



**UNIVERSITAS PANCASILA
FAKULTAS TEKNIK**



**LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN
PENGUKURAN KINERJA
PELAYANAN FTUP OLEH MAHASISWA
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 pelayanan 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 pelayanan FTUP terhadap 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, 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 Mahasiswa	4
8.2. Analisis GAP ..	8
9. Kesimpulan	16

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 mahasiswa 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 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 9 (sembilan) program Studi yang ada di lingkungan FTUP, yaitu mahasiswa Program Studi Arsitektur, Teknik Sipil, Teknik Mesin, Teknik Industri, Teknik Informatika dan Teknik elektro serta Program Magister Teknik

Mesin. Evaluasi kinerja pelayanan FTUP dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada semua mahasiswa FTUP yang aktif 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 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 FTUP. Institusi perlu mengetahui apa yang menjadi **Ekspektasi/Harapan/Kepentingan** (*expectation*) mahasiswa dan bagaimana **Persepsi/Kenyataan** (*perception*) mahasiswa 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.

Layanan FTUP yang akan di nilai kinerjanya mencakup; Layanan Kemahasiswaan, Layanan Perpustakaan, Layanan Administrasi Akademik, Layanan Sarana dan Pra Sarana, serta Layanan Loket Keuangan.

3. METODE

Metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan (mahasiswa 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*. Pernyataan pada kuesioner Layanan FTUP terhadap mahasiswa didasari pada lima dimensi kualitas dan disusun menjadi 30 pernyataan. Adapun masing-masing pernyataan dikelompokkan sesuai dengan kinerja Layanan yang akan diukur untuk mempermudah proses penilaian masing-masing unit kerja. Metode *Service Quality* bertujuan untuk mendeteksi pendapat mahasiswa mengenai tingkat KEPENTINGAN dan KENYATAAN 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 mahasiswa sebagai pelanggan, sehingga semakin kecil nilai Gap maka ketercapaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja layanan semakin tinggi. Kuesioner telah dirancang untuk memperoleh Persepsi/Kenyataan pelanggan dengan nilai Ekspektasi/Harapan/Kepentingan untuk setiap butir pernyataan adalah 5.

Kuesioner dibuat menggunakan skala Likert dengan 5 kategori seperti yang ditunjukkan pada **Tabel 1** dengan Interpretasi hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap Layanan FTUP sesuai dengan **Tabel 2**, dan menjadi tolak ukur penilaian kinerja Layanan FTUP yang terdiri dari Layanan Kemahasiswaan, Layanan Perpustakaan, Layanan Administrasi Akademik, Layanan Sarana dan Pra-sarana, serta Layanan Loket Keuangan.

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. Intepretasi 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 disebarakan secara daring melalui masing-masing Program Studi. Hasil pengisian kuesioner dari mahasiswa diperoleh informasi jumlah mahasiswa yang sudah melakukan pengisian kuesioner sebanyak 181 mahasiswa, yang terdiri dari Program Studi S1 Arsitektur 20, S1 Teknik Sipil 16, S1 Teknik Mesin 18, S1 Teknik Industri 41, S1 Teknik Informatika 33, S1 Teknik Elektro 32, D3 Teknik Elektro 3, D3 Teknik Mesin 5, dan Magister Teknik Mesin 13 mahasiswa. Banyaknya jumlah mahasiswa yang telah melakukan pengisian kuesioner jika dibandingkan dengan jumlah populasi mahasiswa aktif masih belum mencapai standar sampel. Akan tetapi karena keterbatasan waktu maka penilaian kinerja Layanan FTUP dilakukan terbatas pada 181 mahasiswa. Jumlah mahasiswa FTUP saat ini ± 1.788 mahasiswa, sehingga dengan menggunakan 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

4. HASIL YANG DIHARAPKAN

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

Gap antara Ekspektasi/Harapan/Kepentingan dan Persepsi/Kenyataan mahasiswa terhadap pernyataan yang mewakili Layanan Kemahasiswaan, Layanan Perpustakaan, Layanan Administrasi Akademik, Layanan Sarana dan Pra-sarana, serta Layanan Loker Keuangan perlu dianalisis dan kemudian dilakukan perumusan tindakan perbaikan.

5. WAKTU PENGAMBILAN SAMPEL

Pengambilan sampel Kualitas Pelayanan FTUP dilakukan selama 8 hari kerja, yaitu pada tanggal 7 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**. Selain itu, kuesioner ini tidak dilengkapi dengan poin penilaian Ekspektasi/Harapan/Kepentingan, sehingga semua pernyataan yang mewakili kepentingan mahasiswa terhadap Layanan FTUP mempunyai nilai yang sama yaitu 5.

6. PELAKSANAAN

Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Pendidikan ini dipimpin oleh Ketua SJM bersama tim yang bertanggung jawab kepada Wadec I dan Wadec 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 Performance (LoP), dan GAP antara Ekspektasi/Harapan/Kepentingan dengan Persepsi/Kenyataan. Gap menunjukkan adanya jarak antara Ekspektasi dengan Persepsi. Nilai Ekspektasi/Harapan/Kepentingan dari 30 pernyataan pada kuesioner ini memiliki nilai yang sama, yaitu 5 kemudian dikelompokkan kedalam 5 jenis layanan. Nilai Persepsi/Kenyataan dapat juga dianggap sebagai tingkat kepuasan mahasiswa terkait Layanan FTUP.

