



**UNIVERSITAS PANCASILA
FAKULTAS TEKNIK**



**LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN
PENGUKURAN KINERJA
LAYANAN KEMAHASISWAAN FTUP
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 mahasiswa FTUP, maka institusi berkewajiban melakukan evaluasi terhadap kinerja layanan kemahasiswaan FTUP. Oleh karena itu pada Tahun Akademik 2020/2021, FTUP kembali melakukan pengukuran evaluasi FTUP terhadap mahasiswa FTUP.

Evaluasi ini dilaksanakan untuk mengetahui seberapa jauh mutu kinerja layanan kemahasiswaan 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, 10 Desember 2021
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	2
4. Hasil yang Diharapkan.....	3
5. Waktu Pengambilan Sampel.....	3
6. Pelaksanaan	4
7. Hasil Kuesioner	4
8. Analisis Hasil Kuesioner	4
8.1. Analisis Gap.....	6
9. Kesimpulan	9

KUALITAS PELAYANAN KEMAHASISWAAN
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA
TAHUN AKADEMIK 2020/2021

1. PENDAHULUAN

Fakultas Teknik Universitas Pancasila (FTUP), sebagai institusi pendidikan di tingkat perguruan tinggi, berkewajiban menjalankan program pendidikan yang menyediakan kompetensi keahlian bagi mahasiswanya. Mahasiswa adalah pelanggan bagi FTUP, dan institusi wajib memberi perhatian penuh terhadap kepentingan mahasiswa. Untuk menghasilkan mahasiswa yang unggul, FTUP percaya bahwa kesuksesan mahasiswa tidak hanya dilihat dari capaian akademiknya saja, sehingga FTUP berkomitmen untuk memberikan layanan kemahasiswaan terbaik agar lulusan FTUP menjadi lulusan yang handal dan berkualitas.

Layanan mahasiswa secara umum bertujuan untuk memberikan informasi bagi mahasiswa dalam mendapatkan fasilitas di lingkungan FTUP baik akademik maupun nonakademik. Layanan kemahasiswaan yang diberikan FTUP mencakup Layanan Penalaran, Minat & Bakat, Layanan Kesejahteraan yang berkaitan dengan bimbingan & konseling atas permasalahan yang dihadapi mahasiswa, layanan beasiswa dengan memberikan informasi jenis-jenis beasiswa dan syarat pengajuannya, layanan kesehatan bagi mahasiswa FTUP yang berada di lingkungan Universitas Pancasia, serta Layanan Bimbingan Karir & Kewirausahaan dengan meningkatkan softskill mahasiswa sebagai bekal didunia kerja.

Dalam rangka perbaikan-berkesinambungan (*continuous improvement*) terkait kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan FTUP, maka institusi berkewajiban melakukan evaluasi terhadap hal yang telah dicapai sesuai dengan pelaksanaan program institusi. Oleh karena itu pada akhir tahun akademik 2020/2021 FTUP melakukan evaluasi terhadap layanan kemahasiswaan yang telah diberikan kepada mahasiswa, dimana penyebaran kuesioner dilakukan pada semester gasal tahun akademik 2021/2022.

Evaluasi kualitas pelayanan pendidikan ini dilakukan pada 9 Program studi yang ada di FTUP, yaitu Program Studi S1 Arsitektur, S1 Teknik Sipil, S1 Teknik Mesin, S1 Teknik Industri, S1 Teknik Informatika, S1 Teknik Elektro, Magister Teknik Mesin, D3 Teknik Mesin, dan D3 Teknik Elektro.

2. TUJUAN

Tujuan dari kegiatan ini adalah mengetahui kinerja Layanan Kemahasiswaan 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 layanan kemahasiswaan. Institusi perlu mengetahui apa yang menjadi **Ekspektasi/Harapan** (*expectation*-harapan) mahasiswa dan bagaimana **Persepsi/Kenyataan** (*perception*-pendapat/pandangan) mahasiswa terhadap kinerja institusi. Terjadinya gap antara

ekspektasi/harapan dengan persepsi/kenyataan merupakan hal yang mungkin terjadi. Kondisi ini menunjukkan adanya peluang perbaikan sistem sehingga prinsip perbaikan berkelanjutan dapat berjalan secara berkesinambungan.

3. METODE

Metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan (mahasiswa FTUP) terhadap layanan kemahasiswaan adalah *Service Quality*. Metode ini menilai gap Ekspektasi/Harapan-Persepsi/Kenyataan mahasiswa dalam lima dimensi yakni dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Tangible merupakan penilaian terhadap, ketersediaan layanan bimbingan & konseling, beasiswa, kesehatan, serta bimbingan karir dan kewirausahaan.

Reliability merupakan penilaian terhadap kemudahan prosedur kegiatan kemahasiswaan, kesesuaian penanganan bimbingan & konseling terhadap permasalahan mahasiswa serta kesesuaian layanan kesehatan.

Responsiveness merupakan penilaian terhadap kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa, dan implementasi layanan beasiswa, bimbingan karir serta kewirausahaan.

Assurance merupakan penilaian terhadap kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa, informasi terkait bursa kerja, serta transparansi proses seleksi beasiswa.

Empathy merupakan penilaian terhadap implementasi layanan bimbingan & konseling, dan layanan kesehatan.

Pernyataan yang didasari pada 5 dimensi kualitas diatas, kemudian dikelompokkan kedalam 3 jenis layanan yang ada di Layanan Kemahasiswaan, yaitu Layanan Penalaran, minat & Bakat, Layanan Kesejahteraan (bimbingan & konseling, beasiswa dan kesehatan, dan Layanan Bimbingan Karir & Kewirausahaan.

Jumlah mahasiswa FTUP saat ini ± 1.788 mahasiswa. Berdasarkan jumlah populasi yang diketahui ini dengan tingkat ketelitian 5%, maka jumlah sampel yang diambil sebanyak ± 327 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

Dalam pelaksanaannya jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 1.534 mahasiswa yang terdiri dari Program Studi S1 Arsitektur 304, S1 Teknik Sipil 345, S1 Teknik Mesin 205, S1 Teknik Industri 229, S1 Teknik Informatika 264, S1 Teknik Elektro 91, D3 Teknik Elektro 7, D3 Teknik Mesin 33, dan Magister Teknik Mesin 56 mahasiswa.

Metode *Service Quality* ini bertujuan untuk mendeteksi pendapat mahasiswa mengenai tingkat KEPENTINGAN dan KENYATAAN dari kelima dimensi tersebut di atas dengan melalui pengisian kuesioner dimana terdapat 15 pernyataan yang mewakili kelima dimensi tersebut yang kemudian

dikelompokkan sesuai dengan kelompok layanan yang diberikan institusi. Selisih nilai menunjukkan gap dan gap yang makin kecil merupakan indikator akan tercapainya kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Kuesioner telah dirancang untuk memperoleh Persepsi/Kenyataan pelanggan dengan nilai Ekspektasi/Harapan untuk setiap butir pernyataan adalah 4.

Kuesioner dibuat menggunakan skala Likert dengan 4 kategori seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1. Pemilihan 4 kategori ini berdasarkan hasil kesepakatan untuk mempermudah mahasiswa dalam pengisian kuesioner.

Tabel 1. Skala Likert Kuesioner Kepuasan Layanan Kemahasiswaan

No	Keterangan	Nilai
1	Sangat Memuaskan	4
2	Memuaskan	3
3	Cukup Memuaskan	2
4	Kurang Memuaskan	1

Interpretasi hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan sesuai dengan **Tabel 2**, menjadi tolak ukur penilaian kinerja Layanan Kemahasiswaan FTUP.

Tabel 2. Intepretasi Hasil Penilaian Kepuasan Mahasiswa

No	Rentang Nilai	Keterangan	Kategori
1	3,5 – 4	Sangat baik	A
2	3,05 – 3,45	Baik	B
3	2 – 3	Cukup baik	C
4	< 2	Kurang baik	D

4. HASIL YANG DIHARAPKAN

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

Gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan mahasiswa terhadap semua unsur kelima dimensi tersebut perlu dianalisis dan kemudian dilakukan perumusan tindakan perbaikan.

5. WAKTU PENGAMBILAN SAMPEL

Pengambilan sampel Kualitas Pelayanan Pendidikan dilakukan selama 10 hari kerja, yaitu pada tanggal 15 sampai dengan 29 November 2021 dan dikarenakan keterbatasan waktu uji coba sampel untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner tidak dilakukan. Jadi diasumsikan bahwa kuesioner yang digunakan sudah cukup **valid** dan **reliable**. Selain itu, kuesioner ini tidak dilengkapi dengan poin penilaian Ekspektasi/Harapan, sehingga semua pernyataan yang mewakili kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan mempunyai nilai Ekspektasi/Harapan yang sama yaitu 4.

6. PELAKSANAAN

Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Pendidikan ini dipimpin oleh Ketua SJM bersama tim yang bertanggung jawab kepada Wadep I. Laporan Kualitas Pelayanan Pendidikan 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 dengan Persepsi/Kenyataan. Gap menunjukkan adanya jarak antara Ekspektasi/Harapan dalam hal ini nilai Ekspektasi/Harapan dari ke-15 pernyataan pada kuesioner ini memiliki nilai yang sama, yaitu 4 dengan Persepsi/Kenyataan yang terdapat pada dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*; yang kemudian dikelompokkan kedalam 3 jenis layanan. Nilai Persepsi/Kenyataan dapat juga dianggap sebagai tingkat kepuasan mahasiswa terkait Layanan Kemahasiswaan di institusi.

8. ANALISIS HASIL KUESIONER

Pada bagian ini akan dikemukakan tentang hasil isian kuesioner yang menjelaskan pandangan mahasiswa FTUP tentang *Level of Performance* atau tingkat kepuasan dari tiga kelompok Layanan Kemahasiswaan dan analisis gap yang digunakan untuk mengetahui jarak antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan.

Hasil pengukuran *Level of Performance* atau tingkat kepuasan dari 1534 responden dalam hal ini adalah Mahasiswa FTUP yang masih aktif terhadap tiga kelompok Layanan Kemahasiswaan dapat dilihat pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Hasil Kuesioner Persepsi Mahasiswa Tahun 2020/2021

No urut	Kelompok Layanan	1534 mhs Rata-rata
1	Layanan Penalaran, Minat & Bakat	3.84
2	Layanan Kesejahteraan (bimbingan & konseling, beasiswa dan kesehatan).	3,84
3	Layanan Bimbingan Karir & Kewirausahaan	3,84

Sumber : Lampiran 1.

Mahasiswa FTUP berpendapat bahwa Layanan Penalaran, Minat & Bakat, Layanan Kesejahteraan, dan Layanan Bimbingan Karir & Kewirausahaan memiliki nilai kepuasan yang sama yaitu 3,84. Nilai ini berada diatas standar mutu kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan yang telah ditetapkan oleh institusi yaitu $\geq 3,5$. Nilai 3,84 menunjukkan kinerja Layanan Kemahasiswaan terhadap mahasiswa adalah sangat baik. Analisis ini juga dilakukan untuk melihat kinerja Layanan Kemahasiswaan jika ditinjau dari masing-masing program studi. Adapun Kinerja Layanan Kemahasiswaan dari masing-masing program studi ditampilkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Penilaian Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Program Studi

No	Program Studi	Layanan Penalaran, Minat&Bakat	Layanan Kesejahteraan (bimbingan&konseling, beasiswa dan kesehatan)	Layanan Bimbingan Karir&Kewirausahaan
1	S1 - Arsitektur	3,84	3,84	3,84
2	S1 – Teknik Mesin	3,79	3,80	3,80
3	S1 – Teknik Sipil	3,83	3,83	3,83
4	S1 – Teknik Elektro	3,84	3,89	3,89
5	S1 – Teknik Industri	3,91	3,94	3,94
6	S1 – Teknk Informatika	3,84	3,79	3,79
7	D3 – Teknik Mesin	3,82	3,82	3,82
8	D3 – Teknik Elektro	3,95	3,95	3,95
9	Magister Teknik Mesin	3,83	3,82	3,87

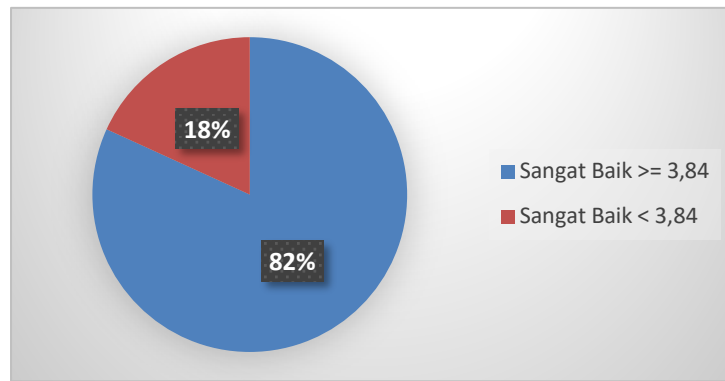
Nilai kepuasan mahasiswa masing-masing Program Studi terhadap Layanan Kemahasiswaan berada diatas standar yang telah ditetapkan institusi yaitu 3,5, sehingga kinerja Layanan Kemahasiswaan berada pada rentang nilai 3,5 sampai 4 dengan kategori A atau sangat baik. Nilai rata-rata kepuasan mahasiswa masing-masing Program Studi jika dibandingkan dengan rata-rata kepuasan seluruh mahasiswa FTUP, diketahui ada 4 Program Studi dengan rata-rata kepuasan mahasiswa dibawah rata-rata kepuasan seluruh mahasiswa FTUP, yaitu Program Studi S1 Teknik Mesin, S1 Teknik Sipil, S1 Teknik Informatika, dan D3 Teknik Mesin. Keempat program studi dengan rata-rata nilai kepuasan pelanggan berada dibawah rata-rata kepuasan seluruh mahasiswa FTUP ($< 3,84$), akan dianalisis lebih lanjut kelompok Layanan Kemahasiswaan dengan nilai Gap paling besar.

Selain menilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan di masing-masing program studi, laporan ini juga menganalisis jumlah persentase rata-rata kepuasan per mahasiswa yang menjadi responden (1534 mahasiswa) terhadap kinerja Layanan Kemahasiswaan. Hasil pengukuran kepuasan masing-masing mahasiswa diperoleh bahwa 85% mahasiswa menilai kinerja Layanan Kemahasiswaan Sangat Baik dengan rata-rata kepuasan berada di atas standar institusi ($\geq 3,5$), 14% mahasiswa menilai kinerja Layanan Kemahasiswaan adalah Baik, dan 1 % mahasiswa menilai Cukup Baik. hal ini dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Persentase Penilaian Kinerja Layanan Kemahasiswaan

No	Kategori	Keterangan	Jumlah Mahasiswa	Persentase
1	A	Sangat Baik	1303	85
2	B	Baik	217	14
3	C	Cukup Baik	14	1

Kondisi penilaian kepuasan mahasiswa FTUP sangat baik dibagi kembali menjadi dua kategori, yaitu kepuasan mahasiswa FTUP dengan rata-rata nilai lebih besar sama dengan 3,84 ($\geq 3,84$) dan kepuasan mahasiswa FTUP dengan rata-rata nilai dibawah 3,84 dan lebih besar sama dengan 3,5 ($3,84 > \text{Kepuasan Pelanggan} \geq 3,5$). Persentase penilaian kedua kategori sangat baik ini dihitung berdasarkan jumlah keseluruhan mahasiswa FTUP yang rata-rata nilai kepuasannya masuk kategori sangat baik, yaitu sejumlah 1303 mahasiswa. Dari 1303 mahasiswa dengan rata-rata kepuasannya masuk kategori sangat baik, mayoritas nilai kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan lebih besar sama dengan 3,84. Ini menunjukkan kinerja Layanan Kemahasiswaan telah melampaui standar kepuasan yang telah ditetapkan institusi. Persentase rata-rata kepuasan mahasiswa dalam kategori Sangat Baik dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Persentase Kepuasan Mahasiswa Kategori Sangat Baik

8.1 Analisis Gap

Analisis Gap digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara nilai Persepsi/Kenyataan terhadap nilai Ekspektasi/Harapan, 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/Harapan yaitu 4. Nilai Gap antara Ekspektasi/Harapan dengan Persepsi/Kenyataan dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan Mahasiswa FTUP

Variabel Pengukuran	No	Pernyataan Kuesioner	E	P	Gap
			AV	AV	
Layanan Penalaran, Minat&Bakat	1	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa	4	3,83	-0,17
	2	Kemudahan prosedur kegiatan kemahasiswaan.	4	3,85	-0,15
	3	Kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa.	4	3,85	-0,15
Layanan Kesejahteraan (bimbingan&konseling, beasiswa dan kesehatan)	4	Ketersediaan layanan bimbingan dan konseling.	4	3,85	-0,15
	5	Kesesuaian penanganan layanan bimbingan dan konseling dengan permasalahan anda.	4	3,85	-0,15
	6	Implementasi layanan bimbingan dan konseling yang ada di fakultas.	4	3,85	-0,15
	7	Ketersediaan layanan beasiswa.	4	3,83	-0,17
	8	Seleksi beasiswa yang dilakukan secara transparan.	4	3,83	-0,17
	9	Implementasi layanan beasiswa yang ada di fakultas.	4	3,82	-0,18
	10	Ketersediaan layanan kesehatan di institusi.	4	3,85	-0,15
	11	Kesesuaian penanganan layanan kesehatan dengan keluhan anda.	4	3,85	-0,15
	12	Implementasi layanan kesehatan yang ada.	4	3,85	-0,15
Layanan Bimbingan Karir&Kewirausahaan	13	Ketersediaan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan.	4	3,85	-0,15
	14	Kejelasan informasi terkait informasi kerja/bursa kerja.	4	3,85	-0,15
	15	Implementasi layanan bimbingan karir dan kewirausahaan yang ada.	4	3,83	-0,17

Berdasarkan hasil analisis Gap, kinerja Layanan Kemahasiswaan yang perlu ditingkatkan terlebih dahulu adalah kinerja yang memiliki nilai Gap paling besar yaitu bagaimana implementasi layanan beasiswa yang ada di Fakultas. Tabel 7 menunjukkan urutan prioritas perbaikan berdasarkan hasil Gap terbesar.

Tabel 7. Prioritas Perbaikan Layanan Kemahasiswaan

Keterangan	Prioritas
Implementasi layanan beasiswa	1
Kejelasan informasi pengembangan minat & bakat	2
Ketersediaan layanan beasiswa	2
Seleksi beasiswa	2
Implementasi layanan bimbingan karir	2
Prosedur kegiatan mahasiswa	3
Persetujuan kegiatan mahasiswa	3
Ketersediaan layanan bimbingan & konseling	3
Kesesuaian penanganan bimbingan & konseling	3
Implementasi layanan bimbingan & konseling	3
Ketersediaan layanan kesehatan	3
Kesesuaian layanan kesehatan	3
Implementasi layanan kesehatan	3
Ketersediaan layanan bimbingan karir & kewirausahaan	3
Kejelasan informasi bursa kerja	3

Analisis Gap juga dilakukan untuk 4 Program Studi dengan rata-rata kepuasan berada dibawah kepuasan total. Analisis Gap masing-masing prodi dapat dilihat pada Tabel 8,9,10, dan 11.

Tabel 8. Prioritas Perbaikan Layanan Kemahasiswaan dari Program Studi S1 Teknik Mesin

No.	Pernyataan Kuesioner	E	P	Gap	Urutan Prioritas
		AV	AV		
1	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa	4	3,79	-0,21	1
2	Kemudahan prosedur kegiatan kemahasiswaan.	4	3,80	-0,20	2
3	Kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa.	4	3,80	-0,20	2
4	Ketersediaan layanan bimbingan dan konseling.	4	3,80	-0,20	2
5	Kesesuaian penanganan layanan bimbingan dan konseling dengan permasalahan anda.	4	3,80	-0,20	2
6	Implementasi layanan bimbingan dan konseling yang ada di fakultas.	4	3,80	-0,20	2
7	Ketersediaan layanan beasiswa.	4	3,79	-0,21	1
8	Seleksi beasiswa yang dilakukan secara transparan.	4	3,79	-0,21	1
9	Implementasi layanan beasiswa yang ada di fakultas.	4	3,79	-0,21	1
10	Ketersediaan layanan kesehatan di institusi.	4	3,80	-0,20	2
11	Kesesuaian penanganan layanan kesehatan dengan keluhan anda.	4	3,80	-0,20	2
12	Implementasi layanan kesehatan yang ada.	4	3,80	-0,20	2
13	Ketersediaan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan.	4	3,80	-0,20	2
14	Kejelasan informasi terkait informasi kerja/bursa kerja.	4	3,80	-0,20	2
15	Implementasi layanan bimbingan karir dan kewirausahaan yang ada.	4	3,79	-0,21	1

Tabel 9. Prioritas Perbaikan Layanan Kemahasiswaan dari Program Studi S1 Teknik Sipil

No.	Pernyataan Kuesioner	E	P	Gap	Urutan Prioritas
		AV	AV		
1	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa	4	3,83	-0,17	1
2	Kemudahan prosedur kegiatan kemahasiswaan.	4	3,83	-0,17	1
3	Kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa.	4	3,83	-0,17	1
4	Ketersediaan layanan bimbingan dan konseling.	4	3,83	-0,17	1
5	Kesesuaian penanganan layanan bimbingan dan konseling dengan permasalahan anda.	4	3,83	-0,17	1
6	Implementasi layanan bimbingan dan konseling yang ada di fakultas.	4	3,83	-0,17	1
7	Ketersediaan layanan beasiswa.	4	3,83	-0,17	1
8	Seleksi beasiswa yang dilakukan secara transparan.	4	3,83	-0,17	1
9	Implementasi layanan beasiswa yang ada di fakultas.	4	3,83	-0,17	1
10	Ketersediaan layanan kesehatan di institusi.	4	3,83	-0,17	1
11	Kesesuaian penanganan layanan kesehatan dengan keluhan anda.	4	3,83	-0,17	1
12	Implementasi layanan kesehatan yang ada.	4	3,83	-0,17	1
13	Ketersediaan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan.	4	3,83	-0,17	1
14	Kejelasan informasi terkait informasi kerja/bursa kerja.	4	3,83	-0,17	1
15	Implementasi layanan bimbingan karir dan kewirausahaan yang ada.	4	3,83	-0,17	1

Tabel 10. Prioritas Perbaikan Layanan Kemahasiswaan dari Program Studi S1 Teknik Informatika

No	Pernyataan Kuesioner	E	P	Gap	Urutan Prioritas
		AV	AV		
1	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa	4	3,84	-0,16	2
2	Kemudahan prosedur kegiatan kemahasiswaan.	4	3,79	-0,21	1
3	Kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa.	4	3,79	-0,21	1
4	Ketersediaan layanan bimbingan dan konseling.	4	3,79	-0,21	1
5	Kesesuaian penanganan layanan bimbingan dan konseling dengan permasalahan anda.	4	3,79	-0,21	1
6	Implementasi layanan bimbingan dan konseling yang ada di fakultas.	4	3,79	-0,21	1
7	Ketersediaan layanan beasiswa.	4	3,84	-0,16	2
8	Seleksi beasiswa yang dilakukan secara transparan.	4	3,84	-0,16	2
9	Implementasi layanan beasiswa yang ada di fakultas.	4	3,84	-0,16	2
10	Ketersediaan layanan kesehatan di institusi.	4	3,79	-0,21	1
11	Kesesuaian penanganan layanan kesehatan dengan keluhan anda.	4	3,79	-0,21	1
12	Implementasi layanan kesehatan yang ada.	4	3,79	-0,21	1
13	Ketersediaan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan.	4	3,79	-0,21	1
14	Kejelasan informasi terkait informasi kerja/bursa kerja.	4	3,79	-0,21	1
15	Implementasi layanan bimbingan karir dan kewirausahaan yang ada.	4	3,84	-0,16	2

Tabel 11. Prioritas Perbaikan Layanan Kemahasiswaan dari Program Studi D3 Teknik Mesin

No.	Pernyataan Kuesioner	E	P	Gap	Urutan Prioritas
		AV	AV		
1	Kejelasan informasi yang diperoleh untuk mengikuti kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa	4	3,82	-0,18	1
2	Kemudahan prosedur kegiatan kemahasiswaan.	4	3,82	-0,18	1
3	Kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa.	4	3,82	-0,18	1
4	Ketersediaan layanan bimbingan dan konseling.	4	3,82	-0,18	1
5	Kesesuaian penanganan layanan bimbingan dan konseling dengan permasalahan anda.	4	3,82	-0,18	1
6	Implementasi layanan bimbingan dan konseling yang ada di fakultas.	4	3,82	-0,18	1
7	Ketersediaan layanan beasiswa.	4	3,82	-0,18	1
8	Seleksi beasiswa yang dilakukan secara transparan.	4	3,82	-0,18	1
9	Implementasi layanan beasiswa yang ada di fakultas.	4	3,82	-0,18	1
10	Ketersediaan layanan kesehatan di institusi.	4	3,82	-0,18	1
11	Kesesuaian penanganan layanan kesehatan dengan keluhan anda.	4	3,82	-0,18	1
12	Implementasi layanan kesehatan yang ada.	4	3,82	-0,18	1
13	Ketersediaan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan.	4	3,82	-0,18	1
14	Kejelasan informasi terkait informasi kerja/bursa kerja.	4	3,82	-0,18	1
15	Implementasi layanan bimbingan karir dan kewirausahaan yang ada.	4	3,82	-0,18	1

9. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur mahasiswa dengan jumlah responden sebanyak 1534 mahasiswa dan semua uraian analisis yang sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Rata-rata kepuasan mahasiswa FTUP terhadap Layanan Kemahasiswaan adalah 3,84 dan sudah berada diatas standar yang telah ditetapkan FTUP yaitu 3,5. Nilai rata-rata ini menunjukkan kinerja Layanan Kemahasiswaan masuk kedalam kategori A atau Sangat Baik.
- 2) Terdapat 4 Program Studi dengan nilai rata-rata kepuasan mahasiswa berada dibawah 3,84, yaitu S1 Teknik Mesin, S1 Teknik Sipil, S1 Teknik Informatika dan D3 Teknik Mesin.
- 3) Persentase nilai kepuasan mahasiswa FTUP terhadap Layanan Kemahasiswaan, yaitu 85% masuk kategori A atau Sangat Baik, dimana 80% nilai kepuasannya lebih besar sama dengan 3,84, 14% masuk kategori B atau Baik, dan 1% masuk kategori C atau Cukup Baik.
- 4) Prioritas perbaikan Layanan Kemahasiswaan berdasarkan hasil analisis Gap adalah implementasi layanan beasiswa, Kejelasan informasi pengembangan minat & bakat, Ketersediaan layanan beasiswa, seleksi beasiswa dan Implementasi layanan bimbingan karir.