UNIVERSITAS PANCASILA
FAKULTAS TEKNIK



LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN

PENGUKURAN KINERJA
LAYANAN KEMAHASISWAAN FTUP
TAHUN 2022/2023

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

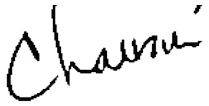
Kata Pengantar

Dalam rangka untuk perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*) tentang aspek pelayanan terhadap pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa FTUP, maka institusi berkewajiban melakukan evaluasi terhadap kinerja layanan kemahasiswaan FTUP. Oleh karena itu pada Tahun Akademik 2022/2023, 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, 8 Januari 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 3

5. Waktu Pengambilan Sampel 3

6. Uji Validitas dan Reliabilitas 3

7. Pelaksanaan 4

8. Hasil Kuesioner 4

9. Analisis Hasil Kuesioner 4

   9.1. Analisis Gap..... 6

10. Kesimpulan 10

KUALITAS PELAYANAN KEMAHASISWAAN
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA
TAHUN AKADEMIK 2022/2023

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 mahasiwa 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 kemahasiswa 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 Pancasia, 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 2022/2023 FTUP melakukan evaluasi terhadap layanan kemahasiswaan yang telah diberikan kepada mahasiswa, dimana penyebaran kuesioner dilakukan pada semester genap tahun akademik 2022/2023.

Evaluasi kualitas pelayanan pendidikan ini dilakukan pada 10 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, Magister Rekayasa Infrastruktur dan Lingkungan, 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 eskpektasi/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 ± 1.498 mahasiswa. Berdasarkan jumlah populasi yang diketahui ini dengan tingkat ketelitian 5%, maka jumlah sampel yang diambil sebanyak ± 316 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

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 13 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 ditunjukan 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	> 3.50	Sangat baik	A
2	2.50 – 3.50	Baik	B
3	1.50 – 2.49	Cukup baik	C
4	< 1.50	Kurang baik	D

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 22 hari kerja, yaitu pada tanggal 20 September sampai dengan 23 Oktober 2023. Sampel kuesioner hasil penilaian Mahasiswa yang telah terekam, kemudian diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan sudah valid dan reliabel.

6. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Uji Validitas dilakukan menggunakan persamaan berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum x.y - \sum x.\sum y}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

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 kuesioner, dilanjutkan dengan menguji keandalannya (uji reliabilitas). Uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach alpha, dimana rentangnya adalah sebagai berikut :

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

Perhitungan realibilitas menggunakan persamaan dibawah ini :

$$R = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2}\right)$$

Keterangan:
R = Reliabilitas instrumen
k = Banyaknya butir pernyataan
σb^2= Varians tiap butir pernyataan
σt^2= Varians dari skor total seluruh pernyataan masing-masing responden

Hasil Uji Validitas dari masing-masing pernyataan dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 275 responden, maka nilai r tabel dengan tingkat kesalahan 5% adalah 0,1183. Nilai r hitung dari masing-masing pernyataan ≥ 0,864, sehingga nilai ini menunjukkan bahwa semua pernyataan kuesioner adalah valid (r hitung > r tabel). Hasil uji dapat dilihat dibawah ini.

Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7
Hasil	0.9018	0.8904	0.8641	0.8799	0.8893	0.8655	0.842
Pernyataan	8	9	10	11	12	13	
Hasil	0.8925	0.8984	0.9049	0.9066	0.9235	0.9179	

Setelah semua pernyataan dinyatakan valid, dilanjutkan melakukan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah instrument kuesioner tersebut dapat diandalkan atau tidak. Hasil uji reliabilitas diketahui nilai R nya adalah 0,978. Nilai ini menunjukkan bahwa instrument tersebut dapat diandalkan dan kuat karena lebih besar dari 0,7.

7. 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).

8. 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-13 pernyataan pada kuesioner ini memiliki nilai yang sama, yaitu 4 dengan Persepsi/Kenyataan yang terdapat pada dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*; yang kemudian dikelompokan kedalam 3 jenis layanan. Nilai Persepsi/Kenyataan dapat juga dianggap sebagai tingkat kepuasan mahasiswa terkait Layanan Kemahasiswaan di institusi.

9. 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 1.498 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	
		22/23	21/22
1	Layanan Penalaran, Minat & Bakat	3.04	3.51
2	Layanan Kesejahteraan (bimbingan & konseling, beasiswa dan kesehatan.	3.02	3.52
3	Layanan Bimbingan Karir & Kewirausahaan	2.97	3.53

Sumber : Lampiran 1.

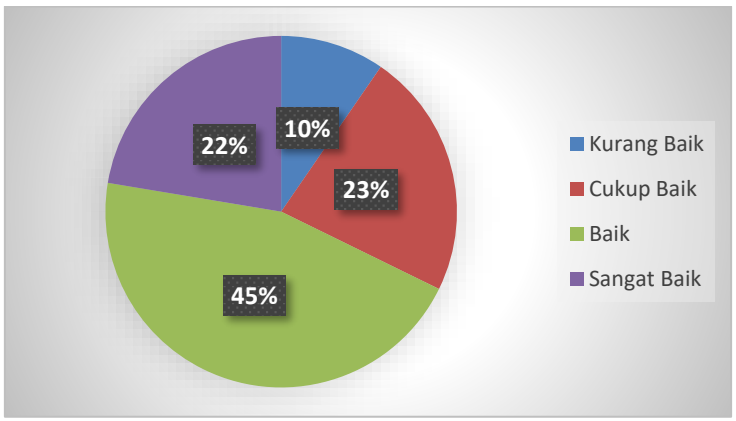
Mahasiswa FTUP berpendapat bahwa Layanan Penalaran, Minat & Bakat, Layanan Kesejahteraan, dan Layanan Bimbingan Karir & Kewirausahaan memiliki nilai kepuasan sebesar 3.04, 3.02, dan 2.97. Nilai ini berada pada standar mutu kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan yang telah ditetapkan oleh institusi yaitu 2.50 – 3.50. Nilai tersebut menunjukkan kinerja Layanan Kemahasiswaan terhadap mahasiswa adalah "Baik". Nilai kepuasan tahun akademik 2022/2023 mengalami penurunan jika dibandingkan tahun akademik 2021/2022, salah satu penyebab turunnya nilai kepuasan adalah adanya pengaruh faktor internal, yaitu mahasiswa menginginkan perkuliahan kembali dilakukan secara luring, namun masih dilakukan secara daring. 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. 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	2.86	2.85	2.85
2	S1 – Teknik Mesin	2.93	2.93	2.93
3	S1 – Teknik Sipil	3.08	3.05	3.06
4	S1 – Teknik Elektro	2.94	2.94	2.87
5	S1 – Teknik Industri	2.96	2.93	2.94
6	S1 – Teknk Informatika	3.03	3.04	3.04
7	D3 – Teknik Mesin	2.99	2.95	2.95
8	D3 – Teknik Elektro	3.38	3.34	3.18
9	Magister Teknik Mesin	3.12	3.07	3.05
10	Magister RIL	3.11	3.11	2.79

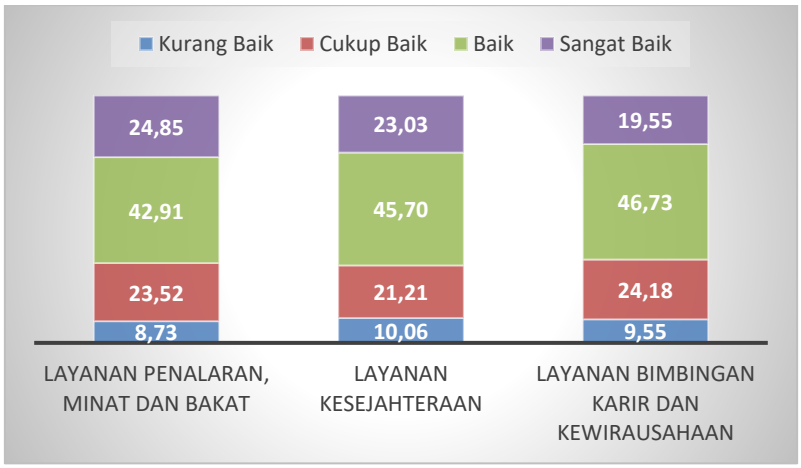
Nilai kepuasan mahasiswa masing-masing Program Studi terhadap Layanan Kemahasiswaan berada pada rentang nilai 2.50 – 3.50, sehingga kinerja Layanan Kemahasiswaan berada pada kategori B atau baik. Selain menilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan di masing-masing program studi, laporan ini juga menganalisis jumlah persentase rata-rata kepuasan per mahasiswa yang menjadi responden (1498 mahasiswa) terhadap kinerja Layanan Kemahasiswaan. Hasil pengukuran kepuasan masing-masing mahasiswa diperoleh bahwa 22% mahasiswa menilai Kinerja Kayanan Kemahasiswaan 'Sangat Baik', 45% mahasiswa menilai 'Baik', 23% mahasiswa menilai

'Cukup Baik', dan 10% mahasiswa menilai 'Kurang 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 layanan kemahasiswaan yang ada di FTUP. Gambar 2 menunjukkan persentase penilaian mahasiswa dari masing-masing layanan kemahasiswaan.



Gambar 2. Persentase Kepuasan Mahasiswa pada Masing-Masing Layanan

Gambar 2 menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa FTUP memberikan nilai Layanan Kemahasiswaan adalah 'Baik, dengan perentase di atas 40%.

9.1. Analisis Gap

Analisis Gap digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara nilai Persepsi/Kenyataan terhadap nilai Ekspkektasi/Harapan, sehingga dapat ditentukan langkah-langkah apa yang perlu diambil untuk berpindah dari kondisi saat ini ke kondisi yang diinginkan. Pada penilaian kepuasan pelanggan kondisi yang diinginkan adalah nilai maksimum Ekspektasi/Harapan yaitu 4, sehingga gap dilihat berdasarkan nilai kepuasan terendah. Rata-rata kepuasan 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 AV	Prioritas Perbaikan
Layanan Penalaran, Minat&Bakat	1	Informasi kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa disampaikan dengan jelas.	3.06	10
	2	Prosedur layanan penalaran, minat dan bakat mudah dan jelas.	3.05	9
	3	Persetujuan kegiatan mahasiswa cepat.	3.02	7
Layanan Kesejahteraan (bimbingan&konseling, beasiswa dan kesehatan)	4	Layanan bimbingan dan konseling tersedia dengan baik.	3.06	10
	5	Penanganan layanan bimbingan dan konseling sesuai dengan permasalahan anda.	3.06	10
	6	Layanan beasiswa tersedia dan tersosialisasi dengan baik.	3.04	8
	7	Seleksi beasiswa dilakukan secara transparan	3.00	6
	8	Layanan kesehatan tersedia dengan baik dan lengkap	2.99	6
	9	Petugas tenaga kesehatan selalu siaga pada jam operasional	2.97	3

Lanjutan Tabel 5.

Variabel Pengukuran	No.	Pernyataan Kuesioner	P AV	Prioritas Perbaikan
Layanan Bimbingan Karir&Kewirausahaan	10	Layanan bimbingan karir dan kewirausahaan dilaksanakan dengan profesional	2.98	4
	11	Informasi bursa kerja dapat diperoleh dengan mudah.	2.95	1
	12	Tersedia berbagai program bimbingan kewirausahaan.	2.96	2
	13	Program pembekalan karir dilakukan secara terjadwal	2.97	3

Berdasarkan hasil analisis Gap, kinerja Layanan Kemahasiswaan yang perlu ditingkatkan terlebih dahulu adalah kinerja yang memiliki nilai Gap paling besar, yaitu Informasi bursa kerja dapat diperoleh dengan mudah. Tabel 7 menunjukkan urutan prioritas perbaikan berdasarkan hasil Gap terbesar.

Tabel 7. Prioritas Perbaikan Layanan Kemahasiswaan

No	Keterangan
1	Informasi bursa kerja dapat diperoleh dengan mudah.
2	Tersedia berbagai program bimbingan kewirausahaan.
3	Program pembekalan karir dilakukan secara terjadwal

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		MRIL	
	P	Prioritas	P	Prioritas
1	3.11	5	3.08	4
2	3.13	6	3.17	5
3	3.13	6	3.08	4
4	3.15	7	3.25	7
5	3.09	4	3.25	7
6	3.06	3	3.25	7
7	3.04	2	3.18	6
8	3.04	2	2.92	3
9	3.06	3	2.83	2
10	3.09	4	2.75	1
11	3.04	2	2.75	1
12	3.00	1	2.75	1
13	3.06	3	2.92	3

Lanjutan Tabel 8.

Pernyataan No	S1 Arsitek		S1 Tek. Mesin		S1 Tek. Sipil		S1 Tek. Elektro	
	P	Prioritas	P	Prioritas	P	Prioritas	P	Prioritas
1	2.88	7	2.95	7	3.11	6	2.94	5
2	2.87	6	2.94	6	3.07	5	3.00	7
3	2.83	2	2.91	3	3.05	3	2.87	3
4	2.85	4	2.93	5	3.07	5	2.94	5
5	2.87	6	2.90	2	3.07	5	3.00	7
6	2.86	5	2.93	5	3.03	1	2.99	6
7	2.84	3	2.95	7	3.07	5	2.91	5
8	2.82	1	2.95	7	3.04	2	2.94	5
9	2.84	3	2.89	1	3.04	2	2.87	3
10	2.87	6	2.90	2	3.06	4	2.94	5
11	2.86	5	2.94	6	3.05	3	2.88	4
12	2.84	3	2.94	6	3.06	4	2.82	1
13	2.84	3	2.92	4	3.05	3	2.85	2

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	2.97	8	3.02	3	3.11	8	3.38	3
2	2.98	9	3.05	6	2.89	2	3.38	3
3	2.94	5	3.01	2	2.98	6	3.38	3
4	2.96	7	3.05	6	2.98	6	3.38	3
5	2.97	8	3.04	5	2.98	6	3.38	3
6	2.93	4	3.05	6	2.91	3	3.38	3
7	2.89	1	3.00	1	2.87	1	3.29	2
8	2.90	2	3.04	5	3.00	7	3.29	2
9	2.90	2	3.03	4	2.98	6	3.29	2
10	2.95	6	3.04	5	2.93	4	3.29	2
11	2.91	3	3.04	5	2.91	3	3.14	1
12	2.95	6	3.05	6	3.00	7	3.14	1
13	2.95	6	3.04	5	2.96	5	3.14	1

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 Bimbingan Karir dan Kewirausahaan	Melaksanakan workshop kewirausahaan.
MRIL	Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan	Kejelasan informasi terkait informasi kerja/bursa kerja.
		Melaksanakan workshop kewirausahaan.
S1 Arsitek	Layanan Kesejahteraan (bimbingan dan konseling, layanan beasiswa, dan layanan kesehatan)	Implementasi layanan kesehatan yang ada.
S1 T. Mesin	Layanan Kesejahteraan (bimbingan dan konseling, layanan beasiswa, dan layanan kesehatan)	Implementasi layanan kesehatan yang ada.
S1 T. Sipil	Layanan Kesejahteraan (bimbingan dan konseling, layanan beasiswa, dan layanan kesehatan)	Implementasi layanan beasiswa yang ada di fakultas.
S1 T. Elektro	Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan	Melaksanakan workshop kewirausahaan..
S1 T. Industri	Layanan Kesejahteraan (bimbingan dan konseling, layanan beasiswa, dan layanan kesehatan)	Implementasi layanan beasiswa yang ada di fakultas.

Lanjutan Tabel 9.

Program Studi	Layanan Kemahasiswaan	Prioritas Perbaikan Atribut Mutu
S1T. Informatika	Layanan Kesejahteraan (bimbingan dan konseling, layanan beasiswa, dan layanan kesehatan)	Implementasi layanan beasiswa yang ada di fakultas.
D3 T. Mesin	Layanan Kesejahteraan (bimbingan & konseling, beasiswa dan kesehatan)	Ketersediaan layanan beasiswa.
D3 T. elektro	Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan	Kejelasan informasi terkait informasi kerja/bursa kerja.
	Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan	Melaksanakan workshop kewirausahaan..
	Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan	Melaksanakan workshop kerja

10. KESIMPULAN

Hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur mahasiswa dengan jumlah responden sebanyak 1498 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 3,01 dengan masing-masing nilai kepuasan sebesar 3,04 (layanan penalaran, minat & bakat), 3,02 (layanan kesejahteraan), dan 2.97 (layanan bimbingan karir & kewirausahaan). Nilai kepuasan ini sudah berada pada rentang nilai 2.50 – 3.50 dan menunjukkan kinerja Layanan Kemahasiswaan masuk kedalam kategori B atau Baik.
2) Dari seluruh prodi yang ada di FTUP, kepuasan mahasiswa FTUP terhadap layanan kemahasiswaan tidak ada yang memperoleh nilai di atas standar ketetapan institusi, yakni > 3.50.
3) Prioritas perbaikan Layanan Kemahasiswaan berdasarkan hasil analisis Gap adalah Informasi bursa kerja dapat diperoleh dengan mudah dan tersedia berbagai program bimbingan kewirausahaan, program pembekalan karir dilakukan secara terjadwal.