UNIVERSITAS PANCASILA
FAKULTAS TEKNIK

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN
PENGUKURAN KINERJA
PELAYANAN KEMAHASISWAAN FTUP
OLEH MAHASISWA TAHUN 2024/2025

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 pelayanan kemahasiswaan FTUP. Oleh karena itu pada Tahun Akademik 2024/2025, FTUP kembali melakukan pengukuran evaluasi FTUP terhadap mahasiswa FTUP.

Evaluasi ini dilaksanakan untuk mengetahui seberapa jauh mutu kinerja pelayanan kemahasiswaan FTUP terhadap mahasiswa. 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, 26 Agustus 2025
Ketua Pelaksana
Pengukuran Kepuasan Pelanggan



Nur Yulianti Hidayah, ST., MT

DAFTAR ISI

Kata Pengantar i

Daftar Isi ii

1. Pendahuluan 1

2. Tujuan 2

3. Metode 2

4. Waktu Penyebaran Kuesioner 4

5. Uji Validitas dan Reliabilitas 4

6. Pelaksanaan 4

7. Hasil Kuesioner 5

   7.1. Nilai Kepuasan Mahasiswa. 5

   7.2. Analisis Kepuasan Mutu Atribut. 6

8. Usulan Tindakan Perbaikan. 7

9. Kesimpulan 8

KUALITAS PELAYANAN KEMAHASISWAAN
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA
TAHUN AKADEMIK 2024/2025

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 2024/2025 FTUP melakukan evaluasi terhadap layanan kemahasiswaan yang telah diberikan kepada mahasiswa, dimana penyebaran kuesioner dilakukan pada semester genap tahun akademik 2024/2025.

Evaluasi kualitas pelayanan pendidikan ini dilakukan pada 12 Program studi yang ada di FTUP, yaitu Program Studi D3 Teknik Mesin, D3 Teknik Elektronika, S1 Arsitektur, S1 Teknik Sipil, S1 Teknik Mesin, S1 Teknik Industri, S1 Teknik Informatika, S1 Teknik Elektro, S1 Teknik Perkeretaapian, S2 Teknik Mesin, dan S2 Rekayasa Infrastruktur dan Lingkungan, serta S3 Teknik Mesin.

2. TUJUAN

Tujuan dari kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1) Mengetahui kinerja Layanan Kemahasiswaan FTUP yang diukur berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa.
2) Menganalisis atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan pada Layanan Kemahasiswaan agar dapat memberikan rekomendasi bagi institusi untuk membuat rencana tindakan perbaikan yang diperlukan guna meningkatkan kepuasan pelanggan (mahasiswa).
3) Memberikan rekomendasi/usulan rencana tindakan perbaikan terhadap atribut mutu Layanan Kemahasiswaan yang memiliki nilai kepuasan terendah.

3. METODE

Metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa FTUP terhadap Layanan Kemahasiswaan adalah *Service Quality*. Metode ini menilai Persepsi atau kenyataan yang diterima 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 di atas, kemudian dikelompokkan ke dalam 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.

Kuesioner disebarkan secara daring melalui *platform* NeoSIAK Universitas Pancasila kepada seluruh mahasiswa aktif FTUP di semester Genap 2024/2025. Hasil pengisian

kuesioner mahasiswa diperoleh informasi jumlah mahasiswa yang sudah melakukan pengisian kuesioner sebanyak 1.320 mahasiswa FTUP. Adapun penentuan jumlah minimal responden dapat menggunakan rumus pengambilan sampel seperti di bawah ini :

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

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

d = Tingkat kesalahan yang ditetapkan

Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa FTUP terhadap Layanan Kemahasiswaan FTUP melalui nilai Persepsi dan prioritas perbaikan atribut mutu layanan berdasarkan pada nilai Persepsi terendah.

Kuesioner untuk menilai kepuasan mahasiswa menggunakan skala Likert dengan 4 kategori seperti yang ditunjukan pada Tabel 1.

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. WAKTU PENYEBARAN KUESIONER

Penyebaran kuesioner kepada mahasiswa untuk menilai mutu Layanan FTUP dilakukan selama 20 hari kerja, yaitu pada bulan Juli 2025 melalui NeoSIAK. Responden adalah seluruh mahasiswa aktif FTUP. Sebelum diolah, kuesioner yang terdiri dari 13 butir pertanyaan diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan reliable.

5. 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 di bawah 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 responden yang digunakan sebanyak 1.320 responden, maka nilai r tabel dengan tingkat kesalahan 5% adalah 0,1183. Nilai r hitung dari masing-masing pernyataan menunjukkan bahwa semua pernyataan kuesioner adalah valid (r hitung > r tabel). Hasil uji dapat dilihat di bawah ini.

Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7
Hasil	0,9018	0,8904	0,8641	0,8799	0,8893	0,8655	0,8420
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 0,8.

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

7.1. Nilai Kepuasan Mahasiswa

Pada bagian ini akan dikemukakan tentang hasil kuesioner yang menjelaskan pandangan mahasiswa FTUP terhadap nilai kepuasan dari tiga kelompok Layanan Kemahasiswaan. Hasil pengukuran kepuasan dari 1.320 responden dalam hal ini adalah mahasiswa aktif FTUP. Hasil perhitungan kepuasan (Persepsi) mahasiswa disajikan pada Tabel 3**.**

Tabel 3. Hasil Kuesioner Persepsi Mahasiswa

No	Kelompok Layanan	Rata-rata	
		2023/2024	2024/2025
1	Layanan Penalaran, Minat, & Bakat	3,22	3,20
2	Layanan Kesejahteraan (bimbingan & konseling, beasiswa dan kesehatan)	3,22	3,21
3	Layanan Bimbingan Karir & Kewirausahaan	3,22	3,20
Rata-rata		**3,22**	**3,21**

Mahasiswa FTUP berpendapat bahwa kinerja Layanan Kemahasiswaan masuk ke dalam kategori “Baik” dengan rata-rata nilai kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan FTUP adalah 3,21. Nilai kepuasan tahun akademik 2024/2025 mengalami penurunan jika dibandingkan dengan nilai kepuasan tahun akademik 2023/2024 yaitu sebesar 3,22 atau turun sebesar 0,01. Penurunan mutu layanan terjadi pada semua kelompok layanan yang jika tidak segera dilakukan perbaikan maka mutu Layanan FTUP akan semakin menurun di periode berikutnya.

Nilai kepuasan mahasiswa berdasarkan tiga kelompok Layanan Kemahasiswaan pada tahun akademik 2024/2025 terlihat nilai persepsi/kepuasan tertinggi terdapat pada

Layanan Kesejahteraan (3,21) sementara nilai persepsi/kepuasan terendah terdapat pada Layanan Penalaran, Minat, & Bakat serta Layanan Bimbingan Karir dan Kemahasiswaan (3,20). Keluhan dari mahasiswa FTUP harus segera ditindak lanjuti oleh pimpinan FTUP agar pelayanan terhadap mahasiswa dapat terus ditingkatkan.

Rata-rata nilai kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan FTUP dari masing-masing program studi dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Penilaian Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Program Studi

No	Program Studi	Layanan Penalaran, Minat&Bakat	Layanan Kesejahteraan	Layanan Bimbingan Karir&Kewirausahaan	Rata-rata
1	D3 Teknik Elektronika	3,00	3,00	3,00	**3,00**
2	D3 Teknik Mesin	3,13	3,09	3,11	**3,11**
3	S1 Arsitektur	3,11	3,11	3,10	**3,11**
4	S1 Teknik Sipil	3,19	3,20	3,19	**3,19**
5	S1 Teknik Mesin	3,15	3,13	3,13	**3,14**
6	S1 Teknik Industri	3,19	3,21	3,19	**3,20**
7	S1 Teknik Informatika	3,22	3,23	3,22	**3,22**
8	S1 Teknik Elektro	3,18	3,18	3,17	**3,18**
9	S1 Teknik Perkeretaapian	3,18	3,20	3,20	**3,19**
10	S2 Teknik Mesin	3,32	3,30	3,32	**3,31**
11	S2 Rekayasa Infrastruktur & Lingkungan	3,37	3,37	3,41	**3,38**
12	S3 Teknik Mesin	3,40	3,53	3,40	**3,44**

7.2. Analisis Kepuasan Atribut Mutu

Analisi persepsi/kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan FTUP pada tiap atribut mutu (butir pertanyaan) perlu dilakukan untuk mengetahui pada atribut mutu mana yang dirasa mahasiswa sangat rendah mutu layanannya sehingga menjadi prioritas perbaikan untuk ditingkatkan mutu layanannya. Nilai kepuasan masing-masing atribut mutu dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Prioritas Perbaikan Layanan Kemahasiswaan FTUP

Kelompok Layanan	No.	Pernyataan Kuesioner	Nilai Rata-rata Persepsi
Layanan Penalaran, Minat & Bakat	1	Informasi kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa disampaikan dengan jelas.	3,20
	2	Prosedur layanan penalaran, minat dan bakat mudah dan jelas.	3,20
	3	Persetujuan kegiatan mahasiswa cepat.	3,20

Kelompok Layanan	No.	Pernyataan Kuesioner	Nilai Rata-rata Persepsi
Layanan Kesejahteraan (bimbingan & konseling, beasiswa, dan kesehatan)	4	Layanan bimbingan dan konseling tersedia dengan baik.	3,21
	5	Penanganan layanan bimbingan dan konseling sesuai dengan permasalahan anda.	3,21
	6	Layanan beasiswa tersedia dan tersosialisasi dengan baik.	3,20
	7	Seleksi beasiswa dilakukan secara transparan	3,21
	8	Layanan kesehatan tersedia dengan baik dan lengkap	3,23
	9	Petugas tenaga kesehatan selalu siaga pada jam operasional	3,22
Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan	10	Layanan bimbingan karir dan kewirausahaan dilaksanakan dengan profesional	3,20
	11	Informasi bursa kerja dapat diperoleh dengan mudah.	3,21
	12	Tersedia berbagai program bimbingan kewirausahaan.	3,20
	13	Program pembekalan karir dilakukan secara terjadwal	3,21

Berdasarkan Tabel 5 terlihat nilai kepuasan pada masing-masing atribut mutu di tiap layanan yang harus diprioritaskan perbaikan mutu layanannya. Pada Layanan Penalaran, Minat, & Bakat, terdapat 3 atribut yang memiliki nilai persepsi sama besar. Atribut pada layanan tersebut akan diprioritaskan pada atribut mutu yang ke-1 yaitu terkait informasi kegiatan pengembangan minat dan bakat dapat disampaikan dengan jelas dengan harapan dapat meningkatkan jumlah prestasi mahasiswa. Pada Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan terdapat 2 atribut mutu dengan nilai persepsi yang sama, perbaikan akan diprioritaskan pada atribut ke-2 yaitu tersedia berbagai program bimbingan kewirausahaan dengan harapan dapat menjadi bekal mahasiswa dalam mengikuti hibah-hibah kewirausahaan dan bekal wirausaha setelah lulus dari FTUP. Berikut prioritas perbaikan layanan FTUP yang disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Prioritas Perbaikan Layanan Kemahasiswaan

Layanan	Atribut Mutu
Layanan Penalaran, Minat & Bakat	Informasi kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa disampaikan dengan jelas.
Layanan Kesejahteraan (bimbingan & konseling, beasiswa, dan kesehatan)	Layanan beasiswa tersedia dan tersosialisasi dengan baik.
Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan	Tersedia berbagai program bimbingan kewirausahaan.

8. USULAN TINDAKAN PERBAIKAN

Pada Tabel 6 menunjukan atribut mutu yang harus diprioritaskan perbaikannya agar nilai kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan dapat meningkat di periode berikutnya. Usulan/rencana tindakan perbaikan terhadap atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan dibuat dengan menggunakan metode 5W + 1H yang disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Rencana Tindakan Perbaikan Kualitas Pelayanan FTUP

No	What (Apa yang harus diperbaiki)	Why (Mengapa harus diperbaiki)	Where (Dimana dilakukan perbaikan)	When (Kapan dilakukan perbaikan)	Who (Siapa yang melakukan perbaikan)	How (Bagaimana cara melakukan perbaikan)
1	Informasi kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa disampaikan dengan jelas.	Informasi yang jelas dapat memfasilitasi mahasiswa dalam mengenali potensi diri	Layanan Penalaran, Minat, & Bakat	TA 2025/2026	Wadek I, Kabag Kemahasiswaan	Melakukan sosialisasi layanan minat dan bakat kepada mahasiswa terutama mahasiswa baru melalui info grafis maupun medsos
2	Layanan beasiswa tersedia dan tersosialisasi dengan baik.	Layanan beasiswa sangat membantu mahasiswa dalam mengatasi hambatan finansial mahasiswa	Layanan Kesejahteraan	TA 2025/2026	Wadek I, Kabag Kemahasiswaan	• Melakukan sosialisasi layanan beasiswa kepada mahasiswa terutama mahasiswa baru melalui info grafis maupun medsos. • Menjalin kerja sama dengan instansi swasta untuk beasiswa
3	Tersedia berbagai program bimbingan kewirausahaan	Program bimbingan kewirausahaan dapat membekali mahasiswa dengan keterampilan untuk masa depan mahasiswa	Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan	TA 2025/2026	Wadek I, Kabag Kemahasiswaan	• Menyediakan inkubator bisnis, pelatihan dan bimbingan dari praktisi. • Membangun ekosistem melalui kemitraan dengan pemerintah dan industri

9. KESIMPULAN

Hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur mahasiswa dengan jumlah responden sebanyak 1.320 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 3,21 dengan masing-masing nilai kepuasan sebesar 3,20 (layanan penalaran, minat, & bakat), 3,21 (layanan kesejahteraan), dan 3,20 (layanan bimbingan karir & kewirausahaan). Nilai kepuasan ini menunjukkan kinerja Layanan Kemahasiswaan masuk ke dalam kategori “Baik”.

2) Prioritas perbaikan Layanan Kemahasiswaan berdasarkan nilai persepsi terendah adalah:
   a. Informasi kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa disampaikan dengan jelas.
   b. Layanan beasiswa tersedia dan tersosialisasi dengan baik.
   c. Tersedia berbagai program bimbingan kewirausahaan.
3) Usulan rencana tindakan perbaikan untuk ke-3 prioritas masalah sebagai berikut:
   a. Melakukan sosialisasi layanan minat & bakat dan layanan beasiswa kepada mahasiswa. terutama mahasiswa baru melalui info grafis maupun media social.
   b. Menjalin kerja sama dengan instansi swasta untuk beasiswa.
   c. Menyediakan inkubator bisnis, pelatihan dan bimbingan kewirausahaan dari praktisi.
   d. Membangun ekosistem melalui kemitraan dengan pemerintah dan industri.