



**LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN
TAHUN AKADEMIK 2020/2021
FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS PANCASILA**

**FAKULTAS
FARMASI**

 **Jl. Srengseng Sawah, Jagakarsa, Jakarta 12640**

 **(021) 7864727 - 28**

 **farmasi@univpancasila.ac.id**

www.farmasi.univpancasila.ac.id



UNIVERSITAS PANCASILA FAKULTAS FARMASI

Srengseng Sawah, Jagakarsa, Jakarta 12640

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS PANCASILA
No: 35/SK/D/FF/V/2021

TENTANG :

PEMBENTUKAN TIM TASK FORCE KEPUASAN PELANGGAN
FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS PANCASILA

DEKAN FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS PANCASILA

- MENIMBANG** : 1. Bahwa dalam rangka menilai kepuasan pelanggan di lingkungan Fakultas Farmasi Universitas Pancasila, maka perlu dibentuk Tim Task Force dan Kepuasan Pelanggan Fakultas Farmasi Universitas Pancasila.
2. Bahwa sehubungan dengan butir 1 (satu) di atas perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- MENINGGAT** : 1. Keputusan Yayasan Pendidikan dan Pembina Universitas Pancasila Nomor : 072/YPPUP/UP/VII/2015 tanggal 14 Juli 2015 tentang Statuta Universitas Pancasila.
2. Undang-Undang no. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
3. Undang-Undang No. 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
4. Surat Keputusan Ketua Yayasan Pendidikan dan Pembina Universitas Pancasila No. 01 Tahun 2012 tentang Peraturan Kepegawaian Universitas Pancasila.
5. Surat Keputusan Rektor Universitas Pancasila No. 2374/KEP.R/UP/2016 tentang Peraturan Akademik.
- MEMPERHATIKAN** : Hasil rapat Pimpinan Fakultas Farmasi Universitas Pancasila tanggal 27 April 2021.

MEMUTUSKAN

- MENETAPKAN** :
- Pertama** : Membentuk Tim Task Force Kepuasan Pelanggan Fakultas Farmasi Universitas Pancasila dengan susunan sebagai berikut :
- | | |
|------------------|---|
| Penanggung Jawab | : Prof. Dr. apt. Shirly Kumala, M.Biomed. |
| Pengarah | 1. Dr. apt. Dian Ratih L, M.Biomed.
2. Dr. apt. Faizatun, M.Si.
3. Dr. apt. Ni Made Dwi Sandhiutami, M.Kes. |
| Ketua | : apt. Dra. Faridah, M.Si. |
| Wakil Ketua | : Dr. Nurita Andayani, M.Si. |
| Sekretaris | : apt. Desy Nadya Aulena, M.Farm. |
| Anggota | 1. apt. Dra.Lilieek Nurhidayati, M.Si.
2. apt. Rahmatul Qodriah, M.Farm.
3. Fauziyyah, S.Hut.
4. Agus Yulianto, S.Kom.
5. Tera Soilina, S.T.
6. Rofiqoh Hadiyah, S.Kom., S.Pd.
7. Danu Legowo |
- Kedua** : Tugas Tim dimulai sejak diterbitkannya Surat Keputusan Dekan ini..
- Ketiga** : Biaya Pelaksanaan dibebankan pada anggaran rutin Fakultas Farmasi Universitas Pancasila.
- Keempat** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.



- Kelima : Salinan Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.
- Keenam : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya



DITETAPKAN DI : JAKARTA
PADA TANGGAL : 4 Mei 2021
Dekan,

Prof. Dr. apt. Shirly Kumala, M.Biomed.

Penyusunan:

1. Para Wakil Dekan FFUP
2. Para Ketua Program Study FFUP
3. Ka. SJM FFUP
4. Para Kepala Bagian FFUP
5. Kasubag. Kepegawaian FFUP
6. Bagian Keuangan FFUP
7. Arsip

LAPORAN HASIL PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN
FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS PANCASILA
Tahun Akademik 2020/2021



Sekretariat: Satuan Jaminan Mutu, Srengseng Sawah, Jagakarsa, Jakarta 12640

Telp (021) 7864730 Pes 121: Fax (021) 7270128, 7272290

KATA PENGANTAR

Dalam rangka aplikasi Satuan Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dilingkungan Fakultas Farmasi Universitas Pancasila (FFUP) dan untuk perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*) tentang aspek pelayanan terhadap pelanggan dalam hal ini adalah dosen, tendik, mahasiswa, mitra, alumni, pengguna lulusan FFUP, maka institusi berkewajiban melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan FFUP. Evaluasi ini dilaksanakan untuk mengetahui seberapa jauh mutu kinerja pelayanan FFUP terhadap pemangku kepentingan.

