UNIVERSITAS PANCASILA
FAKULTAS TEKNIK

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

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

Kata Pengantar

Dalam rangka untuk perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*) tentang aspek pelayanan terhadap pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa FTUP, maka institusi berkewajiban melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan FTUP. Oleh karena itu pada Tahun Akademik 2024/2025, FTUP kembali melakukan evaluasi pengukuran kepuasan mahasiswa FTUP terhadap layanan FTUP.

Evaluasi ini dilaksanakan untuk mengetahui seberapa jauh mutu kinerja pelayanan FTUP kepada 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, 20 Agustus 2025
Ketua Pelaksana
Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Nur Yulianti Hidayah, ST., MT

DAFTAR ISI

Kata Pengantar i

Daftar Isi ii

1. Pendahuluan 1

2. Tujuan 2

3. Metode 2

4. Waktu Penyebaran Kuesioner 4

5. Uji Validitas dan Reliabilitas 4

6. Pelaksanaan 5

7. Hasil Kuesioner 5

   7.1. Nilai Kepuasan Mahasiswa 5

   7.2. Analisis Kepuasan Atribut Mutu 7

8. Usulan Tindakan Perbaikan 8

9. Saran Responden 10

10. Kesimpulan 11

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA TAHUN AKADEMIK 2024/2025

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. Di samping 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 berbudi 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 2024 – 2025, FTUP kembali 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 12 (dua belas) program Studi yang ada di lingkungan FTUP, yaitu mahasiswa Program Studi Teknik Mesin D3, Teknik Elektronika D3, Arsitektur S1, Teknik Sipil S1, Teknik Mesin S1, Teknik Industri S1, Teknik Informatika S1, Teknik Elektro S1, Teknik Perkeretaapian S1, Teknik Mesin S2 dan Rekayasa Infrastruktur dan Lingkungan S2, serta Teknik Mesin S3. Evaluasi kinerja pelayanan FTUP dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada semua mahasiswa FTUP yang aktif pada tahun akademik 2024 – 2025.

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 rencana tindakan perbaikan yang diperlukan guna meningkatkan kepuasan pelanggan (mahasiswa).
3) Memberikan rekomendasi/usulan rencana tindakan perbaikan terhadap atribut mutu yang memiliki nilai kepuasan terendah.

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 bagaimana Persepsi/Kenyataan (*perception*) mahasiswa terhadap kinerja institusi. Dengan mengetahui persepsi pelanggan dapat menjadi peluang perbaikan sistem sehingga prinsip perbaikan berkelanjutan dapat berjalan secara berkesinambungan. Layanan FTUP yang akan dinilai kinerjanya mencakup: Layanan Perpustakaan, Layanan Administrasi Akademik, Layanan Sarana dan Prasarana, serta Layanan Loket Keuangan.

Metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan (mahasiswa FTUP) terhadap layanan FTUP adalah dengan menilai persepsi mahasiswa terhadap layanan FTUP melalui penyebaran kuesioner. Pengukuran kinerja layanan dilakukan dengan menggunakan instrumen

kuesioner yang didasari pada lima dimensi kualitas dan disusun menjadi 21 pernyataan. Adapun masing-masing pernyataan dikelompokkan sesuai dengan kinerja Layanan Unit Kerja 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 dibuat menggunakan skala Likert dengan 4 kategori seperti yang ditunjukan pada Tabel 1.

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

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 Prasarana, serta Layanan Loket Keuangan.

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 disebarkan secara daring melalui *platform* NeoSIAK Universitas Pancasila. Hasil pengisian kuesioner mahasiswa diperoleh informasi jumlah mahasiswa yang sudah melakukan pengisian kuesioner sebanyak 1.320 mahasiswa FTUP. Penentuan jumlah minimal responden dapat menggunakan rumus pengambilan sampel seperti di bawah ini :

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

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

d = Tingkat ketelitian yang ditetapkan

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

4. WAKTU PENYEBARAN KUESIONER

Penyebaran kuesioner kepada mahasiswa untuk menilai mutu Layanan FTUP dilakukan selama 20 hari kerja, yaitu pada bulan Juli 2025 melalui NeoSIAK. Responden adalah seluruh mahasiswa aktif FTUP. Sebelum diolah, kuesioner yang terdiri dari 21 butir pertanyaan diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan reliable.

5. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Uji Validitas dilakukan menggunakan persamaan berikut :

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

Keterangan:

x = skor tiap pernyataan untuk masing-masing responden

y = skor total seluruh pernyataan masing-masing responden

n = jumlah sampel

Setelah dilakukan uji validitas untuk masing-masing pernyataan kuesioner, dilanjutkan dengan menguji Keandalannya (Uji Reliabilitas). Uji Reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach Alpha, dimana rentangnya adalah sebagai berikut :

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

Perhitungan reliabilitas menggunakan persamaan di bawah ini :

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

Keterangan:

R = Reliabilitas instrumen

n = Banyaknya butir pernyataan

$\sigma_t{}^2$ = Varians tiap butir pernyataan

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

Hasil Uji Validitas dari masing-masing butir pertanyaan menghasilkan nilai r tabel dengan tingkat kesalahan 1% adalah 0,2687, maka semua butir pertanyaan pada 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

Butir Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7
Hasil	0,77	0,76	0,78	0,73	0,76	0,85	0,84
Butir Pernyataan	8	9	10	11	12	13	14
Hasil	0,85	0,88	0,74	0,74	0,73	0,71	0,75
Butir 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 menghasilkan nilai $\alpha = 0,97$. Nilai reliabilitas ini menunjukan instrument kuesioner dapat diandalkan.

6. PELAKSANAAN

Pelaksanaan survey 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 Wadek I, Wadek II, dan Satuan Jaminan Mutu (SJM).

7. HASIL KUESIONER

7.1 Nilai Kepuasan Mahasiswa

Pada bagian ini akan dikemukakan tentang hasil kuesioner yang menjelaskan pandangan mahasiswa FTUP terhadap nilai kepuasan dari empat kelompok Layanan FTUP. Hasil pengukuran kepuasan dari 1.320 responden dalam hal ini adalah Mahasiswa Aktif FTUP. Hasil perhitungan kepuasan (Persepsi) mahasiswa disajikan pada Tabel 4**.**

Tabel 4. Hasil Kuesioner Persepsi Mahasiswa

No	Kelompok Layanan	TA 2023/2024 Rata-rata	TA 2024/2025 Rata-rata
1	Layanan Perpustakaan	3,21	3,21
2	Layanan Administrasi Akademik	3,23	3,24
3	Layanan Sarana dan Pra-sarana	3,23	3,27
4	Layanan Loket Keuangan	3,23	3,24
Rata-rata persepsi/kepuasan		**3,23**	**3,24**

Mahasiswa FTUP berpendapat bahwa kinerja Layanan FTUP masuk ke dalam kategori "Baik" dengan rata-rata nilai kepuasan mahasiswa terhadap Layanan FTUP adalah 3,24. Nilai kepuasan tahun akademik 2024/2025 mengalami kenaikan jika dibandingkan dengan nilai kepuasan tahun akademik 2023/2024 yaitu sebesar 3,23. Kenaikan mutu layanan terjadi pada semua kelompok layanan kecuali layanan perpustakaan yang jika tidak segera dilakukan perbaikan maka mutu Layanan FTUP akan semakin menurun di periode berikutnya.

Nilai kepuasan mahasiswa berdasarkan empat kelompok Layanan FTUP pada tahun akademik 2024/2025 terlihat nilai persepsi/kepuasan tertinggi terdapat pada Layanan Sarana dan Pra-sarana (3,27) sementara nilai persepsi/kepuasan terendah terdapat pada Layanan Perpustakaan (3,21). Keluhan dari mahasiswa FTUP harus segera ditindak lanjuti oleh pimpinan FTUP agar pelayanan terhadap mahasiswa dapat terus ditingkatkan.

Rata-rata nilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan FT dari masing-masing program studi dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Rata-Rata Nilai Kepuasan dari Masing-Masing Program Studi

PS	Layanan Perpustakaan	Layanan Adm. Akademik	Layanan Sarana Prasarana	Layanan Loket Keuangan	Rata rata
S3 TM	3,40	3,55	3,55	3,45	**3,49**
S2 TM	3,28	3,33	3,32	3,33	**3,32**
S2 RIL	3,33	3,38	3,39	3,38	**3,37**
S1 ARS	3,12	3,15	3,17	3,15	**3,15**
S1 TS	3,19	3,20	3,20	3,20	**3,20**
S1 TM	3,15	3,20	3,20	3,17	**3,18**
S1 TI	3,18	3,19	3,20	3,20	**3,19**
S1 IT	3,23	3,25	3,27	3,24	**3,25**
S1 TE	3,17	3,16	3,17	3,17	**3,17**
S1 TP	3,20	3,18	3,20	3,16	**3,19**
D3 TM	3,18	3,15	3,21	3,21	**3,19**
D3 TE	3,15	3,15	3,15	3,15	**3,15**

7.2 Analisis Kepuasan Atribut Mutu

Analisi persepsi/kepuasan mahasiswa terhadap Layanan FTUP pada tiap atribut mutu (butir pertanyaan) perlu dilakukan untuk mengetahui pada atribut mutu mana yang dirasa mahasiswa sangat rendah mutu layanannya sehingga menjadi prioritas perbaikan untuk ditingkatkan mutu layanannya. Nilai kepuasan masing-masing atribut mutu dapat dilihat pada Tabel. 6

Tabel 6. Nilai Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan FTUP

Jenis Layanan	Butir Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
Layanan Perpustakaan	Perpustakaan memiliki prosedur dan aliran proses yang jelas.	3,23
	Perpustakaan memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar.	3,21
	Sistem informasi bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan.	3,21
	Kepala dan staf perpustakaan memiliki sikap sopan, santun dan ramah.	3,21
	Kepala dan staf perpustakaan memberikan pelayanan yang baik dan tanggapan yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.	3,21
Layanan Akademik	Pelayanan administrasi akademik cepat dan tepat waktu.	3,24
	Kepala dan staf adm. akademik memberikan respon yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.	3,24
	Sistem informasi administrasi akademik bekerja dengan handal.	3,24
	Kepala dan staf administrasi administrasi memiliki sikap sopan, santun dan ramah	3,24
Layanan Sarana dan Prasarana	Ruang kelas memiliki pencahayaan yang baik.	3,24
	Kantin bersih, rapi, dan nyaman	3,22
	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib dan aman	3,25
	Sarana untuk beribadah tersedia dengan baik	3,27
	Ruang toilet bersih dan nyaman	3,27
	Sistem pendingin (AC) di semua kelas memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	3,32
	Ruang kelas bersih dan nyaman	3,28
	Fasilitas audio visual dan teknologi informasi ruang kelas baik	3,28
Layanan Keuangan	Pelayanan keuangan cepat dan tepat waktu.	3,25
	Staf bagian keuangan berperilaku sopan, santun, dan ramah	3,22
	Penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas.	3,27
	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa.	3,22

Berdasarkan Tabel 6 terlihat nilai kepuasan pada masing-masing atribut mutu di tiap layanan yang harus diprioritaskan perbaikan mutu layanannya. Pada Layanan Perpustakaan, terdapat 4 atribut yang memiliki nilai persepsi sama besar. Atribut Layanan Perpustakaan akan diprioritaskan pada atribut mutu yang ke-3 yaitu terkait sistem informasi perpustakaan. Dengan ditingkatkan layanan sistem informasi perpustakaan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dengan cepat dan

perpustakaan dapat menyediakan referensi (buku, jurnal, dan lain-lain) yang terkini untuk mendukung proses belajar mengajar secara digital yang mudah diakses mahasiswa dan dosen. Pada Layanan Akademik semua atribut mutu memiliki nilai persepsi yang sama, akan tetapi tindakan perbaikan akan diprioritaskan pada atribut mutu yang ke-3 yaitu sistem informasi administrasi akademik dapat bekerja dengan handal. Hal ini maksudkan, jika sistem informasi administrasi akademik diperbaiki mutu layanannya maka diharapkan akan dapat meningkatkan mutu layanan atribut ke-1 dan ke-2 yaitu terkait pelayanan administrasi akademik yang cepat dan tepat waktu serta staf administrasi akademik memberikan respon yang cepat terhadap keluhan mahasiswa. Berikut prioritas perbaikan layanan FTUP yang disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Prioritas Perbaikan Layanan FTUP

Layanan	Atribut Mutu
Perpustakaan	Sistem informasi bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan
Adm Akademik	Sistem informasi administrasi akademik bekerja dengan handal.
Sarana dan Prasarana	Kantin bersih, rapi, dan nyaman
Keuangan	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa.

8. USULAN TINDAKAN PERBAIKAN

Pada Tabel 7 menunjukan atribut mutu yang harus diprioritaskan perbaikannya agar nilai kepuasan mahasiswa terhadap Layanan FTUP dapat meningkat di periode berikutnya. Usulan/rencana tindakan perbaikan terhadap atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan dibuat dengan menggunakan metode 5W + 1H yang disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Rencana Tindakan Perbaikan Kualitas Pelayanan FTUP

No	What (Apa yang harus diperbaiki)	Why (Mengapa harus diperbaiki)	Where (Dimana dilakukan perbaikan)	When (Kapan dilakukan perbaikan)	Who (Siapa yang melakukan perbaikan)	How (Bagaimana cara melakukan perbaikan)
1	Sistem informasi bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan	Sistem informasi perpustakaan yang baik akan mempermudah mahasiswa dalam mengakses referensi yang dibutuhkan untuk belajar dan penyusunan tugas akhir	Perpustakaan FTUP	TA 2025/2026	Wadek I, Ka. Perpustakaan, dan Ka. Pulahta	• Mengembangkan sistem informasi yang *user friendly* dan mudah dalam pembuatan akun. • Melengkapi koleksi perpustakan terkini yaitu e-book, e-journal, dan tugas akhir digital yang mudah diakses.

No	What (Apa yang harus diperbaiki)	Why (Mengapa harus diperbaiki)	Where (Dimana dilakukan perbaikan)	When (Kapan dilakukan perbaikan)	Who (Siapa yang melakukan perbaikan)	How (Bagaimana cara melakukan perbaikan)
2	Sistem informasi administrasi akademik bekerja dengan handal	Sistem informasi yang berjalan optimal dapat mempercepat proses layanan memperlancar kegiatan akademik	Adm Akademik FTUP	TA 2025/2026	Wadek I, Kabag Adm Akademik, dan Ka Pulahta	• Memastikan server dan sistem akademik berjalan dengan baik terutama sistem Siak terkait pembayaran UKT dan pelaksanaan UAS. • Mengembangkan sistem informasi untuk mempermudah administrasi akademik bagi mahasiswa seperti pengajuan surat keterangan, beasiswa, transkrip nilai, ijazah, dan proses legalisir.
3	Kantin bersih, rapi, dan nyaman	Kantin yang bersih dan nyaman dapat menjaga kesehatan pengunjung kantin	Kantin FTUP	TA 2025/2026	Kabag Adm Umum dan Keuangan, dan Kasubag Adm Umum	• Pembersihan kantin secara rutin • Adanya pengelolaan sampah kantin • Meja dan lantai kantin dibersihkan setiap kali selesai digunakan • Menghimbau mahasiswa untuk tidak meninggalkan sampah di area kantin.
4	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa.	Penanganan keluhan mahasiswa dengan cepat dapat mempermudah mahasiswa dalam menyelesaikan administrasi keuangan	Adm Umum dan Keuangan FTUP	TA 2025/2026	Kabag Adm Umum dan Keuangan	• Sosialisasi kebijakan administrasi keuangan melalui Siak, website FTUP, layar tv informasi, dan pada papan pengumuman. • Menyiapkan SOP Penanganan Keluhan Pelanggan

9. SARAN RESPONDEN

Berikut beberapa saran dan tanggapan dari responden (mahasiswa) terkait Layanan FTUP yang dapat menjadi masukan bagi FTUP untuk lebih meningkatkan mutu layanannya.

Tabel 9. Tanggapan Mahasiswa untuk Pelayanan FTUP

No	Tanggapan Mahasiswa
1	Staf perpustakaan Teknik agar dapat bersikap lebih ramah.
2	Kantin agar lebih diperhatikan kebersihannya
3	Lebih ditingkatkan lagi sarana dan prasarana di laboratorium
4	Fasilitas seperti kelas dan ruang lab lebih ditingkatkan kembali karena banyak fasilitas yang tidak bisa berjalan dengan semestinya
5	Di beberapa kelas AC ada yang tidak dingin dan kursi bulat kurang nyaman digunakan untuk perkuliahan
6	AC ruang 309 terkadang terasa panas sehingga jika sedang kuliah kurang nyaman
7	Perkuliahan hingga jam 16 tetapi AC sudah dimatikan di jam 15
8	Fasilitas di kelas masih kurang memenuhi kenyamanan pengguna seperti AC, proyektor, stiker jendela.
9	Toilet di lantai 4 dekat musholla agar dapat difungsikan sebagaimana mestinya, karena setiap ingin wudhu toilet selalu dikunci
10	Toilet lt. 4 jangan hanya dibuka untuk tamu luar saja, percuma direnovasi kalau mahasiswa tidak bisa memanfaatkan.
11	Diperhatikan lagi untuk sarana dan prasarana terutama toilet dan tempat ibadah di area prodi
12	Toilet agar lebih sering dibersihkan
13	Beberapa kamar mandi masih kotor dan kurang terawat fasilitasnya seperti pintu, wc, wastafel, dan keran
14	Kurangnya kegiatan seminar di kampus
15	Bagian informasi akademik *slow respon* pada saat bertanya atau jika memberikan informasi selalu dadakan
17	Pada bagian akademik ketika menanyakan informasi terkait perpindahan mahasiswa dari kelas reguler menjadi kelas karyawan mereka tertawa seakan akan menyindir, mungkin staff pada bagian akademik perlu dievaluasi lebih lanjut.
18	Neosiak sering error saat selesai mengisi edom/survei layanan mahasiswa ketika submit sehingga harus isi ulang survei berkali-kali
19	Memberi informasi terkait jadwal kelas online atau offline agar diperjelas, jangan mendadao. Absensi mahasiswa dipertaruhkan karena jarak kampus dengan rumah tergolong jauh, butuh waktu 2 jam perjalanan. Sesuaikan dengan jadwal akademik
20	Beberapa program masih kurang transparan seperti pembekalan karir ataupun masalah keuangan.
21	Permasalahan mengenai mahasiswa yang memiliki masalah keuangan masih kurang cukup bijaksana
22	Dana yang masuk ke univ agar digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan mahasiswa.

Tanggapan mahasiswa pada tabel 9 dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yaitu:

a. Perpustakaan (1).

b. Kantin (1).

c. Laboratorium dan kelas (AC, peralatan lab, proyektor) (6).

d. Toilet (5).

e. Pelayanan administrasi akademik dan sistem informasi akademik (informasi perkuliahan, sistem Siak, kegiatan seminar, bimbingan karir) (4).

f. Pelayanan administrasi keuangan (2).

10. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur mahasiswa dengan jumlah responden sebanyak 1.320 mahasiswa dan semua uraian analisis yang sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1) Rata-rata kepuasan mahasiswa FTUP terhadap Layanan FTUP adalah 3,24 dimana nilai ini masuk ke dalam kategori "Baik", dengan nilai kinerja masing-masing kelompok layanan adalah Layanan Perpustakaan 3,21; Layanan Administrasi Akademik 3,24; Layanan Sarana dan Pra-sarana 3,27, dan Layanan Loket Keuangan 3,24.

2) Atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan sebagai berikut:

   a. Sistem informasi bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan

   b. Sistem informasi administrasi akademik bekerja dengan handal.

   c. Kantin bersih, rapi, dan nyaman

   d. Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa

3) Rencana tindakan perbaikan yang direkomendasikan sebagai berikut:

   a. Mengembangkan sistem informasi yang user friendly dan mudah dalam pembuatan akun.

   b. Melengkapi koleksi perpustakan terkini yaitu e-book, e-journal, dan tugas akhir digital yang mudah diakses.

   c. Memastikan server dan sistem akademik berjalan dengan baik terutama sistem Siak terkait pembayaran UKT dan pelaksanaan UAS.

   d. Mengembangkan sistem informasi untuk mempermudah administrasi akademik bagi mahasiswa seperti pengajuan surat keterangan, beasiswa, transkrip nilai, ijazah, dan proses legalisir.

   e. Pembersihan kantin secara rutin, adanya pengelolaan sampah kantin, meja dan lantai kantin dibersihkan setiap kali selesai digunakan, menghimbau mahasiswa untuk tidak meninggalkan sampah di area kantin.

   f. Sosialisasi kebijakan administrasi keuangan melalui Siak, website FTUP, layar tv informasi, dan pada papan pengumuman.

   g. Menyiapkan SOP Penanganan Keluhan Pelanggan