



**UNIVERSITAS PANCASILA
FAKULTAS TEKNIK**



**LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN
PENGUKURAN KINERJA
PELAYANAN FTUP OLEH MAHASISWA
TAHUN 2018/2019**

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 FTUP. Oleh karena itu pada semester gasal Tahun Akademik 2018/2019, FTUP kembali melakukan pengukuran evaluasi FTUP terhadap mahasiswa FTUP.

Evaluasi ini dilaksanakan untuk mengetahui seberapa jauh mutu kinerja pelayanan 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, 29 Oktober 2018
Ketua Pelaksana
Pengukuran Kepuasan Pelanggan



Ir. Dra. Erna Savitri, MT

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	ii
1. Pendahuluan.....	1
2. Maksud Dan Tujuan Pengukuran Kinerja FTUP	1
3. Ruang Lingkup Pengukuran Kinerja Pelayanan	2
4. Tinjauan Pustaka	2
4.1 Pengukuran Kinerja Pelayanan FTUP.....	2
4.2 Metode Statistik Untuk Mendapatkan Jumlah Sample (N)	2
4.3 Metode Pengolahan Hasil Pengukuran Kinerja Pelayanan FTUP	3
5. Metode Pengukuran & Pengumpulan Data	5
5.1 Data Sekunder	5
5.2 Data Primer.....	5
6. Hasil Dan Pembahasan ..	6
6.1 Hasil Pengukuran.....	6
6.2 Pembahasan.....	16
7. Penutup ..	16
7.1 Kesimpulan	16
7.2 Saran/Rekomendasi.....	17
DAFTAR PUSTAKA.....	17

**PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA
TAHUN AKADEMIK 2018-2019**

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, menyebarkan, mengupayakan penggunaan ilmu pengetahuan/teknologi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.

Agar misi FTUP terlaksana dengan baik, maka perlu diselenggarakan kegiatan akademik yang dapat memelihara suasana akademik yang kondusif sehingga tercipta interaksi antara mahasiswa dengan dosen, mahasiswa dengan mahasiswa, dan proses belajar mengajar dapat berjalan sebagaimana mestinya. Disamping itu dengan suasana yang kondusif para lulusan dapat juga memanfaatkan kampus sebagai tempat diskusi guna pengembangan ilmu pengetahuan/teknologi dan memecahkan berbagai masalah aktual yang terjadi di masyarakat. Dengan semua itu diharapkan suasana akademik dapat menumbuhkan jiwa yang berkemampuan untuk berkembang secara mandiri, profesional, berjiwa wirausaha, menghormati hak asasi manusia, memiliki budi pekerti dan budi bahasa yang baik.

Pendidikan tinggi di Indonesia dewasa ini telah memasuki era baru, suatu era kompetitif yang penuh tantangan karena adanya perubahan yang cepat. Tantangan dan persaingan yang ketat di era global menuntut adanya kualitas sumberdaya manusia yang kompeten dalam menjawab setiap permasalahan sekaligus memanfaatkan kesempatan yang ada. Berdasarkan pengalaman negara-negara lain yang lebih maju di Asia, seperti Jepang, Korea Selatan, atau China, menunjukkan bahwa penyelenggaraan pendidikan perguruan tinggi yang berkualitas berkorelasi secara signifikan dengan peningkatan kompetensi sumberdaya manusia secara keseluruhan yang pada akhirnya membentuk kompetensi bangsa yang tinggi dalam persaingan global.

Dalam rangka perbaikan yang berkesinambungan (*continuous improvement*) tentang aspek pelayanan kepada pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa FTUP, maka institusi berkewajiban melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh FTUP. Oleh karena itu pada tahun akademik 2018 – 2019, FTUP kembali akan melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan FTUP yang dirasakan oleh mahasiswa FTUP. Penilaian kinerja ini dipandang perlu dalam kaitannya dengan tercapainya Tridharma Perguruan Tinggi.

Evaluasi kinerja pelayanan FTUP ini dilakukan untuk menilai pelayanan FTUP yang diberikan kepada mahasiswa sebagai pelanggan/konsumen dari 9 (sembilan) program Studi yang ada di lingkungan FTUP, yaitu mahasiswa Program Studi Arsitektur, Teknik Sipil, Teknik Mesin, Teknik Industri, Teknik Informatika dan Teknik elektro serta Program Magister Teknik Mesin. Evaluasi kinerja pelayanan FTUP dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada semua mahasiswa FTUP yang aktif pada semester gasal tahun akademik 2018 – 2019.

2. MAKSUD DAN TUJUAN PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN FTUP

Adapun maksud dari pengukuran kinerja pelayanan FTUP adalah untuk mengetahui sampai sejauh mana mutu kinerja pelayanan yang diberikan oleh FTUP kepada mahasiswa sebagai pelanggan/konsumen dari FTUP.

Sedangkan tujuan dari pengukuran kinerja pelayanan FTUP untuk menilai pelayanan FTUP yang diberikan kepada mahasiswa sebagai pelanggan/konsumen dalam melaksanakan pembelajaran di FTUP adalah :

- a. Meningkatkan kualitas pengajaran.
- b. Meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pengajaran.
- c. Meningkatkan kepuasan kerja dosen.
- d. Mencapai tujuan program studi / fakultas / universitas.
- e. Meningkatkan penilaian masyarakat terhadap fakultas / universitas.
- f. Untuk menghasilkan rekomendasi usulan penanganan dalam peningkatan kualitas pembelajaran di FTUP dalam hal perencanaan dan tindakan perbaikan yang diperlukan, sehingga dapat dijadikan acuan bagi FTUP dalam melaksanakan misi FTUP dan pelaksanaan program pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa.

3. RUANG LINGKUP PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN FTUP

Adapun ruang lingkup pengukuran kinerja pelayanan FTUP dalam melaksanakan pembelajaran yang diberikan kepada mahasiswa FTUP adalah :

- a. Pengukuran kinerja pelayanan FTUP dilakukan terhadap aspek pelayanan di FTUP.
- b. Pelaksanaan dilakukan pada semester gasal tahun akademik 2018-2019.
- c. Pelanggan adalah semua mahasiswa FTUP yang aktif pada semester gasal tahun akademik 2018-2019.
- d. Penilaian kinerja pelayanan FTUP ini dilakukan oleh semua mahasiswa sebagai pelanggan/konsumen dari 9 (sembilan) program Studi yang ada di lingkungan FTUP, yaitu mahasiswa Program Studi Arsitektur, Teknik Sipil, Teknik Mesin, Teknik Industri, Teknik Informatika dan Teknik elektro serta Program Magister Teknik Mesin.
- e. Perhitungan kepuasan pelanggan yang dianalisa adalah berdasarkan metode analisis deskriptif secara analitik yaitu mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, sehingga hanya merupakan penyingkapan fakta (*Hermawan, 1995: 10*).
- f. Metode Statistika untuk mendapatkan Jumlah Sample (N) berdasarkan teknik *simple random sampling* yaitu setiap responden mempunyai probabilitas yang sama untuk dipilih (*Kountur, 2004:139*).
- g. Pengukuran kinerja pelayanan FTUP ini dilakukan terhadap kinerja :
 - a) Layanan Kemahasiswaan
 - b) Layanan Perpustakaan
 - c) Layanan Administrasi Akademik
 - d) Layanan Sarana Prasarana
 - e) Layanan Loker Keuangan

4. TINJAUAN PUSTAKA

4.1 Pengukuran Kinerja Pelayanan FTUP

Penilaian kinerja pelayanan FTUP dipandang perlu dalam kaitannya dengan tercapainya Tridharma Perguruan Tinggi. Penilaian kinerja, pada umumnya memiliki tiga tujuan utama, yaitu: (1) Tujuan administratif adalah untuk: peningkatan gaji, promosi, pemberian penghargaan, pemutusan hubungan kerja; (2) Tujuan pengembangan FTUP dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa; dan (3) Tujuan strategis dari penilaian kinerja adalah untuk: menilai apakah karakteristik, perilaku, dan hasil kerja staf yang bertugas melayani mahasiswa, mengarah pada pencapaian tujuan organisasi, mendiagnosa masalah-masalah organisasi. Meskipun demikian, sejauh ini penilaian kinerja masih hanya digunakan untuk mencapai tujuan administratif dan pengembangan FTUP.

4.2 Metode Statistika Untuk Mendapatkan Jumlah Sample (N)

Sampel adalah sebuah kelompok anggota yang menjadi bagian populasi sehingga juga memiliki karakteristik populasi Nurgiyantoro, dkk. (2002:56). Sampel digunakan dalam

penelitian dalam rangka menghemat waktu, biaya dan tenaga serta mempercepat proses pengumpulan data. Dalam penelitian ini metode pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *simple random sampling* yaitu setiap responden mempunyai probabilitas yang sama untuk dipilih (Ronny Kountur, D.M.S., *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, 2004:139). Untuk mendapatkan sampel yang dapat menggambarkan dan mencandranakan maka dalam penentuan sampel digunakan rumus Slovin (Umar, 2004: 108) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N.e^2 + 1} \quad \text{dimana,}$$

n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

e = toleransi nilai presentasi yang diharapkan tidak menyimpang dari 10 %

Semakin besar sampel semakin besar kemungkinan untuk membuat keputusan yang tepat dalam menolak hipotesis nol, atau dikenal dengan istilah *statistical power* adalah probabilitas menolak hipotesis nol yang memang seharusnya ditolak atau probabilitas membuat keputusan yang benar ketika menolak hipotesis nol. Semakin besar sampel semakin besar pula *statistical power*-nya. Besar sampel menentukan besarnya *statistical power*. Dengan demikian, semakin besar sampel semakin tepat hasil yang diberikan. Tetapi dari segi biaya dan waktu pengumpulan data, sampel yang sangat besar akan semakin tidak efisien karena memerlukan biaya yang lebih besar dan waktu yang lebih lama dalam pengumpulan dan pengolahan datanya. Jadi diperlukan kompromi antara *statistical power* dan efisiensi biaya serta waktu. Pada penelitian sosial umumnya nilai *statistical power* yang diharapkan berkisar pada 80 persen.

4.3 Metode Pengolahan Hasil Pengukuran Kinerja Pelayanan FTUP

Dalam pengukuran ini analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif secara analitik yaitu mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, sehingga hanya merupakan penyingkapan fakta (Hermawan, 1995: 10). Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang diperoleh baik melalui hasil kuesioner, kemudian dideskripsikan. Pengolahan hasil evaluasi kinerja dosen dilakukan oleh pihak dengan prosedur sebagai berikut :

- a. Pembobotan untuk setiap alternative penilaian, berdasarkan skala Linkert, yaitu

Analisis pemilihan responden adalah merupakan analisis untuk mengetahui persepsi mengenai tingkat pilihan suatu atribut mendorong responden dalam menilai. Pada kuesioner penelitian ini, analisa memilih akan dilakukan terhadap pertanyaan seberapa penting faktor - faktor yang menjadi pertimbangan responden untuk memilih. Untuk mengukur tingkat pemilihan ini, digunakan skala *Likert*. dengan 5 kategori seperti yang ditunjukkan pada Tabel dibawah ini dimana Skala Linkert diperlakukan sebagai suatu skala ordinat dan instrumen penelitiannya menggunakan Kuesioner

Tabel 1 Skala Linkert

Hasil Tingkat Pemilihan		Nilai
1	Sangat Puas / Sangat Setuju / Sangat Baik / Sangat Tinggi / Selalu / Sangat Lengkap	5
2	Puas / Setuju / Baik / Tinggi / Sering / Lengkap	4
3	Netral / Biasa / Cukup / Kadang-kadang / Cukup Lengkap	3
4	Tidak Puas / Tidak Setuju / Tidak Baik / Rendah / Jarang / Kurang Lengkap	2
5	Sangat tidak Puas / Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Baik / Tidak Pernah / Tidak Lengkap	1

Sumber : Supranto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta

b. Penjumlahan Nilai Skor Yang Dicapai

Penjumlahan nilai skor yang dicapai pada setiap bagian atau kategori kegiatan kinerja pelayanan FTUP yaitu :

- a) Layanan Kemahasiswaan
- b) Layanan Perpustakaan
- c) Layanan Administrasi Akademik
- d) Layanan Sarana Prasarana
- e) Layanan Loker Keuangan

c. Pengolahan Hasil Pengukuran

Penentuan nilai didasarkan pada rerata skor masing-masing aspek penilaian kinerja pelayanan FTUP. Jumlah layanan yang diberikan oleh FTUP dijadikan sebagai dasar penilaian kinerja pelayanan FTUP. Penilaian skor didasarkan rerata skor total dari seluruh butir instrument dan seluruh responden (N). Berdasarkan rerata skor tersebut kemudian dibandingkan dengan standar penilaian untuk menentukan kinerja pelayanan FTUP.

Jumlah Pertanyaan
Jumlah Total Skor Yang Dicapai
Jumlah Responden

$$\text{Penilaian Akhir Kinerja Dosen} = \left(\frac{\sum \text{Total skor yang dicapai}}{\sum \text{Pernyataan}} \right) / \left(\sum \text{Responden} \right)$$

Adapun standar penilaian kinerja pelayanan FTUP tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Interpretasi Hasil Pengukuran Kinerja Pelayanan FTUP

No	Rentang Nilai	Keterangan	Kategori
1	> 4,26	Sangat baik	A
2	3,46 – 4,25	Baik	B
3	2,66 – 3,45	Cukup	C
4	1,85 – 2,65	Kurang	D
5	< 1,85	Sangat Kurang	E

d. Tindak Lanjut Evaluasi Hasil Pengukuran Kinerja Pelayanan FTUP

Tindakan lanjut perbaikan sangat diperlukan, sehingga dapat dijadikan acuan bagi FTUP dalam melaksanakan visi dan misi FTUP dan pelaksanaan program pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa. Tindak lanjut yang dapat dilakukan dari kegiatan evaluasi kinerja pelayanan FTUP antara lain:

- a) Perbaikan dan pengembangan kinerja layanan kemahasiswaan, layanan perpustakaan, layanan administrasi akademik, layanan sarana prasarana, dan layanan loket keuangan.
- b) Penyesuaian-penyesuaian kompensasi pada petugas.
- c) Keputusan-keputusan dalam pemberian tugas layanan kemahasiswaan, layanan perpustakaan, layanan administrasi akademik, layanan sarana prasarana, dan layanan loket keuangan.
- d) Kebutuhan-kebutuhan pelatihan untuk pengembangan staf.

5. METODE PENGUKURAN DAN PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data terdiri dari dua sumber: yaitu data primer dan data sekunder. Adapun data primer didapat dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada semua mahasiswa sebagai pelanggan/konsumen dari 9 (sembilan) program Studi yang ada di lingkungan FTUP, yaitu mahasiswa Program Studi Arsitektur, Teknik Sipil, Teknik Mesin, Teknik Industri, Teknik Informatika dan Teknik elektro serta Program Magister Teknik Mesin. Sedangkan data sekunder diperoleh dari Unit pelaksana FTUP, seperti data jumlah mahasiswa aktif pada semester gasal tahun akademik 2018-2019.

5.1 Data Sekunder

Tabel 3. Jumlah Mahasiswa Aktif Semester Gasal Tahun akademik 2018-2019

Jurusan/program Studi	Total mahasiswa
Arsitektur	214
Teknik Sipil	181
Teknik Mesin	200
Teknik Industri	240
Teknik Informatika	155
Teknik Elektro	94
Teknik Mesin III	65
Teknik Elektro III	40
Magister Teknik mesin	145
Total Mahasiswa	1.380

Cat: diluar mahasiswa angkatan 2018/2019

Sumber: Palapa FTUP September 2018

5.2 Data Primer



FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA
SATUAN JAMINAN MUTU



KUESIONER PENGUKURAN EVALUASI KINERJA PELAYANAN FTUP

Perlu diingat :

- Isilah kuesioner ini sesuai kondisi yang Saudara alami. (Wassukun Saudara sangat berguna untuk meningkatkan kualitas pembelajaran)
- Lingkariilah pada skor yang anda pilih.
- Setiap pernyataan diberikan 5 pilihan (SKOR) dengan keterangan sebagai berikut :
 - Sangat Tidak Puas / Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Baik / Tidak Pernah / Tidak Lengkap
 - Tidak Puas / Tidak Setuju / Tidak Baik / Rendah / Jarang / Kurang Lengkap
 - Netral / Biasa / Cukup / Kadang kadang / Cukup Lengkap
 - Puas / Setuju / Baik / Tinggi / Sering / Lengkap
 - Sangat Puas / Sangat Setuju / Sangat Baik / Sangat Tinggi / Selalu / Sangat Lengkap

No.	PERNYATAAN EVALUASI KINERJA PELAYANAN FTUP	SKOR				
A	Layanan Komahasiswaan					
1	Unit komahasiswaan sudah menyajikan proses belajar bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu	1	2	3	4	5
2	Unit komahasiswaan sudah memfasilitas pemanaan pengembangan keprofesional dan kepemimpinan	1	2	3	4	5
3	Unit komahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan program kreativitas mahasiswa (FKM)	1	2	3	4	5
4	Unit komahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang olah raga, seni, sosial dan kerohanian	1	2	3	4	5
5	Unit komahasiswaan sudah memfasilitasi informasi mengenai magang dan lowongan kerja	1	2	3	4	5

B	Layanan Perpustakaan									
6	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberi tanggapan cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa serta pelayanan yang baik kepada mahasiswa	1	2	3	4	5				
7	Perpustakaan sudah memiliki peraturan yang memadai (misalkan prosedur peminjaman buku, waktu layanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku, bebas perpustakaan)	1	2	3	4	5				
8	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar	1	2	3	4	5				
9	Sistem informasi (komputer) yang ada di perpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan	1	2	3	4	5				
10	Kepala dan staf perpustakaan memiliki sikap sopan, santun dan ramah	1	2	3	4	5				
C	Layanan Administrasi Akademik									
11	Prosedur pelayanan di adm. akademik mudah dipahami, pelayanan cepat dan tepat waktu	1	2	3	4	5				
12	Kepala dan staf adm. Akademik sudah memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa	1	2	3	4	5				
13	Adm. Akademik tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama	1	2	3	4	5				
14	Sistem informasi (komputer) yang ada di adm. Akademik bekerja dengan handal	1	2	3	4	5				
15	Kepala dan staf adm. Administrasi memiliki sikap sopan, santun dan ramah	1	2	3	4	5				
D	Layanan Sarana Prasarana									
16	Ruang kelas sudah memiliki pencahayaan yang baik	1	2	3	4	5				
17	fasilitas audio visual dan teknologi informasi ruang kelas sudah baik	1	2	3	4	5				
18	Ruang kelas sudah bersih dan nyaman	1	2	3	4	5				
19	Sistem pendingin (AC) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	1	2	3	4	5				
20	Ruang toilet sudah bersih dan nyaman	1	2	3	4	5				
21	Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari	1	2	3	4	5				
22	Sarana untuk beribadah sudah tersedia dengan baik	1	2	3	4	5				
23	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib dan aman	1	2	3	4	5				
24	Lift sudah berfungsi dengan baik	1	2	3	4	5				
25	Kantin sudah bersih, rapi dan nyaman	1	2	3	4	5				
E	Layanan Loker Keuangan									
26	Prosedur pelayanan di loket keuangan tidak berbelit-belit sehingga cepat dan tepat	1	2	3	4	5				
27	Proses pelayanan di loket keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama	1	2	3	4	5				
28	Staf loket keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda	1	2	3	4	5				
29	Prosedur penyampaian informasi oleh loket keuangan jelas dan mudah dimengerti	1	2	3	4	5				
30	Staf bagian keuangan berperilaku sopan, santun dan ramah	1	2	3	4	5				

6. HASIL DAN PEMBAHASAN

6.1 Hasil Pengukuran

	FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA	
	SATUAN JAMINAN MUTU	
	HASIL PENGUKURAN EVALUASI KINERJA PELAYANAN FTUP	

No	Pernyataan Evaluasi Kinerja Pelayanan FTUP	Teknik Mesin D3					Teknik Elektro D3					Arsitektur (S1)					
		4R Responden					4R Responden					139 Responden					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
A	Layanan Kemahasiswaan																
1	Unit kemahasiswaan sudah menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu	8	9	16	11	8	3	2	9	18	7	4	14	60	44	17	
2	Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi pembinaan pengembangan keprabdian dan kepemimpinan	2	4	25	14	3	3	2	9	24	2	6	30	62	27	14	
3	Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan program kreatifitas mahasiswa (PKM)	4	6	13	19	7	2	1	6	24	6	5	25	64	35	10	
4	Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang olah raga, seni, sosial dan keahlihan	4	4	14	12	15	2	1	11	15	5	10	21	62	38	5	
5	Unit kemahasiswaan sudah memberikan informasi mengenai kegiatan dan keuangan ke-3	10	9	13	13	3	3	6	13	14	4	10	34	57	23	9	
Penilaian Kategori Layanan Kemahasiswaan		3.275 Cukup Baik					3.560 Baik					3.114 Cukup Baik					
B	Layanan Perpustakaan																
6	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberi tanggapan cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa serta pelayanan yang baik kepada mahasiswa	5	6	14	13	10	3	5	18	11	5	22	25	71	20	1	
7	Perpustakaan sudah memiliki peraturan yang memadai (misalkan prosedur peminjaman buku, waktu layanan, denda keterlambatan/menghentikan buku, bebas perpustakaan)	4	3	10	21	10	1	0	16	16	7	10	13	63	44	9	
8	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar	4	6	15	11	10	2	3	15	18	4	10	38	52	29	3	
9	Sistem informasi (komputer) yang ada di perpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan	5	8	13	14	8	0	5	15	17	3	20	31	40	21	15	
10	Kepala dan staf perpustakaan memiliki sikap sopan, santun dan ramah	4	10	10	13	11	0	5	11	18	6	15	31	62	28	3	
Penilaian Kategori Layanan Perpustakaan		3.379 Cukup Baik					3.485 Baik					2.827 Cukup Baik					

No	Pernyataan Evaluasi Kinerja Pelayanan FTUP	Teknik Mesin D3					Teknik Elektro D3					Arsitektur (S1)				
		48	Responden				40	Responden				139	Responden			
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
C	Layanan Administrasi Akademik															
11	Prosedur pelayanan di adm. akademik mudah dipahami, pelayanan cepat dan tepat waktu	4	9	14	13	8	1	10	11	14	4	10	41	66	17	5
12	Kepala dan staf adm. Akademik sudah memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa	3	8	10	20	7	1	5	13	17	4	10	32	65	29	3
13	Adm. Akademik tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama	7	7	17	15	2	2	6	14	17	1	14	33	65	21	6
14	Sistem informasi (komputer) yang ada di adm. Akademik bekerja dengan handal	6	6	14	21	1	2	9	15	11	3	19	28	67	19	6
15	Kepala dan staf adm. Administrasi memiliki sikap sopan, santun dan ramah	2	0	14	15	17	0	6	10	19	5	8	17	73	28	13
Penilaian kategori Layanan Administrasi Akademik		3.333 Cukup Baik					3.320 Cukup Baik					2.866 Cukup Baik				
D	Layanan Sarana Prasarana															
16	Ruang kelas sudah memiliki pencahayaan yang baik	4	3	9	17	15	0	5	7	22	6	8	15	60	44	12
17	fasilitas audio visual dan teknologi informasi ruang kelas sudah baik	6	9	7	20	6	0	5	19	12	4	17	48	46	20	8
18	Ruang kelas sudah bersih dan nyaman	2	4	14	18	10	0	3	13	19	5	11	31	53	32	12
19	Sistem pendingin (AC) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	2	13	9	13	11	1	6	15	15	3	21	41	41	25	11
20	Ruang toilet sudah bersih dan nyaman	8	11	18	7	4	5	7	20	6	2	42	42	37	14	4
21	Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari	4	6	15	14	9	0	9	17	12	2	17	29	59	23	11
22	Sarana untuk beribadah sudah tersedia dengan baik	3	12	7	16	10	5	8	12	14	1	44	29	37	23	6
23	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib dan aman	8	12	12	11	5	4	5	18	11	2	22	22	52	31	12
24	Lift sudah berfungsi dengan baik	9	7	10	17	5	2	7	15	13	3	43	45	30	0	6
25	Kantin sudah bersih, rapi dan nyaman	7	7	12	16	6	3	7	15	11	4	22	33	59	17	8
Penilaian kategori Layanan Sarana Prasarana		3.346 Cukup Baik					3.268 Cukup Baik					2.705 Cukup Baik				

No	Pernyataan Evaluasi Kinerja Pelayanan FTUP	Teknik Mesin D3					Teknik Elektro D3					Arsitektur (S1)				
		48	Responden				40	Responden				139	Responden			
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
E	Layanan Loker Keuangan															
26	Prosedur pelayanan di loket keuangan tidak berbelit-belit sehingga cepat dan tepat	4	8	11	21	9	4	6	19	9	2	12	35	65	20	7
27	Proses pelayanan di loket keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama	5	8	8	21	6	6	5	16	10	3	15	40	65	15	4
28	Staf loket keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda	1	4	13	22	8	3	4	19	11	3	7	33	66	27	6
29	Prosedur penyampaian informasi oleh loket keuangan jelas dan mudah dimengerti	2	0	17	21	8	3	6	15	14	2	8	33	68	24	6
30	Staf bagian keuangan berperilaku sopan, santun dan ramah	1	1	15	10	21	2	4	16	11	7	11	25	56	38	9
Penilaian kategori Layanan Loker Keuangan		3.696 Baik					3.140 Cukup Baik					2.879 Cukup Baik				
Penilaian Akhir Evaluasi Kinerja Pelayanan FTUP TOTAL		3.351 Cukup Baik					3.333 Cukup Baik					3.318 Cukup Baik				



FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA
SATUAN JAMINAN MUTU



HASIL PENGUKURAN EVALUASI KINERJA PELAYANAN FTUP

No	Pernyataan Evaluasi Kinerja Pelayanan FTUP	Teknik Sipil (S1)					Teknik Mesin (S1)					Teknik Industri (S1)							
		171	Responden					131	Responden					173	Responden				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Layanan Kemahasiswaan																			
1	Unit kemahasiswaan sudah menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu	24	31	62	34	20	8	22	47	44	10	9	37	62	52	13			
2	Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan	8	44	82	26	8	11	24	55	24	7	8	60	95	27	3			
3	Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan program kreatifitas mahasiswa (PKM)	9	28	81	38	15	4	12	65	37	13	8	38	81	35	11			
4	Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang olah raga, seni, sosial dan kerohanian	10	28	79	41	10	8	16	57	38	12	8	49	75	28	12			
5	Unit kemahasiswaan sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja	31	68	40	23	8	10	31	51	18	9	23	50	49	16	5			
Penilaian Kategori Layanan Kemahasiswaan		2.917					3.113					7.059							
		Cukup Baik					Cukup Baik					Cukup Baik							
Layanan Perpustakaan																			
6	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberi tanggapan cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa serta pelayanan yang baik kepada mahasiswa	23	51	72	20	5	14	16	65	23	11	17	57	97	11	1			
7	Perpustakaan sudah memiliki prosedur yang memadai (misalkan prosedur peminjaman buku, waktu layanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku, bebas perpustakaan)	10	20	64	40	14	7	13	55	49	7	2	35	90	35	5			
8	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar	25	47	64	30	5	12	19	62	31	7	19	37	72	12	3			
9	Sistem informasi (komputer) yang ada di perpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan	33	56	55	19	11	8	10	72	25	10	17	60	72	22	2			
10	Kepala dan staf perpustakaan memiliki sikap ramah, santun dan ramah	23	30	78	22	7	8	17	52	38	16	19	43	64	24	3			
Penilaian Kategori Layanan Perpustakaan		2.743					3.133					2.879							
		Cukup Baik					Cukup Baik					Cukup Baik							

No	Pernyataan Evaluasi Kinerja Pelayanan FTUP	Teknik Sipil (S1)					Teknik Mesin S1					Teknik Industri (S1)				
		171	Responden				131	Responden				173	Responden			
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Layanan Administrasi Akademik																
11	Prosedur pelayanan di adm. akademik mudah dipahami, pelayanan cepat dan tepat waktu	20	41	74	30	6	10	20	65	27	9	27	55	66	22	3
12	Kepala dan staf adm. Akademik sudah memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa	17	38	77	31	8	12	22	53	34	10	14	60	72	24	3
13	Adm. Akademik tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama	24	52	72	18	5	8	23	69	24	7	20	77	59	16	1
14	Sistem informasi (komputer) yang ada di adm. Akademik bekerja dengan handal	32	50	62	23	4	11	14	64	31	11	15	70	66	22	0
15	Kepala dan staf adm. Administrasi memiliki sikap sopan, santun dan ramah	13	25	76	44	13	2	10	55	51	13	10	34	85	33	11
Penilaian kategori Layanan Administrasi Akademik		2.766 Cukup Baik					3.140 Cukup Baik					2.636 Cukup Baik				
Layanan Sarana Prasarana																
16	Ruang kelas sudah memiliki pencahayaan yang baik	7	20	78	52	14	3	9	51	47	21	6	54	76	33	4
17	fasilitas audio visual dan teknologi informasi ruang kelas sudah baik	25	57	59	23	7	6	23	46	43	13	18	68	64	20	3
18	Ruang kelas sudah bersih dan nyaman	6	25	77	48	15	2	7	50	55	17	16	58	69	28	2
19	Sistem pendingin (AC) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	36	45	62	20	8	4	23	45	42	17	31	60	55	22	5
20	Ruang toilet sudah bersih dan nyaman	26	45	54	40	6	19	31	54	20	7	38	73	46	13	3
21	Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari	14	25	59	51	22	10	20	52	41	8	9	41	79	38	6
22	Sarana untuk beribadah sudah tersedia dengan baik	33	49	59	25	5	16	21	48	33	13	53	53	48	18	1
23	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib dan aman	41	34	61	30	5	21	21	42	38	9	28	59	63	19	4
24	Lift sudah berfungsi dengan baik	52	48	49	16	6	15	19	50	37	10	38	71	49	15	0
25	Kantin sudah bersih, rapi dan nyaman	26	38	79	21	7	8	19	58	33	13	28	48	63	32	2
Penilaian kategori Layanan Sarana Prasarana		2.829 Cukup Baik					3.217 Cukup Baik					2.545 Kurang Baik				

No	Pernyataan Evaluasi Kinerja Pelayanan FTUP	Teknik Sipil (S1)					Teknik Mesin S1					Teknik Industri (S1)				
		171	Responden				131	Responden				173	Responden			
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Layanan Locket Keuangan															
26	Prosedur pelayanan di loket keuangan tidak berbelit-belit sehingga cepat dan tepat	27	42	71	22	9	6	21	64	29	11	23	47	81	20	2
27	Proses pelayanan di loket keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama	36	45	60	22	8	7	29	64	26	5	20	85	58	7	3
28	Staf loket keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda	17	44	76	26	8	5	18	61	36	11	14	49	87	22	1
29	Prosedur penyampaian informasi oleh loket keuangan jelas dan mudah dimengerti	19	35	84	27	6	5	15	53	47	11	8	46	98	21	0
30	Staf bagian keuangan berperilaku sopan, santun dan ramah	13	22	85	34	17	3	8	45	46	29	8	38	79	39	9
Penilaian kategori Layanan Locket Keuangan		2.784 Cukup Baik					3.267 Cukup Baik					2.686 Cukup Baik				
Penilaian Akhir Evaluasi Kinerja Pelayanan FTUP TOTAL		2.790 Cukup Baik					3.171 Cukup Baik					2.652 Kurang Baik				



FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA
SATUAN JAMINAN MUTU
HASIL PENGUKURAN EVALUASI KINERJA PELAYANAN FTUP



No	Pernyataan Evaluasi Kinerja Pelayanan FTUP	Teknik Informatika (S1)					Teknik Elektro S1					MTM (S2)				
		96 1	Responden 2 3 4 5				84 1	Responden 2 3 4 5				43 1	Responden 2 3 4 5			
Layanan Kemahasiswaan																
1	Unit kemahasiswaan sudah menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu	0	11	20	34	20	0	9	19	41	12	1	6	12	13	9
2	Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi pembinaan pengembangan keprilaudan dan kepemimpinan	1	10	43	38	4	2	7	26	37	13	0	3	13	19	7
3	Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan program kreatifitas mahasiswa (PKM)	0	9	36	46	9	1	0	22	39	16	0	2	15	19	6
4	Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang olah raga seni, sosial dan kehormatan	1	11	34	39	11	0	9	28	36	11	2	3	15	14	9
5	Unit kemahasiswaan sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja	5	14	44	32	3	7	10	30	20	11	0	2	13	14	6
Penilaian Kategori Layanan Kemahasiswaan		3.427 Cukup Baik					3.552 Baik					3.572 Baik				
Layanan Perpustakaan																
6	Kepala dan staf perpustakaan sudah member tanggapan cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa serta pelayanan yang baik kepada mahasiswa	3	13	47	32	1	6	13	33	28	7	0	1	12	22	9
7	Perpustakaan sudah memiliki prosedur yang memadai (misalkan prosedur peminjaman buku, waktu layanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku, bebas perpustakaan)	1	9	46	39	7	0	3	31	36	14	0	1	22	21	9
8	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar	2	16	49	28	1	4	18	35	20	7	0	2	10	26	6
9	Sistem informasi (komputer) yang ada di perpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan	2	10	50	34	0	4	9	37	23	12	0	4	15	20	7
10	Kepala dan staf perpustakaan memiliki etkap sopan, santun dan ramah	2	9	41	41	3	8	15	21	29	11	0	2	5	24	12
Penilaian Kategori Layanan Perpustakaan		3.252 Cukup Baik					3.326 Cukup Baik					4.014 Baik				

Pengukuran Evaluasi Kinerja Pelayanan FTUP

SJM - FTUP

No	Pernyataan Evaluasi Kinerja Pelayanan FTUP	Teknik Informatika (S1)					Teknik Elektro S1					MTM (S2)				
		96	Responden				84	Responden				43	Responden			
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Layanan Administrasi Akademik															
11	Prosedur pelayanan di adm. akademik mudah dipahami, pelayanan cepat dan tepat waktu	5	14	34	34	9	3	13	26	27	15	0	1	4	19	19
12	Kepala dan staf adm. Akademik sudah memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa	4	9	45	32	6	4	12	22	34	12	0	1	4	20	18
13	Adm. Akademik tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama	5	17	37	37	0	8	13	23	28	12	0	2	5	20	16
14	Sistem informasi (komputer) yang ada di adm. Akademik bekerja dengan handal	1	13	46	32	4	3	11	19	36	15	0	1	5	24	13
15	Kepala dan staf adm. Administrasi memiliki sikap sopan, santun dan ramah	0	9	32	42	13	1	9	17	38	19	0	0	4	19	20
Penilaian kategori Layanan Administrasi Akademik		3.310 Cukup Baik					3.507 Baik					4.251 Baik				
	Layanan Sarana Prasarana															
16	Ruang kelas sudah memiliki pencahayaan yang baik	2	15	43	25	11	0	7	22	41	14	0	1	10	15	17
17	fasilitas audio visual dan teknologi informasi ruang kelas sudah baik	6	28	41	14	7	4	18	33	23	6	0	0	14	19	10
18	Ruang kelas sudah bersih dan nyaman	5	15	37	31	8	0	7	31	33	13	0	1	9	16	17
19	Sistem pendingin (AC) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	24	27	31	9	5	14	22	27	18	3	0	1	8	19	15
20	Ruang toilet sudah bersih dan nyaman	15	27	33	19	2	11	19	30	19	5	0	2	13	19	9
21	Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari	5	17	45	23	6	4	12	26	37	5	0	1	10	21	11
22	Sarana untuk beribadah sudah tersedia dengan baik	13	17	34	25	7	7	18	26	25	8	0	2	13	21	7
23	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib dan aman	9	16	44	22	5	13	18	25	24	4	0	0	11	22	10
24	Lift sudah berfungsi dengan baik	9	22	38	21	6	8	17	25	27	7	3	3	11	17	9
25	Kantin sudah bersih, rapi dan nyaman	11	19	35	22	9	3	13	31	32	5	2	4	11	17	9
Penilaian kategori Layanan Sarana Prasarana		2.971 Cukup Baik					3.196 Cukup Baik					4.033 Baik				

Pengukuran Evaluasi Kinerja Pelayanan FTUP

SJM - FTUP

No	Pernyataan Evaluasi Kinerja Pelayanan FTUP	Teknik Informatika (S1)					Teknik Elektro S1					MTM (S2)				
		96	Responden				84	Responden				43	Responden			
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Layanan Loker Keuangan															
26	Prosedur pelayanan di loket keuangan tidak berbelit-belit sehingga cepat dan tepat	5	19	34	32	6	8	14	32	23	7	0	0	5	24	14
27	Proses pelayanan di loket keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama	9	26	39	18	4	9	12	43	15	5	0	0	8	22	13
28	Staf loket keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda	2	9	47	31	7	9	6	40	21	8	0	0	6	26	11
29	Prosedur penyampaian informasi oleh loket keuangan jelas dan mudah dimengerti	1	13	46	29	7	5	7	34	34	9	0	0	7	26	10
30	Staf bagian keuangan berperilaku sopan, santun dan ramah	1	4	30	42	19	7	7	24	27	19	0	0	6	24	13
Penilaian kategori Layanan Loker Keuangan		3.273 Cukup Baik					3.260 Cukup Baik					4,135 Baik				
Penilaian Akhir Evaluasi Kinerja Pelayanan FTUP TOTAL		3.190 Cukup Baik					3.322 Cukup Baik					3.979 Baik				

6.2 Pembahasan

Dari hasil pengukuran diatas, dapat dianalisis tentang Evaluasi Kinerja Pelayanan FTUP bahwa dalam 5 kompetensi (layanan kemahasiswaan, layanan perpustakaan, layanan administrasi akademik, layanan sarana prasarana, dan layanan loket keuangan) secara keseluruhan dikatakan mahasiswa dari 8 (delapan) prodi rata-rata menyatakan **Cukup Baik (88,889%)**, dan mahasiswa dari 1 prodi yaitu prodi MTM menyatakan **Baik (11,111%)**. Adapun rata-rata nilai keseluruhan adalah sebagai berikut :

ITEM PENILAIAN	Teknik Mesin D3	Teknik Elektro D3	Arsitektur	Teknik Sipil	Teknik Mesin S1
Layanan Kemahasiswaan	Cukup Baik	Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik
Layanan Perpustakaan	Cukup Baik	Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik
Layanan Administrasi Akademik	Cukup Baik				
Layanan Sarana Prasarana	Cukup Baik				
Layanan Loker Keuangan	Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik
Total Akhir Evaluasi Kinerja FTUP	Cukup Baik				

ITEM PENILAIAN	Teknik Industri	Teknik Informatika	Teknik Elektro S1	MTM
Layanan Kemahasiswaan	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Baik
Layanan Perpustakaan	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Baik
Layanan Administrasi Akademik	Cukup Baik	Cukup Baik	Baik	Baik
Layanan Sarana Prasarana	Kurang Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Baik
Layanan Loker Keuangan	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Baik
Total Akhir Evaluasi Kinerja FTUP	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Baik

Dan hasil persentase kategori nilai adalah sebagai berikut :

Sangat baik	-
Baik	11,111 %
Cukup Baik	88,889 %
Kurang baik	-
Sangat Kurang Baik	-
Total responden	100,000 %

7. PENUTUP

7.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner dan analisis yang dilakukan dalam pengukuran ini, maka tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pelayanan FTUP, dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan rata-rata penilaian mahasiswa terhadap kinerja pelayanan FTUP yang diberikan saat ini adalah **Cukup Baik**, hal ini harus menjadi perhatian bagi pengelola FTUP untuk dapat lebih meningkatkan lagi kinerja menjadi rata-rata Baik atau Sangat Baik.

7.2 SARAN / REKOMENDASI

Berikut ini adalah indikator sebagai rekomendasi yang di dapat dari tiap-tiap metode analisis yang memerlukan perhatian dan perbaikan kinerja baik dari pengelola program studi maupun dari pengelola fakultas, yaitu dari hasil temuan tersebut, sebagai tindak lanjut perbaikan yang berkelanjutan, SJM menyarankan / mengusulkan untuk **menyelenggarakan pelatihan bagi para staf yang bertugas di loket-loket pelayanan**, sesuai dengan kebutuhan pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Chairy, Liche Seniati, 2005, *Evaluasi Dosen sebagai Bentuk Penilaian Kerja, Workshop Evaluasi Kinerja Dosen oleh Mahasiswa*, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah
2. Dirjen Dikti, 2010, *Pedoman Beban Kerja Dosen dan Evaluasi Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi*, Jakarta
3. Kountur, Ronny, 2004, *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, Jakarta: Penerbit PPM.
4. Nurgiyantoro, B., et.al., 2002, *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
5. Hermawan, Warsito, 1995, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
6. Prahatmaja, Nurmaya, *Perilaku Pengguna dalam Mencari dan Pemanfaatan*
7. *Informasi* di Pusat Dokumentasi Solopos, Bandung: Fakultas Komunikasi Universitas Padjadjaran. Skripsi tidak dipublikasikan, 2004.
8. UU Nomor 14 Tahun 2005 *tentang Guru dan Dosen*
9. Umar, Husein, 2004, *Riset Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
10. Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta : Jakarta.2003