



**UNIVERSITAS PANCASILA  
FAKULTAS TEKNIK**



**LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN  
MITRA KERJASAMA  
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA  
TAHUN 2020/2021**

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 pegawai FTUP, maka institusi berkewajiban melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan FTUP. Oleh karena itu pada Tahun Akademik 2020/2021, FTUP melakukan pengukuran evaluasi FTUP Oleh Mitra Kerjasama FTUP.

Evaluasi ini dilaksanakan untuk mengetahui seberapa jauh mutu kinerja pelayanan FTUP terhadap Mitra Kerjasama FTUP. 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, 25 Mei 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 .....	1
3. Metode .....	1
4. Hasil yang Diharapkan.....	2
5. Waktu Pengambilan Sampel.....	3
6. Pelaksanaan .....	3
7. Hasil Kuesioner .....	3
8. Analisis Hasil Kuesioner .....	3
8.1. Nilai Kepuasan Pelanggan ..	3
8.2. Analisis GAP ..	4
9. Kesimpulan .....	5

# LAPORAN KEPUASAN MITRA TERHADAP LAYANAN 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, menyebarluaskan, mengupayakan penggunaan ilmu pengetahuan/teknologi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.

Untuk mencapai Visi FTUP, yaitu “Menjadi Pendidikan Tinggi Teknik Unggulan yang memenuhi kebutuhan masyarakat Industri menuju persaingan global berdasarkan Nilai-nilai Luhur Pancasila”, dibutuhkan misi yang jelas dan mudah dipahami serta dapat diaplikasikan untuk melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi. Misi FTUP ditetapkan dengan mengedepankan nilai-nilai moral sebagai bangsa yang berazaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945. Salah satu misi FTUP adalah “Membina hubungan dan komunikasi dengan pihak internal dan eksternal baik dalam/luar negeri dalam rangka kerjasama yang saling menguntungkan/kolaborasi”. Demi tercapainya misi FTUP dalam rangka kerjasama dibuatlah Tujuan yang ingin dicapai yaitu “Meningkatkan dan memperkuat kerjasama dengan Alumni, Perguruan Tinggi lain, Pemda, dan Industri yang dapat memajukan mutu pendidikan dan kesejahteraan civitas akademika FTUP”. Kerjasama yang ingin dicapai sesuai tujuan di atas, diharapkan dapat memberikan manfaat yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak (FTUP dan Mitra Kerjasama). Pelaksanaan kerjasama kedua belah pihak ditandai dengan disepakatinya *Memorandum of Understanding* (MoU) dan *Memorandum of Agreement* (MoA).

Untuk mengetahui berjalannya kerjasama diperlukan *monitoring* dan evaluasi. Evaluasi pelaksanaan kerjasama ditandai dengan pengisian kuesioner kepuasan oleh Mitra Kerjasama, sehingga FTUP dapat terus meningkatkan layanannya (*Continuous Improvement*) dan kerjasama kedua belah pihak dapat terjalin dengan baik serta dilaksanakan dalam jangka Panjang.

## 2. TUJUAN

Tujuan dari kegiatan ini adalah mengetahui kinerja FTUP yang diukur berdasarkan hasil kepuasan pelanggan, yaitu mitra yang berkerjasama dengan FTUP. Selain nilai kepuasan, laporan ini pun bertujuan untuk:

- 1) Mengetahui nilai kepuasan dari masing-masing bidang kerjasama
- 2) Mengetahui atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan

Hasil ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi institusi untuk membuat perencanaan dan tindakan perbaikan yang diperlukan guna mencapai kepuasan pelanggan.

## 3. METODE

Metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan (Mitra Kerjasama) terhadap kinerja FTUP adalah *Service Quality*. Metode ini menilai gap antara Ekspektasi/Harapan/Kepentingan dengan Persepsi/ Kenyataan Mitra dalam lima dimensi yakni dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Adapun definisi dari masing-masing dimensi kualitas di atas adalah sebagai berikut:

- 1) *Tangibles* adalah kemampuan FTUP dalam memberikan layanan kepada mitra. Dimensi tangibles ini merupakan pelayanan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pelanggan dan biasanya dalam bentuk penampilan fasilitas fisik, peralatan dan personel. Pada kuesioner kepuasan mitra, dimensi

*tangibles* diwakili dari pernyataan 3, yaitu FTUP memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama sesuai yang diharapkan.

- 2) *Reliability* adalah kemampuan FTUP dalam memberikan layanan yang dijanjikan dan dapat diandalkan serta akurat dalam waktu tertentu. Pada kuesioner kepuasan mitra, dimensi *reliability* diwakili dari pernyataan 5 dan 6, yaitu implementasi kerjasama sesuai dengan perjanjian kerjasama, pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku.
- 3) *Responsiveness* adalah bagaimana FTUP memberikan layanan yang responsif (cepat) terhadap keinginan dan kebutuhan mitra. Pada kuesioner kepuasan mitra, dimensi *responsiveness* diwakili dari pernyataan 1 dan 2, yaitu Fakultas Teknik Universitas Pancasila (FTUP) merespon dengan baik usaha untuk menjalin/merintis kerjasama, Proses pembuatan nota kesepahaman (MoU) dan perjanjian kerjasama (PKS) cepat dan sesuai harapan.
- 4) *Assurance* adalah kemampuan SDM FTUP yang dinilai berdasarkan pengetahuan, cara penyampaian, kesopanan, dan kepercayaan diri. Pada kuesioner kepuasan mitra, dimensi *assurance* diwakili dari pernyataan 7, yaitu sumber daya manusia FTUP bekerja secara profesional dan sesuai dengan keahlian yang diharapkan
- 5) *Emphaty* adalah kemampuan FTUP untuk memberikan perhatian dan peduli terhadap mitra. Pada kuesioner kepuasan mitra, dimensi *emphaty* diwakili dari pernyataan 4, yaitu jalinan kerjasama dengan FTUP memberikan manfaat bagi institusi.

Metode *Service Quality* bertujuan untuk mengevaluasi kinerja FTUP 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 pelanggan, sehingga semakin kecil nilai Gap maka ketercapaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja layanan semakin tinggi. Kuesioner telah dirancang untuk memperoleh nilai Persepsi/Kenyataan dari pelanggan. Nilai Ekspektasi/Harapan/Kepentingan diasumsikan untuk semua pernyataan dari atribut mutu adalah sama, yaitu 4. Ini menunjukkan bahwa semua atribut mutu memiliki tingkat kepentingan yang sama dan berpengaruh terhadap kinerja FTUP.

Kuesioner dibuat menggunakan skala Likert dengan 4 kategori seperti yang ditunjukkan pada **Tabel 1** dengan Interpretasi hasil penilaian kepuasan pelanggan terhadap Layanan FTUP sesuai dengan **Tabel 2**, dan menjadi tolak ukur penilaian kinerja Layanan FTUP. Pengisian kuesioner dilakukan secara daring dengan menggunakan *google form*.

**Tabel 1. Skala Likert Kuesioner Evaluasi Kinerja FTUP**

Hasil Tingkat Pemilihan		Nilai
1	Sangat Puas / Sangat Setuju / Sangat Baik / Sangat Tinggi / Selalu /	4
2	Puas / Setuju / Baik / Tinggi	3
3	Tidak Puas / Tidak Setuju / Tidak Baik / Rendah / Jarang	2
4	Sangat tidak Puas / Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Baik / Tidak Pernah	1

**Tabel 2. Intepretasi Hasil Penilaian Kepuasan Mitra**

No.	Rentang Nilai	Keterangan Kategori	
1	$\geq 3,50$	Sangat baik	A
2	2,50 - 3,49	Baik	B
3	1,51 - 2,49	Cukup	C
4	$\leq 1,50$	Kurang	D

#### 4. HASIL YANG DIHARAPKAN

Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah untuk mengetahui kinerja FTUP oleh mitra dengan cara mengukur besarnya gap antara Ekspektasi dan Persepsi. Dengan mengetahui gap tersebut, maka

FTUP berkewajiban untuk memperkecil sejauh mungkin, karena tujuan institusi adalah berusaha untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Gap antara Ekspektasi/Harapan/Kepentingan dan Persepsi/Kenyataan perlu dianalisis dan kemudian dilakukan perumusan untuk tindakan perbaikan. Nilai gap ini juga dapat diwakili oleh kepuasan dari masing-masing atribut mutu yang bernilai rendah, karena nilai ekspektasi keseluruhan pernyataan (atribut mutu) adalah sama.

