



UNIVERSITAS PANCASILA
FAKULTAS TEKNIK



**LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN
PENGUKURAN KINERJA
PELAYANAN FTUP OLEH MAHASISWA
TAHUN 2025/2026**

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 2025/2026, 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 2026

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.....	9
10. Kesimpulan.....	11

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PANCASILA
TAHUN AKADEMIK 2025/2026**

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 2025 – 2026, 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 2025 – 2026.

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 Loker 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 ditunjukkan 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 Loker Keuangan.

Tabel 2. Interpretasi 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 disebar secara daring melalui *platform* NeoSIK Universitas Pancasila. Hasil pengisian kuesioner mahasiswa diperoleh informasi jumlah mahasiswa yang sudah melakukan pengisian kuesioner sebanyak 1.761 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 = 10%

Dengan jumlah populasi sebanyak 1.761 mahasiswa dan tingkat ketelitian 10%, diperoleh jumlah sampel/responden minimal sebanyak 95 mahasiswa.

Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah diketahuinya 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, yaitu pada bulan Juli 2026 melalui NeoSIK. 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 :

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

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 :

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

Keterangan:

R = Reliabilitas instrumen

n = Banyaknya butir pernyataan

σ_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 menunjukkan instrumen kuesioner dapat diandalkan.

6. PELAKSANAAN

Pelaksanaan survey dipimpin oleh Ketua SJM bersama tim yang bertanggung jawab kepada Dekan. Laporan Kualitas Pelayanan FTUP disampaikan kepada Dekan dengan tembusan kepada para Wakil Dekan agar dapat ditindak lanjuti.

7. HASIL KUESIONER

7.1 Nilai Kepuasan Mahasiswa

Pada bagian ini akan dikemukakan tentang hasil kuesioner yang menjelaskan pandangan mahasiswa FTUP terhadap kinerja dari empat kelompok Layanan FTUP. Hasil pengukuran kepuasan (persepsi) dari 1.761 responden, dalam hal ini adalah mahasiswa aktif FTUP, disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Kuesioner Persepsi Mahasiswa

No	Kelompok Layanan	TA 2024/2025 Rata-rata	TA 2025/2026 Rata-rata
1	Layanan Perpustakaan	3,19	3,19
2	Layanan Administrasi Akademik	3,21	3,23
3	Layanan Sarana dan Pra-sarana	3,22	3,21
4	Layanan Loker Keuangan	3,21	3,22
Rata-rata persepsi/kepuasan		3,21	3,21

Mahasiswa FTUP berpendapat bahwa kinerja Layanan FTUP masuk ke dalam kategori “Baik” dengan rata-rata nilai kepuasan mahasiswa secara keseluruhan terhadap Layanan FTUP adalah 3,21. Nilai kepuasan tahun akademik 2025/2026 tidak mengalami kenaikan maupun penurunan jika dibandingkan dengan nilai kepuasan tahun akademik 2024/2025 yaitu sebesar 3,21, akan tetapi terdapat peningkatan pada layanan administrasi akademik dan layanan loket keuangan. Penurunan mutu layanan terjadi pada layanan sarana dan prasarana 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 2025/2026, terlihat nilai persepsi/kepuasan tertinggi terdapat pada Layanan Administrasi Akademik (3,23) sementara nilai persepsi/kepuasan terendah terdapat pada Layanan Perpustakaan (3,19). 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 Mahasiswa dari Tiap Program Studi

PS	Layanan Perpustakaan	Layanan Adm. Akademik	Layanan Sarana Prasarana	Layanan Loker Keuangan	Rata rata
S3 TM	3,37	3,43	3,35	3,38	3,38
S2 TM	3,36	3,49	3,37	3,47	3,42
S2 RIL	3,22	3,38	3,29	3,36	3,31
S1 ARS	3,21	3,29	3,22	3,26	3,24
S1 TS	3,21	3,20	3,21	3,21	3,21
S1 TM	3,21	3,39	3,14	3,11	3,21
S1 TI	3,07	3,08	3,20	3,21	3,14
S1 IT	3,23	3,16	3,20	3,20	3,20
S1 TE	3,01	3,12	3,18	3,22	3,13
S1 TP	3,24	3,12	3,21	3,23	3,20
D3 TM	3,23	3,30	3,22	3,17	3,23
D3 TE	3,00	3,00	3,04	3,00	3,01

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.	3,25
	Perpustakaan memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar.	3,20
	Sistem informasi bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan.	3,15
	Kepala dan staf perpustakaan memiliki sikap sopan, santun dan ramah.	3,14
	Kepala dan staf perpustakaan memberikan pelayanan yang baik dan tanggapan yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.	3,19
Layanan Akademik	Pelayanan administrasi akademik cepat dan tepat waktu.	3,24
	Kepala dan staf adm. akademik memberikan respon yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.	3,21
	Sistem informasi administrasi akademik bekerja dengan handal.	3,24
	Kepala dan staf administrasi administrasi memiliki sikap sopan, santun dan ramah	3,22
Layanan Sarana dan Prasarana	Ruang kelas memiliki pencahayaan yang baik.	3,23
	Kantin bersih, rapi, dan nyaman	3,27
	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib dan aman	3,20
	Sarana untuk beribadah tersedia dengan baik	3,19
	Ruang toilet bersih dan nyaman	3,13
	Sistem pendingin (AC) di semua kelas memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	3,23
	Ruang kelas bersih dan nyaman	3,22
	Fasilitas audio visual dan teknologi informasi ruang kelas baik	3,19
Layanan Keuangan	Pelayanan keuangan cepat dan tepat waktu.	3,19
	Staf bagian keuangan berperilaku sopan, santun, dan ramah	3,28
	Penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas.	3,20
	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa.	3,24

Berdasarkan Tabel 6 terlihat nilai kepuasan pada masing-masing atribut mutu di tiap layanan yang harus diprioritaskan perbaikan mutu layanannya. Berikut prioritas perbaikan layanan FTUP yang disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Prioritas Perbaikan Layanan FTUP

Layanan	Atribut Mutu
Perpustakaan	Kepala dan staf perpustakaan memiliki sikap sopan, santun, dan ramah.
Adm Akademik	Kepala dan staf adm. akademik memberikan respon yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.
Sarana dan Prasarana	Ruang toilet bersih dan nyaman
Keuangan	Pelayanan keuangan cepat dan tepat waktu

8. USULAN TINDAKAN PERBAIKAN

Pada Tabel 7 menunjukkan 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	Sikap kesopanan, kesantunan, dan keramahan dari kepala serta staf perpustakaan dalam melayani mahasiswa.	Sikap yang kurang ramah atau arogan membuat mahasiswa enggan memanfaatkan fasilitas perpustakaan serta memperburuk citra perpustakaan sebagai pusat sumber belajar yang suportif.	Perpustakaan FTUP	Saat jam sibuk kunjungan, pada saat peminjaman buku, dan masa pengurusan surat Bebas Pustaka untuk syarat sidang/ wisuda.	Kepala Perpustakaan pustakawan, dan staf administrasi/ <i>front office</i> perpustakaan .	Pelatihan <i>Service Excellence</i> , penerapan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun), pengawasan berkala oleh Kepala Perpustakaan, serta penyediaan formulir evaluasi kepuasan di meja layanan.
2	Kepala dan staf adm. akademik memberikan respon yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.	Kurangnya respon yang cepat menyebabkan proses penanganan masalah akademik mahasiswa tertunda, memicu penumpukan keluhan, serta menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan mahasiswa terhadap birokrasi kampus.	Loket pelayanan adm. akademik	Perbaikan dilakukan saat periode registrasi ulang, pengisian KRS, pendaftaran wisuda, pengurusan transkrip nilai, dan saat jam kerja operasional.	Kabag Akademik	Menyiapkan SOP batas waktu respon, menggunakan sistem helpdesk otomatis, serta pembagian tugas yang efisien antara staf dan kepala bagian.

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)
3	Ketersediaan dan standar kebersihan serta kenyamanan toilet.	Toilet yang kotor dan tidak nyaman dapat mengganggu kesehatan fisik pengguna, merusak reputasi fasilitas kampus, serta merusak tingkat kepuasan terhadap pengelolaan sarpras.	Toilet di area Gedung FT	Perbaikan toilet dan pembersihan dapat dilakukan pagi hari, saat jam istirahat, dan sore hari	Kasubag adm umum dan <i>cleaning service</i>	Menyiapkan jadwal pembersihan (<i>checklist cleaning</i>) berkala per jam, pengawasan rutin oleh kasubag umum, dan penyediaan sistem aduan berbasis QR Code di pintu toilet.
4	Pelayanan keuangan cepat dan tepat waktu dalam proses pelayanan administrasi keuangan	Keterlambatan validasi atau verifikasi keuangan dapat memblokir akses mahasiswa untuk pengisian KRS, keikutsertaan UAS, yang dapat menurunkan kepercayaan orang tua/mahasiswa terhadap tata kelola kampus.	Loket keuangan, sistem validasi pembayaran <i>online</i> , portal pembayaran mahasiswa	Pada periode pembayaran UKT, masa verifikasi pembayaran sebelum KRS, pendaftaran sidang/wisuda, dan saat pengurusan beasiswa.	Kabag Adm Umum dan Keuangan dan adm loket keuangan	Integrasi <i>real-time</i> antara portal keuangan kampus dengan penggunaan VA otomatis, penerapan SOP durasi layanan, dan penyediaan sistem monitoring status pembayaran

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	Layanan
1	Untuk mahasiswa RK mohon ditingkatkan lagi segala bentuk informasinya. Dikarenakan untuk saat ini mahasiswa RK sering telat mendapatkan berbagai macam hal informasi, Terkait dengan perkuliahan di lingkungan kampus. Hanya perihal informasi pembayaran UKT yang selalu tepat waktu. Terimakasih.	Akademik
2	Saran untuk kelas RK, pembuatan jadwal agar lebih jelas lagi, ada beberapa matkul yang tidak masuk di jadwal karena digabung dengan kelas reguler.	Akademik
3	Tolong evaluasi untuk admin, terutama yang berkaitan dengan keuangan dan akademik.	Akademik dan keuangan

No	Tanggapan Mahasiswa	Layanan
4	Ganti sdm di keuangan karena sudah terlalu tua tidak cocok untuk segi pelayanan serta kegiatan kemahasiswaan yang banyak intervensi dari bu dini.	Keuangan
5	Mohon bagian yang handle informasi mengenai keuangan adminnya perlu ditraining atau diganti dengan yang lebih professional dalam menghadapi keluhan mahasiswa.	Keuangan
6	Untuk layanan perpustakaan jangan terlalu jutek dan marah-marah coba lebih santai dan friendly agar mahasiswa banyak yang ke perpustakaan	Perpustakaan
7	Staff perpustakaan kurang cukup ramah	Perpustakaan
8	Jam tutup perpustakaan terlalu cepat dan saat istirahat lebih baik mahasiswa boleh menetap di perpustakaan ke depannya	Perpustakaan
9	Untuk semua dosen, pelayanan, sarana yang ada itu hampir bisa di bilang bagus, tetapi untuk di bagian layanan perpustakaan saya sangat kecewa, karna penjaga perpustakaan yang laki-laki gayanya sangatlah arogan, tidak bisa saling menghargai, contoh nyatanya, saya dan temen-temen saya ingin masuk ke perpustakaan si mas penjaga perpustakaan ini malah membentak, dan bersikap sangatlah arogan, dan tadi pas kami sudah mau keluar buru buru dikarenakan mengejar dosen, jadi kami harus buru buru keluar untuk turun, karna kami ingin melakukan konsultasi jadi otomatis kami ingin keluar dulu, pas kami sudah siap memberes tas kami memanggil masnya dengan bahasa yang halus tanpa ada songong sedikit, tetapi mas ini malah sempet buat diemin kita, dan pas dia ingin mengembalikan ktm, ktm saya dibalikin dengan cara tidak adab, mas-nya malah melempar ktm saya/memberikan ktm dengan cara yang tidak benar dan tidak memilik rasa menghormati	Perpustakaan
10	Untuk staf perpustakaan gak ada ramah-ramahnya, mana gak enak banget liat orangnya	Perpustakaan
11	AC dan toilet tidak selalu siap digunakan	Sapras
12	AC panas, wifi ngelag, parkir penuh mlu, klo hujan banjir, toilet bau.	Sapras
13	Nyalakan lampu toilet pada lantai 1, gunakan pengharum ruangan.	Sapras
14	Perbaiki fasilitas utama dalam proses pembelajaran seperti pc yang software-nya eror perlu untuk diperbaiki karena sangat menghambat proses pembelajaran	Sapras
15	Perlu improvisasi di berbagai aspek: kelas, AC, toilet, kantin	Sapras
17	Ruangan AC 419 tidak nyala	Sapras
18	Semoga ruang kelas bisa ditambah	Sapras
19	Toilet perlu diperbaiki, banyak lampu mati dan kotor	Sapras
20	Toliet pria dekat lab statistika lampunya mati, ruang lab statistika proyekturnya rusak	Sapras
21	Tolong toilet sabun disediakan, AC di setiap kelas kurang dingin, bangku ruang 301 diganti karena tidak ergonomis sakit saat belajar.	Sapras

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

- a. Sarana dan Prasarana (10).
- b. Perpustakaan (5).
- c. Akademik (3).
- d. Keuangan (3).

10. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur mahasiswa dengan jumlah responden sebanyak 1.761 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 3,21 dimana nilai ini masuk ke dalam kategori “Baik”, dengan nilai kinerja masing-masing kelompok layanan adalah Layanan Perpustakaan 3,19; Layanan Administrasi Akademik 3,23; Layanan Sarana dan Pra-sarana 3,21, dan Layanan Loker Keuangan 3,22.
- 2) Atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan sebagai berikut:
 - a. Kepala dan staf perpustakaan memiliki sikap sopan, santun, dan ramah.
 - b. Kepala dan staf adm. akademik memberikan respon yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.
 - c. Ruang toilet bersih dan nyaman.
 - d. Pelayanan keuangan cepat dan tepat waktu.
- 3) Rencana tindakan perbaikan yang direkomendasikan sebagai berikut:
 - a. Pelatihan *Service Excellence*, penerapan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun), pengawasan berkala oleh Kepala Perpustakaan, serta penyediaan formulir evaluasi kepuasan di meja layanan.
 - b. Menyiapkan SOP batas waktu respon, menggunakan sistem helpdesk otomatis, serta pembagian tugas yang efisien antara staf dan kepala bagian.
 - c. Menyiapkan jadwal pembersihan (*checklist cleaning*) berkala per jam, pengawasan rutin oleh kasubag umum, dan penyediaan sistem aduan berbasis QR Code di pintu toilet.
 - d. Integrasi *real-time* antara portal keuangan kampus dengan penggunaan VA otomatis, penerapan SOP durasi layanan, dan penyediaan sistem monitoring status pembayaran.