi) adalah 3,06. Adapun nilai kepuasan masing-masing dimensi kualitas adalah sebagai berikut; *Tangibles* 2,98, *Reliability* 3,08, *Responsiveness* 3,00, *Assurance* 3,16, dan *Emphaty* 3,14. Nilai ini mengalami penurunan baik dilihat dari kepuasan keseluruhan dimensi kualitas, maupun kepuasan yang dinilai dari masing-masing dimensi kualitas. Kepuasan dosen pada tahun akademik 21/22 adalah 3,23 dengan nilai kepuasan masing-masing dimensi 3,21 (tangible), 3,20 (reliability), 3,15 (Responsiveness), 3,28 (assurance), dan 3,31 (emphaty). Masing-masing nilai kepuasan dari lima dimensi kualitas layanan FTUP terhadap dosen pada tahun akademik 22/23 masuk ke dalam kategori B atau Baik. Jika dilihat dari kategori nilai kepuasan dosen dilihat dari masing-masing dimensi kualitas tahun akademik 22/23 dibandingkan dengan tahun akademik 21/22 mengalami peningkatan dari “Cukup Baik (C)” menjadi “Baik (B)”. Hal ini terjadi karena adanya perubahan pada pernyataan kuesioner dan skala penilaian yang digunakan.

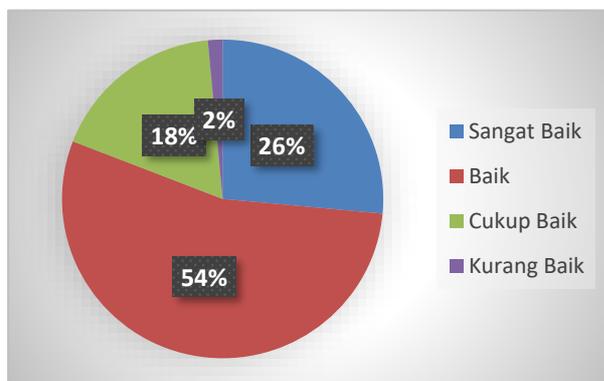
Hasil pengukuran kepuasan pelanggan untuk Tendik memiliki nilai Baik dengan rata-rata kepuasannya adalah 3,05. Nilai kepuasan ini jika dilihat dari masing-masing dimensi kualitas adalah sebagai berikut; *Tangibles* 3,00, *Reliability* 3,02, *Responsiveness* 3,11, *Assurance* 2,95, dan *Emphaty* 3,14. Nilai ini mengalami penurunan baik dilihat dari kepuasan keseluruhan dimensi kualitas, maupun kepuasan yang dinilai dari masing-masing dimensi kualitas. Kepuasan dosen pada tahun akademik 21/22 adalah *Tangibles* 3,69, *Reliability* 3,95, *Responsiveness* 3,74, *Assurance* 3,88, dan *Emphaty* 3,86 dengan rata-rata kepuasan adalah 3,82. Masing-masing nilai kepuasan dari lima dimensi kualitas layanan FTUP terhadap tendik pada tahun akademik 22/23 masuk ke dalam kategori B atau Baik. Jika dilihat dari kategori nilai kepuasan tendik dilihat dari masing-masing dimensi kualitas tahun akademik 22/23 dibandingkan dengan tahun akademik 21/22 tetap, yaitu “Baik (B)”. Hal ini terjadi karena adanya perubahan pada pernyataan kuesioner dan skala penilaian yang digunakan. Nilai kepuasan Dosen terhadap Layanan FTUP dilihat dari masing-masing program studi dapat dilihat pada **Tabel 5.** ;

Tabel 5. Hasil Penilaian Kepuasan Dosen Berdasarkan Program Studi

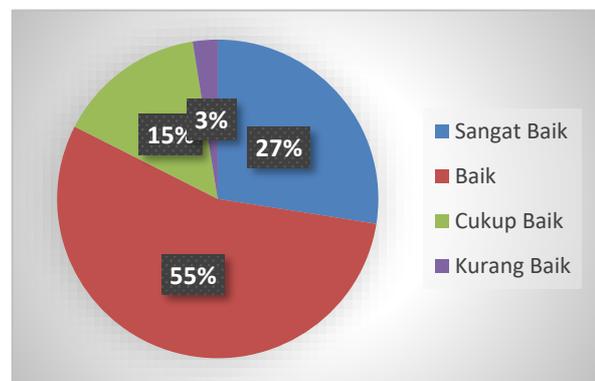
No	Program Studi	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty	Rata-rata
1	S1 - Arsitektur	2,84	3,00	2,87	3,07	3,09	2,97
2	S1 – Teknik Mesin	2,96	3,28	3,28	3,30	3,40	3,24
3	S1 – Teknik Sipil	2,82	2,95	2,76	2,80	2,96	2,86
4	S1 – Teknik Elektro	2,60	2,33	2,40	2,42	2,53	2,46
5	S1 – Teknik Industri	3,01	3,25	3,25	3,29	3,20	3,19
6	S1 – Teknik Informatika	3,07	2,97	2,87	3,29	3,07	3,04
7	D3 – Teknik Mesin	3,23	3,10	3,05	3,38	3,25	3,19
8	D3 – Teknik Elektro	2,87	3,07	2,87	3,17	2,73	2,94
9	Magister T. Mesin	3,33	3,50	3,43	3,50	3,47	3,44
10	Magister RIL	3,40	3,00	3,60	3,67	3,60	3,44

Nilai kepuasan Dosen masing-masing Program Studi terhadap Layanan FTUP rata-rata berada dalam kategori “Baik”, kecuali S1 Teknik Elektro. S1 Teknik Elektro masuk dalam kategori “Cukup Baik”. Tujuh program studi mengalami peningkatan jika dilihat dari kategori penilaian dari “Cukup Baik” menjadi “Baik”, satu program studi tetap masuk kategori “Baik”, yaitu D3 Teknik Mesin, satu program studi mengalami penurunan kategori menjadi “Cukup Baik”, yaitu D3 Teknik Elektronika, dan satu program studi baru, yaitu Magister Rekayasa Infrastruktur dan Lingkungan masuk dalam kategori “Baik”.

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 (68 Dosen dan 40Tendik). Hasil pengukuran kepuasan masing-masing Dosen diperoleh bahwa 26% Dosen menilai kinerja Layanan FTUP “Sangat Baik”, 54% menilai “Baik”, 18% menilai “Cukup Baik”, dan 2% menilai “Kurang Baik”. Untuk tenaga kependidikan 27% menilai “Sangat Baik”, 55% menilai “Baik”, 15% menilai “Cukup Baik”, dan 3% menilai “Kurang Baik”. Persentase hasil penilaian dapat dilihat pada **Gambar 4** dan **Gambar 5**.

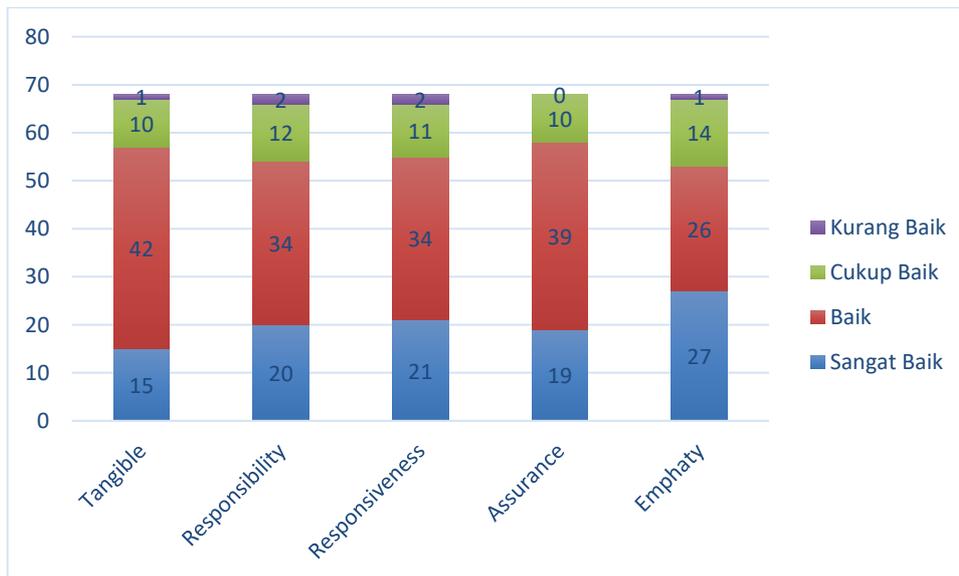


Gambar 4. Persentase Kepuasan Dosen Terhadap Layanan FTUP

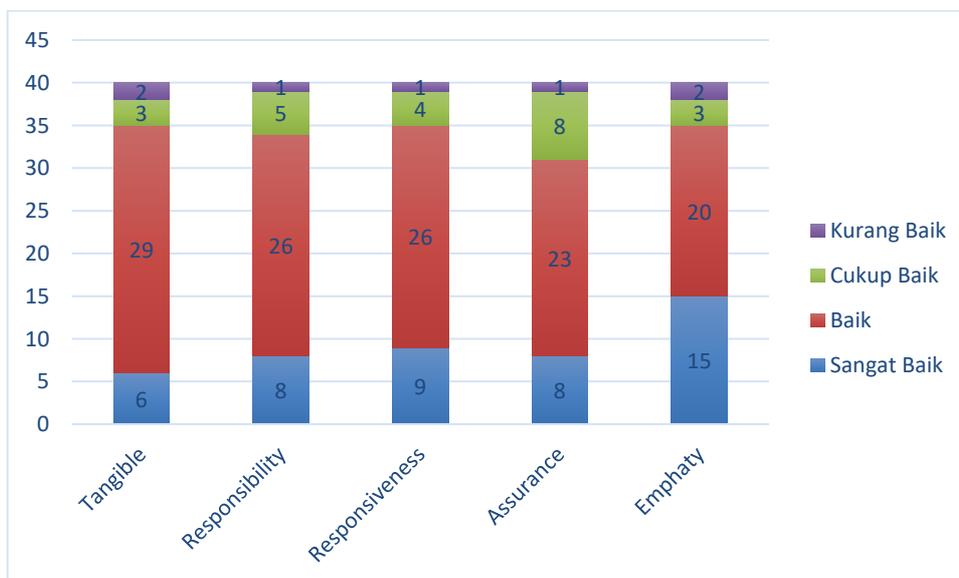


Gambar 5. Persentase Kepuasan Tendik Terhadap Layanan FTUP

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 6** dan **Gambar 7**.



Gambar 6. Persentase Kepuasan Dosen terhadap Lima Dimensi Kualitas



Gambar 7. Persentase Kepuasan Tendik terhadap Lima Dimensi Kualitas

Nilai kepuasan yang tergambar pada **Gambar 6** dan **Gambar 7** 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. Akan tetapi jika dibandingkan dengan penilaian kepuasan tahun akademik 21/22 untuk responden Dosen kepuasan terhadap layanan FTUP dengan kategori “Sangat Baik” dan “Baik” mengalami peningkatan. Kepuasan dosen kategori “Sangat Baik” untuk masing-masing dimensi tahun akademik 21/22 adalah sebagai berikut; Tangibles 7%, Reliability 5%, Responsiveness 6%, Assurance 10%, dan Emphatyy 11%. Kategori “Baik”, Tangibles 8%, Reliability 12%, Responsiveness 8%, Assurance 9%, dan Emphatyy 7%.

Penilaian layanan FTUP terhadap tenaga kependidikan untuk kategori “Sangat Baik” tahun akademik 22/23 mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tahun akademik 21/22. Kategori “Sangat Baik” kepuasan tenaga kependidikan tahun 21/22 adalah sebagai berikut; Tangibles 10%, Reliability 15%, Responsiveness 10%, Assurance 9%, dan Emphaty 12%. Untuk memperbaiki permasalahan ini maka perlu dianalisis lebih lanjut atribut mutu dari masing-masing dimensi kualitas yang menjadi prioritas 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** dan **Tabel 7**.

Tabel 6. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi dan Persepsi Dosen FTUP

No	Variabel	Atribut Mutu	Persepsi	Ekspektasi	Gap
1	Tangibel	Kualitas ruang kerja dosen	3,01	3,66	-0,65
2		Kualitas fasilitas yang mendukung kegiatan tridarma	2,84	3,60	-0,76
3		Kualitas fasilitas umum (seperti toilet, tempat parkir, kantin, tempat ibadah)	3,04	3,60	-0,56
4		Kualitas sistem informasi.	2,67	3,57	-0,90
5		Kerapihan penampilan tenaga kependidikan	3,34	3,66	-0,32
6	Reliability	Kesempatan dalam pengembangan kompetensi dan karir dosen yang diberikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).	2,96	3,60	-0,65
7		Ketepatan waktu dalam pembayaran insentif, tunjangan, dan gaji.	3,34	3,69	-0,35
8		Ketepatan jam operasional pelayanan	3,25	3,63	-0,38
9		Penegakan aturan yang telah ditetapkan	2,88	3,59	-0,71
10		Ketepatan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan agenda yang ditetapkan	2,97	3,53	-0,56
11	Responsiveness	Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) memberikan tanggapan atas permintaan yang diajukan	3,09	3,60	-0,51
12		Kecepatan respon Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) dalam memberikan informasi layanan	3,04	3,63	-0,59

No	Variabel	Atribut Mutu	Persepsi	Ekspektasi	Gap
13		Kecepatan respon Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami	2,85	3,62	-0,76
14		Kecepatan respon Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala terkait keuangan (insentif,tunjangan, dan gaji)	3,07	3,62	-0,54
15		Inisiatif tenaga kependidikan mengantisipasi/menyelesaikan masalah	2,96	3,57	-0,62
16	Assurance	Keramahan tenaga kependidikan	3,37	3,69	-0,32
17		Transparansi informasi dan kebijakan yang diambil oleh Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi)	3,04	3,62	-0,57
18		Kemampuan tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas dan menyelesaikan masalah	3,19	3,66	-0,47
19		Kesempatan diskusi/dialog dengan Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi)	3,04	3,62	-0,57
20	Emphaty	Pemenuhan kebutuhan tridarma dan penunjang kegiatan dosen oleh Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi)	3,10	3,63	-0,53
21		Perhatian secara personal kepada masing-masing dosen oleh Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi)	3,10	3,59	-0,49
22		Perhatian Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kondisi kesehatan fisik	3,26	3,62	-0,35
23		Motivasi yang diberikan oleh Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang kondusif	3,19	3,62	-0,43
24		Perhatian Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kesejahteraan psikologis	3,01	3,59	-0,57

Jika melihat dari hasil analisis gap yang terdapat pada Tabel 6 (kepuasan Dosen), diketahui atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan adalah kualitas sistem informasi, kualitas fasilitas yang mendukung kegiatan tridarma, dan Kecepatan respon Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami.

Tabel 7. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi dan Persepsi Tendik FTUP

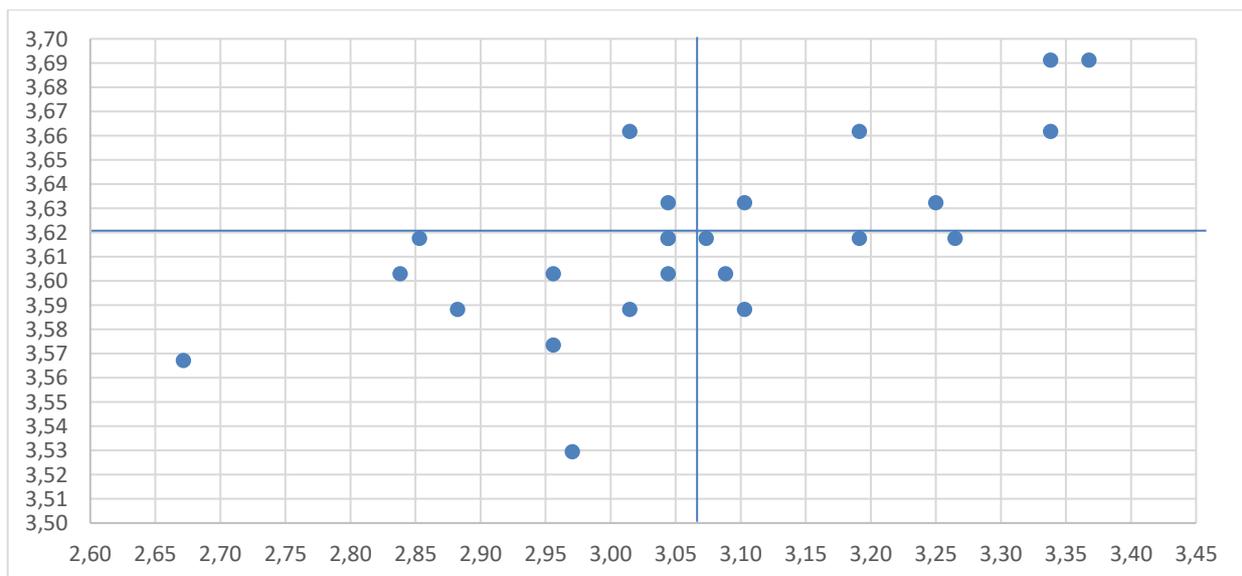
No	Variabel	Atribut Mutu	Persepsi	Ekpektasi	Gap
1	Tangibel	Kualitas ruang kerja.	2,93	3,73	-0,8
2		UPPS (Fakultas/SPs) menyediakan jumlah pegawai	2,98	3,68	-0,7
3		Kualitas fasilitas umum (seperti toilet, tempat parkir, kantin, tempat ibadah).	3,20	3,68	-0,475
4		Kualitas sistem informasi.	2,90	3,73	-0,825
5	Reliability	Kesempatan dalam pengembangan kompetensi dan karir tenaga kependidikan yang diberikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).	2,78	3,58	-0,8
6		Ketepatan waktu dalam pembayaran insentif, tunjangan, dan gaji.	3,48	3,73	-0,25
7		Penegakan aturan yang telah ditetapkan.	2,78	3,60	-0,825
8		Ketepatan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan agenda yang ditetapkan.	3,05	3,60	-0,55
9	Responsiveness	Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) memberikan tanggapan atas permintaan yang diajukan.	3,08	3,63	-0,55
10		Kecepatan respon Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) dalam memberikan informasi layanan.	3,10	3,73	-0,625
11		Kecepatan respon Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami.	2,98	3,65	-0,675
12		Kecepatan respon Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala terkait keuangan (insentif,tunjangan, dan gaji).	3,28	3,68	-0,4
13	Assurance	Transparansi informasi dan kebijakan yang diambil oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).	2,93	3,68	-0,75
14		Ketepatan proses penerimaan pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku.	2,90	3,65	-0,75
15		Kesempatan diskusi/dialog dengan Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).	2,90	3,60	-0,7
16		Kesesuaian penugasan yang diberikan Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).	3,08	3,65	-0,575
17	Emphaty	Pemenuhan kebutuhan penunjang kegiatan tenaga kependidikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).	3,03	3,70	-0,675
18		Perhatian secara personal kepada masing-masing tenaga kependidikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).	3,08	3,70	-0,625
19		Perhatian Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kondisi kesehatan fisik.	3,33	3,73	-0,4

No	Variabel	Atribut Mutu	Persepsi	Ekpektasi	Gap
20		Motivasi yang diberikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang kondusif.	3,08	3,65	-0,575
21		Perhatian Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kesejahteraan psikologis.	3,18	3,65	-0,475

Berdasarkan hasil analisis Gap, kinerja Layanan FTUP terhadap Tendik yang perlu ditingkatkan adalah atribut mutu yang memiliki nilai Gap paling besar yaitu kualitas sistem informasi, penegakan aturan yang telah ditetapkan, dan kualitas ruang kerja. Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan melihat kepentingan dan kenyataan yang terjadi di lapangan. Oleh karena itu analisis lanjutan dilakukan menggunakan metode IPA (*Important Performance Analysis*), agar diketahui atribut mutu yang memiliki tingkat kepentingan (ekspektasi) tinggi dan kenyataan (persepsi) rendah. Analisis *Importance* dan *Performance*.

8.3 Impotance Performance Analysis

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 8** dan **9**.



Gambar 8. Diagram Kartesius Penilaian Kinerja Layanan FTUP Oleh Dosen

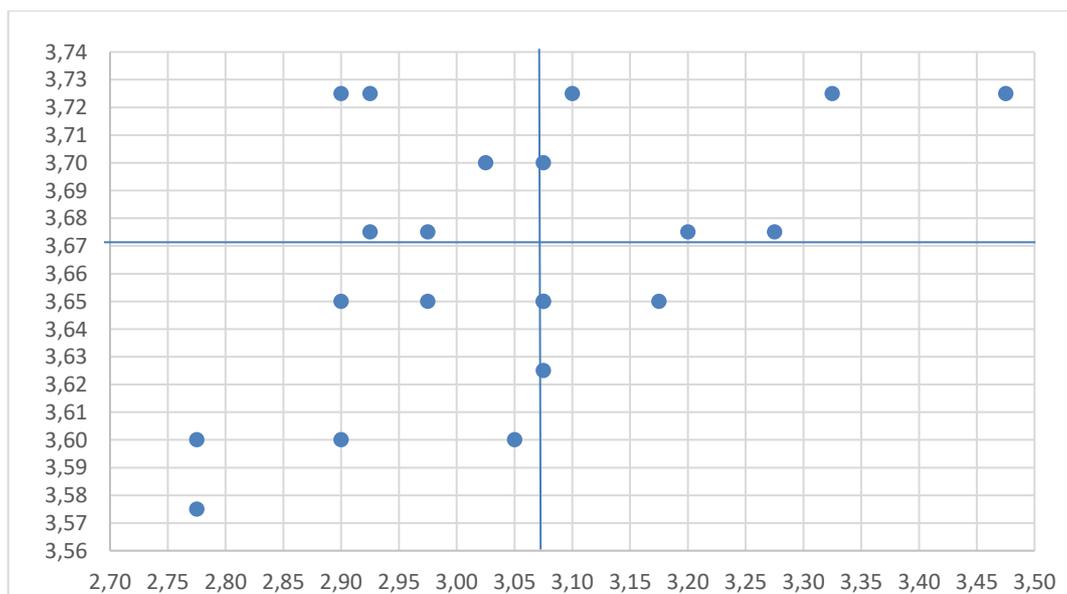
Berdasarkan hasil analisis kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) hasil penilaian Dosen diperoleh 2 atribut mutu yang masuk ke dalam kuadran I (prioritas utama perbaikan). Kuadran I menunjukkan bahwa harapan/kepentingan dari Dosen terhadap Layanan

FTUP tinggi sementara kinerja Layanan FTUP dinilai rendah. Atribut mutu prioritas utama (kuadran I) dapat dilihat pada **Tabel 8**.

Tabel 8. Prioritas Perbaikan Layanan FTUP terhadap Dosen

1	Kualitas ruang kerja dosen
2	Kecepatan respon institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Program Studi) dalam memberikan informasi layanan

Atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan dilihat dari kepuasan Dosen terhadap layanan FTUP tahun akademik 22/23 tidak mengalami perubahan jika dibandingkan kepuasan dosen tahun akademik 21/22. Atribut mutu yang perlu diperbaiki pada tahun akademik 21/22 adalah fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai kebutuhan dan FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan. Atribut mutu tahun akademik 21/22 yang dijabarkan di atas, sesuai dengan atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan pada tahun akademik 22/23 seperti yang dapat dilihat pada **Tabel 8**. 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 9**.



Gambar 9. 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	Kualitas ruang kerja.
2	UPPS (Fakultas/SPs) menyediakan jumlah pegawai
3	Kualitas sistem informasi.
4	Transparansi informasi dan kebijakan yang diambil oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi)
5	Pemenuhan kebutuhan penunjang kegiatan tenaga kependidikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).

Hasil analisis kepuasan pelanggan (tenaga kependidikan) terhadap layanan FTUP untuk tahun akademik 2022/2023, masih diperoleh 1 (satu) atribut mutu yang merupakan atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan pada tahun akademik sebelumnya (2022/2023), yaitu ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyamanan. Atribut mutu ini sesuai dengan atribut mutu kualitas ruang kerja pada pengukuran kepuasan tahun akademik 22/23.

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 dilihat dari keseluruhan responden Dosen dan Tenaga Kependidikan dapat dilihat pada **Tabel 12**.

Tabel 12. Prestasi FTUP hasil Penilaian Dosen dan Tenaga Kependidikan

No	Atribut Mutu
Dosen	
1	Kerapihan penampilan tenaga kependidikan
2	Ketepatan waktu dalam pembayaran insentif, tunjangan, dan gaji.
3	Ketepatan jam operasional pelayanan.
4	Keramahan tenaga kependidikan
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas dan menyelesaikan masalah
6	Pemenuhan kebutuhan tridarma dan penunjang kegiatan dosen oleh Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi)
Tenaga Kependidikan	
1	Kualitas fasilitas umum (seperti toilet, tempat parkir, kantin, tempat ibadah).
2	Ketepatan waktu dalam pembayaran insentif, tunjangan, dan gaji.
3	Kecepatan respon Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala terkait keuangan (insentif, tunjangan, dan gaji).
4	Perhatian secara personal kepada masing-masing tenaga kependidikan oleh Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi)
5	Perhatian Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kondisi kesehatan fisik.
6	Motivasi dan kebersamaan para pegawai mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FTUP .

Prioritas perbaikan pada pengukuran kepuasan Dosen dan Tendik tahun akademik 22/23 juga melihat prioritas perbaikan dari masing-masing program studi bagi Dosen, sedangkan untuk Tenaga Kependidikan dibagi menjadi 2, yaitu Tendik yang ada di Program Studi dan Tendik yang ada di Fakultas. Prioritas perbaikan dari Dosen masing-masing program studi dilihat dari rendahnya nilai kinerja/persepsi (dibawah nilai rata-rata persepsi) dengan nilai kepentingan/ekspektasi (diatas nilai rata-rata ekspektasi), dapat dilihat pada Tabel 13. Prioritas perbaikan dapat dilihat dari masing-masing program studi ditandai dengan warna abu-abu pada kolom nilai persepsi dan ekspektasi dari masing-masing atribut mutu.

Tabel 13. Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan FTUP Responden Dosen

Variabel	Atribut Mutu	D3 T Elektro		D3 T Mesin		MRIL		MTM		S1 Arsitektur	
		Persepsi	Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi
Tangibel	Kualitas ruang kerja dosen	3,00	3,00	3,50	4,00	3,67	2,67	3,50	3,67	2,57	3,50
	Kualitas fasilitas yang mendukung kegiatan tridarma	2,67	2,67	2,67	4,00	3,3	2,33	3,50	3,67	2,71	3,50
	Kualitas fasilitas umum (seperti toilet, tempat parkir, kantin, tempat ibadah)	3,33	3,00	3,25	3,50	2,67	2,67	3,33	3,50	3,07	3,64
	Kualitas sistem informasi. Kerapihan penampilan tenaga kependidikan	2,67	2,67	2,75	3,75	3,67	3,67	2,83	3,33	2,64	3,57
Reliability	Kesempatan dalam pengembangan kompetensi dan karir dosen yang diberikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).	2,67	3,00	3,25	3,75	2,67	2,67	3,50	3,67	2,93	3,50
	Ketepatan waktu dalam pembayaran insentif, tunjangan, dan gaji.	2,67	2,67	3,50	4,00	3,7	3,67	3,83	3,83	3,07	3,57
	Ketepatan jam operasional pelayanan	3,00	3,00	3,00	3,75	3,67	3,67	3,50	3,67	3,21	3,64
	Penegakan aturan yang telah ditetapkan	3,67	3,33	2,75	4,00	2,67	2,67	3,17	3,67	3,00	3,50
	Ketepatan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan agenda yang ditetapkan	3,33	3,33	3,00	4,00	2,3	2,33	3,50	3,67	2,79	3,36
Responsiveness	Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) memberikan tanggapan atas permintaan yang diajukan	3,00	2,67	3,00	4,00	3,67	3,67	3,50	3,67	2,79	3,50
	Kecepatan respon Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) dalam memberikan informasi layanan	3,00	3,00	3,00	3,75	3,67	3,67	3,50	3,67	3,50	3,57
	Kecepatan respon Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami	2,67	2,67	3,00	3,75	3,33	3,33	3,50	3,67	2,57	3,50
	Kecepatan respon Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala terkait keuangan (insentif, tunjangan, dan gaji)	2,67	3,00	3,25	3,75	3,67	3,67	3,50	3,67	2,79	3,57
	Inisiatif tenaga kependidikan mengantisipasi/menyelesaikan masalah	3,00	2,67	3,00	4,00	3,67	3,67	3,17	3,67	2,71	3,50
Assurance	Keramahan tenaga kependidikan	3,00	3,00	3,75	3,75	4,00	4,00	3,50	3,67	3,21	3,64
	Transparansi informasi dan kebijakan yang diambil oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi)	3,33	3,33	3,00	3,75	3,33	3,33	3,50	3,67	3,00	3,57
	Kemampuan tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas dan menyelesaikan masalah	3,00	3,33	3,25	4,00	3,67	3,67	3,50	3,67	3,00	3,57
	Kesempatan diskusi/dialog dengan Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi)	3,33	3,00	3,50	4,00	3,67	3,67	3,50	3,67	3,07	3,50
Emphaty	Pemenuhan kebutuhan tridarma dan penunjang kegiatan dosen oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi)	2,67	2,67	3,00	3,75	3,67	3,67	3,50	3,67	3,14	3,57
	Perhatian secara personal kepada masing-masing dosen oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi)	2,67	2,67	3,50	4,00	3,67	3,67	3,50	3,67	3,00	3,57
	Perhatian Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kondisi kesehatan fisik	3,00	2,67	3,50	4,00	3,67	3,67	3,50	3,67	3,21	3,64
	Motivasi yang diberikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang kondusif	2,67	3,00	3,50	3,75	3,67	3,67	3,50	3,67	3,14	3,64
	Perhatian Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kesejahteraan psikologis	2,67	2,67	2,75	3,75	3,33	3,33	3,33	3,67	2,93	3,50
	Rata rata	2,93	2,90	3,19	3,86	3,44	3,36	3,44	3,65	2,97	3,56

Lanjutan Tabel 13.

No	Variabel	Atribut Mutu	S1 T Elektro		S1 T Industri		S1 T Informatika		S1 T Mesin		S1 T Sipil	
			Persepsi	Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi
1		Kualitas ruang kerja dosen	2,67	3,67	2,85	3,77	3,50	4,00	3,00	3,80	3,00	3,82
2	Tangibel	Kualitas fasilitas yang mendukung kegiatan tridarma	2,67	3,67	2,92	3,77	2,33	4,00	3,00	4,00	2,73	3,45
3		Kualitas fasilitas umum (seperti toilet, tempat parkir, kantin, tempat ibadah)	2,33	3,33	3,23	3,77	3,33	4,00	3,00	4,00	2,64	3,55
4		Kualitas sistem informasi.	2,33	3,00	2,67	3,67	2,50	4,00	2,60	3,60	2,55	3,64
5		Kerapihan penampilan tenaga kependidikan	3,00	3,00	3,38	3,46	3,67	4,00	3,20	3,80	3,18	3,64
6		Kesempatan dalam pengembangan kompetensi dan karir dosen yang diberikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).	2,33	2,33	2,85	3,62	3,00	4,00	3,20	3,80	2,91	3,64
7	Reliability	Ketepatan waktu dalam pembayaran insentif, tunjangan, dan gaji.	2,33	3,33	3,54	3,62	3,33	4,00	3,60	4,00	3,36	3,82
8		Ketepatan jam operasional pelayanan	2,33	3,33	3,46	3,54	3,33	4,00	3,20	3,80	3,18	3,64
9		Penegakan aturan yang telah ditetapkan	2,00	3,00	3,23	3,54	2,00	4,00	3,20	3,80	2,64	3,73
10		Ketepatan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan agenda yang ditetapkan	2,67	3,33	3,15	3,46	3,17	4,00	3,20	3,80	2,64	3,64
11	Responsiveness	Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) memberikan tanggapan atas permintaan yang diajukan	2,67	3,67	3,23	3,46	3,33	4,00	3,60	3,80	2,73	3,64
12		Kecepatan respon Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) dalam memberikan informasi layanan	2,67	4,00	3,23	3,46	2,83	4,00	3,20	3,80	2,73	3,64
13		Kecepatan respon Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami	2,33	3,67	3,08	3,69	2,67	4,00	3,20	3,80	2,55	3,64
14		Kecepatan respon Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala terkait keuangan (insentif, tunjangan, dan gaji)	2,33	3,33	3,38	3,54	2,83	4,00	3,40	3,80	2,91	3,64
15		Inisiatif tenaga kependidikan mengantisipasi/menyelesaikan masalah	2,00	3,33	3,31	3,54	2,67	4,00	3,00	3,60	2,91	3,55
16		Keramahan tenaga kependidikan	2,33	3,33	3,62	3,69	3,83	4,00	3,60	3,80	2,91	3,73
17	Assurance	Transparansi informasi dan kebijakan yang diambil oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi)	2,33	3,33	3,15	3,62	3,17	4,00	3,20	3,80	2,64	3,55
18		Kemampuan tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas dan menyelesaikan masalah	2,67	3,33	3,46	3,62	3,00	4,00	3,20	3,80	3,09	3,64
19		Kesempatan diskusi/dialog dengan Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi)	2,33	3,33	2,92	3,54	3,17	4,00	3,20	3,80	2,55	3,64
20	Emphaty	Pemenuhan kebutuhan tridarma dan penunjang kegiatan dosen oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi)	2,67	3,67	3,31	3,62	2,83	4,00	3,00	3,80	2,91	3,64
21		Perhatian secara personal kepada masing-masing dosen oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi)	2,00	3,33	3,23	3,46	3,00	4,00	3,80	3,80	2,73	3,55
22		Perhatian Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kondisi kesehatan fisik	2,67	3,33	3,15	3,46	3,17	4,00	3,60	3,80	3,27	3,64
23		Motivasi yang diberikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang kondusif	3,00	3,67	3,15	3,54	3,50	4,00	3,20	3,60	2,91	2,91
24		Perhatian Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kesejahteraan psikologis	2,33	3,67	3,15	3,46	2,83	4,00	3,40	3,80	3,00	3,00
		Rata rata	2,46	3,38	3,19	3,58	3,04	4,00	3,24	3,80	2,86	3,58

Prioritas perbaikan Tenaga Kependidikan dilihat dari lokasi Tendik tersebut ditempatkan (Program Studi dan UPPS) dapat dilihat pada Tabel 14.

Tabel 14. Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Responden Tendik

No	Variabel	Atribut Mutu	Prodi		Fakultas	
			Persepsi	Ekpektasi	Persepsi	Ekpektasi
1	Tangibel	Kualitas ruang kerja.	2,87	3,73	2,96	3,72
2		UPPS (Fakultas/SPs) menyediakan jumlah pegawai	2,47	3,60	3,28	3,72
3		Kualitas fasilitas umum (seperti toilet, tempat parkir, kantin, tempat ibadah).	2,93	3,67	3,36	3,68
4		Kualitas sistem informasi.	2,60	3,67	3,08	3,76
5	Reliability	Kesempatan dalam pengembangan kompetensi dan karir tenaga kependidikan yang diberikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).	2,40	3,60	3	3,56
6		Ketepatan waktu dalam pembayaran insentif, tunjangan, dan gaji.	3,27	3,60	3,6	3,8
7		Penegakan aturan yang telah ditetapkan.	2,33	3,53	3,04	3,64
8		Ketepatan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan agenda yang ditetapkan.	2,67	3,53	3,28	3,64
9	Responsiveness	Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) memberikan tanggapan atas permintaan yang diajukan.	2,93	3,60	3,16	3,64
10		Kecepatan respon Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) dalam memberikan informasi layanan.	2,93	3,67	3,2	3,76
11		Kecepatan respon Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami.	2,87	3,67	3,04	3,64
12		Kecepatan respon Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala terkait keuangan (insentif,tunjangan, dan gaji).	3,07	3,60	3,4	3,72

No	Variabel	Atribut Mutu	Prodi		Fakultas	
			Persepsi	Ekpektasi	Persepsi	Ekpektasi
13	Assurance	Transparansi informasi dan kebijakan yang diambil oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).	2,67	3,67	3,08	3,68
14		Ketepatan proses penerimaan pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku.	2,40	3,67	3,2	3,64
15		Kesempatan diskusi/dialog dengan Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).	2,73	3,60	3	3,6
16		Kesesuaian penugasan yang diberikan Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).	2,87	3,60	3,2	3,68
17	Emphaty	Pemenuhan kebutuhan penunjang kegiatan tenaga kependidikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).	2,60	3,67	3,28	3,72
18		Perhatian secara personal kepada masing-masing tenaga kependidikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).	3,00	3,73	3,12	3,68
19		Perhatian Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kondisi kesehatan fisik.	3,27	3,67	3,36	3,76
20		Motivasi yang diberikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang kondusif.	3,00	3,67	3,12	3,64
21		Perhatian Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kesejahteraan psikologis.	2,93	3,67	3,32	3,64
			2,80	3,64	3,19	3,68

9. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari penilaian Dosen dan Tendik dengan jumlah responden sebanyak 68 Dosen dan 40 Tendik dengan semua uraian analisis yang sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Rata-rata kepuasan Dosen dan Tendik terhadap Layanan FTUP adalah 3,06 dan 3,05. Hasil ini masuk kedalam kategori B atau “Baik”. Jika dilihat dari kategori nilai, kepuasan dosen tahun akademik 22/23 dibandingkan dengan tahun akademik 21/22 mengalami peningkatan dari “Cukup Baik (C)” menjadi “Baik (B)”. Untuk kategori nilai kepuasan Tendik tahun akademik 22/23 dibandingkan dengan tahun akademik 21/22 tetap, yaitu “Baik (B)”.
- 2) Nilai kepuasan Dosen masing-masing Program Studi terhadap Layanan FTUP rata-rata berada dalam kategori “Baik”, kecuali S1 Teknik Elektro. S1 Teknik Elektro masuk dalam kategori “Cukup Baik”. Tujuh program studi mengalami peningkatan jika dilihat dari kategori penilaian dari “Cukup Baik” menjadi “Baik”, satu program studi tetap masuk kategori “Baik”, yaitu D3 Teknik Mesin, satu program studi mengalami penurunan kategori menjadi “Cukup Baik”, yaitu D3 Teknik Elektronika, dan satu program studi baru, yaitu Magister Rekayasa Infrastruktur dan Lingkungan masuk dalam kategori “Baik”.
- 3) Hasil pengukuran kepuasan masing-masing Dosen diperoleh bahwa 26% Dosen menilai kinerja Layanan FTUP “Sangat Baik”, 54% menilai “Baik”, 18% menilai “Cukup Baik”, dan 2% menilai “Kurang Baik”. Untuk tenaga kependidikan 27% menilai “Sangat Baik”, 55% menilai “Baik”, 15% menilai “Cukup Baik”, dan 3% menilai “Kurang Baik”.
- 4) Atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan terhadap kualitas layanan FTUP dengan responden dosen berdasarkan hasil analisis gap adalah kualitas sistem informasi, kualitas fasilitas yang mendukung kegiatan tridarma, dan Kecepatan respon Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami.
- 5) Berdasarkan hasil analisis Gap, kinerja Layanan FTUP terhadap Tendik yang perlu ditingkatkan adalah atribut mutu yang memiliki nilai Gap paling besar yaitu kualitas sistem informasi, penegakan aturan yang telah ditetapkan, dan kualitas ruang kerja.
- 6) Prioritas perbaikan layanan FTUP dengan responden Dosen sesuai hasil analisis *importance and performance* adalah Kualitas ruang kerja dosen dan kecepatan respon institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Program Studi) dalam memberikan informasi layanan.
- 7) Prioritas perbaikan layanan FTUP dengan responden Tendik sesuai hasil analisis *importance and performance* adalah kualitas ruang kerja, kualitas sistem informasi, transparansi informasi dan kebijakan yang diambil oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi), dan pemenuhan kebutuhan penunjang kegiatan tenaga kependidikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).
- 8) Prioritas perbaikan layanan FTUP dengan responden Dosen berdasarkan masing-masing program Studi lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 13.
- 9) Prioritas perbaikan layanan FTUP dengan responden Tendik lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 14.