## 5. WAKTU PENGAMBILAN SAMPEL

Pengambilan sampel dilakukan dari tanggal 24 Januari 2021 sampai dengan 13 Mei 2021. Sampel yang digunakan merupakan mitra baik Industri maupun universitas yang melakukan kerjasama dengan FTUP baik dibidang Pendidikan, Penelitian, dan PkM.

## 6. PELAKSANAAN

Pelaksanaan penilaian kinerja FTUP oleh Mitra dipimpin oleh Ketua SJM bersama tim yang bertanggung jawab kepada Wadec I, Wadec II, dan Wadec III. Laporan hasil evaluasi disampaikan kepada Dekan dengan tembusan 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 yang digunakan untuk mengetahui prioritas perbaikan terhadap atribut mutu. Gap menunjukkan adanya jarak antara Ekspektasi dengan Persepsi. *Level of Performance* (Nilai Persepsi/Kenyataan) dapat juga dianggap sebagai tingkat kepuasan Mitra terhadap kinerja FTUP.

## 8. ANALISIS HASIL KUESIONER

### 8.1 Nilai Kepuasan Pelanggan

Pada bagian ini akan dikemukakan tentang hasil isian kuesioner yang menjelaskan pandangan Mitra FTUP tentang *Level of Performance* atau tingkat kepuasan dari 7 pernyataan mewakili 5 dimensi kualitas yang digunakan untuk menilai kinerja FTUP. Hasil pengukuran *Level of Performance* atau tingkat kepuasan Mitra terhadap Kinerja FTUP dapat dilihat pada **Tabel 3**.

**Tabel 3. Hasil Kuesioner Penilaian Kinerja FTUP Oleh Mitra**

No	Bidang Kerjasama	Nilai Kepuasan ( <i>Level of Performance</i> )
1	Pendidikan	3,26
2	Penelitian	4
3	PkM	3,14
Rata-rata Kepuasan		3,47

Rata-rata kepuasan Mitra terhadap kinerja FTUP adalah 3,47, nilai ini masuk ke dalam kategori “Baik”, dengan nilai kepuasan terendah berada pada bidang kerjasama PkM (Pengabdian Masyarakat). Dari masing-masing bidang kerjasama, diperoleh persentase Mitra yang menilai sangat memuaskan, memuaskan, dan cukup memuaskan dapat dilihat pada **Tabel 4**.

**Tabel 4. Persentase Penilaian Mitra Terhadap FTUP**

No	Bidang Kerjasama	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan
1	Pendidikan	46 %	34 %	20 %
2	Penelitian	100%	-	-
3	PkM	14%	86%	-

Hasil penilaian kinerja FTUP oleh Mitra pada Tabel 4 menunjukkan masih adanya Mitra yang menilai kinerja FTUP masuk dalam kategori cukup memuaskan. Persentase penilaian dengan kategori cukup memuaskan terjadi pada kerjasama di bidang Pendidikan. Hal ini menjadi catatan bagi FTUP

untuk melakukan perbaikan agar penilaian kinerja yang dilakukan oleh Mitra menjadi lebih baik. Prioritas perbaikan terhadap atribut mutu dari masing-masing bidang kerjasama dapat diketahui dengan melakukan analisis gap.

## 8.2 Analisis Gap

Analisis gap dilakukan berdasarkan selisih hasil antara nilai ekspektasi dan nilai persepsi. Pada penilaian kinerja FTUP oleh Mitra, selisih nilai ini diwakili dari nilai kepuasan (*level of performance*) yang paling rendah. Hal ini dilakukan karena nilai ekspektasi yang digunakan untuk semua atribut mutu adalah sama yaitu 4, sehingga gap antara ekspektasi dan persepsi ini diwakili oleh nilai kepuasan. Semakin rendah nilai kepuasan dari atribut mutu, maka atribut mutu itulah yang menjadi prioritas perbaikan. Nilai kepuasan masing-masing atribut dari masing-masing bidang kerjasama dapat dilihat pada **Tabel 5**, dan atribut mutu (pernyataan kuesioner) dapat dilihat pada **Tabel 6**.

**Tabel 5. Nilai Kepuasan Masing-Masing Atribut Mutu**

No	Bidang Kerjasama	Atribut Mutu						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Pendidikan	3,40	3,30	3,50	3,20	3,30	3,40	3,50
2	Penelitian	4	4	4	4	4	4	4
3	PkM	3	3	3,67	3	3	3	3,33

**Tabel 6. Atribut Mutu (Pernyataan Kuesioner)**

No	Atribut Mutu (Pernyataan Kuesioner)
1	Fakultas Teknik Universitas Pancasila (FTUP) merespon dengan baik usaha untuk menjalin/merintis kerjasama.
2	Proses pembuatan nota kesepahaman (MoU) dan perjanjian kerjasama (PKS) cepat dan sesuai harapan.
3	FTUP memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama sesuai yang diharapkan.
4	Jalinan kerjasama dengan FTUP memberikan manfaat bagi institusi.
5	Implementasi kerjasama sesuai dengan perjanjian kerjasama.
6	Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku.
7	Sumber daya manusia FTUP bekerja secara profesional dan sesuai dengan keahlian yang diharapkan.

Hasil dari Tabel 5 menunjukkan atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan pada masing-masing bidang kerjasama yang dapat dilihat pada **Tabel 7**.

**Tabel 7. Prioritas Perbaikan**

Bidang Kerjasama	Prioritas Perbaikan
Pendidikan	Jalinan kerjasama dengan FTUP memberikan manfaat bagi institusi.
PkM	Fakultas Teknik Universitas Pancasila (FTUP) merespon dengan baik usaha untuk menjalin/merintis kerjasama.
	Proses pembuatan nota kesepahaman (MoU) dan perjanjian kerjasama (PKS) cepat dan sesuai harapan.
	Jalinan kerjasama dengan FTUP memberikan manfaat bagi institusi.
	Implementasi kerjasama sesuai dengan perjanjian kerjasama.
	Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku.

Prioritas perbaikan dari masing-masing bidang kerjasama yang tertulis pada Tabel 7, menjadi acuan untuk perbaikan dalam melaksanakan kerjasama dengan Mitra. Perbaikan atribut mutu ini diharapkan

dapat meningkatkan kepuasan mitra terhadap kinerja FTUP, dan kelangsungan kerjasama dapat berjalan dengan baik.

## **9. KESIMPULAN**

Hasil kepuasan Mitra terhadap kinerja FTUP dan semua uraian analisis yang sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Nilai kepuasan Mitra terhadap kinerja FTUP dilihat dari masing-masing bidang kerjasama adalah 3,26 (Pendidikan), 4 (penelitian), dan 3,14 (PkM), dengan rata-rata kepuasan secara keseluruhannya adalah 3,47 (Baik).
- 2) Atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan dari masing-masing bidang kerjasama adalah Jaringan kerjasama dengan FTUP memberikan manfaat bagi institusi (untuk bidang pendidikan), dan bidang PkM diantaranya adalah Fakultas Teknik Universitas Pancasila (FTUP) merespon dengan baik usaha untuk menjalin/merintis kerjasama, proses pembuatan nota kesepahaman (MoU) dan perjanjian kerjasama (PKS) cepat dan sesuai harapan, jaringan kerjasama dengan FTUP memberikan manfaat bagi institusi, implementasi kerjasama sesuai dengan perjanjian kerjasama, pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku.