



**UNIVERSITAS PANCASILA  
FAKULTAS TEKNIK**



**LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN  
MITRA KERJASAMA  
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA  
TAHUN 2023/2024**

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

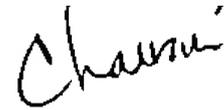
## Kata Pengantar

Dalam rangka untuk perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*) tentang aspek pelayanan terhadap pelanggan dalam hal ini adalah pegawai FTUP, maka institusi berkewajiban melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan FTUP. Oleh karena itu pada Tahun Akademik 2023/2024, 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, 31 Januari 2025  
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 2023/2024

## 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.

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 memperkuat 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 atas adalah 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 peduli 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 Kepuasan 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	$\geq 3,50$	Sangat baik	A
2	2,50 - 3,49	Baik	B
3	1,51 - 2,49	Cukup	C
4	$\leq 1,50$	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 12 November 2024 sampai dengan 22 Januari 2025. 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 2023/2024 ada 8 mitra.

## 6. PELAKSANAAN

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

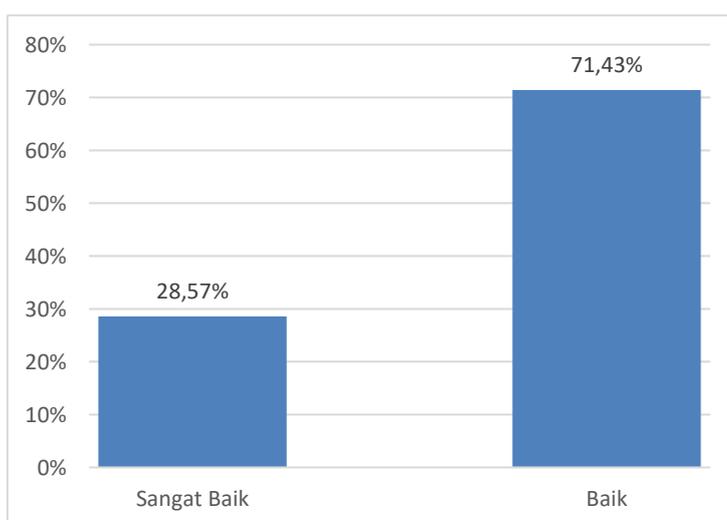
## 7. HASIL KUESIONER

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

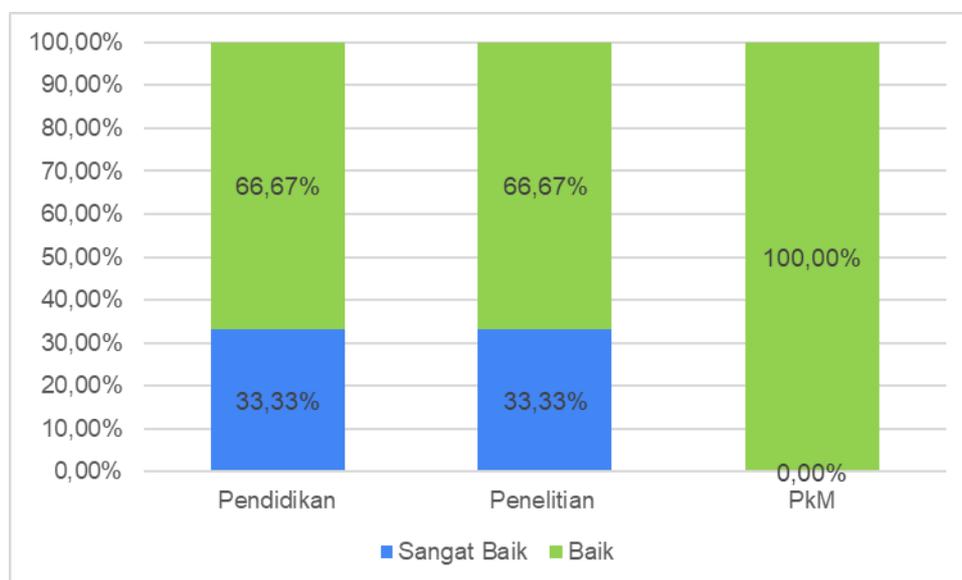
Pada bagian ini akan dikemukakan tentang hasil isian kuesioner yang menjelaskan pandangan Mitra FTUP tentang nilai kepuasannya, dimana 7 pernyataan kuesioner yang digunakan mewakili 5 dimensi kualitas untuk menilai kinerja FTUP. Hasil kuesioner kepuasan mitra terhadap layanan FTUP diperoleh jumlah persentase penilaian kepuasan mitra sebesar 28,57% untuk kategori “Sangat Baik” dan 71,43% kategori “Baik”. Persentase nilai kepuasan mitra tahun akademik 2023/2024 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 “Baik” dengan besarnya persentase adalah 71,43%. Persentase penilaian mitra dengan nilai mutu

“Baik” ini jika dibandingkan tahun akademik 2022/2023 mengalami peningkatan sebanyak 30% tetapi penurunan persentase “sangat baik” sebanyak 28,10%.. 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 Pendidikan dan penelitian memiliki persentase “Sangat Baik” yaitu sebesar 33,33%. Pada bidang PkM masih diperoleh nilai kepuasan “Baik” dan tidak ada nilai kepuasan “Sangat Baik”, hal ini perlu ditindaklanjuti agar kepuasan mitra untuk kategori “Sangat Baik” semakin meningkat. Untuk mengetahui nilai mutu kepuasan mitra terhadap layanan FTUP, maka dilakukan perhitungan rata-rata nilai kepuasan mitra, yaitu sebesar 3,25 dengan nilai mutu “Baik”. Nilai ini jika dibandingkan dengan kepuasan mitra tahun akademik 2022/2023 mengalami penurunan, kepuasan mitra tahun akademik 2022/2023 adalah 3,54 dengan kategori “Sangat 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 2023/2024
		22/23	23/24	
1	Pendidikan	3,47	3,33	Baik
2	Penelitian	3,51	3,26	Baik
3	PkM	3,66	3,14	Baik
Rata-rata Kepuasan		3,54	3,25	

Nilai kepuasan mitra untuk semua bidang kerjasama mengalami penurunan jika dibandingkan hasil pengukuran pada tahun akademik 2022/2023, seperti yang terlihat pada Tabel 3. Hasil ini perlu menjadi perhatian 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 23/24						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Pendidikan	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33
2	Penelitian	3,33	3,33	3,50	3,17	3,17	3,17	3,17
3	PkM	3,00	3,67	3,00	3,00	3,33	2,67	3,33

Hasil dari Tabel 5 menunjukkan rata-rata kepuasan mitra terhadap masing-masing atribut mutu tahun akademik 23/24 mengalami penurunan jika dibandingkan dengan rata-rata kepuasan pada tahun akademik 22/23. Nilai kepuasan mitra yang mengalami penurunan paling rendah pada atribut mutu bidang PkM, yaitu Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku.

Prioritas perbaikan hasil kuesioner kepuasan mitra tahun akademik 2023/2024 diperoleh dari hasil analisis gap, yaitu nilai rata-rata kepuasan mitra terendah yang dapat dilihat pada Tabel 5. Prioritas perbaikan atribut mutu paling rendah bidang kerjasama dapat dilihat pada Tabel 7.

**Tabel 7. Prioritas Perbaikan**

Bidang Kerjasama	Prioritas Perbaikan
PkM	Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku.

Prioritas perbaikan dari 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 ketidakpuasan pada atribut mutu yang menjadi prioritas 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 28,57% “Sangat Baik” dan 71,43% “Baik”, dengan persentase pada masing-masing bidang kerjasama adalah; 1) Pendidikan dengan 33,33% “Sangat Baik” dan 66,67% “Baik”; 2) Penelitian dengan 33,33% “Sangat Baik” dan 66,67% “Baik”; 3) Pengabdian masyarakat dengan 100% “Baik”.
- 2) Nilai kepuasan Mitra terhadap kinerja FTUP dilihat dari masing-masing bidang kerjasama adalah 3,33 (Pendidikan), 3,26 (penelitian), dan 3,14 (PkM), dengan rata-rata kepuasan secara keseluruhannya adalah 3,25 (Baik).
- 3) Atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan dari bidang kerjasama Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku.