



UNIVERSITAS PANCASILA
FAKULTAS TEKNIK



**LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN
PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN FTUP
OLEH PEGAWAI FTUP
TAHUN 2025/2026**

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 2025/2026, FTUP kembali melakukan pengukuran evaluasi FTUP terhadap pegawai FTUP.

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

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

Jakarta, 1 Agustus 2026
Satuan Jaminan Mutu
Ketua,



Nur Yulianti Hidayah, ST., MT

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	ii
1. Pendahuluan	1
2. Tujuan.....	2
3. Metode.....	2
4. Hasil yang Diharapkan	3
5. Waktu Pengambilan Sampel.....	3
6. Pelaksanaan	5
7. Analisis Pengukuran Kepuasan Karyawan	5
8. Analisis Hasil Kuisisioner.....	7
8.1. Nilai Kepuasan Pelanggan.....	7
8.2. Analisis GAP	9
9. Usulan Tindakan Perbaikan Kualitas Pelayanan FTUP	12
10.Saran dan Masukan.....	12
11.Kesimpulan.....	14

Kualitas Pelayanan Fakultas Teknik Universitas Pancasila Tahun Akademik 2025/2026

1. PENDAHULUAN

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

Agar misi FTUP terlaksana dengan baik, maka perlu diselenggarakan kegiatan akademik yang dapat memelihara suasana akademik yang kondusif sehingga tercipta interaksi antara civitas akademika. Di samping 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 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 2025-2026, FTUP kembali 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 12 (dua belas) program studi yang ada di lingkungan FTUP dan unit kerja Fakultas, yaitu Program Studi S3 Teknik Mesin, Program Studi S2 yaitu Teknik Mesin dan Rekayasa Infrastruktur & Lingkungan, Program Studi S1 yang terdiri dari Arsitektur, Teknik Sipil, Teknik Mesin, Teknik Industri, Teknik Informatika, Teknik Elektro, dan Teknik Perkeretaapian, Program Studi Diploma Tiga (D3) yaitu Teknik Mesin dan Teknik Elektronika, serta Tendik pada unit-unit di FTUP. Evaluasi kinerja pelayanan FTUP dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada seluruh karyawan FTUP yang terdiri dari Dosen Tetap dan Tenaga Kependidikan FTUP pada tahun akademik 2025 – 2026.

2. TUJUAN

Tujuan dari kegiatan ini adalah mengetahui kinerja pelayanan FTUP yang diukur berdasarkan hasil kepuasan pelanggan yaitu Dosen Tetap dan Tenaga Kependidikan (Tendik) FTUP. Hasil dari pengukuran kepuasan akan memberikan rekomendasi bagi institusi untuk membuat perencanaan dan tindakan perbaikan yang diperlukan guna mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik.

Evaluasi yang akan diselenggarakan ini merupakan evaluasi terhadap kondisi dan kinerja FTUP. FTUP perlu mengetahui apa yang menjadi Ekspektasi pelanggan dan bagaimana Persepsi pelanggan terhadap kinerja pelayanan di FTUP. Terjadinya gap antara ekspektasi dengan persepsi merupakan hal yang mungkin terjadi. Kondisi ini menunjukkan adanya peluang perbaikan sistem sehingga prinsip perbaikan berkelanjutan dapat berjalan secara berkesinambungan.

3. METODE

Metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan karyawan (Dosen Tetap dan Tendik) di lingkungan FTUP terhadap layanan FTUP adalah *Service Quality*. Metode *Service Quality* bertujuan untuk mendeteksi pendapat Dosen dan Tendik mengenai tingkat Ekspektasi dan Persepsi melalui pengisian kuisioner yang telah dirancang untuk memperoleh nilai Ekspektasi dan Persepsi dari pelanggan yaitu Dosen dan Tendik. Selisih nilai Ekspektasi terhadap nilai Persepsi menunjukkan adanya gap/kesenjangan 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.

