



**UNIVERSITAS PANCASILA  
FAKULTAS TEKNIK**



**LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN  
PENGUKURAN KINERJA  
PELAYANAN FTUP OLEH MAHASISWA  
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 pelayanan 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 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, Desember 2023  
Ketua Pelaksana  
Pengukuran Kepuasan Pelanggan



Dr. Laela Chairani, ST., MT

# DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	ii
1. Pendahuluan.....	1
2. Tujuan.....	2
3. Metode.....	2
4. Hasil yang Diharapkan .....	4
5. Waktu Pengambilan Sampel.....	4
6. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	4
7. Pelaksanaan .....	5
8. Hasil Kuesioner .....	5
8.1. Nilai Kepuasan Mahasiswa.....	5
8.2. Analisis GAP .....	7
9. Kesimpulan.....	13
LAMPIRAN	
Saran/Masukan Mahasiswa. ....	

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN  
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS  
PANCASILA TAHUN AKADEMIK  
2022/2023**

## **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, menyebarluaskan, 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 2022 – 2023, 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 10 (sepuluh) program Studi yang ada di lingkungan FTUP, yaitu mahasiswa Program Studi Teknik M3sin D3, Teknik Elektronika D3, Arsitektur S1, Teknik Sipil S1, Teknik Mesin S1, Teknik Industri S1, Teknik Informatika S1, Teknik Elektro S1, Magister Teknik Mesin serta Program Magister Rekayasa Infrastruktur dan Lingkungan. Evaluasi kinerja pelayanan FTUP dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada semua mahasiswa FTUP yang aktif pada tahun akademik 2022 – 2023.

## 2. TUJUAN

Tujuan dari kegiatan ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui kinerja Pelayanan FTUP yang diukur berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa.
- 2) Menganalisis atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan, agar dapat memberikan rekomendasi bagi institusi untuk membuat perencanaan dan tindakan perbaikan yang diperlukan guna meningkatkan kepuasan pelanggan (mahasiswa).

## 3. METODE

Evaluasi kinerja yang diperoleh dari survei kepuasan pelanggan 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.

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. Nilai Gap merupakan indikator akan tercapainya kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan, sehingga

semakin kecil nilai Gap maka ketercapaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja layanan semakin tinggi. Pengukuran kinerja layanan diketahui dengan menggunakan instrumen kuesioner yang didasari pada lima dimensi kualitas dan disusun menjadi 21 pernyataan. Adapun masing-masing pernyataan dikelompokkan sesuai dengan kinerja Layanan yang akan diukur untuk mempermudah proses penilaian masing-masing unit kerja. Pada kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan FTUP, hanya mencantumkan nilai persepsinya saja. Hal ini dilakukan, karena FTUP menilai bahwa semua layanan memiliki tingkat kepentingan yang sama yaitu 4 (Sangat Baik).

Kuesioner ini dibuat menggunakan skala Likert dengan 4 kategori seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1. Interpretasi hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap Layanan FTUP sesuai dengan Tabel 2, dan menjadi tolak ukur penilaian kinerja Layanan FTUP yang terdiri dari 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	4
2	Setuju	3
3	Cukup Setuju	2
4	Tidak Setuju	1

**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

Kuesioner disebarakan secara daring melalui *platform* SIAK Universitas Pancasila. Hasil pengisian kuesioner dari mahasiswa diperoleh informasi jumlah mahasiswa yang sudah melakukan pengisian kuesioner sebanyak 1498 mahasiswa. Banyaknya jumlah mahasiswa yang telah melakukan pengisian kuesioner sejumlah populasi mahasiswa aktif yang tercatat sampai tahun akademik 2022/2023. Jika responden kurang dari populasi maka 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 ketelitian yang ditetapkan

#### 4. HASIL YANG DIHARAPKAN

Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan FTUP dan prioritas perbaikan atribut layanan yang dilihat berdasarkan hasil analisis Gap. Dengan mengetahui gap tersebut, maka institusi berkewajiban untuk memperkecil sejauh mungkin, karena tujuan institusi adalah berusaha untuk memenuhi kepuasan mahasiswa sebagai pelanggannya.

#### 5. WAKTU PENGAMBILAN SAMPEL

Pengambilan sampel Kualitas Pelayanan FTUP dilakukan selama 22 hari kerja, yaitu pada tanggal 20 September 2023 sampai dengan 23 Oktober 2023. Sampel kuesioner hasil penilaian Mahasiswa yang telah terekam, kemudian diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah instrumen 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 :

$$R = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan:

R = Reliabilitas instrumen

n = Banyaknya butir pernyataan

$\sigma b^2$ = Varians tiap butir pernyataan

$\sigma t^2$ = Varians dari skor total seluruh pernyataan masing-masing responden

Hasil Uji Validitas dari masing-masing pernyataan dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 200 responden dan nilai r tabel untuk tingkat kesalahan 1% adalah 0,2687, maka semua pernyataan kuesioner dinyatakan “valid” (r hitung > r tabel). Hal ini dibuktikan oleh hasil perhitungan korelasi (r hitung) yang dapat dilihat pada **Tabel 3**.

**Tabel 3. Hasil Uji Valliditas**

Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7
Hasil	0,77	0,76	0,78	0,73	0,76	0,85	0,84
Pernyataan	8	9	10	11	12	13	14
Hasil	0,85	0,88	0,74	0,74	0,73	0,71	0,75
Pernyataan	15	16	17	18	19	20	21
Hasil	0,71	0,77	0,67	0,84	0,86	0,86	0,87

Pengujian reliabilitas dari pernyataan kuesioner yang digunakan pada pengukuran kinerja layanan FTUP oleh Mahasiswa dengan menggunakan rumus perhitungan reliabilitas di atas adalah 0,97. Nilai reliabilitas ini menunjukkan instrumen kuesioner dapat diandalkan.

## 7. PELAKSANAAN

Pelaksanaan survey dipimpin oleh Ketua SJM bersama tim yang bertanggung jawab kepada Wadec I dan Wadec II. Laporan Kualitas Pelayanan FTUP disampaikan kepada Dekan dengan tembusan kepada Wadec I, Wadec II dan Satuan Jaminan Mutu (SJM).

## 8. HASIL KUESIONER

### 8.1 Nilai Kepuasan Mahasiswa

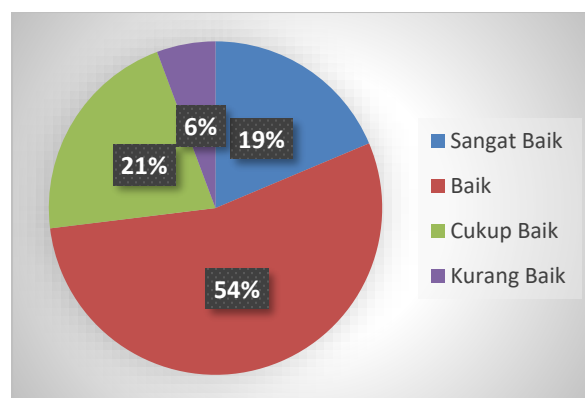
Pada bagian ini akan dikemukakan tentang hasil kuesioner yang menjelaskan pandangan mahasiswa FTUP terhadap nilai kepuasan dari empat kelompok Layanan FTUP dan hasil analisis gap. Hasil pengukuran kepuasan dari 1498 responden dalam hal ini adalah Mahasiswa FTUP yang masih aktif terhadap empat kelompok Layanan FTUP dapat dilihat pada **Tabel 4**.

**Tabel 4. Hasil Kuesioner Persepsi Mahasiswa Tahun 2022/2023**

No urut	Kelompok Layanan	1498 mhs Rata-rata
1	Layanan Perpustakaan	3,02
2	Layanan Administrasi Akademik	3,07
3	Layanan Sarana dan Pra-sarana	2,92
4	Layanan Loker Keuangan	3,01



Mahasiswa FTUP berpendapat bahwa kinerja Layanan FTUP masuk kedalam kategori Baik dengan rata-rata nilai kepuasan mahasiswa adalah 3,01. Nilai kepuasan ini mengalami penurunan jika dibandingkan nilai kepuasan tahun akademik 2021/2022. Hal ini terjadi karena kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan FTUP mengalami revisi dengan skor penilaian pada tahun akademik 2021/2022 adalah 1 – 5, di tahun akademik 2022/2023 berubah menjadi 1 – 4. Adapun nilai kepuasan tahun akademik 2021/2022 adalah sebesar 3,58. Nilai kepuasan mahasiswa dilihat berdasarkan empat kelompok Layanan FTUP pada tahun akademik 2021/2022 dan tahun akademik 2022/2023, yaitu Layanan Perpustakaan 3,58 menjadi 3,02, Layanan Administrasi Akademik dari 3,61 menjadi 3,07, Layanan Sarana dan Pra-sarana dari 3,55 menjadi 2,92, dan Layanan Loker Keuangan dari 3,58 menjadi 3,01. Masing-masing nilai kepuasan dari lima kelompok layanan FTUP masuk ke dalam kategori B atau Baik. Selain perhitungan rata-rata nilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan FTUP, diketahui juga persentase penilaian mahasiswa dengan kategori sangat baik, baik, cukup baik, dan kurang baik yang dapat dilihat pada Gambar 1.

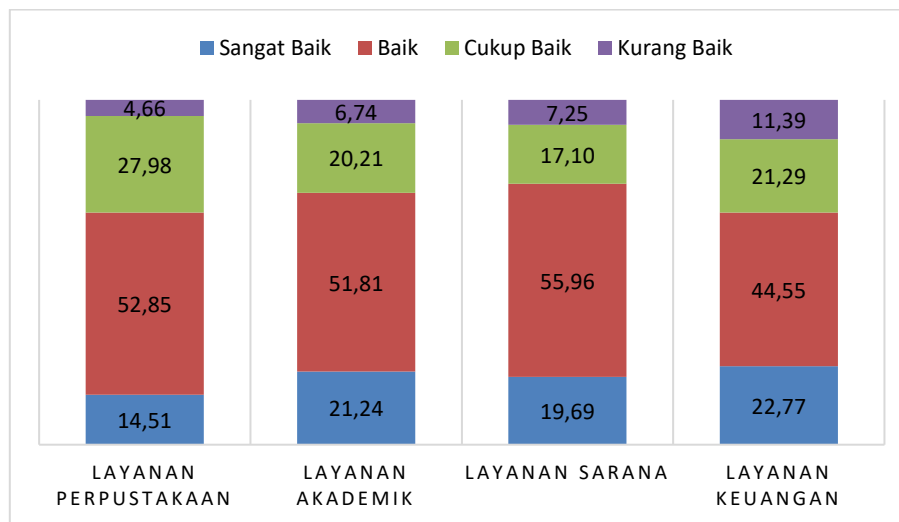


Gambar 1. Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan FTUP TA 2022/2023

Hasil pengukuran kepuasan masing-masing mahasiswa seperti pada Gambar 1 jika dibandingkan dengan hasil pengukuran tahun akademik 2021/2022 mengalami peningkatan. Hal ini terlihat dari persentase mahasiswa yang menilai “Sangat Baik” sebesar 19%, sedangkan pada tahun akademik 2021/2022 adalah sebesar 9%. Persentase mahasiswa yang menilai “Baik” juga mengalami peningkatan sebesar 1%.

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 terjadinya peningkatan penilaian “Sangat Baik” di tahun akademik 2022/2023. Sesuai Gambar 2, mahasiswa FTUP menilai Layanan Perpustakaan sebesar 14,51% untuk kategori “Sangat Baik”, persentase ini mengalami

peningkatan jika dibandingkan tahun akademik 2021/2022, yaitu sebesar 8%. Kinerja Layanan Administrasi Akademik sebesar 21,24% untuk kategori “Sangat Baik”, hal ini mengalami peningkatan jika dibandingkan tahun akademik 2021/2022, yaitu sebesar 11%. Persentase kinerja Layanan Sarana dan Prasarana untuk kategori “Sangat Baik” sebesar 19,69%, sedangkan tahun akademik 2021/2022 adalah sebesar 9%. Kinerja Layanan Loker Keuangan tahun akademik 2022/2023 juga mengalami peningkatan untuk kategori “Sangat Baik”, yaitu sebesar 22,27%, sebelumnya ditahun akademik 2021/2022 hanya sebesar 8% .



Gambar 2. Persentase kepuasan mahasiswa masing-masing layanan

## 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 4, sehingga nilai gap tertinggi ditinjau berdasarkan rata-rata nilai kepuasan pelanggan yang terendah. Nilai kepuasan masing-masing atribut mutu dari masing-masing program studi dapat dilihat pada **Tabel 5**, **Tabel 6**, dan **Tabel 7**.

**Tabel 5. Nilai Rata-Rata Kepuasan Layanan FTUP Prodi D3**

Jenis Layanan	Butir Pertanyaan	Nilai Rata-Rata	
		D3 T. Mesin	D3 T. Elektro
Layanan Perpustakaan	Perpustakaan sudah memiliki prosedur dan aliran proses yang jelas.	3.04	3.25
	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar.	3.11	3.38
	Sistem informasi bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan.	3.04	3.38
	Kepala dan staf perpustakaan memiliki sikap sopan, santun dan ramah.	3.04	3.38
	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberikan pelayanan yang baik dan tanggapan yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.	3.11	3.38
Layanan Akademik	Pelayanan administrasi akademik cepat dan tepat waktu.	2.98	3.38
	Kepala dan staf adm. akademik memberikan respon yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.	2.98	3.13
	Sistem informasi administrasi Akademik bekerja dengan handal.	3.07	3.13
	Kepala dan staf administrasi Administrasi memiliki sikap sopan, santun dan ramah	3.02	3.38
Layanan Sarana dan Prasarana	Ruang kelas memiliki pencahayaan yang baik.	2.98	3.38
	Kantin bersih, rapi, dan nyaman	3.02	3.29
	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib dan aman	3.02	3.25
	Sarana untuk beribadah tersedia dengan baik	3.07	3.29
	Ruang toilet bersih dan nyaman	2.83	3.38
	Sistem pendingin (AC) di semua kelas memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	2.98	3.38
	Ruang kelas bersih dan nyaman	2.87	3.38
Layanan Keuangan	Fasilitas audio visual dan teknologi informasi ruang kelas baik	3.00	3.38
	Pelayanan keuangan cepat dan tepat waktu.	2.85	3.38
	Staf bagian keuangan berperilaku sopan, santun, dan ramah	3.00	3.38
	Penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas.	2.96	3.38
	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa.	2.87	3.38

**Tabel 6. Nilai Rata-Rata Kepuasan Layanan FTUP Prodi S1**

Jenis Layanan	Butir Pertanyaan	Nilai Rata-Rata					
		Arsitek	T. Sipil	T. Mesin	T. Industri	T. Informa tika	T. Elektro
Layanan Perpustakaan	Perpustakaan sudah memiliki prosedur dan aliran proses yang jelas.	2.88	3.12	2.93	2.99	3.03	2.88
	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar.	2.83	3.06	2.93	2.95	3.01	2.96
	Sistem informasi bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan.	2.90	3.12	2.97	2.96	3.06	2.99
	Kepala dan staf perpustakaan memiliki sikap sopan, santun dan ramah.	2.91	3.14	3.01	3.03	3.13	2.99
	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberikan pelayanan yang baik dan tanggapan yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.	2.87	3.10	2.93	2.99	3.07	2.83
Layanan Akademik	Pelayanan administrasi akademik cepat dan tepat waktu.	2.87	3.08	2.95	2.96	3.08	2.97
	Kepala dan staf adm. akademik memberikan respon yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.	2.88	3.06	2.95	2.94	3.09	2.96
	Sistem informasi administrasi Akademik bekerja dengan handal.	2.90	3.09	2.96	2.98	3.07	2.97
	Kepala dan staf administrasi Administrasi memiliki sikap sopan, santun dan ramah	2.91	3.12	2.97	3.02	3.12	3.07

**Lanjutan Tabel 6.**

Jenis Layanan	Butir Pertanyaan	Nilai Rata-Rata					
		Arsitek	T. Sipil	T. Mesin	T. Industri	T. Informa- tika	T. Elektro
Layanan Sarana dan Prasarana	Ruang kelas memiliki pencahayaan yang baik.	2.95	3.15	2.95	3.02	3.11	3.15
	Kantin bersih, rapi, dan nyaman	2.82	3.06	2.93	2.84	2.99	3.03
	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib dan aman	2.92	3.12	2.99	2.98	3.08	3.00
	Sarana untuk beribadah tersedia dengan baik	2.97	3.16	2.99	3.04	3.14	3.03
	Ruang toilet bersih dan nyaman	2.75	3.00	2.84	2.92	2.98	2.87
	Sistem pendingin (AC) di semua kelas memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	2.87	3.15	2.93	2.99	3.06	3.09
	Ruang kelas bersih dan nyaman	2.91	3.16	2.98	3.02	3.14	3.09
	Fasilitas audio visual dan teknologi informasi ruang kelas baik	2.85	3.14	2.94	3.00	3.07	3.10
Layanan Keuangan	Pelayanan keuangan cepat dan tepat waktu.	2.92	3.11	2.95	2.92	3.07	2.97
	Staf bagian keuangan berperilaku sopan, santun, dan ramah	2.91	3.14	2.95	3.01	3.12	3.00
	Penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas.	2.90	3.07	2.93	2.94	3.06	2.93
	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa.	2.89	3.08	2.93	2.89	3.07	3.00

**Tabel 7. Nilai Rata-Rata Kepuasan Layanan FTUP Prodi S2**

Jenis Layanan	Butir Pertanyaan	Nilai Rata-Rata	
		MTM	MRIL
Layanan Perpustakaan	Perpustakaan sudah memiliki prosedur dan aliran proses yang jelas.	3.13	2.92
	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar.	3.15	2.92
	Sistem informasi bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan.	3.17	2.92
	Kepala dan staf perpustakaan memiliki sikap sopan, santun dan ramah.	3.16	3.00
	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberikan pelayanan yang baik dan tanggapan yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.	3.21	2.92
Layanan Akademik	Pelayanan administrasi akademik cepat dan tepat waktu.	3.19	3.17
	Kepala dan staf adm. akademik memberikan respon yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.	3.19	3.33
	Sistem informasi administrasi Akademik bekerja dengan handal.	3.24	3.08
	Kepala dan staf administrasi Administrasi memiliki sikap sopan, santun dan ramah	3.30	3.33
Layanan Sarana dan Prasarana	Ruang kelas memiliki pencahayaan yang baik.	3.20	3.18
	Kantin bersih, rapi, dan nyaman	3.11	3.09
	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib dan aman	3.19	3.25
	Sarana untuk beribadah tersedia dengan baik	3.17	2.91
	Ruang toilet bersih dan nyaman	3.13	3.08
	Sistem pendingin (AC) di semua kelas memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	3.19	3.25
	Ruang kelas bersih dan nyaman	3.15	3.17
Layanan Keuangan	Fasilitas audio visual dan teknologi informasi ruang kelas baik	3.15	3.00
	Pelayanan keuangan cepat dan tepat waktu.	3.20	3.08
	Staf bagian keuangan berperilaku sopan, santun, dan ramah	3.23	3.00
	Penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas.	3.19	3.00
	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa.	3.19	3.08

Hasil perhitungan rata-rata nilai kepuasan yang ada pada Tabel 5, 6, dan 7, kemudian di pilih tiga peringkat terendah dari nilai rata-rata tersebut. Hal ini dilakukan karena nilai ekspektasi yang ditetapkan oleh FTUP adalah sama, yaitu 4. Tiga peringkat terendah dari rata-rata nilai kepuasan akan dijadikan sebagai prioritas perbaikan dari masing-masing program studi seperti pada Tabel 8.

**Tabel 8. Prioritas Perbaikan Layanan FTUP**

<b>Program Studi</b>	<b>Layanan</b>	<b>Atribut Mutu</b>
D3 T. Mesin	Sarana dan Prasarana	Ruang toilet bersih dan nyaman
		Ruang kelas bersih dan nyaman
	Keuangan	Pelayanan keuangan cepat dan tepat waktu.
D3 T. Elektro	Adm. Akademik	Kepala dan staf adm. akademik memberikan respon yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.
		Sistem informasi administrasi akademik bekerja dengan handal.
	Perpustakaan	Perpustakaan sudah memiliki prosedur dan aliran proses yang jelas.
S1 Arsitektur	Sarana dan Prasarana	Ruang toilet bersih dan nyaman
		Kantin bersih, rapi, dan nyaman
	Perpustakaan	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar.
S1 T. Sipil	Sarana dan Prasarana	Ruang toilet bersih dan nyaman
		Kantin bersih, rapi, dan nyaman
	Perpustakaan	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar.
S1 T. Mesin	Sarana dan Prasarana	Ruang toilet bersih dan nyaman
		Kantin bersih, rapi, dan nyaman
	Perpustakaan	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar.
	Keuangan	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa.
S1 T. Industri	Sarana dan Prasarana	Ruang toilet bersih dan nyaman
	Keuangan	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa.
	Sarana dan Prasarana	Kantin bersih, rapi, dan nyaman
S1 T. Informatika	Sarana dan Prasarana	Ruang toilet bersih dan nyaman
		Kantin bersih, rapi, dan nyaman
	Perpustakaan	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar.
S1 T. Elektro	Perpustakaan	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberikan pelayanan yang baik dan tanggapan yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.
	Sarana dan Prasarana	Ruang toilet bersih dan nyaman
	Perpustakaan	Perpustakaan sudah memiliki prosedur dan aliran proses yang jelas.
MTM	Sarana dan Prasarana	Kantin bersih, rapi, dan nyaman
		Ruang toilet bersih dan nyaman
	Perpustakaan	Perpustakaan sudah memiliki prosedur dan aliran proses yang jelas.
MRIL	Sarana dan Prasarana	Sarana untuk beribadah tersedia dengan baik
	Perpustakaan	Perpustakaan sudah memiliki prosedur dan aliran proses yang jelas.
		Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar.

Prioritas perbaikan dari masing-masing program studi seperti pada **Tabel 8** menunjukkan beberapa atribut mutu yang sama, sehingga atribut mutu inilah yang menjadi prioritas bagi FTUP untuk dilakukan perbaikan. Atribut mutu tersebut dapat dilihat pada **Tabel 9**.

**Tabel 9. Prioritas Perbaikan Atribut Mutu oleh FTUP**

1	Ruang toilet bersih dan nyaman
2	Kantin bersih, rapi, dan nyaman
3	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar.
4	Perpustakaan sudah memiliki prosedur dan aliran proses yang jelas.
5	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa.

Hasil pada Tabel 9 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. Perbaikan/pemeliharaan ruang toilet agar bersih dan nyaman.
2. Perbaikan/pemeliharaan kantin supaya bersih, rapi, dan nyaman.
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. Perpustakaan membuat prosedur dan aliran proses sistem peminjaman di perpustakaan serta mensosialisasikan kepada mahasiswa.
5. Staf bagian keuangan perlu meningkatkan kinerjanya agar dapat melayani keluhan mahasiswa dengan cepat dan baik.

Beberapa atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan layanan FTUP terhadap mahasiswa tahun akademik 2022/2023, masih terdapat atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan di tahun akademik 2021/2022, yaitu; 1) ruang toilet, 2) kantin, 3) ketersediaan buku ajar dan buku referensi di perpustakaan, dan 4) layanan keluhan oleh staf keuangan kepada mahasiswa.

## **9. KESIMPULAN**

Dari 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 FTUP adalah 3,01, dimana nilai ini masuk kedalam kategori B atau Baik, dengan nilai kinerja masing-masing kelompok layanan adalah Layanan Perpustakaan 3,02, Layanan Administrasi Akademik 3,07, Layanan Sarana & Pra-sarana 2,92, dan Layanan Loker Keuangan 3,01. Persentase kategori penilaian kepuasan “Sangat Baik” mengalami peningkatan jika dibandingkan tahun



akademik 2021/2022. Persentase penilaian “Sangat Baik” dari masing-masing layanan, pada tahun akademik 2022/2023 adalah Layanan Perpustakaan sebesar 14,51%, Layanan Akademik sebesar 21,24%, Layanan Sarana dan Prasarana sebesar 19,69%, dan Layanan Keuangan sebesar 22,77%.

- 2) Atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan baik ditingkat FTUP, maupun di tingkat program studi adalah sebagai berikut:
  - a. Ruang toilet bersih dan nyaman.
  - b. Kantin bersih, rapi, dan nyaman.
  - c. Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar.
  - d. Perpustakaan sudah memiliki prosedur dan aliran proses yang jelas.
  - e. Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa.