



**UNIVERSITAS PANCASILA
FAKULTAS TEKNIK**



**LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN
PENGUKURAN KINERJA
PELAYANAN FTUP OLEH PEGAWAI
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 kembali melakukan pengukuran evaluasi FTUP terhadap pegawai FTUP.

Evaluasi ini dilaksanakan untuk mengetahui seberapa jauh mutu kinerja pelayanan FTUP terhadap pegawai tetap 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, 4 Januari 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	2
3. Metode	2
4. Hasil yang Diharapkan.....	3
5. Waktu Pengambilan Sampel.....	4
6. Pelaksanaan	4
7. Hasil Kuesioner	4
8. Analisis Hasil Kuesioner	4
8.1. Nilai Kepuasan Pelanggan ..	4
8.2. Analisis GAP ..	8
8.3. Analisis <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> ..	15
8.4. Saran dan Masukan ..	17
9. Kesimpulan	18

KUALITAS PELAYANAN
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.

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 Tenaga Pendidik (Dosen) dan Tenaga Kependidikan (Tendik) FTUP, maka institusi berkewajiban melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh FTUP. Oleh karena itu pada tahun akademik 2020 - 2021, FTUP kembali akan melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan FTUP yang dirasakan oleh Dosen dan Tendik. 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 Dosen dan Tendik sebagai pelanggan dari 9 (sembilan) program Studi yang ada di lingkungan FTUP dan unit kerja fakultas, yaitu Program Studi Arsitektur, Teknik Sipil, Teknik Mesin, Teknik Industri, Teknik Informatika dan Teknik elektro, Magister Teknik

Mesin, dan Unit Kerja Fakultas. Evaluasi kinerja pelayanan FTUP dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada semua Dosen dan Tendik FTUP dengan status tetap pada semester gasal tahun akademik 2021 - 2022.

2. TUJUAN

Tujuan dari kegiatan ini adalah mengetahui kinerja Pelayanan FTUP yang diukur berdasarkan hasil kepuasan pelanggan dalam hal ini pelanggan adalah Dosen dan Tendik. Hasil dari penelitian ini akan memberikan rekomendasi bagi institusi untuk membuat perencanaan dan tindakan perbaikan yang diperlukan guna mencapai kepuasan pelanggan.

Evaluasi yang akan diselenggarakan ini merupakan evaluasi terhadap kondisi dan kinerja institusi. Institusi perlu mengetahui apa yang menjadi **Ekspektasi/Harapan/Kepentingan** (*expectation*) pelanggan dan bagaimana **Persepsi/Kenyataan** (*perception*) terhadap kinerja institusi. Terjadinya gap antara ekspektasi/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.

Penilaian kinerja Layanan FTUP dilakukan sesuai dengan 5 dimensi kualitas yang digunakan pada metode *Servqual*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

3. METODE

Metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan (Dosen dan Tendik dilingkungan FTUP) terhadap layanan FTUP adalah *Service Quality*. Metode ini menilai gap antara Ekspektasi/Harapan/Kepentingan dengan Persepsi/Kenyataan mahasiswa 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 institusi dalam memberikan layanannya kepada pelanggan. Dimensi tangibles ini merupakan pelayanan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pelanggan dan biasanya dalam bentuk penampilan fasilitas fisik, peralatan dan personel.
- 2) *Reliability* adalah kemampuan institusi dalam memberikan layanan yang dijanjikan dan dapat diandalkan serta akurat dalam waktu tertentu.
- 3) *Responsiveness* adalah bagaimana institusi memberikan layanan yang responsif (cepat) terhadap keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dimensi ini disebut juga sebagai tanggung jawab dari institusi terhadap pelanggannya.
- 4) *Assurance* adalah kemampuan institusi yang dinilai berdasarkan pengetahuan, cara penyampaian, kesopanan terhadap pelanggan, dan kepercayaan diri yang ditunjukkan oleh institusi tersebut.
- 5) *Emphaty* adalah kemampuan institusi untuk memberikan perhatian dan perduli terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pelanggannya.

Pernyataan pada kuesioner Layanan FTUP terhadap Dosen dan Tendik didasari pada lima dimensi kualitas dan disusun menjadi 25 pernyataan. Masing-masing dimensi kualitas

terdiri dari 5 atribut pernyataan yang diharapkan dapat mewakili dimensi kualitas tersebut. Metode *Service Quality* bertujuan untuk mendeteksi pendapat Dosen dan Tendik mengenai tingkat KEPENTINGAN dan KENYATAAN melalui pengisian kuesioner. Selisih nilai Ekspektasi/Harapan/Keperluan 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 Ekspektasi/Harapan/Keperluan dan Persepsi/Kenyataan dari pelanggan (Dosen dan Tendik).

Kuesioner dibuat menggunakan skala Likert dengan 5 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.

Tabel 1. Skala Likert Kuesioner Kepuasan Layanan FTUP

No	Keterangan	Nilai
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Cukup Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Tabel 2. Interpretasi Hasil Penilaian Kepuasan Mahasiswa

No	Rentang Nilai	Keterangan	Kategori
1	> 4,25	Sangat baik	A
2	3,46 - 4,25	Baik	B
3	2,66 - 3,45	Cukup baik	C
4	1,85 - 2,65	Kurang baik	D
5	< 1,85	Sangat kurang	E

Kuesioner disebarikan secara daring dengan menggunakan format *google form*. Hasil pengisian kuesioner diperoleh informasi jumlah Dosen dan Tendik yang sudah melakukan pengisian kuesioner, yaitu 82 Dosen dan 38 Tendik. Sebaran Dosen yang telah mengisi kuesioner terdiri dari Program Studi S1 Arsitektur 17, S1 Teknik Sipil 13, S1 Teknik Mesin 15, S1 Teknik Industri 8, S1 Teknik Informatika 5, S1 Teknik Elektro 4, D3 Teknik Elektro 6, D3 Teknik Mesin 4, dan Magister Teknik Mesin 10 Dosen. Banyaknya jumlah Dosen yang telah melakukan pengisian kuesioner jika dibandingkan dengan jumlah populasi dan menggunakan tingkat keyakinan 95% masih belum mencapai standar sampel, tetapi jika menggunakan tingkat keyakinan 90% maka jumlah Dosen yang sudah mengisi kuesioner masuk kedalam standar sampel. Oleh karena itu jumlah Dosen dan Tendik yang akan diukur kepuasannya sebanyak 82 Dosen dan 38 Tendik. Jumlah Dosen tetap FTUP saat ini ± 123 Dosen, sehingga dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, maka jumlah sampel yang diambil sebanyak ± 94 Dosen, dan jika menggunakan tingkat keyakinan 90%, maka jumlah sampel yang diambil sebanyak ± 55 Dosen. Untuk tenaga kependidikan (Tendik) jumlah sampel yang diambil dengan menggunakan tingkat keyakinan 95% adalah ± 38 Tendik. Adapun 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

4. HASIL YANG DIHARAPKAN

Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan Dosen dan Tendik terhadap layanan FTUP dengan cara mengukur besarnya gap antara Ekspektasi dan Persepsi. Dengan mengetahui gap tersebut, maka institusi berkewajiban untuk memperkecil sejauh mungkin, karena tujuan institusi adalah berusaha untuk memenuhi kepuasan pelanggan (Dosen dan Tendik). Gap antara Ekspektasi/Harapan/Kepentingan dan Persepsi/Kenyataan perlu dianalisis dan kemudian dilakukan perumusan untuk tindakan perbaikan.

5. WAKTU PENGAMBILAN SAMPEL

Pengambilan sampel dilakukan selama 5 hari kerja, yaitu pada tanggal 13 sampai dengan 17 Desember 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*.

6. PELAKSANAAN

Pelaksanaan Kualitas Pelayanan FTUP ini 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 Satuan Jaminan Mutu (SJM).

7. HASIL KUESIONER

Bagian penting yang dihasilkan dari kuesioner ini yakni *Level of Importance* (LoI), *Level of Performance* (LoP), dan GAP antara Ekspektasi/Harapan/Kepentingan dengan Persepsi/Kenyataan. Gap menunjukkan adanya jarak antara Ekspektasi dengan Persepsi. *Level of Performance* (Nilai Persepsi/Kenyataan) dapat juga dianggap sebagai tingkat kepuasan Dosen dan Tendik terkait Layanan FTUP.

8. ANALISIS HASIL KUESIONER

8.1 Nilai Kepuasan Pelanggan

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

Hasil pengukuran *Level of Importance* atau tingkat kepentingan dan *Level of Performance* atau tingkat kepuasan dari 82 dan 38 responden dalam hal ini adalah Dosen dan tenaga kependidikan FTUP terhadap lima dimensi kualitas Layanan FTUP dapat dilihat pada **Tabel 3**, dan **Tabel 4**. Tabel 3 dan Tabel 4 juga menunjukkan nilai persepsi hasil pengukuran pada tahun akademik sebelumnya (Tahun akademik 2017/2018)

Tabel 3. Hasil Kuesioner Ekspektasi dan Persepsi Dosen

No urut	Dimensi Kualitas	Ekspektasi Rata-rata	Persepsi Rata-rata	Persepsi TA 2017/2018
1	<i>Tangibles</i>	4,21	3,67	3,148
2	<i>Reliability</i>	4,33	3,79	3,415
3	<i>Responsiveness</i>	4,27	3,68	2,957
4	<i>Assurance</i>	4,25	3,82	3,160
5	<i>Emphaty</i>	4,28	3,88	3,172

Tabel 4. Hasil Kuesioner Ekspektasi dan Persepsi Tendik

No urut	Dimensi Kualitas	Ekspektasi Rata-rata	Persepsi Rata-rata	Persepsi TA 2017/2018
1	<i>Tangibles</i>	4,29	3,71	3,539
2	<i>Reliability</i>	4,36	3,78	3,661
3	<i>Responsiveness</i>	4,32	3,69	3,200
4	<i>Assurance</i>	4,26	3,83	3,570
5	<i>Emphaty</i>	4,33	3,76	3,467

Dosen FTUP berpendapat bahwa kinerja Layanan FTUP masuk kedalam kategori Baik dengan rata-rata nilai kepuasan (nilai persepsi) adalah 3,77. Adapun nilai kepuasan masing-masing dimensi kualitas adalah sebagai berikut; *Tangibles* 3,67, *Reliability* 3,79, *Responsiveness* 3,68, *Assurance* 3,82, dan *Emphaty* 3,88. Nilai ini berada diatas standar mutu kepuasan pelanggan yang telah ditetapkan oleh institusi yaitu $\geq 3,5$. Masing-masing nilai kepuasan dari lima dimensi kualitas layanan FTUP masuk ke dalam kategori B atau Baik. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan untuk Tendik juga memiliki nilai Baik dengan rata-rata kepuasannya adalah 3,76. Nilai kepuasan ini jika dilihat dari masing-masing dimensi kualitas adalah sebagai berikut; *Tangibles* 3,71, *Reliability* 3,78, *Responsiveness* 3,69, *Assurance* 3,83, dan *Emphaty* 3,76. Nilai kepuasan ini jika dibanding dengan tahun akademik 2017/2018 mengalami peningkatan. Ini menunjukkan bahwa kualitas Layanan FTUP terhadap Dosen dan Tendik mengalami peningkatan. Setelah diketahui nilai kepuasan seluruh Dosen dan Tendik, dilanjutkan dengan menghitung nilai kepuasan Dosen dari masing-masing program studi. Hal ini dilakukan agar prioritas perbaikan menjadi lebih terarah dan jelas. Nilai kepuasan Dosen terhadap Layanan FTUP dapat dilihat pada **Tabel 5**.

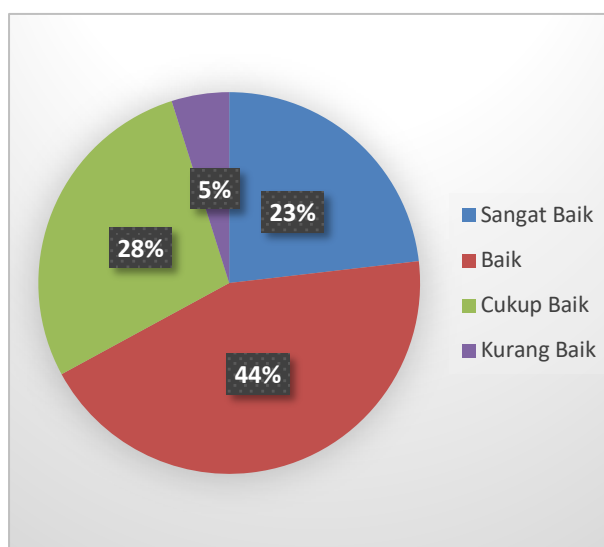
Tabel 5. Hasil Penilaian Kepuasan Dosen Berdasarkan Program Studi

No	Program Studi	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Emphaty</i>	Rata-rata
1	S1 - Arsitektur	3,51	3,87	3,76	3,86	3,96	3,79
2	S1 - Teknik Mesin	3,81	3,85	3,81	3,83	3,92	3,85
3	S1 - Teknik Sipil	3,78	3,55	3,60	3,78	3,78	3,70
4	S1 - Teknik Elektro	3,65	3,80	3,65	3,75	3,85	3,74
5	S1 - Teknik Industri	3,63	3,65	3,28	3,83	3,60	3,60
6	S1 - Teknik Informatika	3,28	3,68	3,48	3,88	3,88	3,64
7	D3 - Teknik Mesin	4,10	4,15	4,00	4,15	4,40	4,16
8	D3 - Teknik Elektro	3,33	3,47	3,37	3,47	3,67	3,46
9	Magister T. Mesin	3,88	4,08	3,90	3,90	3,98	3,95

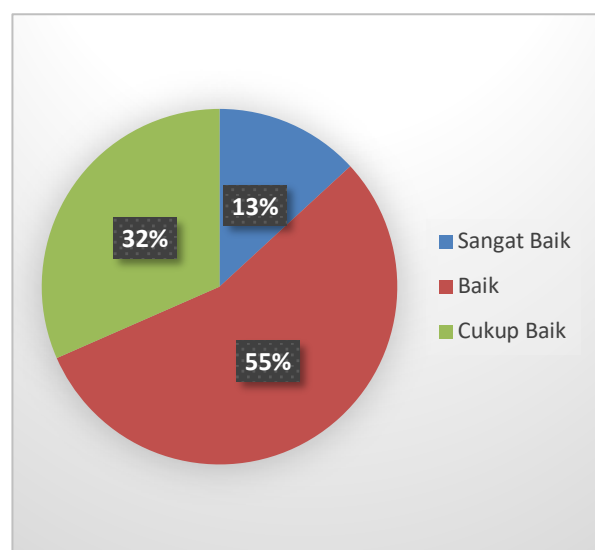
Nilai kepuasan Dosen masing-masing Program Studi terhadap Layanan FTUP rata-rata berada diatas standar yang telah ditetapkan institusi yaitu 3,5, sehingga kinerja Layanan FTUP berada pada rentang nilai 3,46 sampai 4,25 dengan kategori B atau Baik. Akan tetapi penilaian kepuasan Dosen terhadap Layanan FTUP yang dilakukan oleh program studi D3-Teknik Elektro masih memiliki rata-rata kepuasan dibawah 3,5, yaitu 3,46. Akan tetapi nilai tersebut masuk kedalam kategori B. Nilai kepuasan masing-masing dimensi kualitas yang masih berada dibawah 3,5 diantaranya adalah *Tangibles*; 3,28 (S1-Teknik Informatika) dan 3,33 (D3-Teknik Elektro), *Reliability*; 3,47 (D3-Teknik Elektro), *Responsiveness*; 3,28 (S1-Teknik Industri) dan 3,37 (D3-Teknik Elektro), dan *Assurance*; 3,47 (D3-Teknik Elektro). Hasil ini menunjukkan bahwa dari kelima dimensi kualitas pelayanan FTUP terhadap Dosen, hanya *Emphaty* sajalah yang seluruh rata-rata kepuasan masing-masing Program Studi berada diatas kepuasan standar institusi.

Nilai rata-rata kepuasan Dosen masing-masing Program Studi jika dibandingkan dengan rata-rata kepuasan seluruh Dosen FTUP, diketahui ada 5 Program Studi dengan rata-rata kepuasan Dosen dibawah rata-rata kepuasan seluruh Dosen FTUP, yaitu Program Studi D3-Teknik Elektro 3,46, S1-Teknik Industri 3,60, S1-Teknik Informatika 3,64, S1-Teknik Sipil 3,70, dan S1-Teknik Elektro 3,74. Kelima program studi dengan rata-rata nilai kepuasan berada dibawah rata-rata kepuasan seluruh Dosen FTUP (< 3,77), akan dianalisis lebih lanjut dimensi kualitas pelayanan dengan nilai Gap paling besar.

Selain menilai rata-rata kepuasan Dosen dan Tendik terhadap Layanan FTUP di masing-masing program studi dan unit kerja, laporan ini juga menganalisis jumlah persentase rata-rata kepuasan masing-masing Dosen dan Tendik yang menjadi responden (82 Dosen dan 38 Tendik). Hasil pengukuran kepuasan masing-masing Dosen diperoleh bahwa 23% Dosen menilai kinerja Layanan FTUP “Sangat Baik”, 44% menilai “Baik”, 28% menilai “Cukup Baik”, dan 5% menilai “Kurang Baik”. Untuk tenaga kependidikan 13% menilai “Sangat Baik”, 55% menilai “Baik”, dan 32% menilai “Cukup Baik”. Persentase hasil penilaian dapat dilihat pada **Gambar 1** dan **Gambar 2**.

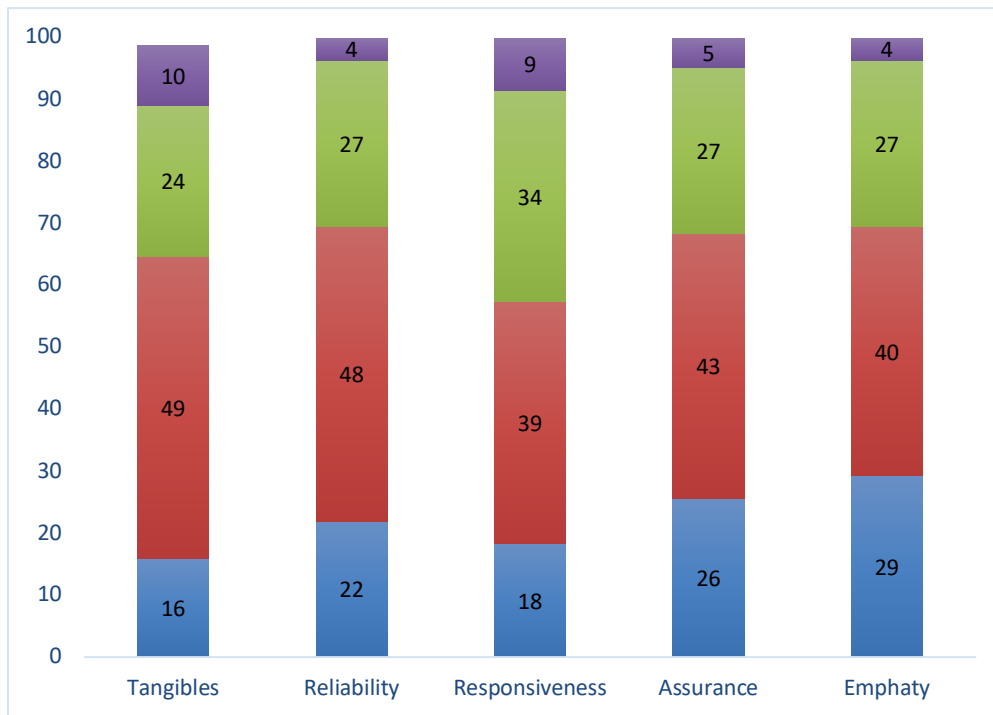


Gambar 1. Persentase Kepuasan Dosen Terhadap Layanan FTUP

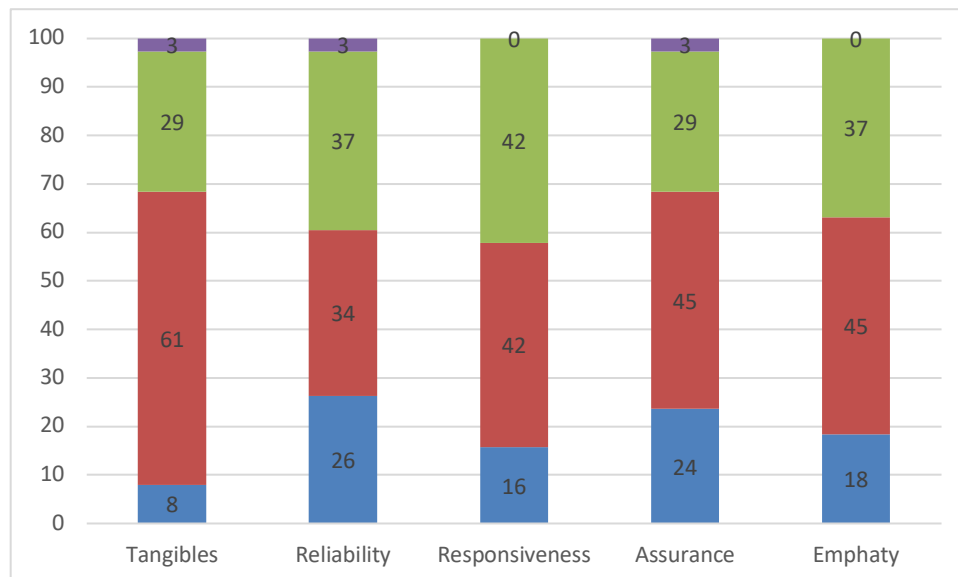


Gambar 2. Persentase Kepuasan Tendik Terhadap Layanan FTUP

Hasil penilaian kepuasan masing-masing Dosen dan Tendik terhadap Layanan FTUP, diketahui persentase kepuasan masing-masing Dosen dan Tendik dilihat berdasarkan masing-masing dimensi kualitas seperti yang tergambar pada **Gambar 3** dan **Gambar 4**.



Gambar 3. Persentase Kepuasan Dosen terhadap Lima Dimensi Kualitas Pelayanan



Gambar 4. Persentase Kepuasan Dosen terhadap Lima Dimensi Kualitas Pelayanan

Keterangan Gambar:

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Kurang Baik

Nilai kepuasan yang tergambar pada **Gambar 3** dan **Gambar 4** menunjukkan masih adanya Dosen dan Tendik yang menilai kinerja Layanan FTUP masuk ke dalam kategori D (Kurang Baik) dan kategori C (Cukup Baik). Ini menunjukkan tingginya ketidakpuasan yang dirasakan Dosen dan Tendik terhadap Layanan FTUP. Untuk memperbaiki permasalahan ini maka perlu dianalisis lebih lanjut atribut mutu dari masing-masing dimensi kualitas yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan. Oleh karena itu penilaian kepuasan Dosen dan Tendik dilanjutkan dengan menghitung nilai Gap atribut mutu dari masing-masing dimensi kualitas.

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. Nilai Gap antara Ekspektasi dengan Persepsi dapat dilihat pada **Tabel 6**.

Tabel 6. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi dan Persepsi Dosen FTUP

Dimensi Kualitas	No.	Pernyataan Kuesioner	E	P	Gap
			AV	AV	
Tangibles	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai.	4,21	3,67	-0,50
	2	Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyamanan.	4,23	3,78	-0,45
	3	Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja.	4,27	3,61	-0,66
	4	FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan.	4,17	3,72	-0,45
	5	Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan	4,18	3,55	-0,63
Reliability	6	Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja	4,33	3,71	-0,62
	7	Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas	4,37	3,93	-0,44
	8	Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP	4,34	3,63	-0,71
	9	Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.	4,33	3,95	-0,38
	10	Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan).	4,29	3,73	-0,56
Responsiveness	11	FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM).	4,32	3,67	-0,65
	12	FTUP melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan Pengembangan SDM.	4,27	3,71	-0,56
	13	Sistem manajemen yang diterapkan dapat meningkatkan produktivitas pegawai.	4,28	3,59	-0,70
	14	FTUP memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai.	4,27	3,73	-0,54
	15	Komunikasi internal sudah terlaksana dengan baik	4,20	3,68	-0,51
Assurance	16	Sistem manajemen yang diterapkan menjamin pegawai bekerja secara kondusif.	4,26	3,67	-0,59
	17	Rekrutmen pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku.	4,24	3,80	-0,44
	18	FTUP menerapkan UU dan Peraturan Pemerintah dengan baik.	4,26	3,90	-0,35
	19	FTUP menerapkan peraturan-peraturan internal (SK Yayasan / Rektor / Dekan) dengan baik.	4,24	4,01	-0,23
	20	Ketrampilan pegawai FTUP memberikan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan.	4,26	3,73	-0,52
Emphaty	21	FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan.	4,27	3,71	-0,56
	22	FTUP memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai.	4,29	3,78	-0,51
	23	FTUP memberikan kesejahteraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	4,22	3,84	-0,38
	24	FTUP memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk pengembangan diri.	4,30	4,06	-0,24
	25	Motivasi dan kebersamaan para pegawai mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FTUP.	4,32	4,02	-0,29

Tabel 7. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi dan Persepsi Tendik FTUP

Dimensi Kualitas	No.	Pernyataan Kuesioner	E	P	Gap
			AV	AV	
Tangibles	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai.	4,32	3,71	-0,61
	2	Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyamanan.	4,26	3,74	-0,53
	3	Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja.	4,37	3,74	-0,63
	4	FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan.	4,24	3,74	-0,50
	5	Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan	4,29	3,63	-0,66
Reliability	6	Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja	4,34	3,71	-0,63
	7	Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas	4,37	4,00	-0,37
	8	Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP	4,29	3,63	-0,66
	9	Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.	4,42	4,00	-0,42
	10	Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan).	4,37	3,55	-0,82
Responsiveness	11	FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM).	4,39	3,82	-0,58
	12	FTUP melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan Pengembangan SDM.	4,26	3,71	-0,55
	13	Sistem manajemen yang diterapkan dapat meningkatkan produktivitas pegawai.	4,26	3,66	-0,61
	14	FTUP memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai.	4,32	3,53	-0,79
	15	Komunikasi internal sudah terlaksana dengan baik	4,34	3,76	-0,58
Assurance	16	Sistem manajemen yang diterapkan menjamin pegawai bekerja secara kondusif.	4,21	3,76	-0,45
	17	Rekrutmen pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku.	4,26	3,79	-0,47
	18	FTUP menerapkan UU dan Peraturan Pemerintah dengan baik.	4,29	3,82	-0,47
	19	FTUP menerapkan peraturan-peraturan internal (SK Yayasan / Rektor / Dekan) dengan baik.	4,29	3,87	-0,42
	20	Ketrampilan pegawai FTUP memberikan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan.	4,26	3,92	-0,34
Empathy	21	FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan.	4,24	3,74	-0,50
	22	FTUP memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai.	4,39	3,74	-0,66
	23	FTUP memberikan kesejahteraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	4,32	3,71	-0,61
	24	FTUP memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk pengembangan diri.	4,34	3,79	-0,55
	25	Motivasi dan kebersamaan para pegawai mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FTUP.	4,37	3,84	-0,53

Berdasarkan hasil analisis Gap, kinerja Layanan FTUP terhadap Dosen yang perlu ditingkatkan terlebih dahulu adalah atribut mutu yang memiliki nilai Gap paling besar yaitu sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP. Nilai kinerja Layanan FTUP terhadap Tendik yang perlu ditingkatkan adalah FTUP memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai. Selain sistem manajemen mutu dan perhatian terhadap permasalahan pegawai, prioritas perbaikan juga diutamakan pada sepuluh atribut mutu dengan nilai Gap terbesar. **Tabel 8** dan **Tabel 9** menunjukkan urutan prioritas perbaikan berdasarkan hasil Gap terbesar.

Tabel 8. Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Hasil Penilaian Dosen

Dimensi Kualitas	Keterangan	Prioritas
Reliability	Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP	1
Responsiveness	Sistem manajemen yang diterapkan dapat meningkatkan produktivitas pegawai	2
Tangibles	Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja.	3
Responsiveness	FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM)	4

Tabel 8. (Lanjutan)

Dimensi Kualitas	Keterangan	Prioritas
Tangibles	Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan.	5
Reliability	Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja	6
Assurance	Sistem manajemen yang diterapkan menjamin pegawai bekerja secara kondusif.	7
Emphaty	FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan.	8
Responsiveness	FTUP memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai	9
Assurance	Ketrampilan pegawai FTUP memberikan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan.	10

Tabel 9. Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Hasil Penilaian Tendik

Dimensi Kualitas	Keterangan	Prioritas
Responsiveness	FTUP memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai.	1
Tangibles	Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan.	2
Reliability	Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP	2
Emphaty	FTUP memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai.	2
Tangibles	Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja.	3
Reliability	Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja.	3
Tangibles	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai.	4
Assurance	Sistem manajemen yang diterapkan dapat meningkatkan produktivitas pegawai	4
Emphaty	FTUP memberikan kesejahteraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	4
Responsiveness	FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM).	5

Prioritas perbaikan terhadap 10 atribut mutu dengan nilai Gap terbesar dari hasil penilaian kepuasan Dosen dan Tendik, diketahui 7 atribut mutu yang sama, yaitu sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP, sistem manajemen yang diterapkan dapat meningkatkan produktivitas pegawai, sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja, FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM), fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan, pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja, dan FTUP memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai.

Hasil analisis Gap juga dilakukan untuk 5 Program Studi dengan rata-rata kepuasan berada dibawah kepuasan total Dosen FTUP dan 4 program studi lainnya. Analisis Gap masing-masing prodi dapat dilihat pada **Tabel 10** dan **Tabel 11**.

Tabel 10. Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Terhadap Dosen Untuk Program Studi Dengan Nilai Kepuasan Dibawah Rata-Rata

No.	D3-Teknik Elektro				S1-Teknik Industri				S1-Teknik Informatika				S1-Teknik Sipil				S1-Teknik Elektro			
	E	P	Gap	Prioritas	E	P	Gap	Prioritas	E	P	Gap	Prioritas	E	P	Gap	Prioritas	E	P	Gap	Prioritas
1	3,67	3,50	-0,17	5	4,38	3,50	-0,88	5	4,40	3,60	-0,80	7	4,15	4,08	-0,07	11	4,25	3,75	-0,50	2
2	3,50	3,50	0,00	7	4,38	3,63	-0,75	7	4,80	4,00	-0,80	7	3,92	3,62	-0,30	7	4,25	3,50	-0,75	1
3	3,67	3,17	-0,50	1	4,38	3,38	-1,00	4	4,60	2,60	-2,00	1	4,00	3,85	-0,15	10	4,50	3,75	-0,75	1
4	3,17	3,17	0,00	7	4,63	4,00	-0,63	8	4,60	3,00	-1,60	3	4,08	3,69	-0,39	4	4,00	3,75	-0,25	3
5	3,50	3,33	-0,17	5	4,63	3,63	-1,00	4	4,20	3,20	-1,00	6	3,92	3,69	-0,23	8	4,00	3,50	-0,50	2
6	3,83	3,50	-0,33	4	4,38	3,63	-0,75	7	4,80	3,20	-1,60	3	4,08	3,54	-0,54	1	4,25	3,75	-0,50	2
7	3,83	3,67	-0,16	6	4,50	3,88	-0,62	9	4,80	3,60	-1,20	5	4,15	3,62	-0,53	2	4,50	4,00	-0,50	2
8	3,50	3,33	-0,17	5	4,38	3,38	-1,00	4	5,00	4,20	-0,80	7	4,00	3,46	-0,54	1	4,25	3,75	-0,50	2
9	3,67	3,50	-0,17	5	4,38	3,88	-0,50	10	5,00	4,20	-0,80	7	4,15	3,62	-0,53	2	3,75	3,50	-0,25	3
10	3,67	3,33	-0,34	3	4,50	3,50	-1,00	4	5,00	3,20	-1,80	2	3,92	3,54	-0,38	5	4,25	4,00	-0,25	3
11	3,67	3,50	-0,17	5	4,25	3,00	-1,25	1	5,00	3,20	-1,80	2	3,92	3,62	-0,30	7	4,25	3,75	-0,50	2
12	3,67	3,50	-0,17	5	4,25	3,00	-1,25	1	5,00	3,60	-1,40	4	3,85	3,62	-0,23	8	4,00	3,50	-0,50	2
13	3,83	3,50	-0,33	4	4,25	3,25	-1,00	4	5,00	3,40	-1,60	3	3,85	3,46	-0,39	4	4,25	3,50	-0,75	1
14	3,33	3,17	-0,16	6	4,63	3,38	-1,25	1	4,80	3,80	-1,00	6	3,92	3,69	-0,23	8	3,75	3,75	0,00	5
15	3,83	3,17	-0,46	2	4,25	3,75	-0,50	10	5,00	3,40	-1,60	3	3,92	3,62	-0,30	7	4,00	3,75	-0,25	3
16	3,67	3,50	-0,17	5	4,50	3,38	-1,12	3	5,00	3,60	-1,40	4	4,08	3,62	-0,46	3	4,25	3,75	-0,50	2
17	3,33	3,00	-0,33	4	4,63	4,13	-0,50	10	5,00	4,00	-1,00	6	4,08	3,92	-0,16	9	4,25	4,00	-0,25	3
18	3,67	3,67	0,00	7	4,50	3,75	-0,75	7	5,00	4,00	-1,00	6	3,92	3,77	-0,15	10	3,75	3,50	-0,15	4
19	3,67	3,67	0,00	7	4,63	4,25	-0,38	11	5,00	4,20	-0,80	7	3,77	3,77	0,00	12	4,00	3,75	-0,25	3
20	3,67	3,50	-0,17	5	4,50	3,63	-0,87	6	5,00	3,60	-1,40	4	4,00	3,85	-0,15	10	4,00	3,75	-0,25	3
21	4,17	3,67	-0,50	1	4,38	3,25	-1,13	2	5,00	3,60	-1,40	4	3,85	3,54	-0,31	6	4,25	3,50	-0,75	1
22	4,00	3,67	-0,33	4	4,25	3,63	-0,62	9	5,00	3,80	-1,20	5	3,92	3,69	-0,23	8	4,25	4,00	-0,50	2
23	4,00	3,83	-0,17	5	4,50	3,88	-0,62	9	4,60	3,40	-1,20	5	3,92	3,77	-0,15	10	4,25	4,00	-0,50	2
24	4,00	3,67	-0,33	4	4,38	3,63	-0,75	7	5,00	4,40	-0,60	8	3,92	4,00	0,08	13	4,25	4,00	-0,50	2
25	3,83	3,50	-0,33	4	4,25	3,63	-0,62	9	5,00	4,20	-0,80	7	3,92	3,92	0,00	12	4,25	4,00	-0,50	2

Tabel 11. Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Terhadap Dosen Untuk Program Studi Dengan Nilai Kepuasan Diatas Rata-Rata

No.	D3-Teknik Mesin				S1-Teknik Mesin				S1-Arsitektur				Manajemen Teknik Mesin			
	E	P	Gap	Prioritas	E	P	Gap	Prioritas	E	P	Gap	Prioritas	E	P	Gap	Prioritas
1	5,00	3,75	-1,25	1	3,87	3,53	-0,34	3	4,29	3,65	-0,64	8	4,40	3,90	-0,50	5
2	5,00	4,50	-0,50	4	4,27	4,13	-0,14	8	4,29	3,47	-0,82	3	4,20	4,00	-0,20	8
3	5,00	3,75	-1,25	1	4,13	3,73	-0,40	2	4,29	3,71	-0,58	9	4,50	3,80	-0,70	3
4	5,00	4,50	-0,50	4	4,00	3,80	-0,20	7	4,06	3,53	-0,53	10	4,50	4,10	-0,40	6
5	5,00	4,00	-1,00	2	4,13	3,87	-0,26	6	4,12	3,18	-0,94	1	4,50	3,60	-0,90	1
6	5,00	4,00	-1,00	2	4,13	3,93	-0,20	7	4,41	3,65	-0,76	4	4,60	4,00	-0,60	4
7	5,00	4,50	-0,50	4	4,13	4,00	-0,13	9	4,41	4,06	-0,35	13	4,60	4,10	-0,50	5
8	5,00	3,75	-1,25	1	4,20	3,73	-0,47	1	4,53	3,59	-0,94	1	4,60	3,80	-0,80	2
9	5,00	4,25	-0,75	3	4,13	3,87	-0,26	6	4,47	4,29	-0,18	15	4,60	4,20	-0,40	6
10	5,00	4,25	-0,75	3	4,00	3,73	-0,27	5	4,41	3,76	-0,65	7	4,60	4,30	-0,30	7
11	5,00	4,25	-0,75	3	4,07	3,80	-0,27	5	4,59	3,71	-0,88	2	4,60	4,10	-0,50	5
12	5,00	4,25	-0,75	3	4,07	3,80	-0,27	5	4,47	3,76	-0,71	5	4,60	4,10	-0,50	5
13	5,00	3,75	-1,25	1	3,93	3,67	-0,26	6	4,59	3,71	-0,88	2	4,60	3,80	-0,80	2
14	5,00	4,00	-1,00	2	4,13	3,93	-0,20	7	4,35	3,71	-0,64	8	4,50	4,10	-0,40	6
15	4,75	3,75	-1,00	2	4,13	3,87	-0,26	6	4,35	3,94	-0,41	12	4,10	3,40	-0,70	3
16	4,50	3,75	-0,75	3	3,93	3,80	-0,13	9	4,47	3,82	-0,65	7	4,40	3,60	-0,80	2
17	5,00	4,25	-0,75	3	3,93	3,60	-0,33	4	4,29	3,71	-0,58	9	4,40	4,10	-0,30	7
18	5,00	4,25	-0,75	3	4,07	4,07	0,00	11	4,35	3,94	-0,41	12	4,30	3,80	-0,50	5
19	5,00	4,50	-0,50	4	4,07	4,00	-0,07	10	4,41	4,12	-0,29	14	4,40	4,10	-0,30	7
20	5,00	4,00	-1,00	2	3,93	3,67	-0,26	6	4,41	3,71	-0,70	6	4,40	3,90	-0,50	5
21	5,00	4,25	-0,75	3	4,00	3,87	-0,13	9	4,35	3,82	-0,53	10	4,50	3,70	-0,80	2
22	5,00	4,25	-0,75	3	4,07	3,93	-0,14	8	4,41	3,76	-0,65	7	4,50	3,80	-0,70	3
23	5,00	4,50	-0,50	4	3,80	3,67	-0,13	9	4,29	3,82	-0,47	11	4,50	4,10	-0,40	6
24	5,00	4,75	-0,25	5	4,07	4,00	-0,07	10	4,41	4,24	-0,17	16	4,50	4,10	-0,40	6
25	5,00	4,25	-0,75	3	4,20	4,13	-0,07	10	4,47	4,18	-0,29	14	4,50	4,20	-0,30	7

Hasil analisis Gap masing-masing program studi yang memiliki rata-rata kepuasan pelanggan dibawah rata-rata kepuasan total (<3,77) dan program studi dengan nilai kepuasan yang berada diatas rata-rata kepuasan total dapat dilihat pada **Tabel 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, dan 20.**

Tabel 12. Lima Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Terhadap Dosen D3 T. Elektro

Dimensi Kualitas	Keterangan	Prioritas
Tangibles	Sistem informasi mempermudah komunikasi antar unit kerja.	1
Responsiveness	Komunikasi internal terlaksana dengan baik.	2
Reliability	Pegawai bekerja sesuai dengan <i>job description</i> .	3
	Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja.	4
Responsiveness	Sistem manajemen yang diterapkan dapat meningkatkan produktivitas pegawai.	4

Tabel 13. Lima Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Terhadap Dosen S1 T. Industri

Dimensi Kualitas	Keterangan	Prioritas
Responsiveness	FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM).	1
	FTUP melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai.	1
	FTUP memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai.	1
Emphaty	FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan.	2
Assurance	Sistem manajemen yang diterapkan menjamin pegawai bekerja secara kondusif.	3

Tabel 14. Lima Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Terhadap Dosen S1 T. Informatika

Dimensi Kualitas	Keterangan	Prioritas
Tangibles	Sistem informasi mempermudah komunikasi antar unit kerja.	1
Reliability	Pegawai bekerja sesuai dengan <i>job description</i> .	2
Responsiveness	FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM).	2
Reliability	Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja.	3
Responsiveness	Sistem manajemen yang diterapkan dapat meningkatkan produktivitas pegawai.	3

Tabel 15. Lima Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Terhadap Dosen S1 T. Elektro

Dimensi Kualitas	Keterangan	Prioritas
Tangibles	Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan dan kenyamanan.	1
	Sistem informasi mempermudah komunikasi antar unit kerja	1
Responsiveness	Sistem manajemen yang diterapkan dapat meningkatkan produktivitas pegawai.	1
Emphaty	FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan.	1
Tangibles	Visi, Misi FTUP tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai.	2

Tabel 16. Lima Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Terhadap Dosen S1 T. Sipil

Dimensi Kualitas	Keterangan	Prioritas
Reliability	Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja.	1
	Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP	1
	Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas.	2
	Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah, dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.	2
Assurance	Sistem manajemen yang diterapkan menjamin pegawai bekerja secara kondusif.	3

Tabel 17. Lima Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Terhadap Dosen D3 T. Mesin

Dimensi Kualitas	Keterangan	Prioritas
Tangibles	Visi, Misi FTUP tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai.	1
	Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja.	1
Reliability	Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP.	1
Responsiveness	Sistem manajemen yang diterapkan dapat meningkatkan produktivitas pegawai.	1
Tangibles	Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furniture) dapat melayani sesuai dengan kebutuhan.	2

Tabel 18. Lima Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Terhadap Dosen S1 T. Mesin

Dimensi Kualitas	Keterangan	Prioritas
Reliability	Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP.	1
Tangibles	Sistem informasi mempermudah komunikasi antar unit kerja.	2
	Visi, Misi FTUP tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai.	3
Assurance	Rekrutmen pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku.	4
Reliability	Pegawai bekerja sesuai dengan job description.	5

Tabel 19. Lima Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Terhadap Dosen S1 Arsitektur

Dimensi Kualitas	Keterangan	Prioritas
Tangibles	Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furniture) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan.	1
Reliability	Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP.	1
Responsiveness	FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM).	2
	Sistem manajemen yang diterapkan dapat meningkatkan produktivitas pegawai.	2
Tangibles	Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyamanan.	3

Tabel 20. Lima Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Terhadap Dosen Magister T. Mesin

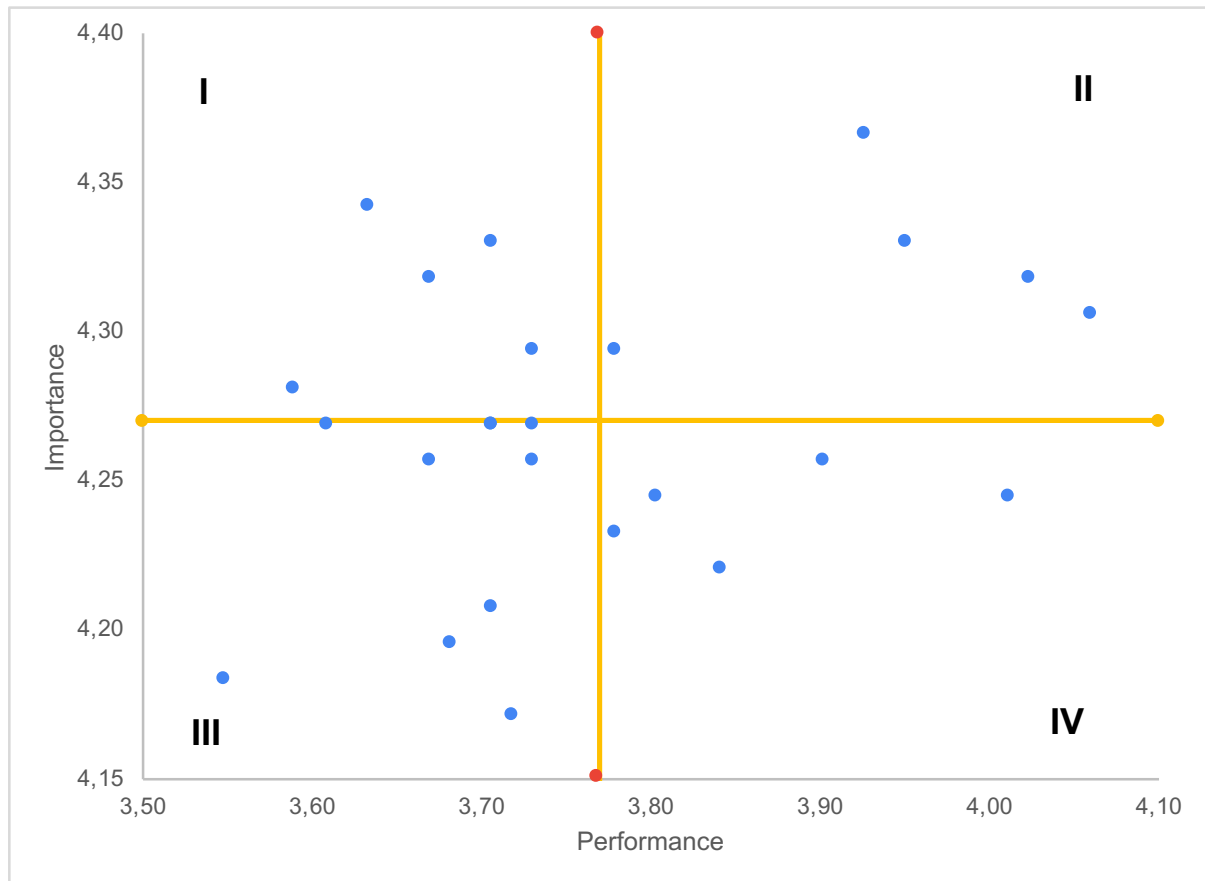
Dimensi Kualitas	Keterangan	Prioritas
Tangibles	Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furniture) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan.	1
Reliability	Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP.	2

Tabel 20. (Lanjutan)

Dimensi Kualitas	Keterangan	Prioritas
Responsiveness	Sistem manajemen yang diterapkan dapat meningkatkan produktivitas pegawai.	2
Assurance	Sistem manajemen yang diterapkan menjamin pegawai bekerja secara kondusif.	2
Emphaty	FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan.	2

8.3 Analisis Importance dan Performance

Analisis *importance* (Ekspektasi/Harapan/Kepentingan) dan *performance* (Persepsi/Kenyataan/Kinerja) digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut mutu. Analisis ini juga digunakan untuk mengetahui atribut mutu utama dengan kinerja rendah (kepuasan dibawah rata-rata) dan tingkat kepentingannya diatas rata-rata. Hasil analisis ini memberikan 4 kuadran yang menjadi dasar prioritas perbaikan. Analisis nilai kepentingan dan kinerja dari dosen dan tendik terhadap layanan FTUP dapat dilihat pada **Gambar 5** dan **6**.

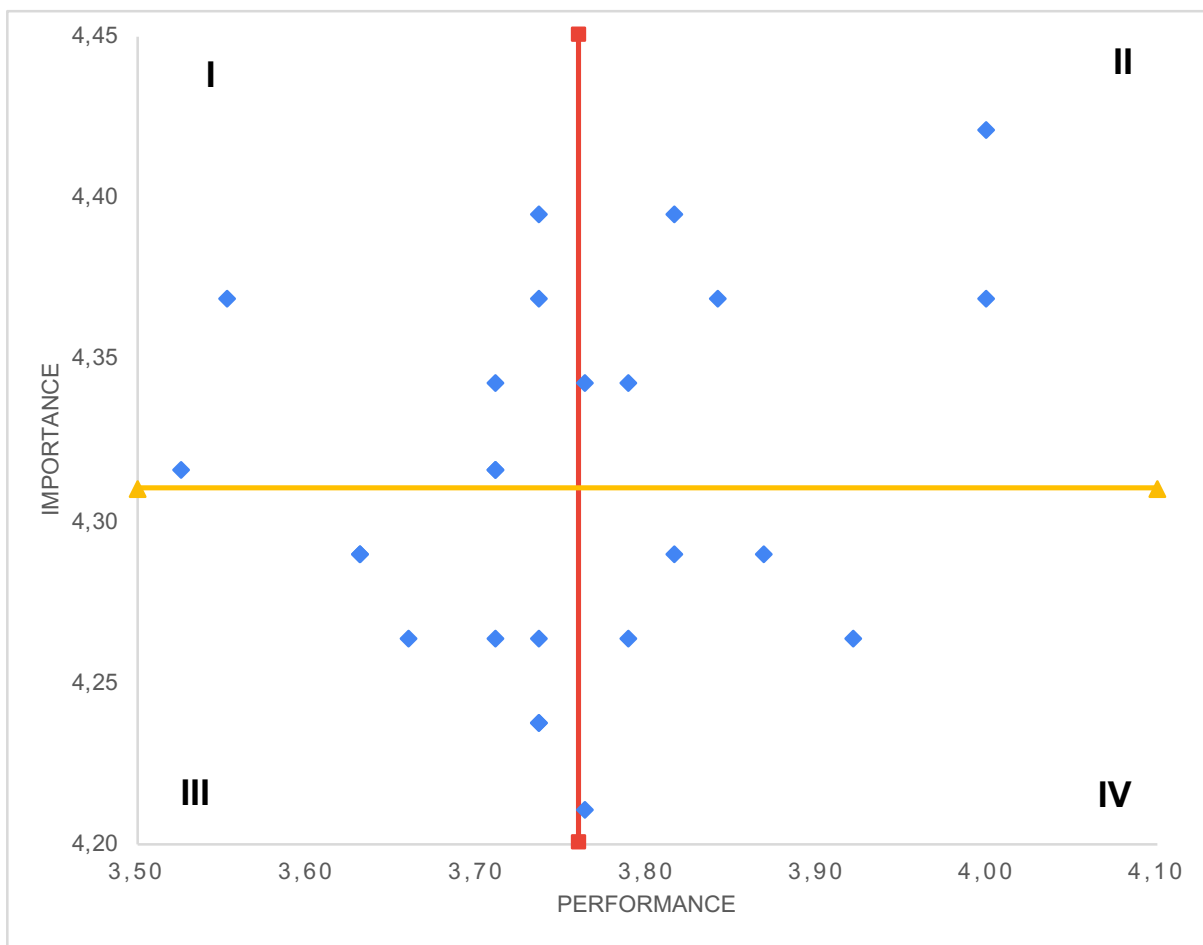


Gambar 5. Diagram Kartesius Penilaian Kinerja Layanan FTUP Oleh Dosen

Berdasarkan hasil analisis kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) hasil penilaian Dosen diperoleh 9 atribut mutu yang masuk ke dalam kuadran 1 (prioritas utama perbaikan). Kuadran 1 menunjukkan bahwa harapan/kepentingan dari Dosen terhadap Layanan FTUP tinggi sementara kinerja Layanan FTUP dinilai rendah. Atribut mutu prioritas utama (kuadran 1) dapat dilihat pada **Tabel 21**.

Tabel 21. Hasil Analisis *Importance* dan *Performance* Penilaian Dosen (Prioritas Utama)

No	Atribut Mutu
1	Sistem informasi mempermudah komunikasi antar unit kerja.
2	Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja.
3	Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP.
4	Pegawai bekerja sesuai dengan <i>job description</i> .
5	FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM).
6	FTUP melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan pengembangan SDM.
7	Sistem manajemen yang diterapkan dapat meningkatkan produktivitas pegawai.
8	FTUP memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai.
9	FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan.



Gambar 6. Diagram Kartesius Penilaian Kinerja Layanan FTUP Oleh Tendik

Hasil analisis nilai kepentingan dan kinerja yang dilakukan oleh tenaga kependidikan (Tendik) terhadap Layanan FTUP, diperoleh 7 atribut mutu yang berada di dalam kuadran 1 (prioritas utama perbaikan). Atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan dapat dilihat pada **Tabel 22**.

Tabel 22. Prioritas Utama Hasil Analisis *Importance* dan *Performance* Penilaian Tendik

No	Atribut Mutu
1	Visi, Misi FTUP tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai.
2	Sistem informasi mempermudah komunikasi antar unit kerja.
3	Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja.
4	Pegawai bekerja sesuai dengan <i>job description</i> .
5	FTUP memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai.
6	FTUP memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai.
7	FTUP memberikan kesejahteraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Analisis nilai kepentingan dan kinerja juga dapat menunjukkan atribut mutu mana saja yang kinerjanya sudah melampaui ekspektasi/harapan dari pelanggan (kuadran II). Ini menunjukkan adanya keunggulan dari Layanan FTUP yang telah dirasakan oleh Dosen dan Tendik. Atribut mutu yang harus dipertahankan oleh FTUP dapat dilihat pada **Tabel 23** dan **Tabel 24**.

Tabel 23. Prestasi FTUP hasil Penilaian Dosen

No	Atribut Mutu
1	Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas.
2	Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah, dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
3	FTUP memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai.
4	FTUP memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk pengembangan diri.
5	Motivasi dan kebersamaan para pegawai mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FTUP.

Tabel 24. Prestasi FTUP Hasil Penilaian Tendik

No	Atribut Mutu
1	Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas.
2	Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah, dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
3	FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM).
4	Komunikasi internal terlaksana dengan baik.
5	FTUP memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk pengembangan diri.
6	Motivasi dan kebersamaan para pegawai mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FTUP.

8.4 Saran dan Masukan

Hasil penilaian kuesioner yang dilakukan oleh Dosen dan Tendik terhadap Layanan FTUP menghasilkan beberapa saran dan masukan dari Dosen dan Tendik demi tercapainya peningkatan kualitas Layanan FTUP. Adapun saran dan masukan dari Dosen dan Tendik dapat dilihat pada **Tabel 25**.

Tabel 25. Saran dan Masukan Penilaian Kuesioner Pegawai (Dosen dan Tendik)

No	Saran dan Masukan
1	Peningkatan kesejahteraan pegawai.
2	Pelatihan sesuai dengan kompetensi dan peningkatan kualitas SDM.
3	Penambahan fasilitas ruang kelas.
4	Perbaikan <i>job description</i> .

Tabel 25. (Lanjutan)

No	Saran dan Masukan
5	Pembagian beban kerja secara merata.
6	Peningkatan sistem informasi, sarana dan pra-sarana.
7	Revisi Upah Minimum Regional
8	Sistem informasi LMS ditingkatkan
9	Peningkatan dan pengawasan program <i>green campus</i> .
10	Peningkatan budaya mutu
11	Perbaikan sarana dan Pra-sarana (LCD, AC, kursi dosen, toilet, dsb).
12	Perbaikan sistem informasi administrasi antar prodi dan fakultas.
13	Peningkatan pemeliharaan sistem informasi, sarana dan Pra-sarana.
14	Pelatihan <i>service excellent</i> .
15	Rotasi pegawai dan penempatan pegawai sesuai kompetensi.
16	Peningkatan sarana dan pra-sarana laboratorium.
17	Unit khusus untuk memonitor kepangkatan Dosen, BKD, dll sesuai pemerintah.
18	Peningkatan pemasaran.
19	Perbaikan koneksi internet.
20	Sistem informasi terintegrasi (sister dan sistem informasi lainnya).
21	Sosialisasi terkait aturan-aturan bagi Dosen dan Tendik.
22	Peningkatan komunikasi kinerja bagian keuangan terhadap Dosen dan staf.

9. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari penilaian Dosen dan Tendik dengan jumlah responden sebanyak 82 Dosen dan 34 Tendik dan semua uraian analisis yang sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Rata-rata kepuasan Dosen dan Tendik terhadap Layanan FTUP adalah 3,77 dan 3,76. Hasil ini sudah berada diatas standar yang telah ditetapkan FTUP yaitu 3,5. Nilai rata-rata ini menunjukkan kinerja Layanan FTUP masuk kedalam kategori B atau Baik. nilai rata-rata kepuasan Dosen dan Tendik terhadap Layanan FTUP Tahun Akademik 2020/2021 mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan nilai kepuasan Tahun Akademik 2017/2018. Hasil penilaian Dosen terhadap Layanan FTUP menyatakan sebanyak 23% "Sangat Baik", 44% "Baik", 28% "Cukup Baik", dan 5% "Kurang baik". Penilaian ini masih dibawah capaian institusi yaitu "Baik" > 50%. Penilaian Tendik terhadap Layanan FTUP sebanyak 13% menyatakan "Sangat baik", 55% "Baik", dan 32% "Cukup baik". Penilaian Tendik terhadap Layanan FTUP sudah berada diatas capaian yang diharapkan institusi yaitu >50% "Baik".
- 2) Prioritas perbaikan hasil penilaian Dosen adalah sistem manajemen mutu dapat menjamin kualitas kerja FTUP, sistem manajemen yang diterapkan dapat meningkatkan produktivitas pegawai, sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja. Prioritas perbaikan hasil penilaian Tendik adalah FTUP memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai, sistem informasi mempermudah komunikasi antar unit kerja, pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja. Prioritas atribut mutu yang perlu dilakukan perbaikan lainnya dapat dilihat pada Tabel 21 dan Tabel 22.
- 3) Prioritas perbaikan Dosen dilihat berdasarkan masing-masing program Studi adalah D3 Teknik Elektro; sistem informasi mempermudah komunikasi antar unit kerja, S1 Teknik Industri; FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM), FTUP melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai, FTUP memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai, S1

Teknik Informatika; sistem informasi mempermudah komunikasi antar unit kerja, S1 Teknik Elektro; ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan dan kenyamanan, sistem informasi mempermudah komunikasi antar unit kerja, sistem manajemen yang diterapkan dapat meningkatkan produktivitas pegawai, FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan, S1 Teknik Sipil; pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja, sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP, D3 Teknik Mesin; visi, misi FTUP tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai, sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja, sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP, sistem manajemen yang diterapkan dapat meningkatkan produktivitas pegawai, S1 Teknik Mesin; sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP. S1 Arsitektur; fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furniture) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan, sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP, Magister Teknik Mesin; fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furniture) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan.

- 4) Hasil penilaian kuesioner oleh Dosen dan Tendik menghasilkan beberapa saran dan masukan demi tercapainya peningkatan kualitas Layanan FTUP diantaranya, yaitu peningkatan kesejahteraan pegawai, pelatihan sesuai dengan kompetensi dan peningkatan kualitas SDM, penambahan fasilitas ruang kelas, perbaikan job description, pembagian beban kerja secara merata, dsb. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada Tabel 25.