8. ANALISIS HASIL KUESIONER

8.1 Nilai Kepuasan Mahasiswa

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 Performance* atau tingkat kepuasan dari 181 responden dalam hal ini adalah Mahasiswa FTUP yang masih aktif terhadap lima kelompok Layanan FTUP dapat dilihat pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Hasil Kuesioner Persepsi Mahasiswa Tahun 2020/2021

No urut	Kelompok Layanan	181 mhs Rata-rata
1	Layanan Kemahasiswaan	3,74
2	Layanan Perpustakaan	3,65
3	Layanan Administrasi Akademik	3,69
4	Layanan Sarana dan Pra-sarana	3,66
5	Layanan Loker Keuangan	3,63

Mahasiswa FTUP berpendapat bahwa kinerja Layanan FTUP masuk kedalam kategori Baik dengan rata-rata nilai kepuasan mahasiswa adalah 3,67. Adapun nilai kepuasan mahasiswa dilihat berdasarkan lima kelompok Layanan FTUP, yaitu Layanan Kemahasiswaan 3,74, Layanan Perpustakaan 3,65, Layanan Administrasi Akademik 3,69, Layanan Sarana dan Pra-sarana 3,66, dan Layanan Loker Keuangan 3,63. Nilai ini berada diatas standar mutu kepuasan mahasiswa yang telah ditetapkan oleh

institusi yaitu $\geq 3,5$. Masing-masing nilai kepuasan dari lima kelompok layanan FTUP masuk ke dalam kategori B atau Baik. Hasil kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan antara hasil kuesioner Layanan FTUP dan hasil kuesioner khusus Layanan Kemahasiswaan memiliki nilai kepuasan yang tidak berbeda jauh (nilai kepuasan hasil kuesioner khusus Layanan Kemahasiswaan adalah 3,84). Hanya saja pada kuesioner khusus Layanan Kemahasiswaan nilai mutu kepuasan yang digunakan maksimal 4, sehingga interpretasi hasilnya akan memiliki perbedaan (Kepuasan mahasiswa hasil kuesioner khusus Layanan Kemahasiswaan masuk kategori sangat baik). Kedewasaan berpikir dari masing-masing mahasiswa akan mempengaruhi hasil penilaian, sehingga kemungkinan timbulnya inkonsistensi dalam menilai mungkin saja terjadi. Analisis kepuasan pelanggan Layanan FTUP tidak hanya dilakukan untuk keseluruhan mahasiswa FTUP tetapi juga dilakukan untuk mengetahui kinerja Layanan FTUP yang ditinjau dari mahasiswa masing-masing program studi. Ini dilakukan agar rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap Layanan FTUP menjadi lebih terarah. Adapun Kinerja Layanan FTUP dari masing-masing program studi ditampilkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Penilaian Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Program Studi

No	Program Studi	Layanan Kemahasiswaan	Layanan Perpustakaan	Layanan Administrasi Akademik	Layanan Sarana & Pra-sarana	Layanan Loker Keuangan
1	S1 - Arsitektur	3,65	3,63	3,75	3,57	3,57
2	S1 – Teknik Mesin	3,54	3,79	3,74	3,68	3,53
3	S1 – Teknik Sipil	3,82	3,73	3,83	3,83	3,94
4	S1 – Teknik Elektro	3,74	3,62	3,73	3,58	3,76
5	S1 – Teknik Industri	3,79	3,58	3,55	3,56	3,51
6	S1 – Teknik Informatika	3,67	3,33	3,36	3,42	3,36
7	D3 – Teknik Mesin	4,52	4,37	4,40	4,49	4,44
8	D3 – Teknik Elektro	3,87	3,67	3,67	3,74	3,40
9	Magister Teknik Mesin	3,57	4,08	4,23	4,21	4,00

Nilai kepuasan mahasiswa 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 mahasiswa terhadap Layanan FTUP yang dilakukan oleh mahasiswa program studi Teknik Informatika masih memiliki rata-rata kepuasan dibawah 3,5, yaitu Layanan Perpustakaan 3,33, Layanan Administrasi akademik 3,36, Layanan Sarana & Pra-sarana 3,42, dan Layanan Loker Keuangan 3,36. Nilai rata-rata kepuasan mahasiswa program studi Teknik Informatika terhadap layanan FTUP adalah 3,42 masuk kedalam kategori Cukup Baik. Nilai rata-rata kepuasan mahasiswa masing-masing Program Studi jika dibandingkan dengan rata-rata kepuasan seluruh mahasiswa FTUP, diketahui ada 5 Program Studi dengan rata-rata kepuasan mahasiswa dibawah rata-rata kepuasan seluruh mahasiswa FTUP, yaitu Program Studi S1 Arsitektur 3,65, S1 Teknik Mesin 3,61, S1 Teknik Elektro 3,66, S1 Teknik Industri 3,59, dan S1 Teknik Informatika 3,42. Kelima program studi dengan rata-rata nilai kepuasan pelanggan berada dibawah rata-rata kepuasan seluruh mahasiswa FTUP ($< 3,67$), akan dianalisis lebih lanjut kelompok Layanan FTUP dengan nilai Gap paling besar.

Nilai kepuasan mahasiswa terhadap Layanan FTUP tahun akademik 2020/2021, kemudian dibandingkan dengan nilai kepuasan pada tahun akademik sebelumnya. Hasil perbandingan kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Perbandingan Nilai Kepuasan Mahasiswa

Layanan FTUP	Nilai Kepuasan Mahasiswa	
	TA 2020/2021	TA 2018/2019
Kemahasiswaan	3,74	3,27
Perpustakaan	3,65	3,20
Administrasi Akademik	3,69	3,24
Sarana & Pra-sarana	3,66	3,12
Loket keuangan	3,63	3,24

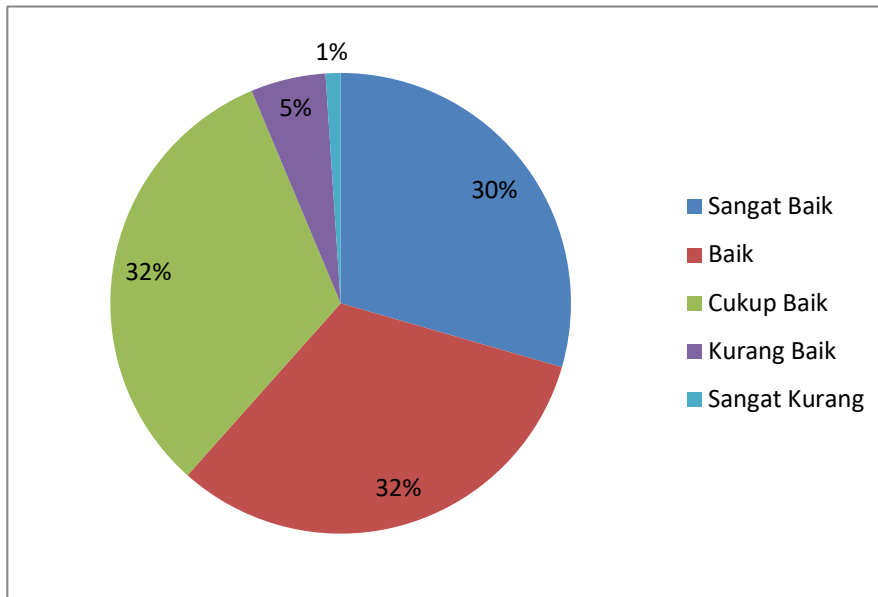
Hasil kepuasan mahasiswa FTUP terhadap Layanan FTUP tahun akademik 2020/2021 mengalami peningkatan jika dibandingkan pada tahun akademik 2018/2019. Hal ini menunjukkan telah adanya perbaikan di masing-masing unit kerja yang memberikan kenaikan nilai kepuasan mahasiswa terhadap Layanan FTUP. Selain membandingkan nilai kepuasan keseluruhan mahasiswa FTUP, laporan ini juga membandingkan nilai kepuasan yang dilihat dari masing-masing program studi. Perbandingan nilai kepuasan masing-masing program studi dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Perbandingan Nilai Kepuasan Mahasiswa Masing-Masing Program Studi

Program Studi	Layanan Kemahasiswaan		Layanan Perpustakaan		Layanan Adm. Akademik		Layanan Sarana & Pra-sarana		Layanan Loket Keuangan	
	20/21	18/19	20/21	18/19	20/21	18/19	20/21	18/19	20/21	18/19
S1 – Ars.	3,65	3,111	3,63	2,827	3,75	2,866	3,57	2,705	3,57	2,879
S1 – TM	3,54	3,113	3,79	3,133	3,74	3,140	3,68	3,217	3,53	3,267
S1 – TS	3,82	2,917	3,73	2,745	3,83	2,766	3,83	2,829	3,94	2,784
S1 – TE	3,74	3,552	3,62	3,326	3,73	3,507	3,58	3,196	3,76	3,260
S1 – TI	3,79	2,859	3,58	2,679	3,55	2,636	3,56	2,545	3,51	2,686
S1 – IT	3,67	3,427	3,33	3,252	3,36	3,310	3,42	2,971	3,36	3,273
D3 – TM	4,52	3,275	4,37	3,379	4,40	3,333	4,49	3,346	4,44	3,696
D3 – TE	3,87	3,560	3,67	3,485	3,67	3,320	3,74	3,268	3,40	3,140
MTM	3,57	3,572	4,08	4,014	4,23	4,251	4,21	4,033	4,00	4,135

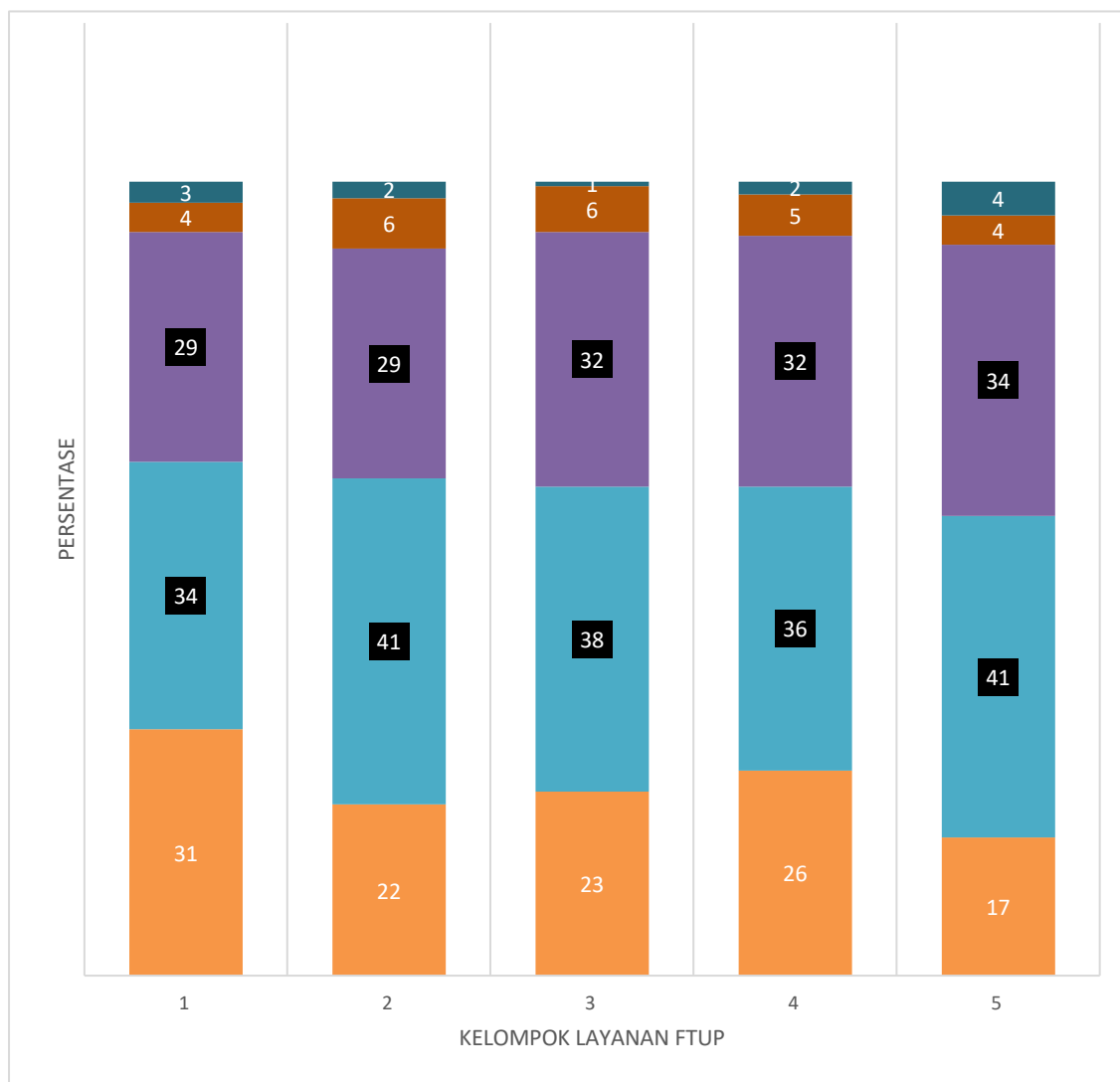
Hasil perbandingan nilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan FTUP jika dilihat dari masing-masing program studi cenderung mengalami peningkatan, kecuali yang terjadi pada program studi Magister Teknik Mesin. Tabel 6 menunjukkan adanya penurunan nilai kepuasan mahasiswa program studi Magister Teknik Mesin pada layanan administrasi akademik dan layanan loket keuangan, akan tetapi nilai kepuasan kedua layanan tersebut tetap berada diatas layanan kemahasiswaan dan layanan perpustakaan.

Selain menilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap Layanan FTUP di masing-masing program studi, laporan ini juga menganalisis jumlah persentase rata-rata kepuasan masing-masing mahasiswa yang menjadi responden (181 mahasiswa). Hasil pengukuran kepuasan masing-masing mahasiswa diperoleh bahwa 30% mahasiswa menilai kinerja Layanan FTUP “Sangat Baik”, 32% menilai “Baik”, 32% menilai “Cukup Baik”, 5% menilai “Kurang Baik”, dan 1 % menilai “Sangat Kurang”. Persentase hasil penilaian dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan FTUP

Setelah diketahui persentase penilaian kinerja Layanan FTUP, analisis ini dilanjutkan dengan mengetahui persentase kepuasan masing-masing mahasiswa terhadap masing-masing kelompok Layanan FTUP. Hasil analisis menunjukkan 31% mahasiswa menilai kinerja Layanan Kemahasiswaan “Sangat Baik”, 34% “Baik”, 29% “Cukup Baik”, 4% “Kurang Baik”, dan 3% “Sangat Kurang”; Persentase kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan, yaitu 22% “Sangat Baik”, 41% “Baik”, 29% “Cukup Baik”, 6% “Kurang Baik”, dan 2% “Sangat Kurang”. Persentase penilaian Layanan Administrasi Akademik, Layanan Sarana & Pra-sarana, serta Layanan Loker Keuangan dapat dilihat pada Gambar 2. Hasil pengukuran kinerja kelima kelompok Layanan FTUP menunjukkan masih adanya nilai kepuasan yang berada dibawah target institusi dan menjadi catatan penting bagi FTUP untuk lebih memperhatikan dan memperbaiki kualitas layanannya, agar dapat tercapai prinsip *continuos improvement*. Analisis Gap dilakukan untuk mengetahui atribut mana saja dari masing-masing kelompok layanan yang memiliki nilai Gap paling besar. Rekomendasi perbaikan akan difokuskan pada atribut mutu dengan nilai Gap terbesar, sehingga hasil penilaian kinerja pada periode yang akan datang menjadi lebih baik.



Gambar 2. Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Lima Kelompok Layanan FTUP

Keterangan Gambar :

Kelompok Layanan FTUP :

1. Layanan Kemahasiswaan
2. Layanan Perpustakaan
3. Layanan Administrasi Akademik
4. Layanan Sarana & Pra-sarana
5. Layanan Loker Keuangan



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. Pada penilaian kepuasan pelanggan kondisi yang diinginkan adalah nilai maksimum Ekspektasi yaitu 5. Nilai Gap antara Ekpektasi dengan Persepsi dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi dan Persepsi Mahasiswa FTUP

Variabel Pengukuran	No.	Pernyataan Kuesioner	E	P	Gap
			AV	AV	
Layanan Kemahasiswaan	1	Unit kemahasiswaan sudah menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu.	5	3,89	-1,11
	2	Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan.	5	3,72	-1,28
	3	Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan program kreatifitas mahasiswa (PKM).	5	3,88	-1,12
	4	Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang olah raga, seni, social dan kerohanian.	5	3,77	-1,23
	5	Unit kemahasiswaan sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja.	5	3,51	-1,49
Layanan Perpustakaan	6	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberi tanggapan cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa serta pelayanan yang baik kepada mahasiswa	5	3,54	-1,46
	7	Perpustakaan sudah memiliki peraturan yang memadai (Misalkan prosedur peminjaman buku, waktu layanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku, bebas perpustakaan)	5	3,69	-1,31
	8	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar.	5	3,61	-1,39
	9	Sistem informasi (komputer) yang ada diperpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan.	5	3,61	-1,39
	10	Kepala perpustakaan memiliki sikap sopan, santun dan ramah.	5	3,77	-1,23
	11	Prosedur pelayanan di adm. akademik mudah dipahami, pelayanan cepat dan tepat waktu.	5	3,66	-1,34
Layanan Administrtasi Akademik	12	Kepala dan staf adm. akademik sudah memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa.	5	3,62	-1,38
	13	Administrasi akademik tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama.	5	3,63	-1,37
	14	Sistem informasi (komputer) yang ada di adm. Akademik bekerja dengan handal.	5	3,69	-1,31
	15	Kepala dan staf adm. Administrasi memiliki sikap sopan, santun dan ramah	5	3,89	-1,11
Layanan Sarana & Pra-sarana	16	Ruang kelas sudah memiliki pencahayaan yang baik.	5	3,64	-1,36
	17	Fasilitas audio visual dan teknologi informasi ruang kelas sudah baik	5	3,46	-1,54
	18	Ruang kelas sudah bersih dan nyaman	5	3,65	-1,35
	19	Sistem pendingin (AC) di semua kelas sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	5	3,51	-1,49
	20	Ruang toilet sudah bersih dan nyaman	5	3,52	-1,48
	21	Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari	5	3,67	-1,33
	22	Sarana untuk beribadah sudah tersedia dengan baik	5	3,91	-1,09
	23	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib dan aman	5	3,89	-1,11
	24	Lift sudah berfungsi dengan baik	5	3,79	-1,21
	25	Kantin sudah bersih, rapi dan nyaman	5	3,51	-1,49

Tabel 7. (Lanjutan)

Variabel Pengukuran	No	Pernyataan Kuesioner	E	P	Gap
			AV	AV	
Layanan Loker Keuangan	26	Prosedur pelayanan di loket keuangan tidak berbelit-belit sehingga cepat dan tepat	5	3,56	-1,44
	27	Proses pelayanan di loket keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama	5	3,54	-1,46
	28	Staf loket keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda	5	3,61	-1,39
	29	Prosedur penyampaian informasi oleh loket keuangan jelas dan mudah dimengerti	5	3,68	-1,32
	30	Staf bagian keuangan berperilaku sopan, santun dan ramah	5	3,79	-1,21

Berdasarkan hasil analisis Gap, kinerja Layanan FTUP yang perlu ditingkatkan terlebih dahulu adalah kinerja yang memiliki nilai Gap paling besar yaitu fasilitas audio visual dan teknologi informasi pada Layanan Sarana & Pra-sarana. Selain fasilitas audio visual, prioritas perbaikan juga dilakukan pada atribut mutu dengan nilai persepsi dibawah 3,67. Tabel 8 menunjukkan urutan prioritas perbaikan berdasarkan hasil Gap terbesar.

Tabel 8. Prioritas Perbaikan Layanan FTUP

Layanan FTUP	Keterangan	Prioritas
Sarana & Pra-sarana	Fasilitas audio visual dan teknologi informasi	1
Kemahasiswaan	Informasi magang dan lowongan kerja	2
Sarana&Pra-sarana	Sistem pendingin (AC) diruang kelas	2
	Kantin bersih, rapi, dan nyaman	2
	Toilet bersih dan nyaman	3
Perpustakaan	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberi tanggapan cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa serta pelayanan yang baik	4
Loker Keuangan	Proses pelayanan di loket keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama	4
	Prosedur pelayanan di loket keuangan cepat dan tepat	5
	Staf loket keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan	6
Perpustakaan	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar	6
	Sistem informasi (komputer) yang ada diperpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan	6
Administrasi Akademik	Kepala dan staf adm. akademik sudah memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa	7
	Administrasi akademik tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama	8
Sarana & Pra-sarana	Ruang kelas sudah memiliki pencahayaan yang baik	9
	Ruang kelas sudah bersih dan nyaman	10

Analisis Gap juga dilakukan untuk 5 Program Studi dengan rata-rata kepuasan berada dibawah kepuasan total mahasiswa FTUP dan 4 program studi lainnya agar dapat menjadi catatan dan prioritas perbaikan dalam rangka tercapainya *continuous improvement*. Analisis Gap masing-masing program studi dapat dilihat pada Tabel 9 dan Tabel 10.

Tabel 9. Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Untuk Program Studi Dengan Nilai Kepuasan Dibawah Rata-Rata

Pernyataan no.	Teknik Informatika				Teknik Industri				Teknik Mesin				Arsitektur				Teknik Elektro			
	E	P	Gap	Prioritas	E	P	Gap	Prioritas	E	P	Gap	Prioritas	E	P	Gap	Prioritas	E	P	Gap	Prioritas
1	5	3,67	-1,33	14	5	3,88	-1,12	16	5	3,78	-1,22	10	5	4,05	-0,95	13	5	3,94	-1,06	15
2	5	3,63	-1,38	13	5	3,68	-1,32	10	5	3,39	-1,61	3	5	3,65	-1,35	6	5	3,77	-1,23	11
3	5	3,75	-1,25	15	5	3,95	-1,05	17	5	3,50	-1,50	5	5	3,80	-1,20	9	5	3,90	-1,10	14
4	5	3,75	-1,25	15	5	3,83	-1,17	15	5	3,39	-1,61	3	5	3,85	-1,15	10	5	3,65	-1,35	7
5	5	3,29	-1,71	6	5	3,59	-1,41	8	5	3,50	-1,50	5	5	3,60	-1,40	5	5	3,39	-1,61	2
6	5	3,00	-2,00	1	5	3,46	-1,54	4	5	3,72	-1,28	9	5	3,45	-1,55	2	5	3,48	-1,52	3
7	5	3,33	-1,67	7	5	3,68	-1,32	10	5	3,89	-1,11	12	5	3,60	-1,40	5	5	3,61	-1,39	6
8	5	3,29	-1,71	6	5	3,59	-1,41	8	5	3,67	-1,33	8	5	3,55	-1,45	4	5	3,61	-1,39	6
9	5	3,33	-1,67	7	5	3,59	-1,41	8	5	3,72	-1,28	9	5	3,55	-1,45	4	5	3,55	-1,45	4
10	5	3,17	-1,83	3	5	3,66	-1,34	9	5	3,83	-1,17	11	5	3,95	-1,05	11	5	3,71	-1,29	9
11	5	3,42	-1,58	9	5	3,49	-1,51	4	5	3,61	-1,39	7	5	3,65	-1,35	6	5	3,74	-1,26	10
12	5	3,25	-1,75	5	5	3,37	-1,63	1	5	3,61	-1,39	7	5	3,80	-1,20	9	5	3,77	-1,23	11
13	5	3,17	-1,83	3	5	3,51	-1,49	6	5	3,50	-1,50	5	5	3,70	-1,30	7	5	3,71	-1,29	9
14	5	3,54	-1,46	11	5	3,59	-1,41	8	5	3,44	-1,56	4	5	3,75	-1,25	8	5	3,68	-1,32	8
15	5	3,63	-1,38	13	5	3,78	-1,22	13	5	3,89	-1,11	12	5	4,00	-1,00	12	5	3,84	-1,16	12
16	5	3,38	-1,63	8	5	3,51	-1,49	5	5	3,89	-1,11	12	5	3,50	-1,50	3	5	3,68	-1,32	8
17	5	3,33	-1,67	7	5	3,37	-1,63	2	5	3,28	-1,72	1	5	3,45	-1,55	2	5	3,39	-1,61	2
18	5	3,50	-1,50	10	5	3,46	-1,54	4	5	3,56	-1,44	6	5	3,60	-1,40	5	5	3,71	-1,29	9
19	5	3,13	-1,88	2	5	3,24	-1,76	1	5	3,33	-1,67	2	5	3,40	-1,60	1	5	3,58	-1,42	5
20	5	3,21	-1,79	4	5	3,49	-1,51	5	5	3,72	-1,28	9	5	3,45	-1,55	2	5	3,35	-1,65	1
21	5	3,58	-1,42	12	5	3,71	-1,29	11	5	3,67	-1,33	8	5	3,40	-1,60	1	5	3,58	-1,42	5
22	5	3,67	-1,33	14	5	3,73	-1,27	12	5	3,83	-1,17	11	5	3,80	-1,20	9	5	3,68	-1,32	8
23	5	3,83	-1,17	16	5	3,80	-1,20	14	5	3,89	-1,11	12	5	3,85	-1,15	10	5	3,71	-1,29	9
24	5	3,75	-1,25	15	5	3,68	-1,32	10	5	3,94	-1,06	13	5	3,60	-1,40	5	5	3,71	-1,29	9
25	5	3,17	-1,83	3	5	3,51	-1,49	6	5	3,50	-1,50	5	5	3,60	-1,40	5	5	3,35	-1,65	1
26	5	3,29	-1,71	6	5	3,44	-1,56	3	5	3,28	-1,72	1	5	3,60	-1,40	5	5	3,68	-1,32	8
27	5	3,21	-1,79	4	5	3,44	-1,56	3	5	3,28	-1,72	1	5	3,50	-1,50	3	5	3,65	-1,35	7
28	5	3,38	-1,63	8	5	3,44	-1,56	3	5	3,50	-1,50	5	5	3,50	-1,50	3	5	3,74	-1,26	10
29	5	3,42	-1,58	9	5	3,56	-1,44	7	5	3,50	-1,50	5	5	3,50	-1,50	3	5	3,84	-1,16	12
30	5	3,50	-1,50	10	5	3,68	-1,32	10	5	3,72	-1,28	9	5	3,75	-1,25	8	5	3,87	-1,13	13