Metode *Service Quality* ini menilai gap antara Ekspektasi dengan Persepsi karyawan dalam lima dimensi kualitas yakni *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Adapun definisi dari masing-masing dimensi kualitas 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 kuisioner Layanan FTUP untuk Dosen didasari pada lima dimensi kualitas dan disusun ke dalam 24 butir pernyataan dan untuk Tendik terdiri dari 21 butir pernyataan. Masing-masing dimensi kualitas terdiri dari 5 atribut pernyataan yang diharapkan dapat mewakili dimensi kualitas tersebut. Kuisioner dibuat menggunakan skala Likert dengan skala 1-4 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 Kuisioner 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

Kuisioner disebarakan secara daring dengan menggunakan format *google form*. Hasil pengisian kuisioner diperoleh informasi jumlah Dosen dan Tendik yang sudah melakukan pengisian kuisioner, yaitu 62 Dosen dan 31 Tendik. Dengan menggunakan tingkat keyakinan 90%, jumlah responden telah memenuhi ketentuan jumlah responden minimal. Jumlah Dosen Tetap FTUP saat ini sebanyak 102 Dosen, dengan menggunakan tingkat keyakinan 90%, maka jumlah sampel minimal adalah 51 responden untuk Dosen. Untuk Tendik, dengan jumlah karyawan sebanyak 46 orang maka jumlah responden minimal dengan menggunakan tingkat keyakinan 90%, adalah sebanyak 31 Tendik. Adapun rumus perhitungan jumlah sampel/responden menggunakan rumus Slovin 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 tingkat kepuasan Dosen dan Tendik terhadap layanan FTUP dengan cara mengukur besarnya gap antara Ekspektasi dan Persepsi. FTUP berkewajiban untuk memperkecil gap, karena tujuan FTUP adalah berusaha untuk memenuhi kepuasan pelanggan (Dosen dan Tendik). Gap antara Ekspektasi dan Persepsi perlu dianalisis dan kemudian dilakukan perumusan untuk tindakan perbaikan.

5. WAKTU PENGAMBILAN SAMPEL

Pengambilan sampel dilakukan selama 28 hari, yaitu pada tanggal 6 - 29 Juli 2026. Hasil pengisian kuisioner kepuasan Dosen dan Tendik yang telah terekam, kemudian diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan reliabel. 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 kuisioner, dilanjutkan dengan menguji keandalannya (Uji Reliabilitas). Uji Reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach alpha, dengan rentang reliabilitas sebagai berikut :

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

Perhitungan realibilitas menggunakan persamaan berikut :

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

$\sum \sigma_b^2$ = 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 kuisioner (atribut mutu) kepuasan Dosen terhadap layanan FTUP dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 69 responden, maka nilai r tabel dengan tingkat kesalahan 1% adalah 0,3081. Nilai r hitung dari masing-masing pernyataan $> 0,3081$ sehingga nilai ini menunjukkan bahwa semua pernyataan kuisioner adalah Valid (r hitung $>$ r tabel). Hasil Uji Validitas dapat dilihat pada **Tabel 3**.

Uji Validitas untuk pernyataan kuisioner (atribut mutu) kepuasan Tendik terhadap layanan FTUP dengan jumlah responden sebanyak 39 Tendik dan tingkat kesalahan 1% diperoleh nilai r tabel = 0,3610. Nilai r hitung dari masing-masing pernyataan $> 0,3610$. Hasil perhitungan Uji Validitas untuk Tendik disajikan pada **Tabel 4**.

Nilai r hitung dari masing-masing atribut mutu pada Tabel 3 dan 4 lebih besar dari nilai r tabel, sehingga semua atribut mutu dari kuisioner kepuasan Dosen dan Tendik terhadap layanan FTUP dinyatakan valid. Setelah semua pernyataan dinyatakan valid, dilanjutkan dengan Uji Reliabilitas untuk mengetahui apakah instrumen kuisioner tersebut dapat diandalkan atau tidak. Hasil Uji Reliabilitas diketahui nilai $R = 0,96$. Nilai ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut dapat diandalkan dan kuat karena lebih besar dari nilai $\alpha = 0,8$.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kuisioner untuk Dosen

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

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kuisioner untuk Tendik

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

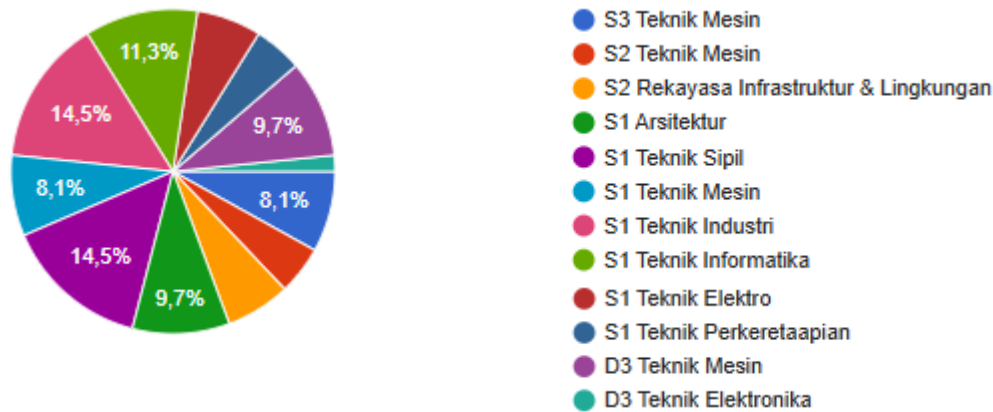
6. PELAKSANAAN

Pelaksanaan kepuasan pegawai terhadap pelayanan FTUP (pengukuran kualitas pelayanan FTUP) dipimpin oleh Ketua SJM bersama tim yang bertanggung jawab kepada Dekan. Laporan pengukuran kualitas pelayanan FTUP disampaikan kepada Dekan dan ditembuskan kepada Para Wakil Dekan FTUP dan Ketua LPM UP.

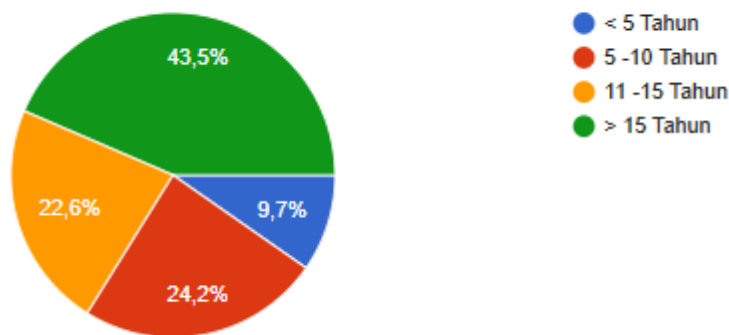
7. ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN KARYAWAN

Bagian penting yang dihasilkan dari pengisian kuisioner ini yakni *Level of Importance* (LoI), *Level of Performance* (LoP), dan GAP antara Ekspektasi dengan Persepsi. Gap menunjukkan adanya kesenjangan antara Ekspektasi yaitu apa yang diharapkan karyawan dengan Persepsi yaitu kenyataan yang diterima. Nilai Persepsi dapat dianggap sebagai tingkat kepuasan Dosen dan Tendik terhadap Layanan FTUP.

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

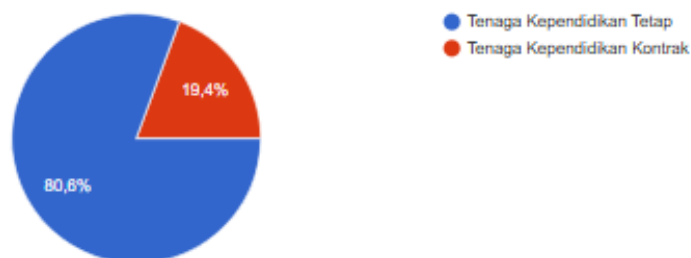


Gambar 1. Persentase Dosen Berdasarkan Program Studi

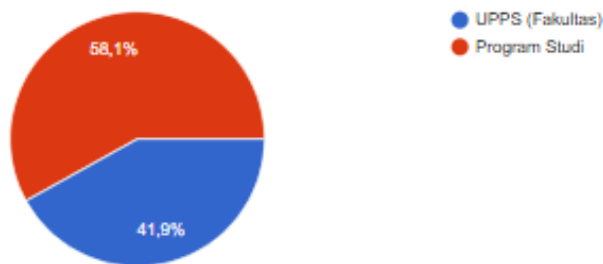


Gambar 2. Lamanya Dosen Bekerja

Dosen sebagai responden pada kuisisioner ini dilihat dari lamanya bekerja adalah sebagai berikut: 43,5% telah bekerja lebih dari 15 tahun, 22,6% bekerja selama 11-15 tahun, 24,2% bekerja antara 5-10 tahun, dan 9,7% bekerja kurang dari 5 tahun. Untuk Tendik, data responden terdiri dari statusnya sebagai karyawan FTUP yaitu karyawan tetap atau kontrak dan penempatan/penugasan Tendik, apakah ditempatkan di program studi atau di fakultas. Adapun persentasenya dapat dilihat pada **Gambar 3 dan 4**.



Gambar 3. Persentase Status Tenaga Kependidikan



Gambar 4. Persentase Penempatan Tenaga Kependidikan

8. ANALISIS HASIL KUISIONER

8.1 Nilai Kepuasan Pelanggan

Pada bagian ini akan dikemukakan tentang hasil isian kuisisioner yang menjelaskan persepsi karyawan FTUP tentang kinerja pelayanan FTUP berdasarkan lima kelompok layanan FTUP dan analisis gap untuk mengetahui kesenjangan antara Ekspektasi dan Persepsi. Hasil pengukuran *Level of Importance* atau tingkat kepentingan dan *Level of Performance* atau tingkat kepuasan dari 62 Dosen dan 31 Tendik sebagai responden yang akan mewakili tingkat kepuasan seluruh karyawan FTUP. Hasil pengolahan data kuisisioner terhadap lima dimensi kualitas layanan FTUP untuk Dosen dapat dilihat pada **Tabel 5**.

Tabel 5. Hasil Kuisisioner Ekspektasi dan Persepsi Dosen

No	Dimensi Kualitas	2024/2025		2025/2026	
		Rata-rata Ekspektasi	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Ekspektasi	Rata-rata Persepsi
1	<i>Tangible</i>	3,85	3,14	3,80	3,15
2	<i>Reliability</i>	3,86	3,25	3,82	3,28
3	<i>Responsiveness</i>	3,82	3,15	3,81	3,19
4	<i>Assurance</i>	3,83	3,32	3,80	3,33
5	<i>Emphaty</i>	3,84	3,15	3,80	3,09
Rata-rata		3,84	3,20	3,80	3,21

Hasil kuisisioner Dosen FTUP menunjukkan bahwa kinerja layanan FTUP masuk ke dalam kategori **Baik** dengan rata-rata nilai kepuasan (nilai persepsi) adalah **3,21** dengan nilai persepsi terendah terdapat pada dimensi *Emphaty*. Nilai kepuasan Dosen di tahun akademik 2025/2026 mengalami kenaikan jika dibandingkan dengan tahun akademik 2024/2025. Adapun nilai kepuasan dosen pada tahun akademik 2024/2025 adalah **3,20** dengan nilai persepsi terendah terdapat pada dimensi *Tangible*. Nilai kepuasan Dosen terhadap layanan FTUP berdasarkan masing-masing program studi dapat dilihat pada **Tabel 6**.

Tabel 6. 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	S3 – Teknik Mesin	3,81	3,60	3,60	3,65	3,40	3,61
2	S2 – Teknik Mesin	3,96	3,40	3,40	3,42	3,20	3,48
3	S2 – Rekayasa Infrastruktur & Lingkungan	3,80	3,50	3,50	3,63	2,95	3,48

No	Program Studi	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Emphaty</i>	Rata-rata
4	S1 - Arsitektur	4,00	3,00	3,00	3,21	2,90	3,22
5	S1 – Teknik Sipil	3,70	3,27	3,27	3,28	3,20	3,34
6	S1 – Teknik Mesin	3,84	3,44	3,44	3,50	3,20	3,48
7	S1 – Teknik Industri	3,52	3,40	3,40	3,31	2,80	3,29
8	S1 – Teknik Informatika	3,76	3,43	3,43	3,43	3,23	3,45
9	S1 – Teknik Elektro	4,00	2,55	2,55	2,88	2,70	2,94
10	S1 – Teknik Perkeretaapian	3,70	2,87	2,87	2,92	3,07	3,08
11	D3 – Teknik Mesin	3,67	3,47	3,47	3,46	3,37	3,49

Nilai kepuasan Dosen masing-masing program studi terhadap layanan FTUP masuk dalam kategori **Baik**. Kepuasan Dosen program studi dengan nilai kepuasan terendah terdapat pada program studi S1 Teknik Elektro.

Hasil pengukuran kepuasan Tendik memiliki nilai **Baik** dengan nilai rata-rata kepuasan adalah **3,04**. Nilai persepsi terendah terdapat pada dimensi *Assurance*. Nilai kepuasan Tendik pada tahun akademik 2025/2026 tidak mengalami penurunan maupun kenaikan jika dibandingkan dengan tahun akademik 2024/2025. Adapun nilai kepuasan Tendik pada tahun akademik 24/25 sebesar **3,04** dengan nilai dimensi kualitas terendah terdapat pada *Assurance*.

Tabel 7. Hasil Kuisisioner Ekspektasi dan Persepsi Tendik

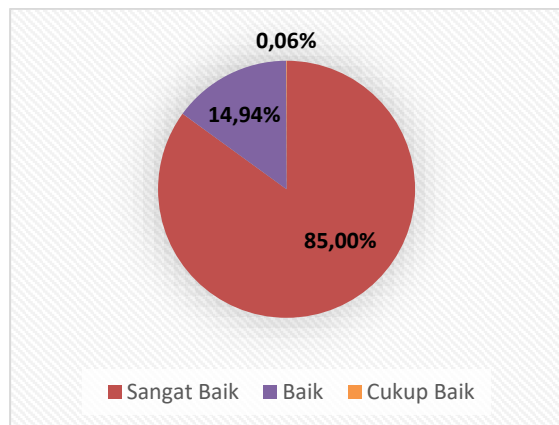
No	Dimensi Kualitas	2024/2025		2025/2026	
		Rata-rata Ekspektasi	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Ekspektasi	Rata-rata Persepsi
1	<i>Tangible</i>	3,67	3,08	3,65	3,12
2	<i>Reliability</i>	3,69	3,08	3,65	3,05
3	<i>Responsiveness</i>	3,68	3,06	3,63	3,02
4	<i>Assurance</i>	3,66	2,94	3,60	2,99
5	<i>Emphaty</i>	3,71	3,05	3,54	3,00
Rata-rata		3,68	3,04	3,61	3,04

Nilai kepuasan Tendik jika dilihat dari tempat penempatannya sebagai berikut:

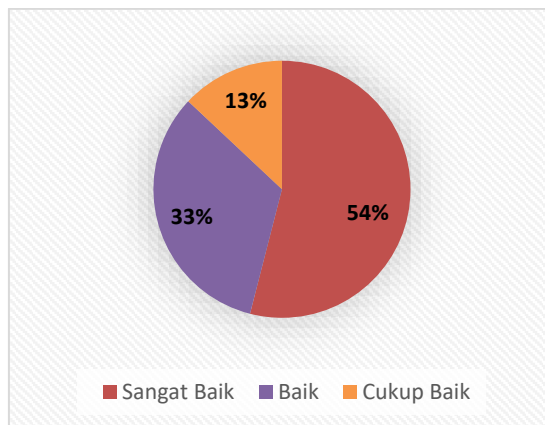
Tabel 8. Nilai Kepuasan (Persepsi) Tendik Berdasarkan Lokasi Penempatan

Dimensi Kualitas	UPPS	Program Studi
Tangible	3,04	3,18
Reliability	2,90	3,15
Responsiveness	3,00	3,04
Assurance	2,92	3,04
Emphaty	2,86	3,10
Rata-rata	2,95	3,10

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. Hasil pengukuran kepuasan masing-masing diperoleh bahwa 85% Dosen menilai kinerja layanan FTUP “Sangat Baik”, 14,94% menilai “Baik”, dan 0,06% menilai “Cukup Baik”. Tenaga Kependidikan menilai kinerja layanan FTUP “Sangat Baik” sebesar 54%, 33% menilai “Baik”, 13% menilai “Cukup Baik”. Persentase hasil penilaian dapat dilihat pada **Gambar 5** dan **Gambar 6**.



Gambar 5. Persentase Kepuasan Dosen Terhadap Layanan FTUP



Gambar 6. Persentase Kepuasan Tendik Terhadap Layanan FTUP

Penilaian layanan FTUP oleh Dosen pada tahun akademik 2025/2026 untuk kategori “Sangat Baik” mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun akademik 2024/2025, yaitu 84,50% menjadi 85% sedangkan persentase kepuasan Tendik untuk kategori “Sangat Baik” tidak mengalami kenaikan ataupun penurunan nilai, dimana pada tahun akademik 2025/2026 dan 2024/2025 persentase Sangat Baik memiliki nilai yang sama yaitu 54%. 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 sehingga dapat ditentukan langkah-langkah apa saja yang perlu diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Nilai gap antara Ekspektasi dengan Persepsi dapat dilihat pada **Tabel 9** dan **Tabel 10**.

Tabel 9. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi dan Persepsi Dosen

No	Variabel	Atribut Mutu	Ekspektasi	Persepsi	Gap
1	Tangibel	Kualitas ruang kerja dosen	3,82	3,18	-0,64
2		Kualitas fasilitas yang mendukung kegiatan tridarma	3,81	2,82	-0,94
3		Kualitas fasilitas umum (seperti toilet, tempat parkir, kantin, tempat ibadah)	3,79	3,00	-0,79
4		Kualitas sistem informasi.	3,84	3,16	-0,68
5		Kerapihan penampilan tenaga kependidikan	3,76	3,55	-0,21
6	Reliability	Kesempatan dalam pengembangan kompetensi dan karir dosen yang diberikan oleh Institusi/Upps.	3,82	3,27	-0,55
7		Ketepatan waktu dalam pembayaran insentif, tunjangan, dan gaji.	3,84	3,37	-0,47

No	Variabel	Atribut Mutu	Ekspektasi	Persepsi	Gap
8		Ketepatan jam operasional pelayanan	3,82	3,40	-0,42
9		Penegakan aturan yang telah ditetapkan	3,79	3,03	-0,76
10		Ketepatan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan agenda yang ditetapkan	3,81	3,34	-0,47
11	Responsiveness	Institusi/UPPS memberikan tanggapan atas permintaan yang diajukan	3,81	3,18	-0,63
12		Kecepatan respon Institusi/UPPS dalam memberikan informasi layanan	3,82	3,24	-0,58
13		Kecepatan respon Institusi/UPPS terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami	3,82	3,05	-0,77
14		Kecepatan respon Institusi/UPPS terhadap kendala terkait keuangan (insentif, tunjangan, dan gaji)	3,79	3,19	-0,60
15		Inisiatif tenaga kependidikan mengantisipasi/ menyelesaikan masalah	3,79	3,31	-0,48
16	Assurance	Keramahan tenaga kependidikan	3,82	3,60	-0,22
17		Transparansi informasi dan kebijakan yang diambil oleh Institusi/UPPS	3,81	3,10	-0,71
18		Kemampuan tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas dan menyelesaikan masalah	3,81	3,32	-0,49
19		Kesempatan diskusi/dialog dengan Institusi/UPPS	3,76	3,31	-0,45
20	Emphaty	Pemenuhan kebutuhan tridarma dan penunjang kegiatan dosen oleh Institusi/UPPS	3,81	3,06	-0,75
21		Perhatian secara personal kepada masing-masing dosen oleh Institusi/UPPS	3,81	3,11	-0,70
22		Perhatian Institusi/UPPS terhadap kondisi kesehatan fisik	3,79	3,13	-0,66
23		Motivasi yang diberikan oleh Institusi/UPPS untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang kondusif	3,79	3,13	-0,66
24		Perhatian Institusi/UPPS terhadap kesejahteraan psikologis	3,79	3,02	-0,77

Perhitungan gap dari penilaian Persepsi dan Ekspektasi Tendik terhadap layanan FTUP dapat dilihat pada **Tabel 10**.

Tabel 10. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi dan Persepsi Tendik

No	Variabel	Atribut Mutu	Ekspektasi	Persepsi	Gap
1	Tangibel	Kualitas ruang kerja.	3,68	3,19	-0,48
2		UPPS menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan	3,61	3,00	-0,61
3		Kualitas fasilitas umum (seperti toilet, tempat parkir, kantin, tempat ibadah).	3,65	3,13	-0,52
4		Kualitas sistem informasi.	3,68	3,16	-0,51
5	Reliability	Kesempatan dalam pengembangan kompetensi dan karir tenaga kependidikan yang diberikan oleh Institusi/UPPS.	3,65	2,90	-0,76
6		Ketepatan waktu dalam pembayaran insentif, tunjangan, dan gaji.	3,65	3,26	-0,39
7		Penegakan aturan yang telah ditetapkan.	3,65	2,94	-0,71
8		Ketepatan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan agenda yang ditetapkan.	3,65	3,10	-0,55
9	Responsiveness	Institusi/UPPS memberikan tanggapan atas permintaan yang diajukan.	3,65	3,06	-0,58
10		Kecepatan respon Institusi/UPPS dalam memberikan informasi layanan.	3,65	3,10	-0,55
11		Kecepatan respon Institusi/UPPS terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami.	3,61	2,84	-0,77

No	Variabel	Atribut Mutu	Ekspektasi	Persepsi	Gap
12	Responsiveness	Kecepatan respon Institusi/Upps terhadap kendala terkait keuangan (insentif, tunjangan, dan gaji).	3,61	3,10	-0,52
13	Assurance	Transparansi informasi dan kebijakan yang diambil oleh Institusi/Upps.	3,58	2,84	-0,74
14		Ketepatan proses penerimaan pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku.	3,65	2,97	-0,68
15		Kesempatan diskusi/dialog dengan Institusi/Upps.	3,58	3,10	-0,48
16		Kesesuaian penugasan yang diberikan Institusi/Upps.	3,61	3,06	-0,55
17	Emphaty	Pemenuhan kebutuhan penunjang kegiatan tenaga kependidikan oleh Institusi/Upps.	3,58	3,06	-0,52
18		Perhatian secara personal kepada masing-masing tenaga kependidikan oleh Institusi/Upps.	3,52	3,03	-0,48
19		Perhatian Institusi/Upps terhadap kondisi kesehatan fisik.	3,58	3,16	-0,42
20		Motivasi yang diberikan oleh Institusi/Upps untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang kondusif.	3,52	2,90	-0,61
21		Perhatian Institusi/Upps terhadap kesejahteraan psikologis.	3,52	2,84	-0,68

Berdasarkan perhitungan gap antara Ekspektasi dan Persepsi yang terdapat pada Tabel 9 dan Tabel 10, terlihat bahwa pada masing-masing atribut mutu di setiap dimensi kualitas terdapat 1 (satu) atribut mutu yang memiliki nilai gap terbesar yang akan menjadi prioritas perbaikan untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya. Berikut adalah atribut-atribut mutu yang perlu diprioritaskan kualitas pelayanannya:

Tabel 11. Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Menurut Dosen

No	Dimensi Kualitas	Atribut Mutu	Skor Gap
1	Tangible	Kualitas fasilitas yang mendukung kegiatan tridarma	-0,94
2	Reliability	Penegakan aturan yang telah ditetapkan	-0,76
3	Emphaty	Perhatian Institusi/Upps terhadap kesejahteraan psikologis	-0,77
4	Responsiveness	Kecepatan respon Institusi/Upps terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami	-0,71
5	Assurance	Transparansi informasi dan kebijakan yang diambil oleh Institusi/Upps	-0,77

Tabel 12. Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Menurut Tendik

No	Dimensi Kualitas	Atribut Mutu	Skor Gap
1	Tangible	Upps menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan	-0,61
2	Responsiveness	Kecepatan respon Institusi/Upps terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami.	-0,76
3	Assurance	Transparansi informasi dan kebijakan yang diambil oleh Institusi/Upps.	-0,77
4	Reliability	Kesempatan dalam pengembangan kompetensi dan karir tenaga kependidikan yang diberikan oleh Institusi/Upps.	-0,74
5	Emphaty	Perhatian Institusi/Upps terhadap kesejahteraan psikologis.	-0,68

Pada tabel 11 dan 12, terlihat terdapat 3 (tiga) atribut mutu yang sama yang menjadi perhatian dan prioritas untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya menurut Dosen dan Tendik, yaitu:

- a. Kecepatan respon Institusi/UPPS terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami.
- b. Transparansi informasi dan kebijakan yang diambil oleh Institusi/UPPS.
- c. Perhatian Institusi/UPPS terhadap kesejahteraan psikologis.

9. USULAN TINDAKAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN FTUP

Usulan/rencana tindakan perbaikan diprioritaskan kepada 3 (tiga) atribut mutu yang memiliki kesamaan prioritas perbaikan menurut Dosen dan Tendik. Rencana tindakan perbaikan dibuat dengan menggunakan metode 5W + 1H yang disajikan pada **Tabel 13**.

Tabel 13. Rencana Perbaikan Kualitas Pelayanan FTUP untuk Dosen

No	What	Why	Where	When	Who	How
1	Kecepatan respon Institusi/UPPS terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami.	Untuk meningkatkan mutu sapras sehingga dapat dimanfaatkan.	FTUP	TA 2026/2027	Bidang Umum FTUP	Menerapkan SOP keluhan pelanggan terkait kondisi sapras. Keluhan yang disampaikan harus segera direspon.
2	Transparansi informasi dan kebijakan yang diambil oleh Institusi/UPPS	Agar seluruh karyawan mendapat informasi terkait kebijakan baru.	FTUP	TA 2026/2027	Manajemen FTUP	Mensosialisasikan setiap kebijakan baru yang dikeluarkan oleh UP/FTUP kepada seluruh karyawan.
3	Perhatian Institusi/UPPS terhadap kesejahteraan psikologis.	Untuk menjaga kesehatan psikologis dosen.	FTUP	TA 2026/2027	Manajemen FTUP	Mengadakan kerja sama dengan Fakultas Psikologi UP untuk konseling karyawan.

10. SARAN DAN MASUKAN

Pada kuisioner yang disebar kepada Dosen dan Tendik terdapat beberapa masukan dan saran kepada FTUP terkait peningkatan mutu layanan FTUP. Terdapat 46 saran/masukan dari Dosen dan Tendik yang dapat dikelompokkan ke dalam kategori:

- a. Fasilitas/sarana dan prasarana: 7
- b. Aturan/kebijakan: 7
- c. Kesejahteraan karyawan: 2
- d. Peningkatan kompetensi karyawan: 1
- e. Lainnya: 3

Saran dan masukan dari Dosen dan Tendik sesuai pengelompokan kategori disajikan pada **Tabel 15**.

Tabel 15. Saran dan Masukan untuk Peningkatan Kualitas Layanan FTUP

No	Kategori	Saran/Masukan
1	Fasilitas/sarana dan prasarana	Fasilitas Lab perlu ditingkatkan/update alat/komponen yang sudah ada
		Toilet mushola di Lantai 4 selalu tutup, sehingga harus ke Lt 3 untuk wudhu. Harap dibuatkan 1 kran di Lt 3 khusus untuk wudhu.
		Bagaimana caranya agar perpustakaan FT selalu ramai dengan mahasiswa untuk belajar, diskusi, ataupun kegiatan lainnya yang bermanfaat.
		Fasilitas kamar mandi sering rusak. Mohon dilakukan perawatan secara rutin.
		Masih ada yang sangat perlu ditindaklanjuti dari beberapa kali usulan untuk mengkondisikan laboratorium mekanika tanah dan lab lainnya dengan memperbaiki peralatan yang rusak atau diganti dengan yang baru.
		Jaringan internet kurang memadai.
		Toilet di lantai 2 harap dapat selalu dibersihkan secara rutin.
2	Aturan/kebijakan	Agar diperhatikan komunikasi antar prodi dengan fakultas terkait dengan kebijakan agar tidak terjadi buruk sangka.
		Diperlukan jobdesk yang jelas agar mendahulukan jobdesk utama
		Efisiensi dijalankan sesuai penempatannya. Harusnya dosen/Prof/tendik yang sudah tidak produktif tidak perlu diperpanjang, supaya bisa dialihkan untuk peningkatan kompetensi dosen/tendik.
		Mohon dapat dipertimbangkan ada aturan lembur yang lebih jelas khususnya untuk unit kerja yang bekerja melebihi jam kerja.
		Memperbanyak dana PkM dan memberikan insentif publikasi internasional.
		Penerapan peraturan yayasan segera dilaksanakan.
		Perhatikan regenerasi dan kesempatan pegawai (dosen dan tendik) untuk berkembang lebih baik.
3	Kesejahteraan karyawan	Mohon insentif dan gaji dosen dan tendik segera naik.
		Kesejahteraan tendik mohon dapat diperhatikan.
4	Peningkatan kompetensi karyawan	Pelatihan untuk upgrade skill tendik mohon diperbanyak.
5	Lainnya	FT itu sangat rentan dengan egosentris masing masing program studi, diharapkan agar pihak manajemen/pimpinan berkenan dan berbesar hati untuk mendengar keluhan, saran, dan kritik yang paling tajam sekalipun untuk kebaikan dan kemajuan bersama.
		Terus ditingkatkan pelayanannya terutama terkait pelaksanaan Tridharma PT.
		Semoga setiap keluhan dapat segera ditindaklanjuti dengan efektif, sehingga semakin baik dari waktu ke waktu.

11. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari penilaian Dosen dan Tendik dengan jumlah responden sebanyak 62 Dosen dan 31 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 3,21 dan 3,04. Hasil ini masuk ke dalam kategori **Baik**.
- 2) Hasil pengukuran kepuasan masing-masing Dosen diperoleh bahwa 85% Dosen menilai kinerja Layanan FTUP “Sangat Baik”, 14,94% menilai “Baik”, dan 0,06% menilai “Cukup Baik”. Untuk tenaga kependidikan 54% menilai “Sangat Baik”, 33% menilai “Baik”, 13% menilai “Cukup Baik”.
- 3) Berdasarkan hasil analisis Gap, terdapat 7 kinerja/atribut mutu Layanan FTUP yang perlu ditingkatkan yaitu kualitas fasilitas yang mendukung kegiatan tridarma, penegakan aturan yang telah ditetapkan, kecepatan respon Institusi/Upps terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami, Transparansi informasi dan kebijakan yang diambil oleh Institusi/Upps, Perhatian Institusi/Upps terhadap kesejahteraan psikologis, Upps menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan, kesempatan dalam pengembangan kompetensi dan karir tenaga kependidikan yang diberikan oleh Institusi/Upps.
- 4) Terdapat 3 atribut mutu yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitasnya yaitu Kecepatan respon Institusi/Upps terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami, Transparansi informasi dan kebijakan yang diambil oleh Institusi/Upps, Perhatian Institusi/Upps terhadap kesejahteraan psikologis. Rencana/usulan tindakan perbaikan menggunakan metode 5W+1H untuk dilaksanakan selama TA 2026/2027.
- 5) Saran dan masukan dari Dosen dan Tendik terkait peningkatan kualitas pelayanan FTUP terdiri dari fasilitas/sarana dan prasarana, aturan/kebijakan, kesejahteraan karyawan, peningkatan kompetensi karyawan, dan lainnya.