



UNIVERSITAS PANCASILA

FAKULTAS TEKNIK



Laporan Kepuasan Pelanggan

Mitra Kerjasama

Fakultas Teknik Universitas Pancasila

Tahun 2024/2025

Sekretariat: Unit Kerja Humas dan Promosi Fakultas Teknik, Srengseng Sawah, Jagakarsa, Jakarta, 12640 Telp
(021) 7864730; Pes (121); 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 2024/2025, 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, 23 November 2026
Manajer Humas dan Promosi



Azaria Andreas

Daftar Isi

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
1. Pendahuluan	1
2. Tujuan	1
3. Metode	2
4. Hasil yang Diharapkan	3
5. Waktu Pengambilan Sampel	3
6. Pelaksanaan ..	3
7. Hasil Kuesioner ..	3
8. Analisis Hasil Kuesioner ..	4
9. Kesimpulan	16

Laporan Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Layanan Fakultas Teknik Universitas Pancasila Tahun Akademik 2024/2025

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 Agreement (MoA)* atau dikenal dengan Nota Perjanjian.

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 Perjanjian (MoA) 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 Kepuasan Mitra FTUP

No	Hasil Tingkatemilihan	Skala Likert
1	Sangat Puas / Sangat Setuju / Sangat Baik / Sangat Memuaskan	4
2	Puas / Setuju / Baik / Memuaskan	3
3	Cukup Puas / Cukup Setuju / Cukup Baik / Cukup Memuaskan	2
4	Kurang Puas / Kurang Setuju / Kurang Baik / Kurang Memuaskan	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 1 Agustus 2025 sampai dengan 23 November 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 17 mitra.

6. PELAKSANAAN

Pelaksanaan penilaian kinerja FTUP oleh Mitra dipimpin oleh Unit Humas dan Promosi Fakultas Teknik, bekerjasama dengan Unit SJM bersama tim yang bertanggung jawab kepada Wakil Dekan Bidang Pembelajaran, Kemahasiswaan dan Alumni, dan Wakil Dekan Bidang Sumberdaya. 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

Atribut Mutu Pernyataan Kuesioner

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.

Tabel 3. Atribut Mutu (Pernyataan Kuesioner)

No	Pernyataan Kuesioner
1	Fakultas Teknik Universitas Pancasila (FTUP) merespon dengan baik usaha untuk menjalin/ merintis kerjasama (The Faculty of Engineering, Pancasila University (FTUP) welcomes efforts to establish/ pioneer cooperation).
2	Proses pembuatan Nota Perjanjian (Memorandum of Agreement – MoA) sesuai harapan (The process of making a Memorandum of Agreement (MoA) is fast and as expected).
3	FTUP memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama sesuai yang diharapkan (FTUP provides accompaniment to the needs of cooperation as expected).
4	Jalanan kerjasama dengan FTUP memberikan manfaat bagi Institusi (Cooperation with FTUP provides benefits for the institutions).
5	Implementasi kerjasama sesuai dengan perjanjian kerjasama (Implementation of cooperation in accordance with the cooperation agreement).
6	Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku (Reporting of the results of cooperation in accordance with the agreement and applicable rules).
7	Sumber daya manusia FTUP bekerja secara profesional dan sesuai dengan keahlian yang diharapkan (FTUP's human resources work professionally and in accordance with the expected expertise).

Jumlah Mitra Kerjasama

Berikut adalah tabel yang memperlihatkan jumlah mitra kerjasama sesuai dengan bidang kerjasama yang dilakukan dengan Fakultas Teknik – Program Studi.

Tabel 4. Mitra Kerjasama

No	Bidang Kerjasama	Jumlah Mitra
1	Pendidikan	12
2	Peneltian	3
3	Pengabdian	2
	Total	17

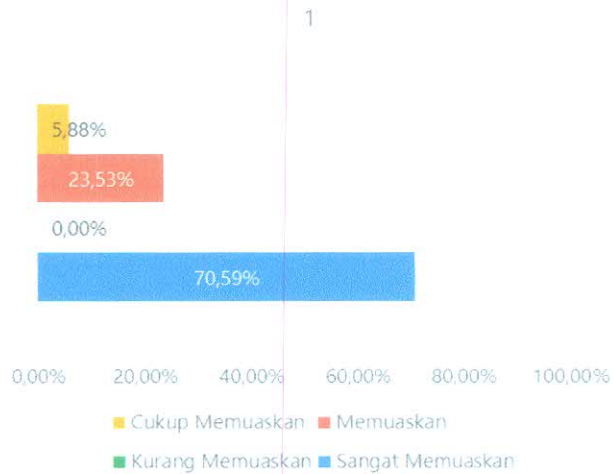
Pertanyaan Pertama

Fakultas Teknik Universitas Pancasila (FTUP) merespon dengan baik usaha untuk menjalin/ merintis kerjasama - (*The Faculty of Engineering, Pancasila University (FTUP) welcomes efforts to establish/ pioneer cooperation*).

Berikut adalah hasil untuk pernyataan pertama.

Tabel 5. Nilai Kepuasan Mitra Pada Pernyataan Pertama

No	Nama Mitra	Hasil Penilaian
1	Mitra 1	4
2	Mitra 2	3
3	Mitra 3	4
4	Mitra 4	4
5	Mitra 5	4
6	Mitra 6	4
7	Mitra 7	4
8	Mitra 8	4
9	Mitra 9	4
10	Mitra 10	3
11	Mitra 11	3
12	Mitra 12	4
13	Mitra 13	4
14	Mitra 14	4
15	Mitra 15	4
16	Mitra 16	3
17	Mitra 17	2



Hasil analisis menunjukkan nilai rerata (average) untuk pernyataan pertama ini sebesar 3,647.

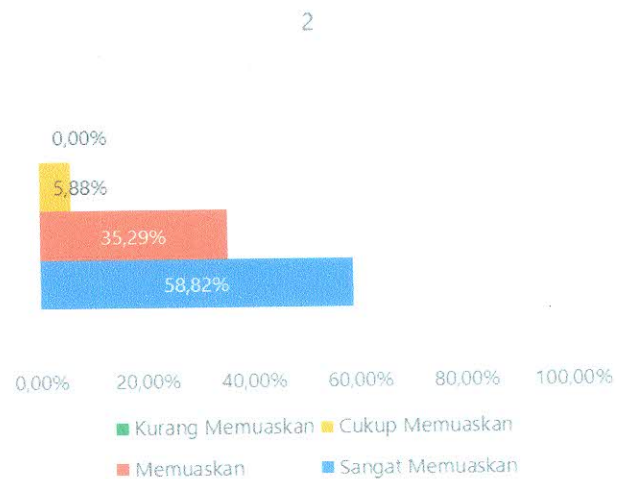
Pertanyaan Kedua

Proses pembuatan Nota Perjanjian (Memorandum of Agreement – MoA) sesuai harapan
(*The process of making a Memorandum of Agreement (MoA) is fast and as expected*).

Berikut adalah hasil untuk pernyataan kedua.

Tabel 6. Nilai Kepuasan Mitra Pada Pernyataan Kedua

No	Nama Mitra	Hasil Penilaian
1	Mitra 1	4
2	Mitra 2	3
3	Mitra 3	4
4	Mitra 4	3
5	Mitra 5	4
6	Mitra 6	4
7	Mitra 7	4
8	Mitra 8	4
9	Mitra 9	4
10	Mitra 10	4
11	Mitra 11	3
12	Mitra 12	4
13	Mitra 13	3
14	Mitra 14	3
15	Mitra 15	4
16	Mitra 16	3
17	Mitra 17	2



Hasil analisis menunjukkan nilai rerata (average) untuk pernyataan kedua ini sebesar 3,529.

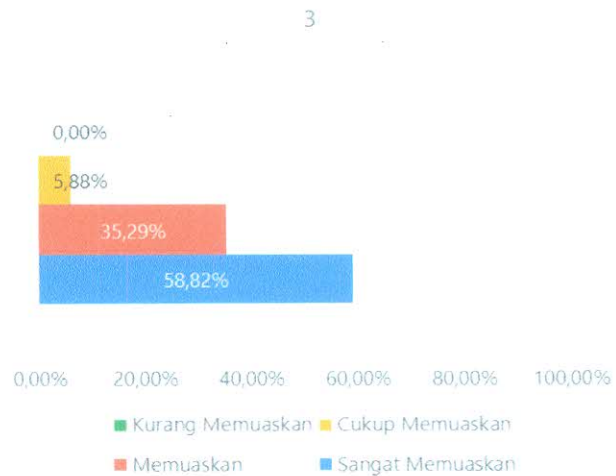
Pertanyaan Ketiga

FTUP memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama sesuai yang diharapkan
(*FTUP provides accompaniment to the needs of cooperation as expected*).

Berikut adalah hasil untuk pernyataan ketiga.

Tabel 7. Nilai Kepuasan Mitra Pada Pernyataan Ketiga

No	Nama Mitra	Hasil Penilaian
1	Mitra 1	4
2	Mitra 2	3
3	Mitra 3	4
4	Mitra 4	3
5	Mitra 5	4
6	Mitra 6	4
7	Mitra 7	4
8	Mitra 8	4
9	Mitra 9	4
10	Mitra 10	4
11	Mitra 11	3
12	Mitra 12	4
13	Mitra 13	3
14	Mitra 14	3
15	Mitra 15	4
16	Mitra 16	3
17	Mitra 17	2



Hasil analisis menunjukkan nilai rerata (average) untuk pernyataan ketiga ini sebesar 3,529.

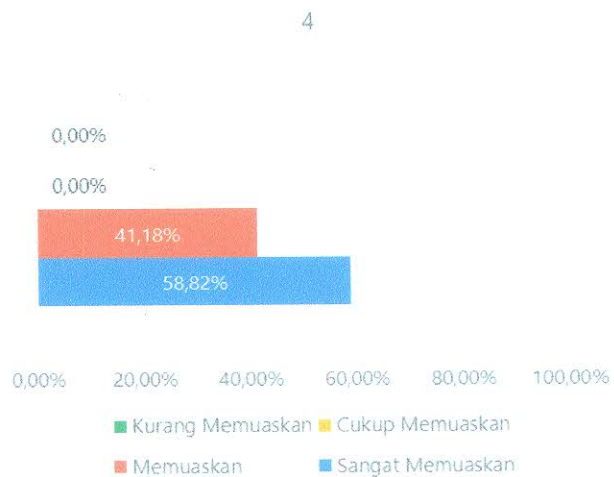
Pertanyaan Keempat

Jalinan kerjasama dengan FTUP memberikan manfaat bagi Institusi
(Cooperation with FTUP provides benefits for the institutions).

Berikut adalah hasil untuk pernyataan keempat.

Tabel 8. Nilai Kepuasan Mitra Pada Pernyataan Keempat

No	Nama Mitra	Hasil Penilaian
1	Mitra 1	3
2	Mitra 2	3
3	Mitra 3	4
4	Mitra 4	3
5	Mitra 5	4
6	Mitra 6	4
7	Mitra 7	3
8	Mitra 8	4
9	Mitra 9	4
10	Mitra 10	3
11	Mitra 11	3
12	Mitra 12	4
13	Mitra 13	4
14	Mitra 14	4
15	Mitra 15	4
16	Mitra 16	4
17	Mitra 17	3



Hasil analisis menunjukkan nilai rerata (average) untuk pernyataan keempat ini sebesar 3,588.

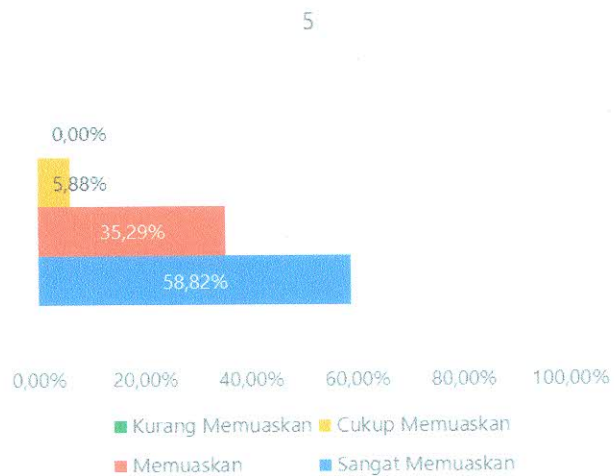
Pertanyaan Kelima

Implementasi kerjasama sesuai dengan perjanjian kerjasama

(Implementation of cooperation in accordance with the cooperation agreement).

Berikut adalah hasil untuk pernyataan kelima.

Tabel 9. Nilai Kepuasan Mitra Pada Pernyataan Kelima		
No	Nama Mitra	Hasil Penilaian
1	Mitra 1	4
2	Mitra 2	4
3	Mitra 3	4
4	Mitra 4	3
5	Mitra 5	4
6	Mitra 6	4
7	Mitra 7	3
8	Mitra 8	4
9	Mitra 9	4
10	Mitra 10	3
11	Mitra 11	3
12	Mitra 12	4
13	Mitra 13	3
14	Mitra 14	4
15	Mitra 15	4
16	Mitra 16	3
17	Mitra 17	2



Hasil analisis menunjukkan nilai rerata (average) untuk pernyataan kelima ini sebesar 3,529.

Pertanyaan Keenam

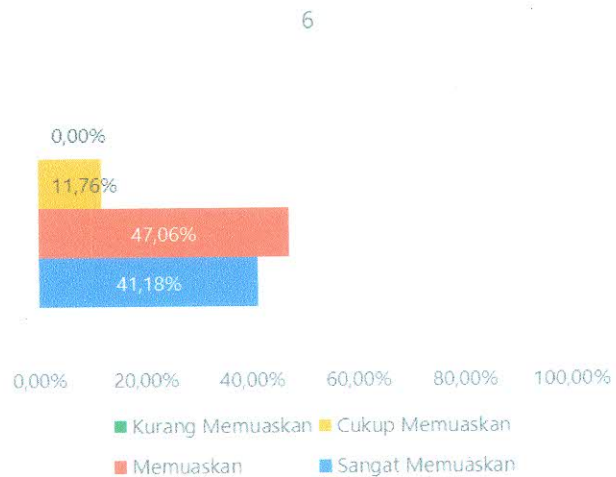
Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku

(Reporting of the results of cooperation in accordance with the agreement and applicable rules).

Berikut adalah hasil untuk pernyataan keenam.

Tabel 10. Nilai Kepuasan Mitra Pada Pernyataan Keenam

No	Nama Mitra	Hasil Penilaian
1	Mitra 1	3
2	Mitra 2	3
3	Mitra 3	4
4	Mitra 4	4
5	Mitra 5	4
6	Mitra 6	4
7	Mitra 7	3
8	Mitra 8	4
9	Mitra 9	4
10	Mitra 10	2
11	Mitra 11	3
12	Mitra 12	3
13	Mitra 13	3
14	Mitra 14	4
15	Mitra 15	3
16	Mitra 16	3
17	Mitra 17	2



Hasil analisis menunjukkan nilai rerata (average) untuk pernyataan keenam ini sebesar 3,294.

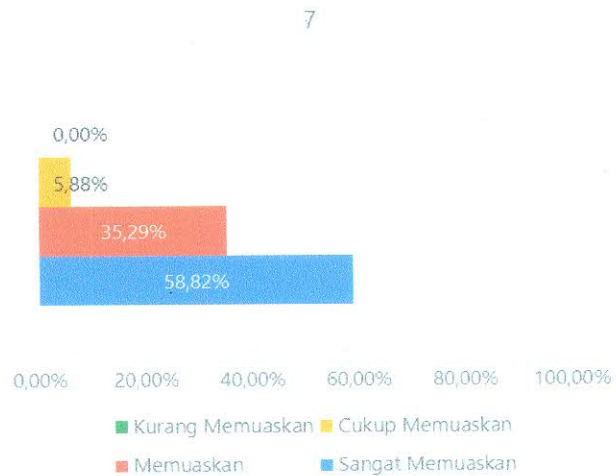
Pertanyaan Ketujuh

Sumber daya manusia FTUP bekerja secara profesional dan sesuai dengan keahlian yang diharapkan
(*FTUP's human resources work professionally and in accordance with the expected expertise*).

Berikut adalah hasil untuk pernyataan ketujuh.

Tabel 11. Nilai Kepuasan Mitra Pada Pernyataan Ketujuh

No	Nama Mitra	Hasil Penilaian
1	Mitra 1	3
2	Mitra 2	4
3	Mitra 3	4
4	Mitra 4	3
5	Mitra 5	4
6	Mitra 6	4
7	Mitra 7	3
8	Mitra 8	4
9	Mitra 9	4
10	Mitra 10	3
11	Mitra 11	3
12	Mitra 12	4
13	Mitra 13	4
14	Mitra 14	4
15	Mitra 15	4
16	Mitra 16	3
17	Mitra 17	2



Hasil analisis menunjukkan nilai rerata (average) untuk pernyataan ketujuh ini sebesar 3,529.

Kepuasan Mitra di Bidang Penelitian

Berikut hasil analisis kepuasan mitra di bidang penelitian.

Tabel 12. Nilai Kepuasan Mitra di Bidang Penelitian

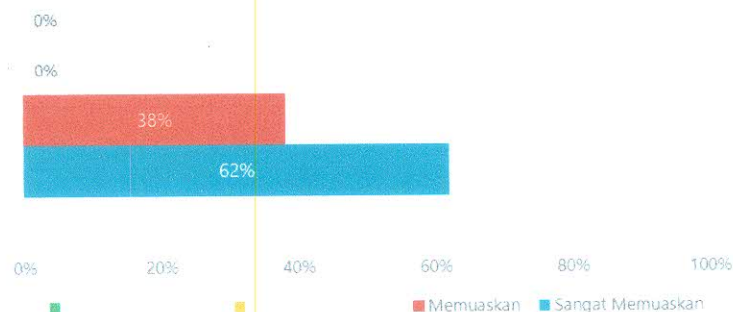
No	Nama Mitra	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
1	Mitra 1	4	4	3	3	4	3	3
2	Mitra 2	4	3	4	3	3	4	3
3	Mitra 3	4	4	4	4	4	4	4
	Average	4	3,667	3,667	3,333	3,667	3,667	3,333

Keterangan:

P: Pernyataan Kuesioner (P1 → Pernyataan 1)

Hasil analisis menunjukkan nilai rerata (average) kepuasan untuk 3 mitra dibidang Penelitian sebesar 3,619 (Kategori: Sangat Baik, jika merujuk Tabel 2).

Hasil analisis kepuasan mitra terhadap layanan kerjasama di bidang penelitian diperoleh jumlah persentase penilaian kepuasan 3 mitra yaitu sebesar 62% untuk kategori "Sangat Memuaskan" dan 38% kategori "Memuaskan". Persentase nilai kepuasan mitra tahun akademik 2024/ 2025 dapat dilihat pada Gambar berikut.



Gambar 1. Persentase Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Penelitian

Kepuasan Mitra di Bidang Pengabdian Kepada Masyarakat

Berikut hasil analisis kepuasan mitra di bidang pengabdian kepada masyarakat.

Tabel 13. Nilai Kepuasan Mitra di Bidang Pengabdian Kepada Masyarakat

No	Nama Mitra	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
1	Mitra 1	4	4	4	4	4	4	4
2	Mitra 2	3	3	3	3	3	3	3
	Average	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5

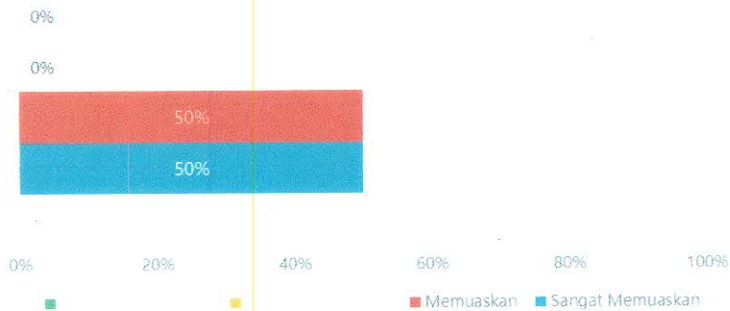
Keterangan:

P: Pernyataan Kuesioner (P1 → Pernyataan 1)

Hasil analisis menunjukkan nilai rerata (average) kepuasan untuk 3 mitra dibidang pengabdian kepada

masyarakat sebesar 3,5 (Kategori: Sangat Baik, jika merujuk Tabel 2).

Hasil analisis kepuasan mitra terhadap layanan kerjasama di bidang pengabdian kepada masyarakat diperoleh jumlah persentase penilaian kepuasan 2 mitra yaitu sebesar 50% untuk kategori "Sangat Memuaskan" dan 50% kategori "Memuaskan". Persentase nilai kepuasan mitra tahun akademik 2024/ 2025 dapat dilihat pada Gambar berikut.



Gambar 2. Persentase Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat

Kepuasan Mitra di Bidang Pendidikan

Berikut hasil analisis kepuasan mitra di bidang pendidikan.

Tabel 14. Nilai Kepuasan Mitra di Bidang Pendidikan

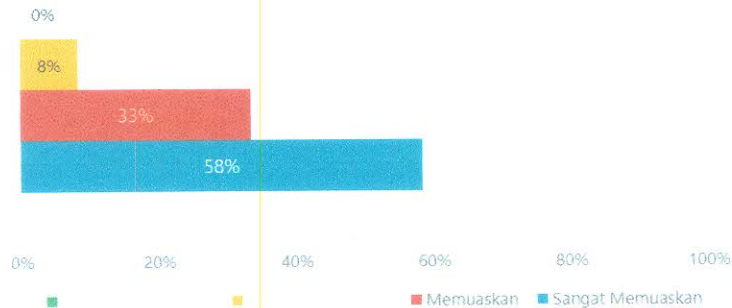
No	Nama Mitra	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
1	Mitra 1	3	3	3	3	4	3	4
2	Mitra 2	4	4	4	4	4	4	4
3	Mitra 3	4	4	4	4	4	4	4
4	Mitra 4	4	4	3	3	3	3	3
5	Mitra 5	4	4	4	4	4	4	4
6	Mitra 6	3	4	4	3	3	2	3
7	Mitra 7	4	4	4	4	4	3	4
8	Mitra 8	4	3	4	4	3	3	4
9	Mitra 9	4	3	3	4	4	4	4
10	Mitra 10	4	4	4	4	4	3	4
11	Mitra 11	3	3	3	4	3	3	3
12	Mitra 12	2	2	2	3	2	2	2
Average		3,583	3,5	3,5	3,667	3,5	3,167	3,583

Keterangan:
P: Pernyataan Kuesioner (P1 → Pernyataan 1)

Hasil analisis menunjukkan nilai rerata (average) kepuasan untuk 3 mitra dibidang pendidikan sebesar 3,5 (Kategori: Sangat Baik, jika merujuk Tabel 2).

Hasil analisis kepuasan mitra terhadap layanan kerjasama di bidang pendidikan kepada masyarakat diperoleh jumlah persentase penilaian kepuasan 12 mitra yaitu sebesar 58% untuk kategori "Sangat

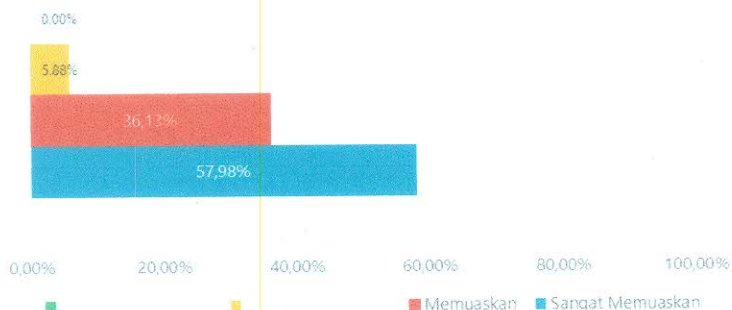
Memuaskan" dan 23% kategori "Memuaskan". Persentase nilai kepuasan mitra tahun akademik 2024/ 2025 dapat dilihat pada Gambar berikut.



Gambar 3. Persentase Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Pendidikan

Kepuasan Mitra Secara Keseluruhan

Hasil kuesioner kepuasan mitra terhadap layanan FTUP diperoleh jumlah persentase penilaian kepuasan 17 mitra yaitu sebesar 57,98% untuk kategori "Sangat Memuaskan" dan 36,13% kategori "Memuaskan". Persentase nilai kepuasan mitra tahun akademik 2024/ 2025 dapat dilihat pada Gambar berikut.



Gambar 4. Persentase Kepuasan Mitra Terhadap Layanan FTUP Secara Keseluruhan

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 15. Hasil Kuesioner Penilaian Kinerja FTUP Oleh Mitra

No	Bidang Kerjasama	Nilai Kepuasan			Nilai Mutu 2024/ 2025
		2022/ 2023	2023/ 2024	2024/ 2025	
1	Pendidikan	3,47	3,33	3,50	Sangat Baik
2	Penelitian	3,51	3,26	3,61	Sangat Baik
3	PkM	3,66	3,14	3,50	Sangat Baik
	Rata-Rata	3,54	3,25	3,53	Sangat Baik

Nilai kepuasan mitra untuk semua bidang kerjasama mengalami kenaikan jika dibandingkan hasil

pengukuran pada tahun akademik 2023/2024, seperti yang terlihat pada Tabel 15. Hasil ini perlu menjadi perhatian agar kerjasama dengan mitra dapat berlanjut dan bermanfaat bagi kedua belah pihak.

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 16.

Tabel 16. Nilai Kepuasan Masing-Masing Atribut Mutu

No	Bidang	Nilai Kepuasan Tahun Akademik 22/ 23						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Kerjasama							
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	Nilai Kepuasan Tahun Akademik 23/ 24						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Kerjasama							
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

No	Bidang	Nilai Kepuasan Tahun Akademik 24/ 25						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Kerjasama							
1	Pendidikan	3,58	3,5	3,5	3,67	3,5	3,17	3,58
2	Penelitian	4	3,67	3,67	3,33	3,67	3,67	3,33
3	PkM	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5

Hasil dari Tabel 16 menunjukkan rata-rata kepuasan mitra terhadap masing-masing atribut mutu tahun akademik 2024/ 2025 mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan rata-rata kepuasan pada tahun akademik 2023/ 2024. Nilai kepuasan mitra yang mengalami peningkatan paling rendah pada atribut mutu bidang pendidikan.

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 17. Prioritas Perbaikan

Bidang Kerjasama	Prioritas Perbaikan
Pendidikan	Disiplin dan kinerja peserta khususnya pada mahasiswa yang terlibat dalam program magang

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 57,98% "Sangat Memuaskan" dan 36,13% "Memuaskan", dengan persentase pada masing masing bidang kerjasama adalah; 1) Pendidikan dengan 58% "Sangat Memuaskan" dan 33% "Memuaskan"; 2) Penelitian dengan 62% "Sangat Memuaskan" dan 38% "Memuaskan"; 3) Pengabdian masyarakat dengan 50% "Sangat Memuaskan" dan 50% "Memuaskan".
2. Nilai kepuasan Mitra terhadap kinerja FTUP dilihat dari masing-masing bidang kerjasama adalah 3,50 (Pendidikan), 3,61 (penelitian), dan 3,50 (PkM), dengan rata-rata kepuasan secara keseluruhannya adalah 3,53 (Baik).
3. Atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan dari bidang kerjasama Pendidikan khususnya terkait disiplin dan kinerja mahasiswa yang terlibat dalam program magang.