



**UNIVERSITAS PANCASILA
FAKULTAS TEKNIK**



**LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN
PENGUKURAN KINERJA
PELAYANAN FTUP OLEH MAHASISWA
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 pelayanan 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 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, 26 Agustus 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	2
3. Metode	2
4. Hasil yang Diharapkan.....	3
5. Waktu Pengambilan Sampel.....	3
6. Pelaksanaan	4
7. Hasil Kuesioner	5
8. Analisis Hasil Kuesioner	5
8.1. Nilai Kepuasan Mahasiswa	4
8.2. Analisis GAP ..	9
9. Kesimpulan	14

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

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 sumber daya 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 sumber daya 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 2021 – 2022, 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 tahun akademik 2021 – 2022.

2. TUJUAN

Tujuan dari kegiatan ini adalah mengetahui kinerja Pelayanan FTUP 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 FTUP. Institusi perlu mengetahui apa yang menjadi Ekspektasi/Harapan/Kepentingan (expectation) mahasiswa dan bagaimana Persepsi/Kenyataan (perception) mahasiswa terhadap kinerja institusi. Terjadinya gap antara eskpektasi/harapan/kepentingan dengan persepsi/kenyataan merupakan hal yang mungkin terjadi. Kondisi ini menunjukkan adanya peluang perbaikan sistem sehingga prinsip perbaikan berkelanjutan dapat berjalan secara berkesinambungan. Layanan FTUP yang akan di nilai kinerjanya mencakup; Layanan Perpustakaan, Layanan Administrasi Akademik, Layanan Sarana dan Pra Sarana, serta Layanan Loker Keuangan.

3. METODE

Metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan (mahasiswa FTUP) terhadap layanan FTUP adalah Service Quality. Metode ini menilai gap antara Ekspektasi/Harapan/Kepentingan dengan Persepsi/Kenyataan mahasiswa dalam lima dimensi yakni dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Pernyataan pada kuesioner Layanan FTUP terhadap mahasiswa didasari pada lima dimensi kualitas dan disusun menjadi 30 pernyataan. Adapun masing-masing pernyataan dikelompokkan sesuai dengan kinerja Layanan yang akan diukur untuk mempermudah proses penilaian masing-masing unit kerja. Metode Service Quality bertujuan untuk mendeteksi pendapat mahasiswa mengenai tingkat KEPENTINGAN dan KENYATAAN melalui pengisian kuesioner. Selisih nilai Ekspektasi/Harapan/Kepentingan terhadap nilai Persepsi/Kenyataan menunjukkan adanya Gap pada masing-masing pernyataan. Nilai Gap merupakan indikator akan tercapainya kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan, sehingga semakin kecil nilai Gap maka ketercapaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja layanan semakin tinggi. Kuesioner telah dirancang untuk memperoleh Persepsi/Kenyataan pelanggan dengan nilai Ekspektasi/Harapan/Kepentingan untuk setiap butir pernyataan adalah 5.

Kuesioner dibuat menggunakan skala Likert dengan 5 kategori seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1 dengan Interpretasi hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap Layanan FTUP sesuai dengan Tabel 2, dan menjadi tolak ukur penilaian kinerja Layanan FTUP yang terdiri dari Layanan Kemahasiswaan, Layanan Perpustakaan, Layanan Administrasi Akademik, Layanan Sarana dan Pra-sarana, serta Layanan Loker Keuangan.

Tabel 1. Skala Likert Kuesioner Kepuasan Layanan FTUP

No	Keterangan	Nilai
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Cukup Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Tabel 2. Intepretasi Hasil Penilaian Kepuasan Mahasiswa

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

Kuesioner disebarakan secara daring melalui masing-masing Program Studi. Hasil pengisian kuesioner dari mahasiswa diperoleh informasi jumlah mahasiswa yang sudah melakukan pengisian kuesioner sebanyak 262 mahasiswa, yang terdiri dari Program Studi S1 Arsitektur 61, S1 Teknik Sipil 95, S1 Teknik Mesin 18, S1 Teknik Industri 41, S1 Teknik Informatika 8, S1 Teknik Elektro 18, D3 Teknik Elektro 2, D3 Teknik Mesin 11, dan Magister Teknik Mesin 7 mahasiswa. Banyaknya jumlah mahasiswa yang telah melakukan pengisian kuesioner jika dibandingkan dengan jumlah populasi mahasiswa aktif masih belum mencapai standar sampel dengan menggunakan tingkat kesalahan 5%. Jumlah sampel yang dibutuhkan sesuai tingkat kesalahan 5% adalah ± 322 mahasiswa dari total keseluruhan mahasiswa FT yang aktif sejumlah ± 1.667 mahasiswa. Akan tetapi jika menggunakan tingkat kesalahan 10%, maka jumlah sampel sudah memenuhi syarat, yaitu ≥ 94 mahasiswa. Rumus pengambilan sampel adalah sebagai berikut :

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

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

d = Tingkat ketelitian yang ditetapkan

4. HASIL YANG DIHARAPKAN

Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan FTUP dengan cara mengukur besarnya gap antara Ekspektasi dan Persepsi mahasiswa terhadap kinerja FTUP. Dengan mengetahui gap tersebut, maka institusi berkewajiban untuk memperkecil sejauh mungkin, karena tujuan institusi adalah berusaha untuk memenuhi kepuasan mahasiswa sebagai pelanggannya.

Gap antara Ekspektasi/Harapan/Kepentingan dan Persepsi/Kenyataan mahasiswa terhadap pernyataan yang mewakili Layanan Kemahasiswaan, Layanan Perpustakaan, Layanan Administrasi Akademik, Layanan Sarana dan Pra-sarana, serta Layanan Loker Keuangan perlu dianalisis dan kemudian dilakukan perumusan tindakan perbaikan.

5. WAKTU PENGAMBILAN SAMPEL

Pengambilan sampel Kualitas Pelayanan FTUP dilakukan selama 8 hari kerja, yaitu pada tanggal 4 sampai dengan 15 Agustus 2022. Sampel kuesioner hasil penilaian Mahasiswa yang telah terekam, kemudian diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan sudah valid dan reliabel atau belum. 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 262 responden, maka nilai r tabel dengan tingkat kesalahan 1% adalah 0,2687. Nilai r hitung dari masing-masing pernyataan $\geq 0,65$, 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	8	9
Hasil	0,76	0,72	0,78	0,82	0,77	0,79	0,78	0,77	0,81
Pernyataan	10	11	12	13	14	15	16	17	
Hasil	0,75	0,72	0,77	0,78	0,73	0,69	0,65	0,75	
Pernyataan	18	19	20	21	22	23	24	25	
Hasil	0,74	0,71	0,79	0,83	0,83	0,80	0,80	0,78	

6. PELAKSANAAN

Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Pendidikan ini dipimpin oleh Ketua SJM bersama tim yang bertanggung jawab kepada Wadek I dan Wadek II. Laporan Kualitas Pelayanan FTUP 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/Kepentingan dengan Persepsi/Kenyataan. Gap menunjukkan adanya jarak antara Ekspektasi dengan Persepsi. Nilai Ekspektasi/Harapan/Kepentingan dari 30 pernyataan pada kuesioner ini memiliki nilai yang sama, yaitu 5 kemudian dikelompokkan kedalam 4 jenis layanan. Nilai Persepsi/Kenyataan dapat juga dianggap sebagai tingkat kepuasan mahasiswa terkait Layanan FTUP.

8. ANALISIS HASIL KUESIONER

8.1 Nilai Kepuasan Mahasiswa

Pada bagian ini akan dikemukakan tentang hasil isian kuesioner yang menjelaskan pandangan mahasiswa FTUP tentang *Level of Performance* atau tingkat kepuasan dari empat kelompok Layanan FTUP dan analisis gap yang digunakan untuk mengetahui jarak antara Ekspektasi dan Persepsi. Hasil pengukuran *Level of Performance* atau tingkat kepuasan dari 262 responden dalam hal ini adalah Mahasiswa FTUP yang masih aktif terhadap empat kelompok Layanan FTUP dapat dilihat pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Hasil Kuesioner Persepsi Mahasiswa Tahun 2020/2021

No urut	Kelompok Layanan	262 mhs Rata-rata
1	Layanan Perpustakaan	3,58
2	Layanan Administrasi Akademik	3,61
3	Layanan Sarana dan Pra-sarana	3,55
4	Layanan Loker Keuangan	3,58

Mahasiswa FTUP berpendapat bahwa kinerja Layanan FTUP masuk kedalam kategori Baik dengan rata-rata nilai kepuasan mahasiswa adalah 3,58. Adapun nilai kepuasan mahasiswa dilihat berdasarkan empat kelompok Layanan FTUP, yaitu Layanan Perpustakaan 3,58, Layanan Administrasi Akademik 3,61, Layanan Sarana dan Pra-sarana 3,55, dan Layanan Loker Keuangan 3,58. Nilai ini berada diatas standar mutu kepuasan mahasiswa yang telah ditetapkan oleh institusi yaitu $\geq 3,5$. Masing-masing nilai kepuasan dari lima kelompok layanan FTUP masuk ke dalam kategori B atau Baik. Analisis kepuasan pelanggan Layanan FTUP tidak hanya dilakukan untuk keseluruhan mahasiswa FTUP tetapi juga dilakukan untuk mengetahui kinerja Layanan FTUP yang ditinjau dari mahasiswa masing-masing program studi. Ini dilakukan agar rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap Layanan FTUP menjadi lebih terarah. Adapun Kinerja Layanan FTUP dari masing-masing program studi ditampilkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Penilaian Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Program Studi

No	Program Studi	Layanan Perpustakaan	Layanan Administrasi Akademik	Layanan Sarana & Pra-sarana	Layanan Loker Keuangan	Rata-Rata
1	S1 - Arsitektur	3,26	3,38	3,16	3,34	3,28
2	S1 – Teknik Mesin	3,73	3,67	3,84	3,67	3,73
3	S1 – Teknik Sipil	3,70	3,72	3,64	3,74	3,70
4	S1 – Teknik Elektro	3,70	3,66	3,78	3,60	3,68
5	S1 – Teknik Industri	3,51	3,45	3,44	3,36	3,44
6	S1 – Teknik Informatika	3,63	3,58	3,63	3,83	3,67
7	D3 – Teknik Mesin	3,65	3,93	4,03	3,82	3,86
8	D3 – Teknik Elektro	4,00	4,10	3,90	3,60	3,90
9	Magister Teknik Mesin	4,09	4,09	3,89	3,86	3,98

Nilai kepuasan mahasiswa masing-masing Program Studi terhadap Layanan FTUP rata-rata berada diatas standar yang telah ditetapkan institusi yaitu 3,5, sehingga kinerja Layanan FTUP berada pada rentang nilai 3,46 sampai 4,25 dengan kategori B atau Baik. Akan tetapi penilaian kepuasan mahasiswa terhadap Layanan FTUP yang dilakukan oleh mahasiswa program studi S1 Arsitektur dan S1 Teknik Industri masih berada di bawah 3,50 dengan nilai rata-rata kepuasannya adalah 3,28 dan 3,44. Nilai rata-rata kepuasan mahasiswa program studi S1 Arsitektur dan S1 Teknik Industri terhadap layanan FTUP masuk kedalam kategori Cukup Baik. Nilai kepuasan mahasiswa terhadap Layanan FTUP tahun akademik 2020/2021, kemudian dibandingkan dengan nilai kepuasan pada tahun akademik sebelumnya. Hasil perbandingan kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Perbandingan Nilai Kepuasan Mahasiswa

Layanan FTUP	Nilai Kepuasan Mahasiswa	
	TA 2021/2022	TA 2020/2021
Perpustakaan	3,58	3,65
Administrasi Akademik	3,61	3,69
Sarana & Pra-sarana	3,55	3,66
Loker keuangan	3,58	3,63

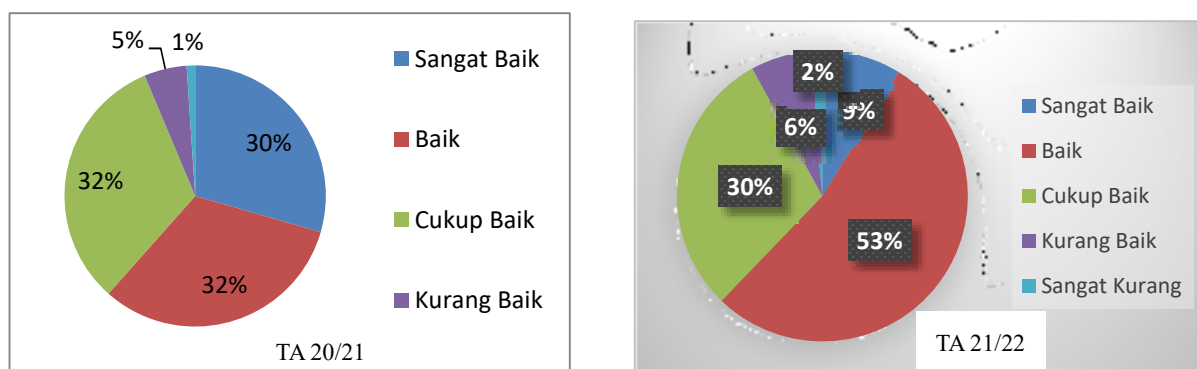
Hasil kepuasan mahasiswa FTUP terhadap Layanan FTUP tahun akademik 2021/2022 mengalami penurunan jika dibandingkan pada tahun akademik 2020/2021. Hal ini menjadi catatan, bahwa FTUP harus melakukan perbaikan di masing-masing unit kerja terkait layanan yang diberikan kepada mahasiswa agar dapat meningkatkan nilai kepuasan mahasiswa terhadap Layanan FTUP. Selain membandingkan nilai kepuasan keseluruhan mahasiswa FTUP, laporan ini juga membandingkan nilai kepuasan yang dilihat dari masing-masing

program studi. Perbandingan nilai kepuasan masing-masing program studi dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Perbandingan Nilai Kepuasan Mahasiswa Masing-Masing Program Studi

Program Studi	Layanan Perpustakaan		Layanan Adm. Akademik		Layanan Sarana & Pra-sarana		Layanan Loker Keuangan	
	21/22	20/21	21/22	20/21	21/22	20/21	21/22	20/21
S1 – Ars.	3,26	3,63	3,38	3,75	3,16	3,57	3,34	3,57
S1 – TM	3,73	3,73	3,67	3,74	3,84	3,68	3,67	3,53
S1 – TS	3,70	3,73	3,72	3,83	3,64	3,83	3,74	3,94
S1 – TE	3,70	3,62	3,66	3,73	3,78	3,58	3,60	3,76
S1 – TI	3,51	3,58	3,45	3,55	3,44	3,56	3,36	3,51
S1 – IT	3,63	3,33	3,58	3,36	3,63	3,42	3,83	3,36
D3 – TM	3,65	4,37	3,93	4,40	4,03	4,49	3,82	4,44
D3 – TE	4,00	3,67	4,10	3,67	3,90	3,74	3,60	3,40
MTM	4,09	4,08	4,09	4,23	3,89	4,21	3,86	4,00

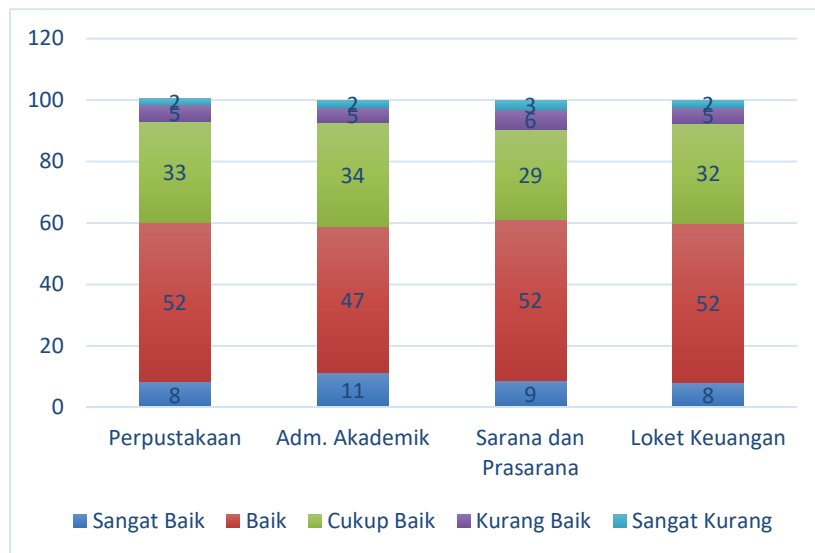
Hasil perbandingan nilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan FTUP jika dilihat dari masing-masing program studi cenderung mengalami penurunan, dengan beberapa program studi yang juga mengalami peningkatan. Program studi dengan nilai kepuasan yang mengalami penurunan adalah S1 Arsitektur, S1 Teknik Sipil, S1 Teknik Industri, D3 Teknik Mesin dan Magister Teknik Mesin. Selain menilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap Layanan FTUP di masing-masing program studi, laporan ini juga menganalisis jumlah persentase rata-rata kepuasan masing-masing mahasiswa yang menjadi responden (262 mahasiswa). Hasil pengukuran kepuasan masing-masing mahasiswa diperoleh bahwa 9% mahasiswa menilai kinerja Layanan FTUP “Sangat Baik”, 53% menilai “Baik”, 30% menilai “Cukup Baik”, 6% menilai “Kurang Baik”, dan 2 % menilai “Sangat Kurang”. Persentase penilaian ini jika dibandingkan pada tahun akademik 20/21 mengalami penurunan, hal ini dapat dilihat pada Gambar 1.



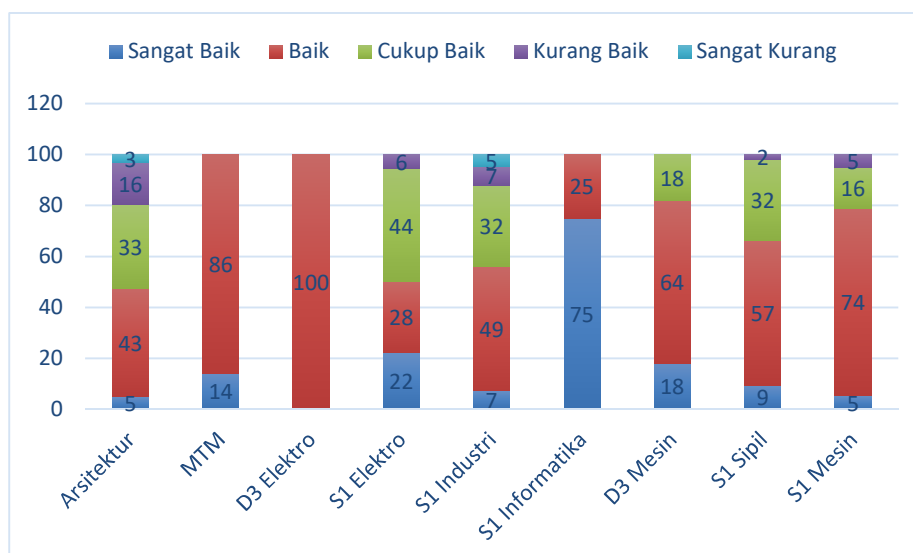
Gambar 1. Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan FTUP

Setelah diketahui persentase penilaian kinerja Layanan FTUP, analisis ini dilanjutkan dengan mengetahui persentase kepuasan masing-masing mahasiswa terhadap masing-masing kelompok Layanan FTUP. Hasil analisis menunjukkan 8% mahasiswa menilai kinerja Layanan Perpustakaan “Sangat Baik”, 11% mahasiswa menilai kinerja Layanan Administrasi Akademik ‘Sangat Baik”, 9% mahasiswa menilai kinerja Layanan Sarana dan Prasarana “Sangat Baik”, dan 8% mahasiswa menilai kinerja Layanan Loker Keuangan “Sangat Baik”. Persentase mahasiswa menilai Layanan FTUP mayoritas adalah “Baik”, lebih jelasnya dapat

dilihat pada Gambar 2. Hasil pengukuran kinerja ke-empat kelompok Layanan FTUP menunjukkan masih adanya nilai kepuasan yang berada dibawah target institusi dan menjadi catatan penting bagi FTUP untuk lebih memperhatikan dan memperbaiki kualitas layanannya, agar dapat tercapai prinsip *continuous improvement*. Selain menghitung persentase kepuasan dari masing-masing layanan, laporan ini juga menggambarkan persentase kepuasan mahasiswa dari masing-masing program studi, hasil perhitungan persentase kepuasan masing-masing program studi dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 2. Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Empat Kelompok Layanan FTUP



Gambar 3. Persentase Kepuasan Mahasiswa Masing-Masing Prodi

Gambar 3 menunjukkan sedikitnya persentase mahasiswa yang menilai “Sangat Baik”, kecuali pada program studi S1 Informatika. Untuk mengatasi permasalahan ini perlu diketahui terlebih dahulu atribut mutu yang akan dilakukan perbaikan. Atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan dapat diperoleh dari hasil analisis Gap. Analisis Gap dilakukan untuk

mengetahui atribut mana saja dari masing-masing kelompok layanan yang memiliki nilai Gap paling besar. Rekomendasi perbaikan akan difokuskan pada atribut mutu dengan nilai Gap terbesar, sehingga hasil penilaian kinerja pada periode yang akan datang menjadi lebih baik.

8.2 Analisis Gap

Analisis Gap digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara nilai Persepsi/Kenyataan terhadap nilai Ekspektasi/Harapan/Kepentingan, 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 yaitu 5. Nilai Gap antara Ekspektasi dengan Persepsi dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Nilai Ekspektasi dan Persepsi Masing-Masing Atribut Mutu

Variabel Pengukuran	No.	Pernyataan Kuesioner	E	P
			AV	AV
Layanan Perpustakaan	1	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberi tanggapan cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa serta pelayanan yang baik kepada mahasiswa	5	3,51
	2	Perpustakaan sudah memiliki peraturan yang memadai (Misalkan prosedur peminjaman buku, waktu layanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku, bebas perpustakaan)	5	3,71
	3	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar.	5	3,50
	4	Sistem informasi (komputer) yang ada di perpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan.	5	3,47
	5	Kepala perpustakaan memiliki sikap sopan, santun dan ramah.	5	3,71
Layanan Administrasi Akademik	6	Prosedur pelayanan di adm. akademik mudah dipahami, pelayanan cepat dan tepat waktu.	5	3,58
	7	Kepala dan staf adm. akademik sudah memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa.	5	3,63
	8	Administrasi akademik tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama.	5	3,48
	9	Sistem informasi (komputer) yang ada di adm. Akademik bekerja dengan handal.	5	3,55
	10	Kepala dan staf adm. Administrasi memiliki sikap sopan, santun dan ramah	5	3,79
Layanan Sarana & Prasarana	11	Ruang kelas sudah memiliki pencahayaan yang baik.	5	3,54
	12	Fasilitas audio visual dan teknologi informasi ruang kelas sudah baik	5	3,39

Variabel Pengukuran	No.	Pernyataan Kuesioner	E	P
			AV	AV
	13	Ruang kelas sudah bersih dan nyaman	5	3,53
	14	Sistem pendingin (AC) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	5	3,36
	15	Ruang toilet sudah bersih dan nyaman	5	3,53
	16	Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari	5	3,67
	17	Sarana untuk beribadah sudah tersedia dengan baik	5	3,57
	18	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib dan aman	5	3,74
	19	Lift sudah berfungsi dengan baik	5	3,74
	20	Kantin sudah bersih, rapi dan nyaman	5	3,38
Layanan Loker Keuangan	21	Prosedur pelayanan di loket keuangan tidak berbelit-belit sehingga cepat dan tepat	5	3,52
	22	Proses pelayanan di loket keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama	5	3,49
	23	Staf loket keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda	5	3,57
	24	Prosedur penyampaian informasi oleh loket keuangan jelas dan mudah dimengerti	5	3,60
	25	Staf bagian keuangan berperilaku sopan, santun dan ramah	5	3,73

Ekspektasi dari masing-masing atribut mutu memiliki nilai yang sama yaitu 5, ini dilakukan karena FTUP memandang semua atribut mutu memiliki nilai kepentingan yang sama. Oleh karena itu, Gap terbesar akan di lihat sesuai dengan nilai kepuasan yang paling rendah. Berdasarkan hal tersebut, kinerja Layanan FTUP yang perlu ditingkatkan terlebih dahulu adalah Sistem pendingin (AC) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar. Selain sistem pendingin (AC), prioritas perbaikan juga dilakukan pada atribut mutu dengan nilai persepsi dibawah 3,50. Tabel 8 menunjukkan urutan prioritas perbaikan berdasarkan nilai kepuasan terendah.

Tabel 8. Prioritas Perbaikan Layanan FTUP

Layanan FTUP	Keterangan	Prioritas
Sarana & Pra-sarana	Sistem pendingin (AC) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	1
	Kantin sudah bersih, rapi dan nyaman	2
	Fasilitas audio visual dan teknologi informasi ruang kelas sudah baik	3
Perpustakaan	Sistem informasi (komputer) yang ada diperpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan.	4
Administrasi Akademik	Administrasi akademik tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama.	5
Loker Keuangan	Proses pelayanan di loket keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama	4

Analisis Gap juga dilakukan untuk masing-masing Program Studi agar dapat diketahui prioritas perbaikan dalam rangka tercapainya *continuous improvement*. Atribut mutu dengan nilai kepuasan rendah akan menjadi prioritas perbaikan. Ini dilakukan karena nilai ekspektasi dari masing-masing atribut mutu adalah sama, sehingga gap antara ekspektasi dan persepsi tentunya akan merujuk pada nilai persepsi (nilai kepuasan) yang paling rendah. Nilai kepuasan dan prioritas perbaikan masing-masing program studi dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Untuk Program Studi

Pernyataan No.	S1 Arsitektur		MTM		D3 Elektro		S1 Elektro		S1 Industri		S1 Informatika		D3 Mesin		S1 Mesin		S1 Sipil	
	P	Prioritas	P	Prioritas	P	Prioritas	P	Prioritas	P	Prioritas	P	Prioritas	P	Prioritas	P	Prioritas	P	Prioritas
1	3,15	7	4,14	5	4,00	2	3,61	3	3,46	8	3,50	2	3,64	2	3,68	4	3,64	7
2	3,54	20	4,14	5	4,80	5	3,78	6	3,61	13	3,75	4	3,64	2	3,84	8	3,78	13
3	3,16	8	3,86	3	3,50	1	3,72	5	3,46	8	3,50	2	3,55	1	3,63	3	3,62	5
4	2,98	4	4,14	5	4,50	4	3,61	3	3,41	6	3,50	2	3,82	4	3,68	4	3,62	5
5	3,48	18	4,14	5	4,40	3	3,78	6	3,61	13	3,88	5	3,64	2	3,79	7	3,83	16
6	3,31	13	4,29	6	3,50	1	3,50	2	3,44	7	3,75	4	3,64	2	3,58	2	3,76	12
7	3,39	16	4,29	6	4,50	4	3,67	4	3,46	8	3,63	3	4,00	6	3,79	7	3,71	9
8	3,28	12	3,71	2	4,00	2	3,61	3	3,24	3	3,25	1	4,00	6	3,47	1	3,63	6
9	3,26	11	3,86	3	4,50	4	3,78	6	3,49	9	3,50	2	3,82	4	3,63	3	3,63	6
10	3,67	22	4,29	6	4,00	2	3,72	5	3,61	13	3,75	4	4,18	8	3,89	9	3,86	
11	3,25	10	3,86	3	3,50	1	3,89	8	3,41	6	3,50	2	4,09	7	3,79	7	3,58	4
12	2,84	2	3,71	2	4,00	2	3,78	6	3,34	4	3,50	2	4,18	8	3,63	3	3,52	2
13	3,08	6	4,00	4	4,50	4	3,83	7	3,56	12	3,50	2	4,00	6	3,84	8	3,58	4
14	2,64	1	3,86	3	4,50	4	3,83	7	3,39	5	3,50	2	4,09	7	3,68	4	3,51	1
15	3,28	12	3,86	3	3,50	1	3,67	4	3,54	11	3,63	3	4,00	6	3,68	4	3,56	3
16	3,49	19	3,86	3	3,50	1	4,00	9	3,63	14	3,50	2	3,73	3	3,84	8	3,71	9
17	2,95	3	3,86	3	4,50	4	3,72	5	3,34	4	3,75	4	4,09	7	4,21	12	3,80	14
18	3,46	17	4,14	5	4,00	2	3,78	6	3,51	10	3,88	5	4,09	7	4,05	11	3,85	18
19	3,57	21	3,86	3	3,50	1	3,89	8	3,54	11	4,00	6	3,91	5	3,95	10	3,82	15
20	3,02	5	3,86	3	3,50	1	3,44	1	3,12	1	3,50	2	4,09	7	3,68	4	3,52	2
21	3,25	10	3,71	2	3,50	1	3,67	4	3,20	2	3,75	4	3,82	4	3,68	4	3,71	9
22	3,21	9	3,43	1	4,00	2	3,61	3	3,20	2	3,88	5	3,73	3	3,63	3	3,68	8
23	3,33	14	4,00	4	3,50	1	3,50	2	3,41	6	3,75	4	3,73	3	3,68	4	3,72	10
24	3,36	15	4,00	4	3,50	1	3,61	3	3,44	7	3,88	5	3,82	4	3,58	2	3,75	11
25	3,57	21	4,14	5	3,50	1	3,61	3	3,56	12	3,88	5	4,00	6	3,79	7	3,84	17

Hasil analisis Gap masing-masing program studi, diketahui prioritas perbaikan yang menduduki peringkat 1 (satu) dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Masing-Masing Program Studi

Program Studi	Layanan	Atribut Mutu
S1 Arsitektur	Sarana Prasarana	Sistem pendingin (AC) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar.
MTM	Loket Keuangan	Proses pelayanan di loket keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama.
D3 Elektro	Perpustakaan	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar.
	Adm. Akademik	Prosedur pelayanan di adm. akademik mudah dipahami, pelayanan cepat dan tepat waktu.
	Sarana Prasarana	Ruang kelas sudah memiliki pencahayaan yang baik.
		Ruang toilet sudah bersih dan nyaman
		Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari
		Kantin sudah bersih, rapi dan nyaman
	Loket Keuangan	Prosedur pelayanan di loket keuangan tidak berbelit-belit sehingga cepat dan tepat
		Staf loket keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda
		Prosedur penyampaian informasi oleh loket keuangan jelas dan mudah dimengerti
		Staf bagian keuangan berperilaku sopan, santun dan ramah
S1 Elektro	Sarana Prasarana	Kantin sudah bersih, rapi dan nyaman
S1 Industri	Sarana Prasarana	Kantin sudah bersih, rapi dan nyaman
S1 Informatika	Adm. Akademik	Administrasi akademik tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama.
D3 Mesin	Perpustakaan	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar.

Program Studi	Layanan	Atribut Mutu
S1 Mesin	Adm. Akademik	Administrasi akademik tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama.
S1 Sipil	Sarana Prasarana	Sistem pendingin (AC) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar.

Hasil pada Tabel 10 menunjukkan bahwa atribut mutu tersebutlah yang perlu diperbaiki, oleh karena itu Fakultas Teknik Universitas Pancasila perlu melakukan umpan balik agar nilai kepuasan dapat meningkat pada periode berikutnya. Adapun rekomendasi dari laporan ini adalah :

1. Sistem pendingin (AC) dalam ruang kelas perlu diperbaiki (lakukan pemeliharaan terencana), agar dapat memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar.
2. Petugas loket keuangan perlu meningkatkan kinerjanya dalam melayani mahasiswa, serta fakultas perlu melakukan analisis lebih lanjut penyebab terjadinya antrian pada loket keuangan, sehingga dapat diperoleh tindakan perbaikannya.
3. Perpustakaan perlu menambah dan memperbaharui buku ajar dan buku referensi lainnya yang dibutuhkan dari masing-masing mata kuliah, sehingga mempermudah kegiatan belajar mengajar.
4. Petugas bagian administrasi akademik perlu meningkatkan kinerjanya, memberikan sosialisasi secara jelas terkait tata cara dan prosedur yang harus dilakukan mahasiswa terkait administrasi akademik. Selain itu fakultas perlu melakukan analisis lebih lanjut terkait penyebab terjadinya antrian dan lamanya waktu pelayanan, agar diperoleh tindakan perbaikannya.
5. Perbaiki dan pemeliharaan sarana dan prasarana (Pencahayaan ruang kelas, ruang toilet yang bersih dan nyaman, petugas memperhatikan kebersihan toilet, dan kantin, bersih, rapih dan nyaman).

9. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur mahasiswa dengan jumlah responden sebanyak 262 mahasiswa dan semua uraian analisis yang sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Rata-rata kepuasan mahasiswa FTUP terhadap Layanan FTUP adalah 3,58 dan sudah berada diatas standar yang telah ditetapkan FTUP yaitu 3,5. Nilai rata-rata ini menunjukkan kinerja Layanan FTUP masuk kedalam kategori B atau Baik, dengan nilai kinerja masing-masing kelompok layanan adalah Layanan Perpustakaan 3,58, Layanan Administrasi Akademik 3,61, Layanan Sarana & Pra-sarana 3,55, dan Layanan Loket Keuangan 3,58. Rata-rata nilai kepuasan masing-masing layanan untuk tahun akademik 2021/2022 mengalami penurunan jika dibandingkan pada tahun akademik sebelumnya. Ini juga berlaku untuk nilai kepuasan mahasiswa jika dilihat dari masing-masing program studi. Adapun program studi yang menilai rendah terhadap layanan FTUP adalah S1 Arsitektur, S1 Teknik Sipil, S1 Teknik Industri, Magister Teknik Mesin, dan D3 Teknik Mesin.
- 2) Persentase nilai kepuasan mahasiswa FTUP terhadap Layanan FTUP, yaitu 9% masuk kategori A atau "Sangat Baik", 53% "Baik", 30% "Cukup Baik", 6% "Kurang Baik", dan 2% "Sangat Kurang". Persentase penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan FTUP dilihat dari masing-masing program studi adalah; 1) S1 Arsitektur dengan persentase 5% "Sangat Baik", 43% "Baik", 33% "Cukup Baik", 16% "Kurang Baik", dan 3% "Sangat Kurang"; 2) MTM 14% "Sangat Baik" dan 86% "Baik"; 3) D3 Teknik Elektro 100% "Baik"; 4) S1 Elektro 22% "Sangat Baik", 28% Baik, 44% "Cukup Baik", dan 6% "Kurang Baik"; 5) S1 Teknik Industri 7% "Sangat Baik", 49% "Baik", 32% "Cukup Baik", 7% "Kurang Baik",

- dan 5% "Sangat Kurang"; 6) S1 Teknik Informatika 75% "Sangat Baik" dan 25% "Baik"; 7) D3 Teknik Mesin 18% "Sangat Baik", 64% "Baik", dan 18% "Cukup Baik"; 8) S1 Teknik Sipil 9% "Sangat Baik", 57% "Baik", 32% "Cukup Baik", dan 2% "Kurang Baik"; 9) S1 Teknik Mesin 5% "Sangat Baik", 74% "Baik", 16% "Cukup Baik", dan 5% "Kurang Baik".
- 3) Prioritas perbaikan Layanan FTUP hasil penilaian kepuasan mahasiswa dilihat dari seluruh program studi adalah. Sistem pendingin (AC) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar. Untuk prioritas perbaikan lainnya dapat dilihat pada Tabel 8.
 - 4) Prioritas perbaikan yang disesuaikan dengan nilai kinerja dari mahasiswa masing-masing program studi adalah Sistem pendingin (AC) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar (S1 Arsitektur dan S1 Teknik Sipil), Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar (MTM), Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar (D3 T.Elektro dan D3 T.Mesin), Prosedur pelayanan di adm. akademik mudah dipahami, pelayanan cepat dan tepat waktu, Prosedur pelayanan di adm. akademik mudah dipahami, pelayanan cepat dan tepat waktu, Prosedur pelayanan di adm. akademik mudah dipahami, pelayanan cepat dan tepat waktu (D3 T. Elektro), Kantin sudah bersih, rapi dan nyaman (S1 T. Elektro dan S1 T. Industri), dan Administrasi akademik tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama (S1 T. Informatika dan S1 T. Mesin).