



**UNIVERSITAS PANCASILA  
FAKULTAS TEKNIK**



**LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN  
PENGUKURAN KINERJA  
LAYANAN KEMAHASISWAAN FTUP  
TAHUN 2021/2022**

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 mahasiswa FTUP, maka institusi berkewajiban melakukan evaluasi terhadap kinerja layanan kemahasiswaan FTUP. Oleh karena itu pada Tahun Akademik 2021/2022, FTUP kembali melakukan pengukuran evaluasi FTUP terhadap mahasiswa FTUP.

Evaluasi ini dilaksanakan untuk mengetahui seberapa jauh mutu kinerja layanan kemahasiswaan 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, 15 September 2022  
Ketua Pelaksana  
Pengukuran Kepuasan Pelanggan



Dr. Ir. Atie Tri Juniati, MT

# 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 .....	4
7. Hasil Kuesioner .....	4
8. Analisis Hasil Kuesioner .....	4
8.1. Analisis Gap.....	6
9. Kesimpulan .....	9

**KUALITAS PELAYANAN KEMAHASISWAAN**  
**FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA**  
**TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

## **1. PENDAHULUAN**

Fakultas Teknik Universitas Pancasila (FTUP), sebagai institusi pendidikan di tingkat perguruan tinggi, berkewajiban menjalankan program pendidikan yang menyediakan kompetensi keahlian bagi mahasiswanya. Mahasiswa adalah pelanggan bagi FTUP, dan institusi wajib memberi perhatian penuh terhadap kepentingan mahasiswa. Untuk menghasilkan mahasiswa yang unggul, FTUP percaya bahwa kesuksesan mahasiswa tidak hanya dilihat dari capaian akademiknya saja, sehingga FTUP berkomitmen untuk memberikan layanan kemahasiswaan terbaik agar lulusan FTUP menjadi lulusan yang handal dan berkualitas.

Layanan mahasiswa secara umum bertujuan untuk memberikan informasi bagi mahasiswa dalam mendapatkan fasilitas di lingkungan FTUP baik akademik maupun nonakademik. Layanan kemahasiswaan yang diberikan FTUP mencakup Layanan Penalaran, Minat & Bakat, Layanan Kesejahteraan yang berkaitan dengan bimbingan & konseling atas permasalahan yang dihadapi mahasiswa, layanan beasiswa dengan memberikan informasi jenis-jenis beasiswa dan syarat pengajuannya, layanan kesehatan bagi mahasiswa FTUP yang berada di lingkungan Universitas Pancasila, serta Layanan Bimbingan Karir & Kewirausahaan dengan meningkatkan softskill mahasiswa sebagai bekal didunia kerja.

Dalam rangka perbaikan-berkesinambungan (*continuous improvement*) terkait kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan FTUP, maka institusi berkewajiban melakukan evaluasi terhadap hal yang telah dicapai sesuai dengan pelaksanaan program institusi. Oleh karena itu pada akhir tahun akademik 2020/2021 FTUP melakukan evaluasi terhadap layanan kemahasiswaan yang telah diberikan kepada mahasiswa, dimana penyebaran kuesioner dilakukan pada semester genap tahun akademik 2021/2022.

Evaluasi kualitas pelayanan pendidikan ini dilakukan pada 9 Program studi yang ada di FTUP, yaitu Program Studi S1 Arsitektur, S1 Teknik Sipil, S1 Teknik Mesin, S1 Teknik Industri, S1 Teknik Informatika, S1 Teknik Elektro, Magister Teknik Mesin, D3 Teknik Mesin, dan D3 Teknik Elektro.

## **2. TUJUAN**

Tujuan dari kegiatan ini adalah mengetahui kinerja Layanan Kemahasiswaan yang diukur berdasarkan hasil kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa. Hasil dari penelitian ini akan memberikan rekomendasi bagi institusi untuk membuat perencanaan dan tindakan perbaikan yang diperlukan guna mencapai kepuasan pelanggan (mahasiswa).

Evaluasi yang akan diselenggarakan ini merupakan evaluasi terhadap kondisi dan kinerja institusi dan bukan evaluasi individual staf layanan kemahasiswaan. Institusi perlu mengetahui apa yang menjadi **Ekspektasi/Harapan** (*expectation*-harapan) mahasiswa dan bagaimana **Persepsi/Kenyataan** (*perception*-pendapat/pandangan) mahasiswa terhadap kinerja institusi. Terjadinya gap antara

ekspektasi/harapan dengan persepsi/kenyataan 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 pelanggan (mahasiswa FTUP) terhadap layanan kemahasiswaan adalah *Service Quality*. Metode ini menilai gap Ekspektasi/Harapan-Persepsi/Kenyataan mahasiswa dalam lima dimensi yakni dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

**Tangible** merupakan penilaian terhadap, ketersediaan layanan bimbingan & konseling, beasiswa, kesehatan, serta bimbingan karir dan kewirausahaan.

**Reliability** merupakan penilaian terhadap kemudahan prosedur kegiatan kemahasiswaan, kesesuaian penanganan bimbingan & konseling terhadap permasalahan mahasiswa serta kesesuaian layanan kesehatan.

**Responsiveness** merupakan penilaian terhadap kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa, dan implementasi layanan beasiswa, bimbingan karir serta kewirausahaan.

**Assurance** merupakan penilaian terhadap kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa, informasi terkait bursa kerja, serta transparansi proses seleksi beasiswa.

**Empathy** merupakan penilaian terhadap implementasi layanan bimbingan & konseling, dan layanan kesehatan.

Pernyataan yang didasari pada 5 dimensi kualitas diatas, kemudian dikelompokkan kedalam 3 jenis layanan yang ada di Layanan Kemahasiswaan, yaitu Layanan Penalaran, minat & Bakat, Layanan Kesejahteraan (bimbingan & konseling, beasiswa dan kesehatan, dan Layanan Bimbingan Karir & Kewirausahaan.

Jumlah mahasiswa FTUP saat ini ± 1.667 mahasiswa. Berdasarkan jumlah populasi yang diketahui ini dengan tingkat ketelitian 5%, maka jumlah sampel yang diambil sebanyak ± 322 mahasiswa. Rumus pengambilan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N d^2 + 1}$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

d = Tingkat kesalahan yang ditetapkan

Dalam pelaksanaannya jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 1.502 mahasiswa yang terdiri dari Program Studi S1 Arsitektur 301, S1 Teknik Sipil 345, S1 Teknik Mesin 203, S1 Teknik Industri 225, S1 Teknik Informatika 259, S1 Teknik Elektro 89, D3 Teknik Elektro 7, D3 Teknik Mesin 27, dan Magister Teknik Mesin 46 mahasiswa.

Metode *Service Quality* ini bertujuan untuk mendeteksi pendapat mahasiswa mengenai tingkat KEPENTINGAN dan KENYATAAN dari kelima dimensi tersebut di atas dengan melalui pengisian kuesioner dimana terdapat 15 pernyataan yang mewakili kelima dimensi tersebut yang kemudian

dikelompokan sesuai dengan kelompok layanan yang diberikan institusi. Selisih nilai menunjukkan gap dan gap yang makin kecil merupakan indikator akan tercapainya kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Kuesioner telah dirancang untuk memperoleh Persepsi/Kenyataan pelanggan dengan nilai Ekspektasi/Harapan untuk setiap butir pernyataan adalah 4.

Kuesioner dibuat menggunakan skala Likert dengan 4 kategori seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1. Pemilihan 4 kategori ini berdasarkan hasil kesepakatan untuk mempermudah mahasiswa dalam pengisian kuesioner.

**Tabel 1. Skala Likert Kuesioner Kepuasan Layanan Kemahasiswaan**

No	Keterangan	Nilai
1	Sangat Memuaskan	4
2	Memuaskan	3
3	Cukup Memuaskan	2
4	Kurang Memuaskan	1

Interpretasi hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan sesuai dengan **Tabel 2**, menjadi tolak ukur penilaian kinerja Layanan Kemahasiswaan FTUP.

**Tabel 2. Intepretasi Hasil Penilaian Kepuasan Mahasiswa**

No	Rentang Nilai	Keterangan	Kategori
1	3,5 – 4	Sangat baik	A
2	3,05 – 3,45	Baik	B
3	2 – 3	Cukup baik	C
4	< 2	Kurang baik	D

#### 4. HASIL YANG DIHARAPKAN

Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dengan cara mengukur besarnya gap antara Ekspektasi dan Persepsi mahasiswa terhadap kinerja FTUP. Dengan mengetahui gap tersebut, maka institusi berkewajiban untuk memperkecilnya sejauh mungkin, karena tujuan institusi adalah berusaha untuk memenuhi kepuasan mahasiswa sebagai pelanggannya. Gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan mahasiswa terhadap semua unsur kelima dimensi tersebut perlu dianalisis dan kemudian dilakukan perumusan tindakan perbaikan. Pada hasil penilaian kepuasan ini, atribut mutu (pernyataan kuesioner) yang menjadi prioritas perbaikan adalah atribut mutu yang memiliki nilai kepuasan terendah. Ini dilakukan karena nilai Ekspektasi/Harapan memiliki poin yang sama, yaitu 4.

#### 5. WAKTU PENGAMBILAN SAMPEL

Pengambilan sampel Kualitas Pelayanan Pendidikan dilakukan selama 10 hari kerja, yaitu pada tanggal 8 Agustus sampai dengan 18 Agustus 2022 dan dikarenakan keterbatasan waktu uji coba sampel untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner tidak dilakukan. Jadi diasumsikan bahwa kuesioner yang digunakan sudah cukup **valid** dan **reliable**.

## 6. PELAKSANAAN

Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kemahasiswaan ini dipimpin oleh Ketua SJM bersama tim yang bertanggung jawab kepada Wadek I. Laporan Kualitas Pelayanan Kemahasiswaan disampaikan kepada Dekan dengan tembusan kepada Satuan Jaminan Mutu (SJM).

## 7. HASIL KUESIONER

Bagian penting yang dihasilkan dari kuesioner ini yakni Level of Performance (LoP), dan GAP antara Ekspektasi/Harapan dengan Persepsi/Kenyataan. Gap menunjukkan adanya jarak antara Ekspektasi/Harapan dalam hal ini nilai Ekspektasi/Harapan dari ke-15 pernyataan pada kuesioner ini memiliki nilai yang sama, yaitu 4 dengan Persepsi/Kenyataan yang terdapat pada dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*; yang kemudian dikelompokkan kedalam 3 jenis layanan. Nilai Persepsi/Kenyataan dapat juga dianggap sebagai tingkat kepuasan mahasiswa terkait Layanan Kemahasiswaan di institusi.

## 8. ANALISIS HASIL KUESIONER

Pada bagian ini akan dikemukakan tentang hasil isian kuesioner yang menjelaskan pandangan mahasiswa FTUP tentang *Level of Performance* atau tingkat kepuasan dari tiga kelompok Layanan Kemahasiswaan dan analisis gap yang digunakan untuk mengetahui jarak antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan.

Hasil pengukuran *Level of Performance* atau tingkat kepuasan dari 1502 responden dalam hal ini adalah Mahasiswa FTUP yang masih aktif terhadap tiga kelompok Layanan Kemahasiswaan dapat dilihat pada **Tabel 3**.

**Tabel 3. Hasil Kuesioner Persepsi Mahasiswa**

No	Kelompok Layanan	Rata-rata	
		21/22	20/21
1	Layanan Penalaran, Minat & Bakat	3,51	3,84
2	Layanan Kesejahteraan (bimbingan & konseling, beasiswa dan kesehatan).	3,52	3,84
3	Layanan Bimbingan Karir & Kewirausahaan	3,53	3,84

Sumber : Lampiran 1.

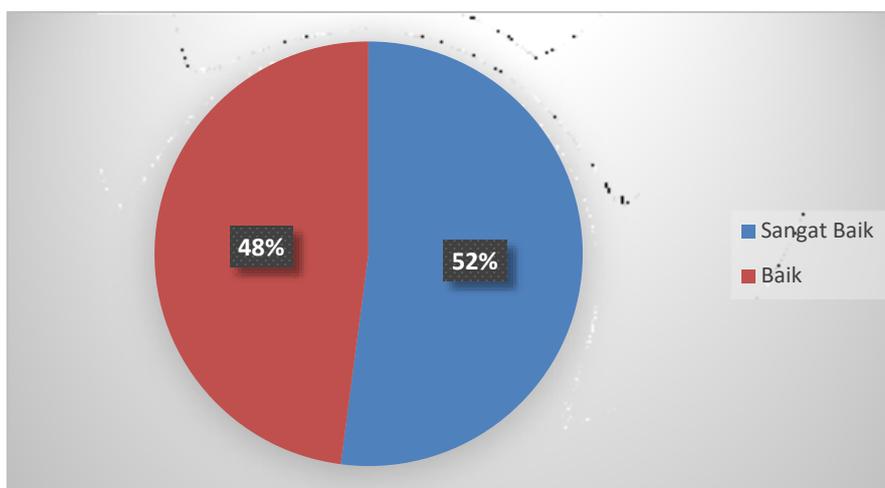
Mahasiswa FTUP berpendapat bahwa Layanan Penalaran, Minat & Bakat, Layanan Kesejahteraan, dan Layanan Bimbingan Karir & Kewirausahaan memiliki nilai kepuasan sebesar 3,51, 3,52, dan 3,53. Nilai ini berada diatas standar mutu kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan yang telah ditetapkan oleh institusi yaitu  $\geq 3,5$ . Nilai tersebut menunjukkan kinerja Layanan Kemahasiswaan terhadap mahasiswa adalah "Sangat Baik". Nilai kepuasan tahun akademik 2021/2022 mengalami penurunan jika dibandingkan tahun akademik 2020/2021, salah satu penyebab turunnya nilai kepuasan adalah adanya pengaruh faktor eksternal, yaitu pandemi covid 19 yang berkepanjangan menyebabkan perubahan sistem pembelajaran yang dilakukan dari *offline* menjadi *online*. Percepatan penyesuaian sistem pembelajaran menjadi tugas yang harus segera diperbaiki oleh FTUP, selain itu perlu dianalisis lebih lanjut faktor internal yang menyebabkan terjadinya penurunan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. Akan tetapi jika dilihat dari standar nilai dan nilai mutu yang ada, layanan

kemahasiswaan FTUP masih masuk kedalam kategori “Sangat Baik”. Ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai kinerja layanan kemahasiswaan FTUP dengan kondisi eksternal yang terjadi saat ini “Sangat Memuaskan”. Selain menilai kinerja layanan secara keseluruhan, laporan ini juga menganalisis nilai kinerja Layanan Kemahasiswaan jika ditinjau dari masing-masing program studi. Adapun Kinerja Layanan Kemahasiswaan dari masing-masing program studi ditampilkan pada Tabel 4.

**Tabel 4. Hasil Penilaian Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Program Studi**

No	Program Studi	Layanan Penalaran, Minat&Bakat	Layanan Kesejahteraan (bimbingan&konseling, beasiswa dan kesehatan)	Layanan Bimbingan Karir&Kewirausahaan
1	S1 - Arsitektur	3,49	3,51	3,51
2	S1 – Teknik Mesin	3,52	3,52	3,52
3	S1 – Teknik Sipil	3,51	3,49	3,51
4	S1 – Teknik Elektro	3,49	3,51	3,53
5	S1 – Teknik Industri	3,52	3,52	3,48
6	S1 – Teknk Informatika	3,50	3,49	3,50
7	D3 – Teknik Mesin	3,52	3,50	3,54
8	D3 – Teknik Elektro	3,62	3,64	3,64
9	Magister Teknik Mesin	3,46	3,52	3,52

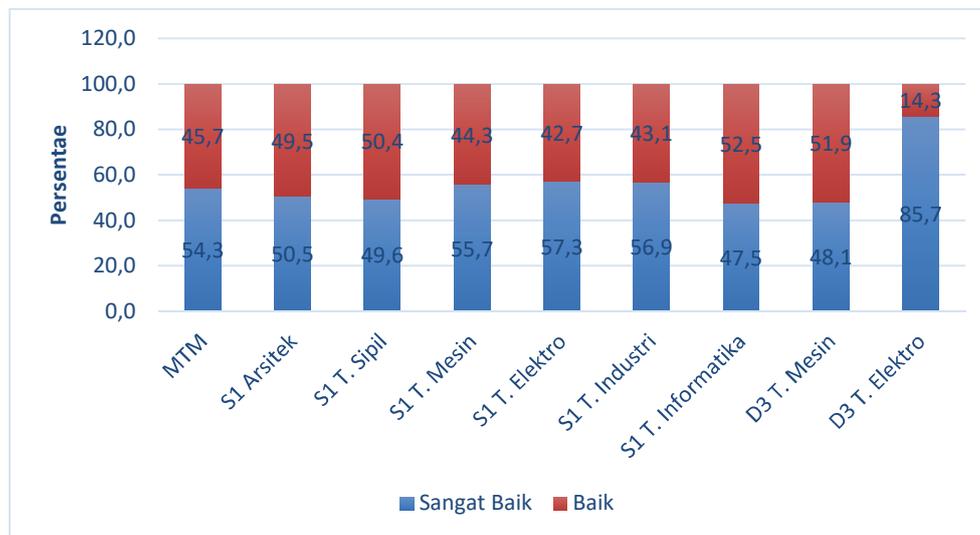
Nilai kepuasan mahasiswa masing-masing Program Studi terhadap Layanan Kemahasiswaan berada diatas standar yang telah ditetapkan institusi yaitu 3,5, sehingga kinerja Layanan Kemahasiswaan berada pada rentang nilai 3,5 sampai 4 dengan kategori A atau sangat baik. Selain menilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan di masing-masing program studi, laporan ini juga menganalisis jumlah persentase rata-rata kepuasan per mahasiswa yang menjadi responden (1502 mahasiswa) terhadap kinerja Layanan Kemahasiswaan. Hasil pengukuran kepuasan masing-masing mahasiswa diperoleh bahwa 52% mahasiswa menilai kinerja Layanan Kemahasiswaan Sangat Baik dengan rata-rata kepuasan berada di atas standar institusi ( $\geq 3,5$ ) dan 48% mahasiswa menilai kinerja Layanan Kemahasiswaan adalah Baik. Persentase penilaian ini jika dibandingkan dengan tahun akademik 2020/2021 mengalami penurunan, akan tetapi tidak ada mahasiswa yang menilai “Cukup Baik” berbeda dengan penilaian kepuasan di tahun akademik 2020/2021 sebesar 1% menilai “Cukup Baik”. Persentase penilaian kepuasan dapat dilihat pada Gambar 1.



**Gambar 1. Persentase Penilaian Kepuasan Layanan Kemahasiswaan**

Selain persentase penilaian mahasiswa terhadap kepuasan layanan kemahasiswaan secara

menyeluruh, disini juga akan ditampilkan persentase penilaian dari mahasiswa masing-masing program studi yang ada di FTUP. Gambar 2 menunjukkan persentase penilaian mahasiswa dari masing-masing program studi.



Gambar 2. Persentase Keuasan Mahasiswa Masing-Masing Program Studi

Gambar 2 menunjukkan persentase keuasan mahasiswa yang menilai “Sangat Baik” dengan persentase dibawah 50% adalah program studi s1 Teknik Sipil, program studi S1 Teknik Informatika dan D3 Teknik Mesin. Proses analisis dilanjutkan dengan mencari atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan melalui analisis gap.

### 8.1. Analisis Gap

Analisis Gap digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara nilai Persepsi/Kenyataan terhadap nilai Ekspektasi/Harapan, sehingga dapat ditentukan langkah-langkah apa yang perlu diambil untuk berpindah dari kondisi saat ini ke kondisi yang diinginkan. Pada penilaian keuasan pelanggan kondisi yang diinginkan adalah nilai maksimum Ekspektasi/Harapan yaitu 4, sehingga gap dilihat berdasarkan nilai keuasan terendah. Rata-rata keuasan masing-masing atribut mutu (pernyataan kuesioner) dan priositas perbaikannya dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Prioritas Perbaikan Layanan Kemahasiswaan FTUP

Variabel Pengukuran	No.	Pernyataan Kuesioner	P	Prioritas Perbaikan
			AV	
Layanan Penalaran, Minat&Bakat	1	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa	3,53	4
	2	Kemudahan prosedur kegiatan kemahasiswaan.	3,51	2
	3	Kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa.	3,50	1
Layanan Kesejahteraan (bimbingan&konseling, beasiswa dan kesehatan)	4	Ketersediaan layanan bimbingan dan konseling.	3,55	5
	5	Kesesuaian penanganan layanan bimbingan dan konseling dengan permasalahan anda.	3,52	3
	6	Implementasi layanan bimbingan dan konseling yang ada di fakultas.	3,50	1
	7	Ketersediaan layanan beasiswa.	3,50	1
	8	Seleksi beasiswa yang dilakukan secara transparan.	3,53	4

Lanjutan Tabel 5.

Variabel Pengukuran	No.	Pernyataan Kuesioner	P	Prioritas Perbaikan
			AV	
Layanan Kesejahteraan (bimbingan&konseling, beasiswa dan kesehatan)	9	Implementasi layanan beasiswa yang ada di fakultas.	3,53	4
	10	Ketersediaan layanan kesehatan di institusi.	3,52	3
	11	Kesesuaian penanganan layanan kesehatan dengan keluhan anda.	3,52	3
	12	Implementasi layanan kesehatan yang ada.	3,51	2
Layanan Bimbingan Karir&Kewirausahaan	13	Ketersediaan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan.	3,59	6
	14	Kejelasan informasi terkait informasi kerja/bursa kerja.	3,52	3
	15	Implementasi layanan bimbingan karir dan kewirausahaan yang ada.	3,52	3

Berdasarkan hasil analisis Gap, kinerja Layanan Kemahasiswaan yang perlu ditingkatkan terlebih dahulu adalah kinerja yang memiliki nilai Gap paling besar, yaitu bagaimana implementasi layanan beasiswa yang ada di Fakultas. Tabel 7 menunjukkan urutan prioritas perbaikan berdasarkan hasil Gap terbesar.

**Tabel 7. Prioritas Perbaikan Layanan Kemahasiswaan**

No	Keterangan
1	Kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa.
2	Implementasi layanan bimbingan dan konseling yang ada di fakultas.
3	Ketersediaan layanan beasiswa

Analisis Gap juga dilakukan untuk masing-masing Program Studi seperti yang terlihat pada Tabel 8. Sama seperti analisis gap untuk keseluruhan mahasiswa, analisis gap dari mahasiswa masing-masing program studi juga dilihat dari nilai kepuasan terendah, sehingga prioritas perbaikan mengacu pada nilai kepuasan terendah.

**Tabel 8. Prioritas Perbaikan Layanan Kemahasiswaan Masing-Masing Program Studi**

Pernyataan No	MTM		S1 Arsitek		S1 Tek. Mesin		S1 Tek. Sipil		S1 Tek. Elektro	
	P	Prioritas	P	Prioritas	P	Prioritas	P	Prioritas	P	Prioritas
1	3,49	5	3,50	4	3,54	7	3,48	2	3,47	2
2	3,42	2	3,50	4	3,48	2	3,53	6	3,52	6
3	3,47	4	3,48	2	3,56	8	3,51	4	3,48	3
4	3,44	3	3,49	3	3,48	2	3,48	2	3,49	4
5	3,40	1	3,55	8	3,56	8	3,52	5	3,51	5
6	3,47	4	3,56	9	3,52	5	3,46	1	3,46	1
7	3,44	3	3,52	6	3,56	8	3,52	5	3,55	7
8	3,56	7	3,50	4	3,51	4	3,51	4	3,51	5
9	3,58	8	3,48	2	3,52	5	3,46	1	3,52	6
10	3,60	9	3,53	7	3,51	4	3,51	4	3,51	5
11	3,56	7	3,45	1	3,56	8	3,48	2	3,48	3
12	3,51	6	3,51	5	3,46	1	3,48	2	3,51	5
13	3,60	9	3,49	3	3,51	4	3,54	7	3,60	9
14	3,47	4	3,52	6	3,50	3	3,51	4	3,51	5
15	3,58	8	3,50	4	3,53	6	3,50	3	3,56	8

Lanjutan Tabel 8.

Pernyataan No	S1 Tek. Industri		S1 Tek. Informatika		D3 Tek. Mesin		D3 Tek. Elektro	
	P	Prioritas	P	Prioritas	P	Prioritas	P	Prioritas
1	3,50	4	3,52	8	3,56	6	3,71	3
2	3,52	6	3,49	6	3,44	3	3,71	3
3	3,54	7	3,48	5	3,56	6	3,43	1
4	3,56	9	3,45	3	3,67	8	3,86	4
5	3,47	2	3,57	10	3,56	6	3,57	2
6	3,57	10	3,49	6	3,41	2	3,57	2
7	3,51	5	3,49	6	3,33	1	3,57	2
8	3,56	9	3,44	2	3,44	3	3,71	3
9	3,51	5	3,51	7	3,44	3	3,71	3
10	3,52	6	3,43	1	3,48	4	3,57	2
11	3,55	8	3,53	9	3,48	4	3,57	2
12	3,48	3	3,46	4	3,56	6	3,43	1
13	3,52	6	3,49	6	3,67	8	3,86	4
14	3,44	1	3,49	6	3,52	5	3,71	3
15	3,50	4	3,51	7	3,59	7	3,57	2

Tabel 8 menunjukkan prioritas perbaikan dilihat dari masing-masing program studi. Adapun prioritas perbaikan yang menduduki peringkat pertama masing-masing program studi dapat dilihat pada Tabel 9.

**Tabel 9. Prioritas Perbaikan Atribut Mutu**

Program Studi	Layanan Kemahasiswaan	Prioritas Perbaikan Atribut Mutu
MTM	Layanan Kesejahteraan (bimbingan & konseling, beasiswa dan kesehatan)	Kesesuaian penanganan layanan bimbingan dan konseling dengan permasalahan anda.
S1 Arsitek	Layanan Kesejahteraan (bimbingan & konseling, beasiswa dan kesehatan)	Kesesuaian penanganan layanan kesehatan dengan keluhan anda.
S1 T. Mesin	Layanan Kesejahteraan (bimbingan & konseling, beasiswa dan kesehatan)	Implementasi layanan kesehatan yang ada.
S1 T. Sipil	Layanan Kesejahteraan (bimbingan & konseling, beasiswa dan kesehatan)	Implementasi layanan bimbingan dan konseling yang ada di fakultas.
		Implementasi layanan beasiswa yang ada di fakultas.
S1 T. Elektro	Layanan Kesejahteraan (bimbingan & konseling, beasiswa dan kesehatan)	Implementasi layanan bimbingan dan konseling yang ada di fakultas.
S1 T. Industri	Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan	Kejelasan informasi terkait informasi kerja/bursa kerja.
S1 T. Informatika	Layanan Kesejahteraan (bimbingan & konseling, beasiswa dan kesehatan)	Ketersediaan layanan kesehatan di institusi.
D3 T. Mesin	Layanan Kesejahteraan (bimbingan & konseling, beasiswa dan kesehatan)	Ketersediaan layanan beasiswa.
D3 T. elektro	Layanan Penalaran, Minat&Bakat	Kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa.
	Layanan Kesejahteraan (bimbingan & konseling, beasiswa dan kesehatan)	Implementasi layanan kesehatan yang ada.

## 9. KESIMPULAN

Hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur mahasiswa dengan jumlah responden sebanyak 1502 mahasiswa dan semua uraian analisis yang sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Rata-rata kepuasan mahasiswa FTUP terhadap Layanan Kemahasiswaan adalah 3,52 dengan masing-masing nilai kepuasan sebesar 3,51 (layanan penalaran, minat & bakat), 3,52 (layanan kesejahteraan), dan 3,53 (layanan bimbingan karir & kewirausahaan). Nilai kepuasan ini sudah berada diatas standar yang telah ditetapkan FTUP yaitu 3,5 dan menunjukkan kinerja Layanan Kemahasiswaan masuk kedalam kategori A atau Sangat Baik.
- 2) Persentase kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan adalah 52% "Sangat Baik" dan 48% "Baik". Terdapat 3 Program Studi dengan persentase "Sangat Baik" berada dibawah 50%, yaitu S1 Teknik Sipil, S1 Teknik Informatika dan D3 Teknik Mesin.
- 3) Prioritas perbaikan Layanan Kemahasiswaan berdasarkan hasil analisis Gap adalah Kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa, Implementasi layanan bimbingan dan konseling yang ada di fakultas, dan ketersediaan layanan beasiswa