



**UNIVERSITAS PANCASILA
FAKULTAS TEKNIK**



**LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN
PENGUKURAN KINERJA
PELAYANAN FTUP OLEH PEGAWAI FTUP
TAHUN 2023/2024**

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

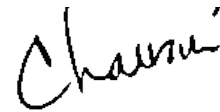
Kata Pengantar

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 2023/2024, 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, 23 Oktober 2024
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.....	5
6. Pelaksanaan	6
7. Hasil Kuesioner	6
8. Analisis Hasil Kuesioner	7
8.1. Nilai Kepuasan Pelanggan.....	7
8.2. Analisis GAP	9
8.3. Analisis <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	12
9. Kesimpulan.....	20
Lampiran	
Saran/masukan dari kuesioner	

Kualitas Pelayanan Fakultas Teknik Universitas Pancasila Tahun Akademik 2023/24

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 civitas akademika. 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 2023-2024, 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 11 (sebelas) program studi yang ada di lingkungan FTUP dan unit kerja fakultas, yaitu Program Studi S2 Teknik Mesin, Rekayasa Infrastruktur & Lingkungan, Program Studi S1 Arsitektur, Teknik Sipil, Teknik Mesin, Teknik Industri, Teknik Informatika, Teknik Elektro, Teknik Perkeretaapian, Program Diploma Tiga (D3) Teknik Mesin dan Teknik Elektronika, serta unit kerja Fakultas. Evaluasi kinerja pelayanan FTUP dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada semua Dosen dengan status tetap dan Tendik FTUP pada tahun akademik 2023 – 2024.

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 Pegawai 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/Kepentingan 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/Kepentingan 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 67 Dosen dan 48 Tendik. Banyaknya jumlah Dosen dan Tendik 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 dan Tendik yang sudah mengisi kuesioner masuk kedalam standar sampel. Oleh karena itu jumlah Dosen dan Tendik yang akan diukur kepuasannya sebanyak 67 Dosen dan 48 Tendik. Jumlah Dosen tetap FTUP saat ini ± 113 Dosen, sehingga dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, maka jumlah sampel yang diambil sebanyak 88 Dosen, dan jika menggunakan tingkat keyakinan 90%, maka jumlah sampel yang diambil sebanyak 53 Dosen. Untuk tenaga kependidikan (Tendik) jumlah sampel yang diambil dengan menggunakan tingkat keyakinan 95% adalah 60 Tendik, dan jika menggunakan tingkat keyakinan 90%, maka jumlah sampel yang diambil sebanyak 41 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 17 hari, yaitu pada tanggal 9 sampai dengan 26 September 2024. Sampel kuesioner hasil penilaian pegawai 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 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 :

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

$\sum \sigma_b^2$ = 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 67 responden, maka nilai r tabel dengan tingkat kesalahan 1% adalah 0,3081. 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 48 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 =48, yaitu 0,3610, sehingga semua atribut mutu dari kuesioner kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan FTUP telah berada diatas 0,3610 dan dinyatakan valid. Setelah semua pernyataan dinyatakan valid, dilanjutkan melakukan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah instrumen kuesioner tersebut dapat diandalkan atau tidak. Hasil uji reliabilitas diketahui nilai R nya adalah 0,96. Nilai ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut dapat diandalkan dan kuat karena lebih besar dari 0,8.

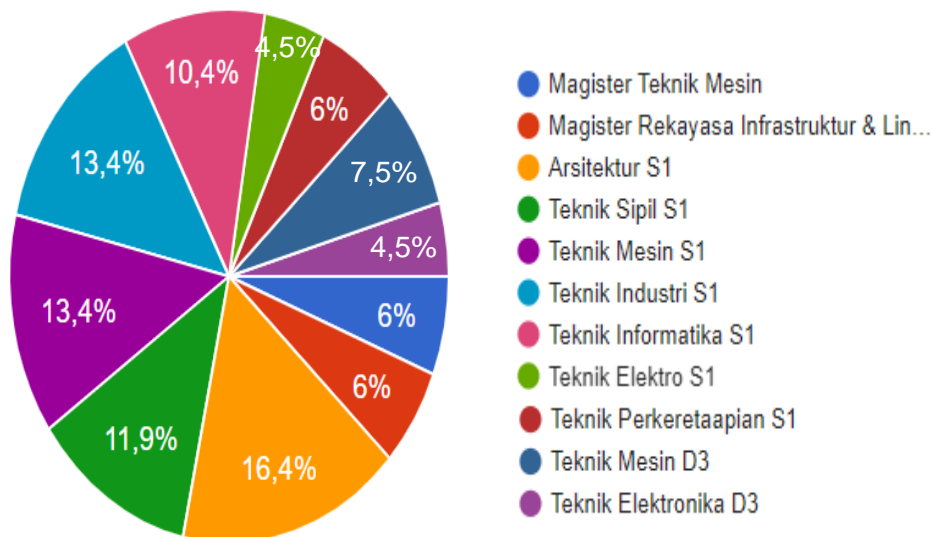
6. PELAKSANAAN

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).

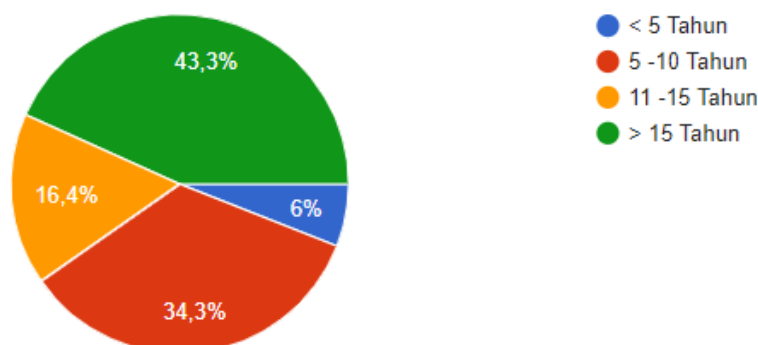
7. HASIL KUESIONER

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.

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.



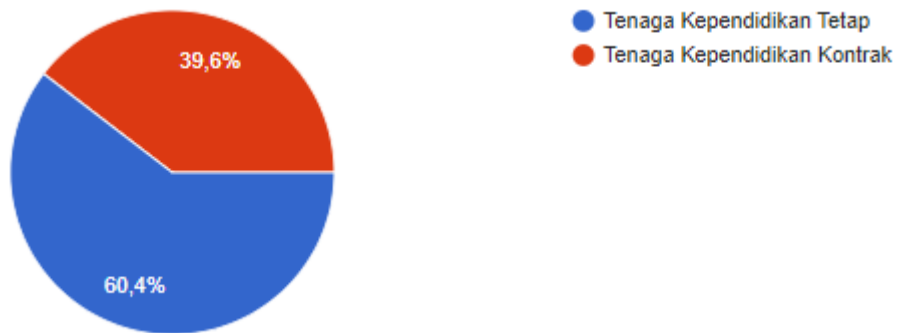
Gambar 1. Persentase Responden Dosen Program Studi



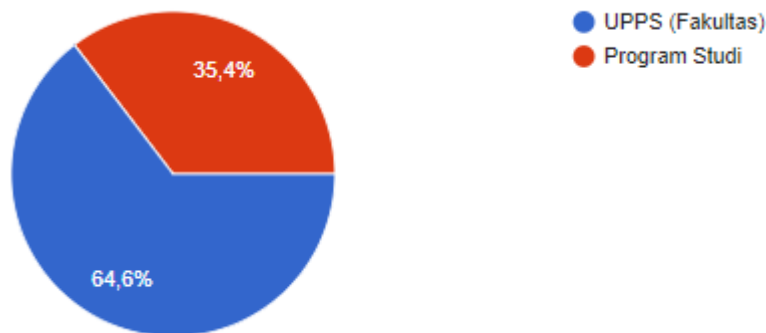
Gambar 2. Lamanya Bekerja Responden (Dosen)

Dosen sebagai responden pada kuesioner ini dilihat dari lamanya bekerja adalah sebagai berikut; 43% telah bekerja lebih dari 15 tahun, 17% bekerja selama 11 – 15 tahun, 34% bekerja antara 5 - 10 tahun, dan 6% bekerja kurang dari 5 tahun. Untuk tenaga kependidikan dilihat dari

statusnya dalam pekerjaan (tetap atau kontrak) dan penempatan dari tenaga kependidikan tersebut (program studi atau fakultas). Adapun persentasenya dapat dilihat pada gambar 3 dan 4.



Gambar 3. Persentase Status Tenaga Kependidikan pada PS dan UPPS



Gambar 4. Persentase Penempatan 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 pegawai 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 67 dan 48 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>	3,81	3,19
2	<i>Reliability</i>	3,83	3,16
3	<i>Responsiveness</i>	3,77	3,12
4	<i>Assurance</i>	3,78	3,21
5	<i>Emphaty</i>	3,75	3,12

Tabel 4. Hasil Kuesioner Ekspektasi dan Persepsi Tendik

No	Dimensi Kualitas	Ekspektasi Rata-rata	Persepsi Rata-rata
1	<i>Tangibles</i>	3,71	2,92
2	<i>Reliability</i>	3,68	2,90
3	<i>Responsiveness</i>	3,67	2,92
4	<i>Assurance</i>	3,63	2,66
5	<i>Emphaty</i>	3,65	2,87

Dosen FTUP berpendapat bahwa kinerja Layanan FTUP masuk kedalam kategori Baik dengan rata-rata nilai kepuasan (nilai persepsi) adalah **3,16**. Adapun nilai kepuasan masing-masing dimensi kualitas adalah sebagai berikut; *Tangibles* 3,19, *Reliability* 3,16, *Responsiveness* 3,12, *Assurance* 3,21, dan *Emphaty* 3,12. Nilai kepuasan Dosen tahun akademik 23/24 mengalami peningkatan jika dibandingkan tahun akademik 22/23. Adapun nilai kepuasan dosen pada tahun akademik 22/23 adalah **3,06** dengan nilai masing-masing dimensi adalah 2,98 (*Tangible*), 3,08 (*Reliability*), 3,00 (*Responsiveness*), 3,16 (*Assurance*), dan 3,14 (*Emphaty*). Nilai kepuasan Dosen terhadap Layanan FTUP berdasarkan penilaian masing-masing program studi dapat dilihat pada **Tabel 5**.

Hasil pengukuran kepuasan pelanggan untuk Tendik memiliki nilai Baik dengan rata-rata kepuasannya adalah **2,85**. Nilai kepuasan ini jika dilihat dari masing-masing dimensi kualitas adalah sebagai berikut; *Tangibles* 2,92, *Reliability* 2,90, *Responsiveness* 2,92, *Assurance* 2,66, dan *Emphaty* 2,87. Nilai kepuasan Tendik tahun akademik 23/24 mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tahun akademik 22/23. Adapun nilai kepuasan Tendik pada tahun akademik 22/23 sebesar **3,05** dengan nilai masing-masing dimensi kualitas adalah 3,00 (*Tangibles*), 3,02 (*Reliability*), 3,11 (*Responsiveness*), 2,95 (*Assurance*), dan 3,14 (*Emphaty*).

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	S2 – Teknik Mesin	2,85	3,00	3,10	3,31	3,20	3,09
2	S2 – Rekayasa Infrastruktur & Lingkungan	3,30	3,25	3,10	3,19	3,10	3,19
3	S1 - Arsitektur	3,07	3,27	3,09	3,30	3,09	3,16
4	S1 – Teknik Sipil	3,25	3,00	3,05	2,88	2,98	3,03
5	S1 – Teknik Mesin	2,91	3,02	2,89	2,92	2,96	2,94
6	S1 – Teknik Industri	3,49	3,38	3,44	3,44	3,24	3,40
7	S1 – Teknik Informatika	3,17	3,03	3,00	3,18	3,11	3,10
8	S1 – Teknik Elektro	2,87	2,67	2,53	2,67	2,53	2,65
9	S1 – Teknik Perkeretaapian	3,60	3,40	3,35	3,50	3,70	3,51
10	D3 – Teknik Mesin	3,52	3,52	3,64	3,85	3,52	3,61
11	D3 – Teknik Elektro	3,00	2,73	2,80	3,00	2,73	2,85

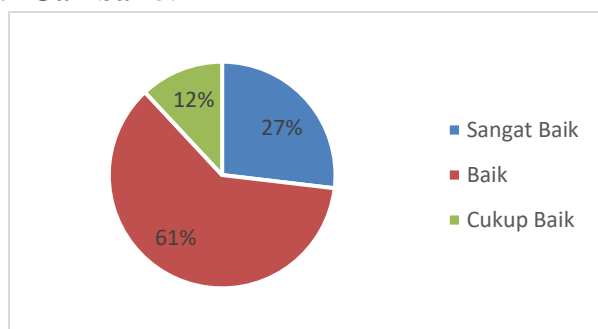
Nilai kepuasan Dosen masing-masing Program Studi terhadap Layanan FTUP berada dalam kategori “Baik”. Kepuasan Dosen Program Studi dengan nilai kepuasan yang berada di tiga peringkat terbawah adalah S1 Teknik Elektro (2,65), D3 Teknik Elektro (2,85), dan S1

Teknik Mesin (2,94). Nilai kepuasan Tendik jika dilihat dari tempat penempatannya dapat dilihat pada Tabel 6.

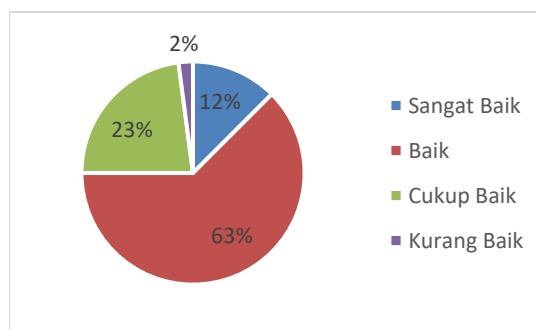
Tabel 6. Nilai Kepuasan Tenaga Kependidikan Berdasarkan Lokasi Penempatan

Dimensi Kualitas	FTUP	Program Studi
Tangible	2,94	2,88
Reliability	2,88	2,93
Responsiveness	2,91	2,93
Assurance	2,69	2,59
Emphaty	2,86	2,87
Rata-rata	2,86	2,84

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 (67 Dosen dan 48 Tendik). Hasil pengukuran kepuasan masing-masing Dosen diperoleh bahwa 27% Dosen menilai kinerja Layanan FTUP “Sangat Baik”, 61% menilai “Baik”, dan 12% menilai “Cukup Baik”. Untuk tenaga kependidikan 12% menilai “Sangat Baik”, 63% menilai “Baik”, 12% menilai “Cukup Baik”, dan 2% 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

Penilaian layanan FTUP oleh Dosen tahun akademik 23/24 untuk kategori “Sangat Baik” dan “Baik” mengalami peningkatan jika dibandingkan tahun akademik 22/23, yaitu 26% menjadi 27% dan 54% menjadi 61%. Nilai kepuasan Tendik untuk kategori “Sangat Baik” mengalami penurunan di tahun akademik 23/24 jika dibandingkan tahun akademik 22/23, yaitu 27% menjadi 12%, sedangkan kategori “Baik” mengalami peningkatan di tahun akademik 23/24, yaitu 55% menjadi 63%. 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 Eksppektasi/Harapan/Kepentingan, sehingga dapat ditentukan langkah- langkah apa yang perlu diambil untuk berpindah dari kondisi saat ini ke kondisi yang diinginkan. Nilai Gap antara Ekpektasi dengan Persepsi dapat dilihat pada **Tabel 7** dan **Tabel 8**.

Tabel 7. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi dan Persepsi Dosen FTUP

No	Variabel	Atribut Mutu	Persepsi	Ekspektasi	Gap
1	Tangibel	Kualitas ruang kerja dosen	3,31	3,84	-0,53
2		Kualitas fasilitas yang mendukung kegiatan tridarma	2,97	3,81	-0,84
3		Kualitas fasilitas umum (seperti toilet, tempat parkir, kantin, tempat ibadah)	3,13	3,84	-0,71
4		Kualitas sistem informasi.	3,07	3,79	-0,72
5		Kerapihan penampilan tenaga kependidikan	3,46	3,79	-0,33
6	Reliability	Kesempatan dalam pengembangan kompetensi dan karir dosen yang diberikan oleh Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi).	3,07	3,81	-0,74
7		Ketepatan waktu dalam pembayaran insentif, tunjangan, dan gaji.	3,39	3,88	-0,49
8		Ketepatan jam operasional pelayanan	3,27	3,81	-0,54
9		Penegakan aturan yang telah ditetapkan	2,96	3,84	-0,88
10		Ketepatan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan agenda yang ditetapkan	3,13	3,81	-0,68
11	Responsiveness	Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) memberikan tanggapan atas permintaan yang diajukan	3,10	3,79	-0,69
12		Kecepatan respon Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) dalam memberikan informasi layanan	3,18	3,79	-0,61
13		Kecepatan respon Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami	2,97	3,79	-0,82
14		Kecepatan respon Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala terkait keuangan (insentif,tunjangan, dan gaji)	3,25	3,76	-0,51
15		Inisiatif tenaga kependidikan mengantisipasi/ menyelesaikan masalah	3,07	3,72	-0,65
16	Assurance	Keramahan tenaga kependidikan	3,48	3,81	-0,33
17		Transparansi informasi dan kebijakan yang diambil oleh Institusi/Upps	3,00	3,79	-0,79
18		Kemampuan tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas dan menyelesaikan masalah	3,22	3,73	-0,51
19		Kesempatan diskusi/dialog dengan Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi)	3,13	3,81	-0,68
20	Empathy	Pemenuhan kebutuhan tridarma dan penunjang kegiatan dosen oleh Institusi/Upps	3,10	3,81	-0,71
21		Perhatian secara personal kepada masing-masing dosen oleh Institusi/Upps	3,19	3,75	-0,56
22		Perhatian Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kondisi kesehatan fisik	3,16	3,70	-0,54
23		Motivasi yang diberikan oleh Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang kondusif	3,09	3,75	-0,66
24		Perhatian Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kesejahteraan psikologis	3,03	3,73	-0,70

Jika melihat dari hasil analisis gap yang terdapat pada Tabel 7 (kepuasan Dosen), diketahui atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan adalah **1) Penegakan aturan yang telah ditetapkan, 2) kualitas fasilitas yang mendukung kegiatan tridarma, dan 3) Kecepatan respon Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami.** Analisis gap dari penilaian persepsi Tendik terhadap layanan FTUP dapat dilihat pada Tabel 8.

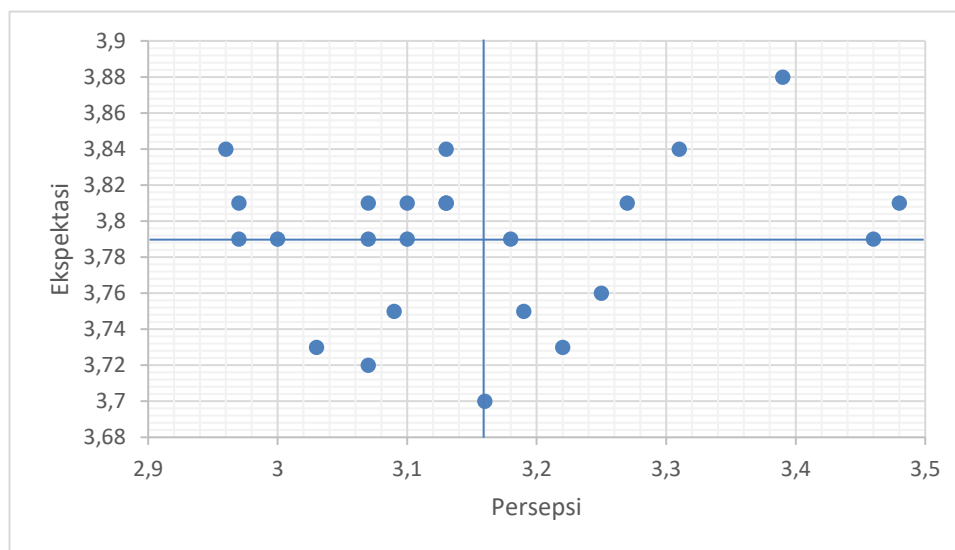
Tabel 8. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi dan Persepsi Tendik FTUP

No	Variabel	Atribut Mutu	Persepsi	Ekpektasi	Gap
1	Tangibel	Kualitas ruang kerja.	2,96	3,73	-0,77
2		UPPS (Fakultas/SPs) menyediakan jumlah pegawai	2,96	3,68	-0,72
3		Kualitas fasilitas umum (seperti toilet, tempat parkir, kantin, tempat ibadah).	2,88	3,71	-0,83
4		Kualitas sistem informasi.	2,85	3,71	-0,86
5	Reliability	Kesempatan dalam pengembangan kompetensi dan karir tenaga kependidikan yang diberikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).	2,69	3,71	-1,02
6		Ketepatan waktu dalam pembayaran insentif, tunjangan, dan gaji.	3,27	3,75	-0,48
7		Penegakan aturan yang telah ditetapkan.	2,60	3,60	-1,00
8		Ketepatan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan agenda yang ditetapkan.	3,02	3,67	-0,65
9	Responsiveness	Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) memberikan tanggapan atas permintaan yang diajukan.	2,94	3,71	-0,77
10		Kecepatan respon Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) dalam memberikan informasi layanan.	2,96	3,67	-0,71
11		Kecepatan respon Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami.	2,90	3,65	-0,75
12		Kecepatan respon Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala terkait keuangan (insentif, tunjangan, dan gaji).	2,88	3,67	-0,79
13	Assurance	Transparansi informasi dan kebijakan yang diambil oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).	2,65	3,67	-1,02
14		Ketepatan proses penerimaan pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku.	2,65	3,60	-0,95
15		Kesempatan diskusi/dialog dengan Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).	2,69	3,60	-0,91
16		Kesesuaian penugasan yang diberikan Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).	2,65	3,65	-1,00
17	Emphaty	Pemenuhan kebutuhan penunjang kegiatan tenaga kependidikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).	2,85	3,67	-0,82
18		Perhatian secara personal kepada masing-masing tenaga kependidikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).	2,81	3,60	-0,79
19		Perhatian Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kondisi kesehatan fisik.	3,02	3,69	-0,67
20		Motivasi yang diberikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang kondusif.	2,85	3,63	-0,78
21		Perhatian Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kesejahteraan psikologis.	2,79	3,65	-0,86

Berdasarkan hasil analisis Gap, kinerja Layanan FTUP terhadap Tendik yang perlu ditingkatkan adalah atribut mutu yang memiliki nilai Gap paling besar yaitu **1) Kesempatan dalam pengembangan kompetensi dan karir tenaga kependidikan yang diberikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi), 2) Transparansi informasi dan kebijakan yang diambil oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi), 3) Penegakan aturan yang telah ditetapkan.** 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 *Importance Performance Analysis (IPA)*

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 6** dan **7**.



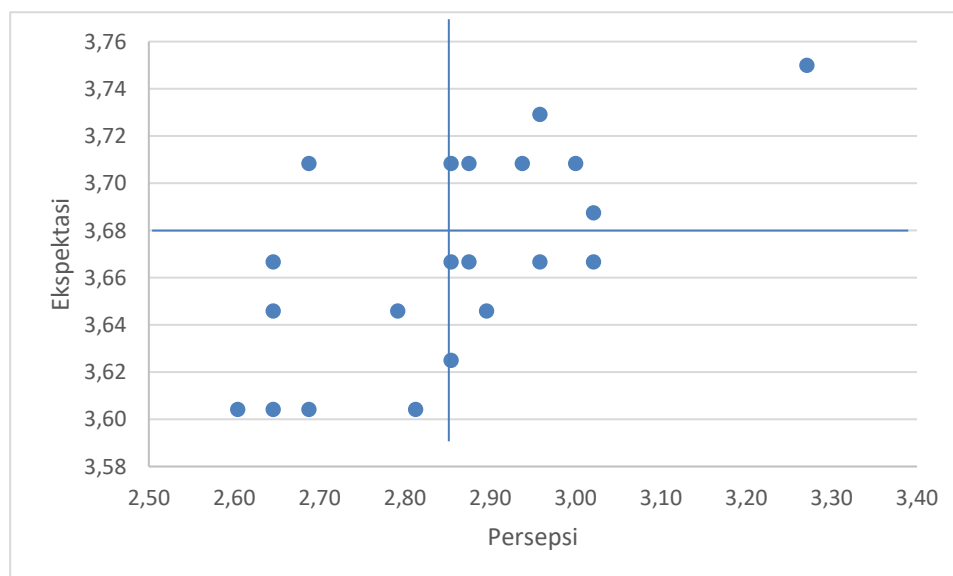
Gambar 6. Diagram Kartesius Penilaian Kinerja Layanan FTUP Oleh Dosen

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 9**.

Tabel 9. Prioritas Perbaikan Layanan FTUP terhadap Dosen

1	Penegakkan aturan yang telah ditetapkan
2	Kualitas fasilitas umum (seperti toilet, tempat parkir, kantin, tempat ibadah)
3	Kualitas fasilitas yang mendukung kegiatan tridarma
4	Pemenuhan kebutuhan tridarma dan penunjang kegiatan dosen oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi)
5	Kesempatan dalam pengembangan kompetensi dan karir dosen yang diberikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).
6	Ketepatan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan agenda yang ditetapkan

Banyaknya jumlah atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan (terletak di kuadran I) dilihat dari kepuasan Dosen terhadap layanan FTUP tahun akademik 23/24 mengalami peningkatan jika dibandingkan tahun akademik 22/23. Prioritas perbaikan dari penilaian dosen tahun akademik 22/23 adalah 1) Kualitas ruang kerja dosen dan 2) Kecepatan respon institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) dalam memberikan informasi layanan. Kedua Atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan pada TA 22/23 tidak lagi menjadi prioritas perbaikan di TA 23/24. Peningkatan jumlah atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan oleh FTUP dari hasil penilaian dosen harus ditindak lanjuti, agar dapat meningkatkan kepuasan dosen terhadap layanan FTUP. Untuk analisis nilai *Importance* (ekspektasi) dan *Performance* (persepsi) tenaga kependidikan dapat dilihat pada **Gambar 7**.



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 FTUP dari hasil penilaian Tenaga Kependidikan adalah **Kesempatan dalam pengembangan kompetensi dan karir tenaga kependidikan yang diberikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi)**. Jumlah atribut mutu yang berada di kuadran 1 hasil penilaian Tendik terhadap layanan FTUP di TA 23/24 mengalami penurunan jika dibandingkan TA 22/23. Atribut mutu yang berada pada kuadran 1 pada TA 22/23 adalah 1) Kualitas ruang kerja; 2) UPPS menyediakan jumlah pegawai; 3) Kualitas sistem informasi; 4) Transparansi informasi dan kebijakan yang diambil oleh institusi/UPPS; 5) Pemenuhan kebutuhan penunjang kegiatan tenaga kependidikan oleh institusi. Jika melihat dari **Gambar 9**, terdapat 8 atribut mutu yang berada di bawah rata-

rata nilai kepuasan hasil penilaian Tendik, akan tetapi hanya 1 atribut mutu saja yang memiliki nilai harapan berada di atas rata-rata nilai harapan hasil penilaian Tendik. Ini menunjukkan bahwa 8 atribut mutu tersebut saat ini menurut Tendik kurang penting. Oleh karena itu perlu ditindak lanjuti oleh pimpinan UPPS agar dapat meningkatkan kepuasan Tendik sesuai usulan prioritas perbaikan yang diberikan.

Hasil analisis dengan metode IPA juga menunjukkan prestasi yang telah dicapai FTUP dari hasil penilaian kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan. Penentuan atribut mutu yang merupakan prestasi FTUP dapat dilihat pada kuadran 3 dengan nilai persepsi dan ekspektasi berada di atas nilai rata-rata hasil penilaian Dosen dan Tenaga Kependidikan. Prestasi FTUP dapat dilihat pada **Tabel 10**.

Tabel 10. Prestasi FTUP hasil Penilaian Dosen dan Tenaga Kependidikan

No	Atribut Mutu
Dosen	
1	Ketepatan waktu dalam pembayaran insentif, tunjangan, dan gaji
2	Kualitas ruang kerja dosen
3	Keramahan tenaga kependidikan
4	Ketepatan jam operasional pelayanan
Tenaga Kependidikan	
1	Kualitas ruang kerja.
2	UPPS (Fakultas/SPs) menyiadakan jumlah pegawai.
3	Kualitas fasilitas umum (seperti toilet, tempat parkir, kantin, tempat ibadah)
4	Ketepatan waktu dalam pembayaran insentif, tunjangan, dan gaji.
5	Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) memberikan tanggapan atas permintaan yang diajukan.
6	Perhatian institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kondisi kesehatan fisik.

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 11** dan **Tabel 12**. 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 11. Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan FTUP Responden Dosen PS S1

No	Variabel	Atribut Mutu	ARS		S1 TS		S1 TM		S1 TE	
			Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi
1	Tangibel	Kualitas ruang kerja dosen	3,73	3,36	3,75	3,50	3,78	2,78	4,00	3,33
2		Kualitas fasilitas yang mendukung kegiatan tridarma	3,64	2,64	3,75	2,88	3,67	2,56	4,00	3,33
3		Kualitas fasilitas umum (seperti toilet, tempat parkir, kantin, tempat ibadah)	3,64	2,91	3,75	3,13	3,78	3,11	4,00	3,33
4		Kualitas sistem informasi.	3,55	3,00	3,63	3,38	3,67	2,67	4,00	3,33
5		Kerapihan penampilan tenaga kependidikan	3,73	3,45	3,50	3,38	3,89	3,44	4,00	4,00
6	Reliability	Kesempatan dalam pengembangan kompetensi dan karir dosen yang diberikan oleh Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi).	3,55	3,09	3,63	2,88	3,67	2,67	4,00	3,33
7		Ketepatan waktu dalam pembayaran insentif, tunjangan, dan gaji.	3,73	3,36	3,75	3,50	3,78	3,00	4,00	3,33
8		Ketepatan jam operasional pelayanan	3,64	3,45	3,75	3,25	3,67	3,22	4,00	3,33
9		Penegakan aturan yang telah ditetapkan	3,64	3,09	3,75	2,50	3,67	3,11	4,00	3,00
10		Ketepatan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan agenda yang ditetapkan	3,73	3,36	3,63	2,88	3,67	3,11	4,00	3,33
11	Responsiveness	Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) memberikan tanggapan atas permintaan yang diajukan	3,45	3,18	3,63	3,00	3,45	3,45	4,00	3,67
12		Kecepatan respon Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) dalam memberikan informasi layanan	3,64	3,36	3,63	3,13	3,56	2,67	4,00	3,67
13		Kecepatan respon Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami	3,45	2,82	3,63	2,88	3,67	2,78	4,00	3,33
14		Kecepatan respon Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala terkait keuangan (insentif,tunjangan, dan gaji)	3,55	3,09	3,50	3,25	3,56	3,00	4,00	3,33
15		Inisiatif tenaga kependidikan mengantisipasi/menyelesaikan masalah	3,55	3,00	3,63	3,00	3,44	3,00	4,00	3,00
16	Assurance	Keramahan tenaga kependidikan	3,64	3,55	3,63	3,38	3,78	3,11	4,00	3,33
17		Transparansi informasi dan kebijakan yang diambil oleh Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi)	3,55	3,09	3,63	2,50	3,67	2,89	4,00	3,67
18		Kemampuan tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas dan menyelesaikan masalah	3,55	3,36	3,50	3,00	3,56	2,78	4,00	3,33
19		Kesempatan diskusi/dialog dengan Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi)	3,55	3,18	3,55	3,55	3,78	2,89	4,00	3,67
20		Pemenuhan kebutuhan tridarma dan penunjang kegiatan dosen oleh Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi)	3,45	2,91	3,45	3,45	3,67	3,00	4,00	3,67
21	Empathy	Perhatian secara personal kepada masing-masing dosen oleh Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi)	3,45	3,09	3,45	3,45	3,56	3,00	4,00	3,33
22		Perhatian Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kondisi kesehatan fisik	3,55	3,18	3,55	3,55	3,44	3,00	4,00	3,33
23		Motivasi yang diberikan oleh Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang kondusif	3,64	3,36	3,64	3,64	3,44	2,89	4,00	3,00
24		Perhatian Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kesejahteraan psikologis	3,45	2,91	3,45	3,45	3,67	2,89	4,00	3,33
			Rata-rata	3,58	3,16	3,45	3,19	3,45	2,96	4,00

Lanjutan Tabel 11

No	Variabel	Atribut Mutu	S1 TI		S1 IT		S1 TP	
			Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi
1	Tangibel	Kualitas ruang kerja dosen	4,00	3,67	4,00	3,43	3,75	3,75
2		Kualitas fasilitas yang mendukung kegiatan tridarma	4,00	3,44	4,00	2,71	4,00	3,75
3		Kualitas fasilitas umum (seperti toilet, tempat parkir, kantin, tempat ibadah)	4,00	3,44	4,00	3,29	4,00	3,75
4		Kualitas sistem informasi.	4,00	3,22	4,00	3,00	4,00	3,25
5		Kerapihan penampilan tenaga kependidikan	3,89	3,67	4,00	3,43	3,75	3,50
6	Reliability	Kesempatan dalam pengembangan kompetensi dan karir dosen yang diberikan oleh Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi).	4,00	3,44	4,00	3,14	3,75	3,50
7		Ketepatan waktu dalam pembayaran insentif, tunjangan, dan gaji.	4,00	3,44	4,00	3,43	4,00	3,75
8		Ketepatan jam operasional pelayanan	3,89	3,56	4,00	2,86	3,75	3,50
9		Penegakan aturan yang telah ditetapkan	4,00	3,22	4,00	2,57	3,75	3,00
10		Ketepatan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan agenda yang ditetapkan	3,89	3,22	4,00	3,14	3,75	3,25
11	Responsiveness	Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) memberikan tanggapan atas permintaan yang diajukan	4,00	3,56	4,00	2,86	4,00	3,25
12		Kecepatan respon Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) dalam memberikan informasi layanan	3,89	3,44	4,00	3,14	4,00	3,25
13		Kecepatan respon Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami	4,00	3,44	4,00	2,71	3,75	3,25
14		Kecepatan respon Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala terkait keuangan (insentif, tunjangan, dan gaji)	3,89	3,56	3,86	3,29	4,00	3,75
15		Inisiatif tenaga kependidikan mengantisipasi/menyelesaikan masalah	3,89	3,22	4,00	3,00	3,75	3,25
16	Assurance	Keramahan tenaga kependidikan	3,89	3,67	4,00	3,43	4,00	4,00
17		Transparansi informasi dan kebijakan yang diambil oleh Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi)	3,89	3,11	4,00	2,86	4,00	3,00
18		Kemampuan tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas dan menyelesaikan masalah	3,89	3,44	4,00	3,14	3,75	3,75
19		Kesempatan diskusi/dialog dengan Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi)	3,89	3,56	4,00	3,29	4,00	3,25
20		Pemenuhan kebutuhan tridarma dan penunjang kegiatan dosen oleh Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi)	4,00	3,22	4,00	3,00	4,00	3,75
21	Empathy	Perhatian secara personal kepada masing-masing dosen oleh Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi)	3,89	3,44	4,00	3,14	4,00	4,00
22		Perhatian Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kondisi kesehatan fisik	3,78	3,11	4,00	3,29	4,00	3,75
23		Motivasi yang diberikan oleh Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang kondusif	3,89	3,11	4,00	3,29	4,00	3,50
24		Perhatian Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kesejahteraan psikologis	3,89	3,33	4,00	2,86	4,00	3,50
		Rata-rata	3,93	3,40	3,99	3,10	3,91	3,51

Tabel 11 menunjukkan atribut kepuasan layanan FTUP dilihat dari responden Dosen PS S1, diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas fasilitas yang mendukung kegiatan tridarma
- 2) Penegakkan aturan yang telah ditetapkan
- 3) Kecepatan respon institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami.

Tabel 12. Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan FTUP Responden Dosen PS S2 dan D3

No	Variabel	Atribut Mutu	MRIL		MTM		D3 Mesin		D3 Elektronika	
			Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi
1		Kualitas ruang kerja dosen	3,50	2,75	3,75	3,25	4,00	3,40	4,00	3,33
2		Kualitas fasilitas yang mendukung kegiatan tridarma	3,50	2,75	3,75	3,25	3,80	3,40	4,00	3,00
3		Kualitas fasilitas umum (seperti toilet, tempat parkir, kantin, tempat ibadah)	3,50	2,50	3,75	3,25	4,00	3,40	4,00	3,00
4		Kualitas sistem informasi.	3,50	3,25	3,75	3,25	4,00	3,40	4,00	2,67
5	Tangibel	Kerapihan penampilan tenaga kependidikan	3,50	3,00	3,75	3,50	4,00	4,00	3,67	3,00
6	Reliability	Kesempatan dalam pengembangan kompetensi dan karir dosen yang diberikan oleh Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi).	4,00	3,00	3,75	3,25	4,00	3,40	4,00	2,67
7		Ketepatan waktu dalam pembayaran insentif, tunjangan, dan gaji.	4,00	3,75	3,75	3,50	4,00	3,40	4,00	3,00
8		Ketepatan jam operasional pelayanan	3,75	3,50	3,75	3,25	4,00	3,40	4,00	2,67
9		Penegakan aturan yang telah ditetapkan	4,00	3,00	3,75	3,00	4,00	3,80	4,00	2,67
10		Ketepatan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan agenda yang ditetapkan	3,75	2,75	3,75	3,25	4,00	3,60	4,00	2,67
11		Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) memberikan tanggapan atas permintaan yang diajukan	4,00	2,75	3,75	3,00	4,00	3,60	4,00	2,67
12	Responsiveness	Kecapatan respon Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) dalam memberikan informasi layanan	4,00	3,50	3,75	3,25	4,00	3,60	3,67	2,67
13		Kecapatan respon Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami	4,00	2,75	3,75	3,00	4,00	3,40	4,00	3,00
14		Kecapatan respon Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala terkait keuangan (insentif, tunjangan, dan gaji)	4,00	3,50	3,75	3,25	4,00	3,80	4,00	2,67
15		Inisiatif tenaga kependidikan mengantisipasi/menyelesaikan masalah	3,75	3,00	3,75	3,00	4,00	3,80	4,00	3,80
16	Assurance	Keramahan tenaga kependidikan	3,75	3,75	3,75	3,25	4,00	4,00	4,00	4,00
17		Transparansi informasi dan kebijakan yang diambil oleh Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi)	3,75	3,00	3,75	3,25	4,00	3,80	4,00	3,80
18		Kemampuan tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas dan menyelesaikan masalah	3,75	3,25	3,75	3,00	4,00	3,80	4,00	3,80
19		Kesempatan diskusi/dialog dengan Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi)	4,00	3,25	3,75	3,25	4,00	3,80	4,00	3,80
20		Pemenuhan kebutuhan tridarma dan penunjang kegiatan dosen oleh Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi)	4,00	2,75	3,75	3,25	4,00	3,80	4,00	3,80
21	Emphaty	Perhatian secara personal kepada masing-masing dosen oleh Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi)	3,75	3,75	3,75	3,25	4,00	3,60	4,00	3,60
22		Perhatian Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kondisi kesehatan fisik	3,50	3,25	3,75	3,25	4,00	3,40	4,00	3,40
23		Motivasi yang diberikan oleh Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang kondusif	3,75	3,00	3,75	3,00	4,00	3,20	4,00	3,20
24		Perhatian Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kesejahteraan psikologis	3,50	3,25	3,75	2,75	4,00	3,60	4,00	3,60
		Rata-rata	3,77	3,13	3,75	3,19	3,99	3,60	3,97	3,19

Berdasarkan Tabel 12 diketahui atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan untuk responden Dosen PS S2 dan D3, diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Kesempatan dalam pengembangan kompetensi dan karir dosen yang diberikan oleh insituti/Upps (Unit Pengelola Program Studi).
- 2) Penegakkan aturan yang telah ditetapkan.
- 3) Institusi/Upps (Unit Pengelola Program Studi) memberikan tanggapan atas permintaan yang diajukan

Prioritas perbaikan Tenaga Kependidikan dilihat dari lokasi Tendik tersebut ditempatkan (Program Studi dan Upps) dapat dilihat pada **Tabel 13**.

Tabel 13. Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Responden Tendik

No	Variabel	Atribut Mutu	Prodi		Fakultas	
			Persepsi	Ekpektasi	Persepsi	Ekpektasi
1	Tangibel	Kualitas ruang kerja.	3,12	3,76	2,87	3,71
2		UPPS (Fakultas/SPs) menyediakan jumlah pegawai	2,65	3,71	3,00	3,71
3		Kualitas fasilitas umum (seperti toilet, tempat parkir, kantin, tempat ibadah).	2,88	3,71	3,06	3,71
4		Kualitas sistem informasi.	2,88	3,71	2,84	3,71
5	Reliability	Kesempatan dalam pengembangan kompetensi dan karir tenaga kependidikan yang diberikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).	2,53	3,82	2,77	3,65
6		Ketepatan waktu dalam pembayaran insentif, tunjangan, dan gaji.	3,47	3,76	3,16	3,74
7		Penegakan aturan yang telah ditetapkan.	2,65	3,71	2,58	3,55
8		Ketepatan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan agenda yang ditetapkan.	3,06	3,71	3,00	3,65
9	Responsiveness	Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) memberikan tanggapan atas permintaan yang diajukan.	2,88	3,82	2,97	3,65
10		Kecepatan respon Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) dalam memberikan informasi layanan.	3,06	3,71	2,90	3,65
11		Kecepatan respon Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami.	2,88	3,71	2,90	3,61
12		Kecepatan respon Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kendala terkait keuangan (insentif,tunjangan, dan gaji).	2,88	3,76	2,87	3,61

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).	2,59	3,76	2,68	3,61
14		Ketepatan proses penerimaan pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku.	2,65	3,71	2,65	3,55
15		Kesempatan diskusi/dialog dengan Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).	2,53	3,71	2,77	3,55
16		Kesesuaian penugasan yang diberikan Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).	2,59	3,76	2,68	3,58
17	Emphaty	Pemenuhan kebutuhan penunjang kegiatan tenaga kependidikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).	2,94	3,88	2,81	3,55
18		Perhatian secara personal kepada masing-masing tenaga kependidikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).	2,82	3,76	2,81	3,52
19		Perhatian Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kondisi kesehatan fisik.	3,00	3,82	3,03	3,61
20		Motivasi yang diberikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang kondusif.	2,76	3,71	2,90	3,58
21		Perhatian Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) terhadap kesejahteraan psikologis.	2,82	3,76	2,77	3,58
Rata-rata			2,84	3,75	2,86	3,62

Tabel 13 menunjukkan atribut mutu yang masuk dalam kuadran I (nilai persepsi lebih rendah dari nilai rata-rata dengan nilai ekspektasinya lebih tinggi dari nilai rata-rata) berdasarkan hasil penilaian Tendik Program Studi, yaitu :

- 1) Kesempatan dalam pengembangan kompetensi dan karir tenaga kependidikan yang diberikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).
- 2) Transparansi informasi dan kebijakan yang diambil oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).

- 3) Kesesuaian penugasan yang diberikan Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).
 - 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 kesejahteraan psikologis.
- Atribut mutu yang masuk kuadran I berdasarkan hasil penilaian Tendik UPPS adalah Kesempatan dalam pengembangan kompetensi dan karir tenaga kependidikan yang diberikan oleh Institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi).

9. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari penilaian Dosen dan Tendik dengan jumlah responden sebanyak 67 Dosen dan 48 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 3,16 dan 2,85. Hasil ini masuk kedalam kategori B atau “Baik”. Nilai kepuasan dosen tahun akademik 23/24 dibandingkan dengan tahun akademik 22/23 mengalami peningkatan dari 3,06 menjadi 3,16, sedangkan Tendik mengalami penurunan dari 3,05 menjadi 2,85.
- 2) Nilai kepuasan Dosen masing-masing Program Studi terhadap Layanan FTUP yang berada di bawah nilai rata-rata kepuasan dosen adalah S1 Teknik Elektro (2,65), D3 Teknik Elektro (2,85), S1 Teknik Mesin (2,94) dan S1 Teknik Sipil (3,03).
- 3) Hasil pengukuran kepuasan masing-masing Dosen diperoleh bahwa 27% Dosen menilai kinerja Layanan FTUP “Sangat Baik”, 61% menilai “Baik”, dan 12% menilai “Cukup Baik”. Untuk tenaga kependidikan 12% menilai “Sangat Baik”, 63% menilai “Baik”, 23% menilai “Cukup Baik”, dan 2% menilai “Kurang Baik”.
- 4) Atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan terhadap kualitas layanan FTUP dengan responden dosen berdasarkan hasil analisis gap dan *importance and performance analysis* (IPA) adalah Penegakan aturan yang telah ditetapkan dan kualitas fasilitas yang mendukung kegiatan tridarma.
- 5) Berdasarkan hasil analisis Gap dan matriks IPA, kinerja Layanan FTUP terhadap Tendik yang perlu ditingkatkan adalah kesempatan dalam pengembangan kompetensi dan karir tenaga kependidikan yang diberikan oleh institusi/UPPS (Unit Pengelola Program Studi) dan penegakan aturan yang telah ditetapkan.