Tabel 10. Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Untuk Program Studi Dengan Nilai Kepuasan Diatas Rata-Rata

Pernyataan no.	Manajemen Teknik Mesin				Teknik Sipil				D3-Teknik Mesin				D3-Teknik Elektro			
	E	P	Gap	Prioritas	E	P	Gap	Prioritas	E	P	Gap	Prioritas	E	P	Gap	Prioritas
1	5	3,58	-1,42	3	5	4,00	-1,00	10	5	4,40	-0,60	4	5	4,33	-0,67	6
2	5	3,92	-1,08	6	5	3,73	-1,27	6	5	4,60	-0,40	5	5	4,00	-1,00	5
3	5	3,67	-1,33	4	5	3,67	-1,33	5	5	4,40	-0,60	4	5	4,00	-1,00	5
4	5	3,42	-1,58	2	5	3,80	-1,20	7	5	4,80	-0,20	6	5	3,33	-1,67	3
5	5	3,25	-1,75	1	5	3,60	-1,40	4	5	4,40	-0,60	4	5	3,67	-1,33	4
6	5	4,17	-0,83	9	5	3,53	-1,47	3	5	4,60	-0,40	5	5	3,33	-1,67	3
7	5	4,25	-0,75	10	5	3,67	-1,33	5	5	3,80	-1,20	1	5	3,67	-1,33	4
8	5	4,00	-1,00	7	5	3,53	-1,47	3	5	4,20	-0,80	3	5	3,67	-1,33	4
9	5	3,75	-1,25	5	5	3,67	-1,33	5	5	4,20	-0,80	3	5	3,67	-1,33	4
10	5	4,08	-0,92	8	5	4,00	-1,00	10	5	4,80	-0,20	6	5	4,00	-1,00	5
11	5	4,25	-0,75	10	5	3,87	-1,13	8	5	4,60	-0,40	5	5	3,67	-1,33	4
12	5	4,33	-0,67	11	5	3,60	-1,40	4	5	4,40	-0,60	4	5	3,67	-1,33	4
13	5	4,17	-0,83	9	5	3,87	-1,13	8	5	4,20	-0,80	3	5	3,67	-1,33	4
14	5	4,08	-0,92	8	5	4,00	-1,00	10	5	4,40	-0,60	4	5	3,33	-1,67	3
15	5	4,17	-0,83	9	5	4,13	-0,87	11	5	4,60	-0,40	5	5	3,67	-1,33	4
16	5	4,42	-0,58	12	5	3,47	-1,53	2	5	4,40	-0,60	4	5	4,00	-1,00	5
17	5	4,17	-0,83	9	5	3,33	-1,67	1	5	4,20	-0,80	3	5	3,67	-1,33	4
18	5	4,33	-0,67	11	5	3,53	-1,47	3	5	4,60	-0,40	5	5	4,00	-1,00	5
19	5	4,42	-0,58	12	5	3,60	-1,40	3	5	4,40	-0,60	4	5	4,00	-1,00	5
20	5	4,33	-0,67	11	5	3,53	-1,47	3	5	4,40	-0,60	4	5	3,67	-1,33	4
21	5	4,17	-0,83	9	5	3,60	-1,40	4	5	4,40	-0,60	4	5	4,00	-1,00	5
22	5	4,33	-0,67	11	5	4,60	-0,40	13	5	4,80	-0,20	6	5	3,67	-1,33	4
23	5	4,25	-0,75	10	5	4,33	-0,67	12	5	4,80	-0,20	6	5	3,67	-1,33	4
24	5	3,92	-1,08	6	5	4,00	-1,00	10	5	4,80	-0,20	6	5	4,00	-1,00	5
25	5	4,00	-1,00	7	5	3,87	-1,13	8	5	4,00	-1,00	2	5	3,00	-2,00	2
26	5	3,92	-1,08	6	5	3,87	-1,13	8	5	4,40	-0,60	4	5	3,33	-1,67	3
27	5	4,00	-1,00	7	5	3,80	-1,20	7	5	4,40	-0,60	4	5	3,33	-1,67	3
28	5	3,92	-1,08	6	5	3,93	-1,07	9	5	4,40	-0,60	4	5	2,67	-2,33	1
29	5	4,17	-0,83	9	5	3,93	-1,07	9	5	4,40	-0,60	4	5	4,00	-1,00	5
30	5	4,00	-1,00	7	5	4,13	-0,87	11	5	4,60	-0,40	5	5	3,67	-1,33	4

Hasil analisis Gap masing-masing program studi yang memiliki rata-rata kepuasan pelanggan dibawah 3,67 (<3,67), diketahui 5 peringkat teratas untuk dilakukan perbaikan yang didasari pada nilai persepsi dibawah 3,67. Adapun prioritas perbaikan dapat dilihat pada Tabel 11, 12, 13,14, dan 15.

Tabel 11. Lima Peringkat Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Program Studi S1 T. Informatika

Layanan FTUP	Keterangan	Prioritas
Perpustakaan	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberi tanggapan cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa serta pelayanan yang baik	1
Sarana & Pra-sarana	Sistem pendingin (AC) diruang kelas	2
Perpustakaan	Kepala dan staf perpustakaan memiliki sikap sopan, santun, dan ramah	3
Administrasi Akademik	Administrasi akademik tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama	3
Sarana & Pra-sarana	Kantin sudah bersih, rapi, dan nyaman	3
	Ruang toilet sudah bersih dan nyaman	4
Loket Keuangan	Proses pelayanan di loket keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama.	4
Administrasi Akademik	Kepala dan staf adm. akademik sudah memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa	5

Tabel 12. Lima Peringkat Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Program Studi S1 Teknik Industri

Layanan FTUP	Keterangan	Prioritas
Administrasi Akademik	Kepala dan staf adm. akademik sudah memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa	1
Sarana & Pra-sarana	Sistem pendingin (AC) diruang kelas	1
	Fasilitas audio visual dan teknologi informasi ruang kelas	2
Loket Keuangan	Prosedur pelayanan di loket keuangan cepat dan tepat	3
	Proses pelayanan di loket keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama.	3
	Staf loket keuangan memberi tanggap yang cepat dan baik terhadap keluhan	3
Perpustakaan	Kepala dan staf perpustakaan memberi tanggapan cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa serta pelayanan yang baik.	4
Administrasi Akademik	Prosedur pelayanan di adm. akademik mudah dipahami, pelayanan cepat dan tepat waktu	4
Sarana & Pra-sarana	Ruang kelas bersih dan nyaman	4
	Ruang Kelas memiliki pencahayaan yang baik	5

Tabel 13. Lima Peringkat Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Program Studi S1 Teknik Mesin

Layanan FTUP	Keterangan	Prioritas
Sarana & Pra-sarana	Fasilitas audio visual dan teknologi informasi ruang kelas	1
Loket Keuangan	Prosedur pelayanan di loket keuangan cepat dan tepat	1
	Proses pelayanan di loket keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama.	1
Sarana & Pra-sarana	Sistem pendingin (AC) diruang kelas	2
Kemahasiswaan	Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan	3
	Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat dibidang olah raga, seni, sosial, dan kerohanian	3
Administrasi Akademik	Sistem informasi (komputer) bekerja dengan handal	4
Kemahasiswaan	Unit kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan program kreatifitas mahasiswa PKM	5

Tabel 13. (Lanjutan)

Layanan FTUP	Keterangan	Prioritas
Kemahasiswaan	Unit kemahasiswaan sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja	5
Administrasi Akademik	Administrasi akademik tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama	5
Sarana & Pra-sarana	Kantin bersih, rapi, dan nyaman	5
Loket Keuangan	Staf loket keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan	5
	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	5

Tabel 14. Lima Peringkat Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Program Studi S1 Arsitektur

Layanan FTUP	Keterangan	Prioritas
Sarana & Pra-sarana	Sistem pendingin (AC) diruang kelas	1
	Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin	1
Perpustakaan	Kepala dan staf perpustakaan memberi tanggapan cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa serta pelayanan yang baik.	2
Administrasi Akademik	Kepala dan staf adm. akademik sudah memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa	2
Sarana & Pra-sarana	Fasilitas audio visual dan teknologi informasi ruang kelas	2
	Ruang toilet bersih dan nyaman	3
	Ruang kelas memiliki pencahayaan yang baik	3
Loket Keuangan	Proses pelayanan di loket keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama.	3
	Staf loket keuangan memberi tanggap yang cepat dan baik terhadap keluhan	3
	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	4
Perpustakaan	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar	4
	Sistem informasi (komputer) yang ada di perpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan	5
Kemahasiswaan	Unit kemahasiswaan memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja	5
Perpustakaan	Perpustakaan memiliki peraturan yang memadai (prosedur peminjaman buku, waktu layanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku, bebas perpustakaan)	5
Sarana & Pra-sarana	Ruang kelas bersih dan nyaman	5
	Lift berfungsi baik	5
	Kantin bersih, rapi, dan nyaman	5
Loket Keuangan	Prosedur pelayanan cepat dan tepat	5

Tabel 15. Lima Peringkat Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Program Studi S1 Teknik Elektro

Layanan FTUP	Keterangan	Prioritas
Sarana & Pra-sarana	Ruang toilet sudah bersih dan nyaman	1
	Kantin sudah bersih, rapi, dan nyaman	1
Kemahasiswaan	Unit kemahasiswaan memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja	2
Perpustakaan	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberi tanggapan cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa serta pelayanan yang baik	3
	Sistem informasi (komputer) bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan.	4

Tabel 15. (Lanjutan)

Layanan FTUP	Keterangan	Prioritas
Sarana & Pra-sarana	Sistem pendingin (AC) diruang kelas	5
	Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin	5

Hasil analisis Gap untuk 4 program studi dengan nilai rata-rata kepuasan pelanggan diatas rata-rata kepuasan total dapat dilihat pada Tabel 16, 17, 18, dan 19. Prioritas perbaikan yang didasari pada nilai Gap terbesar untuk ke-empat program studi tersebut diambil 5 atribut mutu dengan nilai Gap terbesar.

Tabel 16. Lima Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Program Studi Magister Teknik Mesin

Layanan FTUP	Keterangan	Prioritas
Kemahasiswaan	Unit kemahasiswaan memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja.	1
	Unit kemahasiswaan memfasilitasi kegiatan minat dan bakat dibidang olahraga, seni, sosial, dan kerohanian.	2
	Unit kemahasiswaan menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi dan kurang mampu.	3
	Unit kemahasiswaan memfasilitasi kegiatan program kreatifitas mahasiswa (PKM).	4
Perpustakaan	Sistem informasi (komputer) bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan.	5

Tabel 17. Lima Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Program Studi S1 Teknik Sipil

Layanan FTUP	Keterangan	Prioritas
Sarana & Pra-sarana	Fasilitas audio visual dan teknologi informasi ruang kelas.	1
	Ruang kelas memiliki pencahayaan yang baik.	2
Perpustakaan	Kepala dan staf perpustakaan memberi tanggapan cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa serta pelayanan yang baik.	3
	Perpustakaan memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar.	3
Sarana & Pra-sarana	Ruang kelas bersih dan nyaman.	3

Tabel 18. Lima Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Program Studi D3 Teknik Mesin

Layanan FTUP	Keterangan	Prioritas
Perpustakaan	Perpustakaan memiliki peraturan yang memadai (prosedur peminjaman buku, waktu layanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku, bebas perpustakaan).	1
Sarana & Pra-sarana	Kantin bersih, rapih dan nyaman.	2
Perpustakaan	Perpustakaan memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar.	3
	Sistem informasi (komputer) bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan.	3
Administrasi Akademik	Administrasi akademik tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama.	3

Tabel 19. Lima Prioritas Perbaikan Layanan FTUP Program Studi D3 Teknik Elektro

Layanan FTUP	Keterangan	Prioritas
Loket Keuangan	Staf loket keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan.	1
Sarana & Pra-sarana	Kantin bersih, rapih, dan nyaman.	2
Kemahasiswaan	Unit kemahasiswaan memfasilitasi kegiatan minat dan bakat dibidang olahraga, seni, sosial dan kerohanian.	3

Tabel 19. (Lanjutan)

Layanan FTUP	Keterangan	Prioritas
Perpustakaan	Kepala dan staf perpustakaan memberi tanggapan cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa serta pelayanan yang baik.	3
Administrasi Akademik	Sistem informasi (komputer) di administrasi akademik beerja dengan handal.	3

9. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur mahasiswa dengan jumlah responden sebanyak 181 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 3,67 dan 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, dengan nilai kinerja masing-masing kelompok layanan adalah Layanan Kemahasiswaan 3,74, Layanan Perpustakaan 3,65, Layanan Administrasi Akademik 3,69, Layanan Sarana & Pra-sarana 3,66, dan Layanan Loker Keuangan 3,63. Rata-rata nilai kepuasan masng-masing layanan untuk tahun akademik 2020/2021 mengalami peningkatan jika dibandingkan pada tahun akademik sebelumnya. Ini juga berlaku untuk nilai kepuasan mahasiswa jika dilihat dari masing-masing program studi, kecuali program studi Magister Teknik Mesin. Nilai kepuasan mahasiswa Magister Teknik Mesin mengalami penurunan pada layanan administrasi akademik dan loket keuangan, akan tetapi jika dibandingkan dengan nilai kepuasan pada layanan kemahasiswaan dan layanan perpustakaan, kedua layanan tadi nilai kepuasan mahasiswanya tetap lebih tinggi.
- 2) Terdapat 5 Program Studi dengan nilai rata-rata kepuasan mahasiswa berada dibawah 3,67, yaitu S1 Teknik Informatika 3,42, S1 Teknik Industri 3,59, S1 Teknik Mesin 3,61, S1 Arsitektur 3,65, dan S1 Teknik Elektro 3,66.
- 3) Persentase nilai kepuasan mahasiswa FTUP terhadap Layanan FTUP, yaitu 30% masuk kategori A atau "Sangat Baik", 32% "Baik", 32% "Cukup Baik", 5% "Kurang Baik", dan 1% "Sangat Kurang".
- 4) Prioritas perbaikan Layanan FTUP hasil penilaian kepuasan mahasiswa dilihat dari seluruh program studi adalah fasilitas audio visual dan teknologi informasi, informasi magang dan lowongan kerja, sistem pendingin (AC) di ruang kelas, kantin bersih,rapi, dan nyaman, toilet bersih dan nyaman, Kepala dan staf perpustakaan sudah memberi tanggapan cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa serta pelayanan yang baik, proses pelayanan di loket keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama, dan Prosedur pelayanan di loket keuangan cepat dan tepat. Untuk prioritas perbaikan lainnya dapat dilihat pada Tabel 8.
- 5) Prioritas perbaikan yang disesuaikan dengan nilai kinerja dari mahasiswa masing-masing program studi dengan rata-rata kepuasannya berada dibawah rata-rata kepuasan keseluruhan program studi (< 3,67) dapat dilihat pada Tabel 11, 12, 13, 14, dan 15, dengan prioritas pertama yang harus diperbaiki yaitu kepala dan staf perpustakaan sudah memberi tanggapan cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa serta pelayanan yang baik (S1 Teknik Informatika), kepala dan staf administrasi akademik sudah memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa (S1 Teknik Industri), prosedur pelayanan di loket keuangan cepat dan tepat juga proses pelayanan di loket keuangan melayani mahasiswa tanpa membuat antrian terlalu lama (S1 Teknik Mesin), petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin serta sistem pendingin (AC) diruang kelas (Arsitektur), dan ruang toilet sudah bersih dan nyaman juga Kantin sudah bersih, rapi, dan nyaman (S1 Teknik Elektro).
- 6) Prioritas perbaikan yang disesuaikan dengan nilai kinerja dari mahasiswa masing-masing program studi dengan nilai kepuasan berada diatas rata-rata total (> 3,67) dapat dilihat pada Tabel 16, 17,

18, dan 19, dengan prioritas pertama yang harus diperbaiki yaitu unit kemahasiswaan memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja (Magister Teknik Mesin), fasilitasi audio visual dan teknologi informasi ruang kelas (S1 Teknik Sipil), perpustakaan memiliki aturan yang memadai (prosedur peminjaman buku, waktu layanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku, bebas perpustakaan) (D3 Teknik Mesin), dan staf loket keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan (D3 Teknik Elektro).