UNIVERSITAS PANCASILA
FAKULTAS TEKNIK



LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN
MITRA KERJASAMA
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA
TAHUN 2022/2023

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

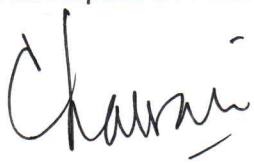
Kata Pengantar

Dalam rangka untuk perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*) tentang aspek pelayanan terhadap pelanggan dalam hal ini adalah pegawai FTUP, maka institusi berkewajiban melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan FTUP. Oleh karena itu pada Tahun Akademik 2022/2023, FTUP melakukan pengukuran evaluasi FTUP Oleh Mitra Kerjasama FTUP.

Evaluasi ini dilaksanakan untuk mengetahui seberapa jauh mutu kinerja pelayanan FTUP terhadap Mitra Kerjasama 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, 7 Februari 2024
Ketua Pelaksana
Pengukuran Kepuasan Pelanggan



Dr. Laela Chairani, ST., MT

DAFTAR ISI

Kata Pengantar. i

Daftar Isi ii

1. Pendahuluan 1

2. Tujuan 1

3. Metode 1

4. Hasil yang Diharapkan 2

5. Waktu Pengambilan Sampel 3

6. Pelaksanaan 3

7. Hasil Kuesioner 3

8. Analisis Hasil Kuesioner 3

   8.1. Nilai Kepuasan Pelanggan 3

   8.2. Analisis GAP 5

9. Kesimpulan 6

LAPORAN KEPUASAN MITRA
TERHADAP LAYANAN 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, menyebarluaskan, mengupaya-kan penggunaan ilmu pengetahuan/teknologi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.

Untuk mencapai Visi FTUP, yaitu "Menjadi Pendidikan Tinggi Teknik Unggulan yang memenuhi kebutuhan masyarakat Industri menuju persaingan global berdasarkan Nilai-nilai Luhur Pancasila", dibutuhkan misi yang jelas dan mudah dipahami serta dapat diaplikasikan untuk melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi. Misi FTUP ditetapkan dengan mengedepankan nilai-nilai moral sebagai bangsa yang berazaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945. Salah satu misi FTUP adalah "Membina hubungan dan komunikasi dengan pihak internal dan eksternal baik dalam/luar negeri dalam rangka kerjasama yang saling menguntungkan/kolaborasi". Demi tercapainya misi FTUP dalam rangka kerjasama dibuatlah Tujuan yang ingin dicapai yaitu " Meningkatkan dan memperkokoh kerjasama dengan Alumni, Perguruan Tinggi lain, Pemda, dan Industri yang dapat memajukan mutu pendidikan dan kesejahteraan civitas akademika FTUP". Kerjasama yang ingin dicapai sesuai tujuan di atas, diharapkan dapat memberikan manfaat yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak (FTUP dan Mitra Kerjasama). Pelaksanaan kerjasama kedua belah pihak ditandai dengan disepakatinya *Memorandum of Understanding* (MoU) dan *Memorandum of Agreement* (MoA).

Untuk mengetahui berjalannya kerjasama diperlukan *monitoring* dan evaluasi. Evaluasi pelaksanaan kerjasama ditandai dengan pengisian kuesioner kepuasan oleh Mitra Kerjasama, sehingga FTUP dapat terus meningkatkan layanannya (*Continuous Improvement*) dan kerjasama kedua belah pihak dapat terjalin dengan baik serta dilaksanakan dalam jangka Panjang.

2. TUJUAN

Tujuan dari kegiatan ini adalah mengetahui kinerja FTUP yang diukur berdasarkan hasil kepuasan pelanggan, yaitu mitra yang berkerjasama dengan FTUP. Selain nilai kepuasan, laporan ini pun bertujuan untuk:

1) Mengetahui persentase penilaian kepuasan mitra terhadap layanan FTUP
2) Mengetahui nilai kepuasan dari masing-masing bidang kerjasama
3) Mengetahui atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan

Hasil ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi institusi untuk membuat perencanaan dan tindakan perbaikan yang diperlukan guna mencapai kepuasan pelanggan.

3. METODE

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

1) *Tangibles* adalah kemampuan FTUP dalam memberikan layanan kepada mitra. Dimensi tangibles ini merupakan pelayanan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pelanggan dan biasanya dalam bentuk penampilan fasilitas fisik, peralatan dan personel. Pada kuesioner kepuasan mitra, dimensi

tangibles diwakili dari pernyataan 3, yaitu FTUP memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama sesuai yang diharapkan.

2) *Reliability* adalah kemampuan FTUP dalam memberikan layanan yang dijanjikan dan dapat diandalkan serta akurat dalam waktu tertentu. Pada kuesioner kepuasan mitra, dimensi *reliability* diwakili dari pernyataan 5 dan 6, yaitu implementasi kerjasama sesuai dengan perjanjian kerjasama, pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku.
3) *Responsiveness* adalah bagaimana FTUP memberikan layanan yang responsif (cepat) terhadap keinginan dan kebutuhan mitra. Pada kuesioner kepuasan mitra, dimensi *responsiveness* diwakili dari pernyataan 1 dan 2, yaitu Fakultas Teknik Universitas Pancasila (FTUP) merespon dengan baik usaha untuk menjalin/merintis kerjasama, Proses pembuatan nota kesepahaman (MoU) dan perjanjian kerjasama (PKS) cepat dan sesuai harapan.
4) *Assurance* adalah kemampuan SDM FTUP yang dinilai berdasarkan pengetahuan, cara penyampaian, kesopanan, dan kepercayaan diri. Pada kuesioner kepuasan mitra, dimensi *assurance* diwakili dari pernyataan 7, yaitu sumber daya manusia FTUP bekerja secara profesional dan sesuai dengan keahlian yang diharapkan
5) *Emphaty* adalah kemampuan FTUP untuk memberikan perhatian dan perduli terhadap mitra. Pada kuesioner kepuasan mitra, dimensi *emphaty* diwakili dari pernyataan 4, yaitu jalinan kerjasama dengan FTUP memberikan manfaat bagi institusi.

Metode *Service Quality* bertujuan untuk mengevaluasi kinerja FTUP 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 Persepsi/Kenyataan dari pelanggan. Nilai Ekspektasi/Harapan/Kepentingan diasumsikan untuk semua pernyataan dari atribut mutu adalah sama, yaitu 4. Ini menunjukkan bahwa semua atribut mutu memiliki tingkat kepentingan yang sama dan berpengaruh terhadap kinerja FTUP.

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. Pengisian kuesioner dilakukan secara daring dengan menggunakan google *form*.

Tabel 1. Skala Likert Kuesioner Evaluasi Mitra FTUP

Hasil Tingkat Pemilihan		Nilai
1	Sangat Puas / Sangat Setuju / Sangat Baik	4
2	Puas / Setuju / Baik	3
3	Cukup Puas / Cukup Setuju / Cukup Baik	2
4	Kurang Puas / Kurang Setuju / Kurang Baik	1

Tabel 2. Intepretasi Hasil Penilaian Kepuasan Mitra

No.	Rentang Nilai	Keterangan	Kategori
1	≥ 3,50	Sangat baik	A
2	2,50 - 3,49	Baik	B
3	1,51 - 2,49	Cukup	C
4	≤ 1,50	Kurang	D

4. HASIL YANG DIHARAPKAN

Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah untuk mengetahui kinerja FTUP oleh mitra dengan cara mengukur besarnya gap antara Ekspektasi dan Persepsi. Dengan mengetahui gap tersebut,

maka FTUP berkewajiban untuk memperkecil, karena tujuan institusi adalah berusaha untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Gap antara Ekspektasi/Harapan/Kepentingan dan Persepsi/Kenyataan perlu dianalisis dan kemudian dilakukan perumusan untuk tindakan perbaikan. Nilai gap ini juga dapat diwakili oleh kepuasan dari masing-masing atribut mutu yang bernilai rendah, karena nilai ekspektasi keseluruhan pernyataan (atribut mutu) pada instrumen kuesioner ini adalah sama.

5. WAKTU PENGAMBILAN SAMPEL

Pengambilan sampel dilakukan dari tanggal 23 November 2023 sampai dengan 2 Februari 2024. Sampel yang digunakan merupakan jumlah mitra baik Industri maupun universitas yang melakukan kerjasama dengan FTUP dibidang Pendidikan, Penelitian, dan PkM. Jumlah responden pada tahun akademik 2022/2023 mengalami peningkatan menjadi 30 mitra, sedangkan tahun akademik 2021/2022 sebanyak 17 mitra.

6. PELAKSANAAN

Pelaksanaan penilaian kinerja FTUP oleh Mitra dipimpin oleh Ketua SJM bersama tim yang bertanggung jawab kepada Wadek I, Wadek II, dan Wadek III. Laporan hasil evaluasi disampaikan kepada Dekan dengan tembusan Satuan Jaminan Mutu (SJM).

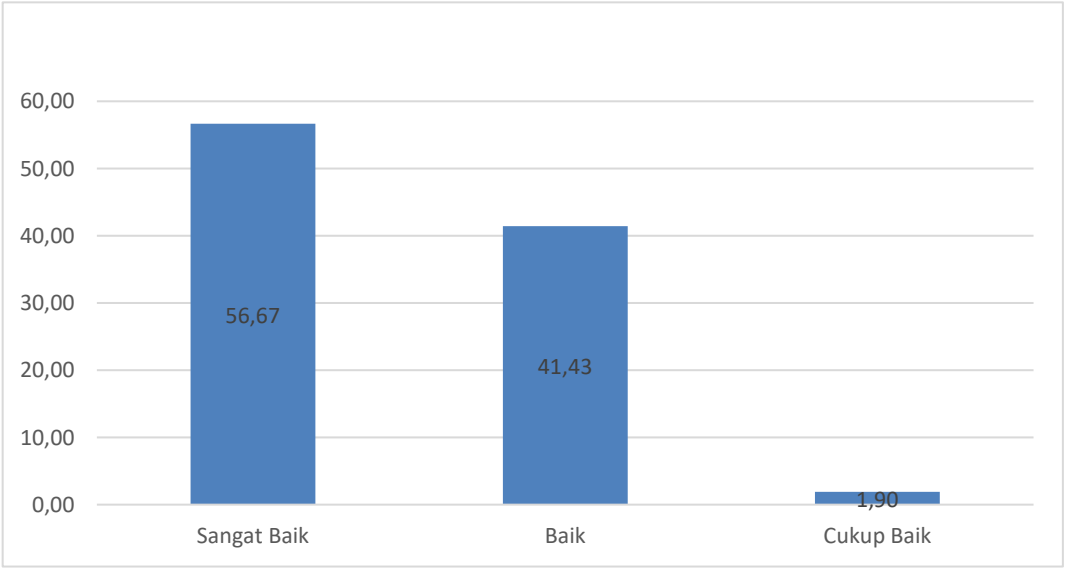
7. HASIL KUESIONER

Bagian penting yang dihasilkan dari kuesioner ini yakni *Level of Performance* (LoP) dan GAP antara Ekspektasi/Harapan/Kepentingan dengan Persepsi/Kenyataan yang digunakan untuk mengetahui prioritas perbaikan terhadap atribut mutu. Gap menunjukkan adanya jarak antara Ekspektasi dengan Persepsi. Nilai Persepsi/Kenyataan dapat juga dianggap sebagai nilai kepuasan Mitra terhadap kinerja FTUP.

8. ANALISIS HASIL KUESIONER

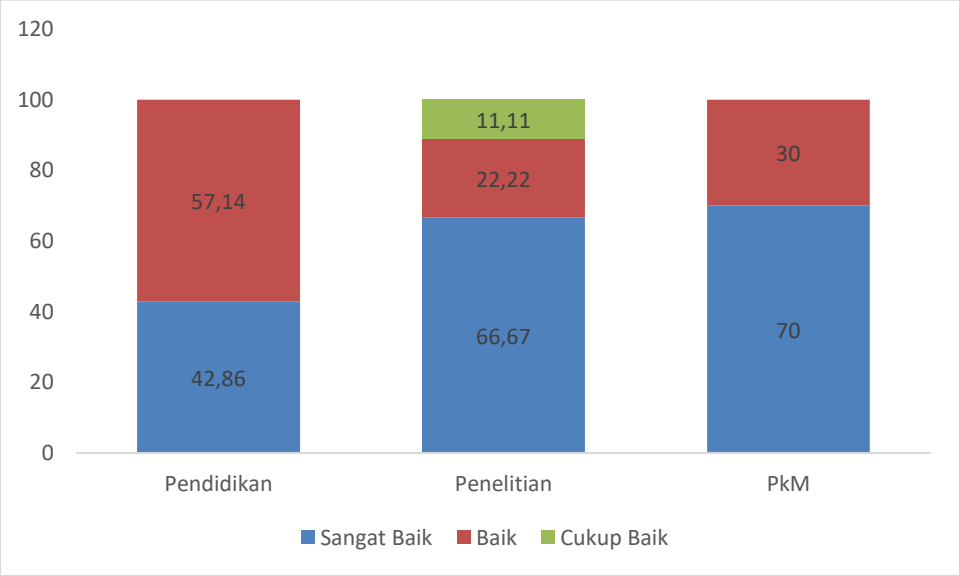
8.1 Nilai Kepuasan Pelanggan

Pada bagian ini akan dikemukakan tentang hasil isian kuesioner yang menjelaskan pandangan Mitra FTUP tentang nilai kepuasannya, dimana 7 pernyataan kuesioner yang digunakan mewakili 5 dimensi kualitas untuk menilai kinerja FTUP. Hasil kuesioner kepuasan mitra terhadap layanan FTUP diperoleh jumlah persentase penilaian kepuasan mitra sebesar 56,67% untuk kategori “Sangat Baik”, 41,43% kategori “Baik”, dan 1,90% kategori “Cukup Baik”. Persentase nilai kepuasan mitra tahun akademik 2022/2023 dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Persentase Kepuasan Mitra Terhadap Layanan FTUP

Gambar 1 menunjukkan bahwa penilaian mitra terhadap layanan FTUP yang tertinggi adalah "Sangat Baik" dengan besarnya persentase adalah 56,67%. Persentase penilaian mitra dengan nilai mutu "Sangat Baik" ini jika dibandingkan tahun akademik 2021/2022 mengalami peningkatan sebanyak 7,67%. Nilai ini menunjukkan adanya perbaikan layanan yang diberikan FTUP terhadap mitra kerjasama. Agar perbaikan dapat dilakukan secara dalam terhadap masing-masing bidang kerjasama, perlu diketahui terlebih dahulu persentase penilaian kepuasan mitra dilihat dari masing-masing bidang kerjasama. Persentase penilaian ini dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Persentase Kepuasan Masing-Masing Bidang Kerjasama

Persentase penilaian kepuasan mitra yang ada pada Gambar 2, menunjukkan dari 3 bidang kerjasama yang ada, kerjasama dibidang PkM memiliki persentase "Sangat Baik" lebih tinggi jika dibandingkan bidang pendidikan dan penelitian, yaitu sebesar 70%. Pada bidang penelitian masih diperoleh nilai kepuasan "Cukup Baik", hal ini perlu ditindaklanjuti agar kepuasan mitra untuk kategori "Cukup Baik" berkurang. Untuk mengetahui nilai mutu kepuasan mitra terhadap layanan FTUP, maka dilakukan perhitungan rata-rata nilai kepuasan mitra, yaitu sebesar 3,54 dengan nilai mutu "Sangat Baik". Nilai ini jika dibandingkan dengan kepuasan mitra tahun akademik 2021/2022 mengalami peningkatan, kepuasan mitra tahun akademik 2021/2022 adalah 3,38 dengan kategori "Baik". Kepuasan mitra kemudian dihitung berdasarkan masing-masing bidang kerjasama, dan diperoleh nilai rata-rata kepuasan serta nilai mutunya yang terlihat pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Hasil Kuesioner Penilaian Kinerja FTUP Oleh Mitra

No	Bidang Kerjasama	Nilai Kepuasan		Nilai Mutu 2022/2023
		22/23	21/22	
1	Pendidikan	3,47	3,40	Baik
2	Penelitian	3,51	3,29	Sangat Baik
3	PkM	3,66	3,43	Sangat Baik
Rata-rata Kepuasan		3,54	3,38	

Nilai kepuasan mitra untuk semua bidang kerjasama mengalami peningkatan jika dibandingkan hasil pengukuran pada tahun akademik 2021/2022, seperti yang terlihat pada Tabel 3. Hasil ini perlu dijaga dan ditingkatkan agar kerjasama dengan mitra dapat berlanjut dan bermanfaat bagi kedua belah pihak.

8.2 Analisis Gap

Analisis gap dilakukan berdasarkan selisih hasil antara nilai ekspektasi dan nilai persepsi. Pada penilaian kinerja FTUP oleh Mitra, selisih nilai ini diwakili dari nilai kepuasan yang paling rendah. Hal ini dilakukan karena nilai ekspektasi yang digunakan untuk semua atribut mutu adalah sama yaitu 4, sehingga gap antara ekspektasi dan persepsi ini diwakili oleh nilai kepuasan. Semakin rendah nilai kepuasan dari atribut mutu, maka atribut mutu itulah yang menjadi prioritas perbaikan. Nilai kepuasan masing-masing atribut dari masing-masing bidang kerjasama dapat dilihat pada **Tabel 6**, dan atribut mutu (pernyataan kuesioner) dapat dilihat pada **Tabel 5**.

Tabel 5. Atribut Mutu (Pernyataan Kuesioner)

No	Atribut Mutu (Pernyataan Kuesioner)
1	Fakultas Teknik Universitas Pancasila (FTUP) merespon dengan baik usaha untuk menjalin/merintis kerjasama.
2	Proses pembuatan nota kesepahaman (MoU) dan perjanjian kerjasama (PKS) cepat dan sesuai harapan.
3	FTUP memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama sesuai yang diharapkan.
4	Jalinan kerjasama dengan FTUP memberikan manfaat bagi institusi.
5	Implementasi kerjasama sesuai dengan perjanjian kerjasama.
6	Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku.
7	Sumber daya manusia FTUP bekerja secara profesional dan sesuai dengan keahlian yang diharapkan.

Tabel 6. Nilai Kepuasan Masing-Masing Atribut Mutu

No.	Bidang Kerjasama	Nilai Kepuasan Tahun Akademik 22/23						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Pendidikan	3,57	3,43	3,36	3,50	3,50	3,43	3,50
2	Penelitian	3,67	3,44	3,33	3,67	3,67	3,44	3,33
3	PkM	3,80	3,70	3,70	3,70	3,40	3,60	3,70

No.	Bidang Kerjasama	Nilai Kepuasan Tahun Akademik 21/22						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Pendidikan	3,45	3,45	3,36	3,36	3,36	3,45	3,36
2	Penelitian	3,33	3,67	3,67	3,00	3,33	2,67	3,33
3	PkM	3,67	3,33	3,67	3,33	3,33	3,33	3,33

Hasil dari Tabel 5 menunjukkan rata-rata kepuasan mitra terhadap masing-masing atribut mutu tahun akademik 22/23 mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan rata-rata kepuasan pada tahun akademik 21/22. Hal ini menunjukkan adanya upaya tindak lanjut yang dilakukan FTUP terhadap mitra kerjasama. Akan tetapi, rata-rata nilai kepuasan mitra mengalami penurunan pada atribut mutu bidang pendidikan, yaitu proses pembuatan nota kesepahaman (MoU) dan perjanjian kerjasama (PKS) serta pelaporan hasil kerjasama yang belum sesuai. Selain bidang pendidikan, pada bidang penelitian pun terdapat dua atribut mutu yang mengalami penurunan, yaitu proses pembuatan nota kesepahaman (MoU) dan perjanjian kerjasama (PKS) serta pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama. Atribut mutu lainnya yang tidak mengalami peningkatan jika dibandingkan hasil pengukuran tahun akademik 21/22 adalah pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama pada bidang pendidikan, dan SDM yang bekerja secara profesional dan sesuai keahlian pada bidang penelitian. Hasil ini menjadi perhatian bagi

FTUP agar tidak terjadi penurunan kembali nilai rata-rata kepuasan mitra pada atribut mutu masing-masing bidang kerjasama.

Prioritas perbaikan hasil kuesioner kepuasan mitra tahun akademik 2022/2023 diperoleh dari hasil analisis gap, yaitu nilai rata-rata kepuasan mitra terendah yang dapat dilihat pada Tabel 5. Prioritas perbaikan atribut mutu dari masing-masing bidang kerjasama dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Prioritas Perbaikan

Bidang Kerjasama	Prioritas Perbaikan
Pendidikan	FTUP memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama sesuai yang diharapkan.
Penelitian	FTUP memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama sesuai yang diharapkan.
PkM	Implementasi kerjasama sesuai dengan perjanjian kerjasama.

Prioritas perbaikan dari masing-masing bidang kerjasama yang tertulis pada Tabel 7, menjadi acuan untuk perbaikan dalam melaksanakan kerjasama dengan Mitra. Perbaikan atribut mutu ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan mitra terhadap kinerja FTUP, dan kelangsungan kerjasama dapat berjalan dengan baik. Agar perbaikan ini tepat sasaran perlu dianalisis lebih lanjut antara tim kerjasama FTUP dengan mitra untuk mengetahui lebih jelas akar penyebab terjadinya ketidapuasan pada atribut mutu yang menjadi perioritas perbaikan.

9. KESIMPULAN

Hasil kepuasan Mitra terhadap kinerja FTUP dan semua uraian analisis yang sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1) Persentase kepuasan mitra kerjasama terhadap layanan FTUP adalah 56,67% “Sangat Baik”, 41,43% “Baik”, dan 1,90% Cukup Baik”, dengan persentase pada masing masing bidang kerjasama adalah; 1) Pendidikan dengan 57,14% “Sangat Baik”, 42,86% “Baik”; 2) Penelitian dengan 66,67% “Sangat Baik”, 22,22% “Baik”, dan 11,11% “Cukup Baik”; 3) Pengabdian masyarakat dengan 70% “Sangat Baik”, dan 30% “Baik”.
2) Nilai kepuasan Mitra terhadap kinerja FTUP dilihat dari masing-masing bidang kerjasama adalah 3,47 (Pendidikan), 3,51 (penelitian), dan 3,66 (PkM), dengan rata-rata kepuasan secara keseluruhannya adalah 3,54 (Sangat Baik).
3) Atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan dari masing-masing bidang kerjasama adalah FTUP memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama sesuai yang diharapkan (untuk bidang pendidikan dan penelitian), serta Implementasi kerjasama sesuai dengan perjanjian kerjasama pada bidang PkM.