Hasil pengukuran kepuasan pelanggan ini akan memberikan rekomendasi bagi institusi untuk membuat perencanaan dan tindakan yang diperlukan dalam rangka mencapai kepuasan pemangku kepentingan. Laporan Kepuasan Pelanggan ini diharapkan dapat dijadikan panduan bagi pengelola di FFUP untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.

Jakarta, 30 Agustus 2021

Pelaksana,

**TIM TASK FORCE
PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN**

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI.....	2
1. PENDAHULUAN.....	3
2. TUJUAN.....	3
3. METODA	4
4. HASIL YANG DIHARAPKAN.....	5
5. WAKTU PENGAMBILAN SAMPEL	6
6. PELAKSANAAN.....	6
7. HASIL KUESIONER.....	6
8.1. KEPUASAN DOSEN.....	7
8.2. KEPUASAN TENDIK.....	14
8.3. KEPUASAN MAHASISWA.....	23
8.4. KEPUASAN MITRA.....	35
8.5. KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN.....	41
8.6. KEPUASAN ALUMNI.....	42
LAMPIRAN.....	48

KUALITAS PELAYANAN FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS PANCASILA

TAHUN AKADEMIK 2020/2021

1. PENDAHULUAN

Fakultas Farmasi Universitas Pancasila (FFUP), sebagai institusi pendidikan di tingkat perguruan tinggi, berkewajiban menjalankan program Tridharma yang melibatkan pemangku kepentingan internal yaitu dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan (tendik), dan pemangku kepentingan eksternal yaitu alumni, mitra dan pengguna lulusan. Dalam hal ini institusi wajib memberi perhatian penuh kepada para pemangku kepentingan tersebut.

Dalam rangka perbaikan-berkesinambungan (*continuous improvement*) tentang aspek pelayanan, maka institusi berkewajiban melakukan evaluasi terhadap hal yang telah dicapai dalam pelaksanaan program institusi. Oleh karena itu pada akhir tahun akademik 2020/2021 FFUP melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan berupa kuesioner, dimana penyebaran kuesioner dilakukan pada semester genap tahun akademik 2020/2021. Evaluasi tentang kualitas pelayanan ini dilakukan pada dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan (tendik), alumni, mitra dan pengguna lulusan yang terlibat dalam semua Program studi yang ada di PFFUP, terdiri dari Program Studi D3, Prodi Sarjana, Prodi Magister Farmasi, Prodi PSPA, dan Prodi Doktor Ilmu Farmasi.

2. TUJUAN

Tujuan dari kegiatan ini adalah mengetahui seberapa jauh mutu kinerja pelayanan FFUP dalam menjalankan fungsinya terutama dalam menyelenggarakan program pendidikan. Hasil dari penelitian ini akan memberikan rekomendasi bagi institusi untuk membuat perencanaan dan tindakan perbaikan yang diperlukan dalam rangka perbaikan secara berkelanjutan guna mencapai kepuasan pelanggan yang secara tidak langsung akan mempengaruhi motivasi pelanggan sebagai bagian dari warga FFUP.

Evaluasi yang akan diselenggarakan ini merupakan evaluasi terhadap kondisi dan kinerja institusi. Institusi perlu mengetahui apa yang menjadi **Ekspektasi/Harapan** (*expectation*- harapan) para pengguna dan bagaimana **Persepsi/Kenyataan** (*perception*- pendapat/pandangan) para pengguna tersebut terhadap kinerja institusi. Adalah hal yang wajar apabila Ekspektasi/Harapan pengguna akan setinggi-tingginya, sedangkan Persepsi/Kenyataan tidak akan setinggi harapannya tersebut. Dengan demikian maka wajar apabila terdapat Gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan, dan Gap ini merupakan peluang untuk perbaikan sistem secara berkesinambungan.

3. METODA

Metoda yang dipakai adalah *Service Quality* yang diterapkan pada bidang pendidikan sehingga metode ini disebut sebagai *Educational Service Quality* (ESQ) atau Kualitas Pelayanan Pendidikan. Metoda ini menilai Gap Ekspektasi/Harapan-Persepsi/Kenyataan para pengguna dalam 5 (lima) dimensi yakni dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. **Tangible** yaitu penilaian pengguna misal dosen terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana di FFUP, **Reliability** kemampuan pengelola (FFUP) dalam memberikan pelayanan untuk pengguna (contoh: dosen), **Responsiveness** kemampuan dari pengelola (FFUP) dalam membantu serta memberikan jasa untuk pengguna dengan cepat, **Assurance** kemampuan pengelola (FFUP) untuk memberi keyakinan kepada pengguna bahwa pelayanan yang d iberikan telah sesuai dengan ketentuan, **Empathy** kesediaan/kepedulian pengelola (FFUP) untuk memberi perhatian kepada pengguna.

Jumlah masing-masing kelompok pengguna atau pelanggan (dosen, tendik, mahasiswa, alumni, mitra dan pengguna lulusan) saat ini sangat beragam dan digambarkan pada **Tabel 1**. Berdasarkan jumlah populasi yang diketahui ini dengan tingkat ketelitian 5%, atau 10% 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

Tabel 1. Data kelompok pelanggan

Kelompok Pelanggan	Jumlah tiap kelompok (orang)	Jumlah sampel (ketelitian 5%) (orang)	Jumlah sampel (ketelitian 10%) (orang)	Jumlah aktual responden (orang)
Dosen	71	60	42	62
Tendik	68	58	41	41
Mahasiswa	1500	315	94	390
Mitra	10	-	-	31
Pengguna lulusan	50	-	-	106
Alumni	≥ 10.000	≥ 384	>99	310

Keterangan:

-:Berdasarkan keterbatasan ini, maka dalam penelitian ini akan menggunakan *non probability sampling* yaitu dengan cara *Accidental Sampling* yang mana sampel yang digunakan adalah Mitra yang mudah untuk ditemui atau mudah untuk mendapatkan respon kembali.

*:1 instansi pengguna lulusan tersebut hanya mengisi 1 kali kuisioner, namun pada kenyataannya dalam 1 instansi lulusan FFUP bisa mencapai lebih dari 1 orang.

Metoda ESQ bertujuan untuk menjaring informasi para pengguna terutama pengguna internal seperti pendapat dosen, tendik dan mahasiswa mengenai tingkat kepuasan layanan yang dianalisis berdasarkan HARAPAN dan KENYATAAN dari kelima dimensi tersebut melalui pengisian kuesioner. Setiap pernyataan ditinjau dari 2 sisi yakni sisi EKSPEKTASI atau HARAPAN pengguna yang menggambarkan tingkat KEPENTINGAN dan sisi PERSEPSI pengguna yang menggambarkan tingkat KENYATAAN yang terjadi untuk kelima dimensi kualitas tersebut. Selisih nilai menunjukkan Gap, nilai Gap yang semakin kecil merupakan indikator akan tercapainya kepuasan pengguna sebagai pelanggan. Hasil isian kuesioner ini dapat dilihat pada lampiran laporan. Kuesioner telah dirancang untuk memperoleh Ekspektasi/Harapan (Q-Ekspektasi/Harapan) dan Persepsi/Kenyataan (Q-Persepsi/Kenyataan) sekaligus.

4. HASIL YANG DIHARAPKAN

Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan Fakultas terutama dibidang akademik maupun sarana prasarana dengan cara mengukur besarnya Gap antara Ekspektasi dan Persepsi pengguna terhadap kinerja FFUP. Dengan mengetahui Gap tersebut, maka institusi berkewajiban untuk memperkecilnya sejauh mungkin, karena tujuan institusi adalah berusaha untuk memenuhi kepuasan pelanggannya. Gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan pengguna terhadap semua unsur kelima dimensi tersebut perlu dianalisis dan kemudian dilakukan perumusan tindakan perbaikan.

5. WAKTU PENGAMBILAN SAMPEL

Pengambilan sampel Kualitas Pelayanan dilakukan selama 5 hari kerja, yaitu pada tanggal 25 Mei 2021 sampai dengan 21 Juni 2021 dan dari uji coba sampel untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner, disimpulkan kuesioner yang digunakan sudah cukup valid dan reliable.

6. PELAKSANAAN

Pelaksanaan Kualitas Pelayanan berdasarkan SK Tim Taskforce Nomor:35/D/FF/V/2021 dipimpin oleh Ketua SJM bersama tim yang bertanggung jawab kepada Wadek I dan laporan Kualitas Pelayanan Pendidikan disampaikan kepada Dekan.

7. HASIL KUESIONER

Ada dua bagian penting yang akan dihasilkan dari kuesioner ini yakni Level of Importance (LoI), dan GAP antara Ekspektasi/Harapan dengan Persepsi/Kenyataan. LoI menunjukkan pandangan pengguna terhadap tingkat kepentingan (Ekspektasi/Harapan) kelima dimensi yang terdiri dari Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Hal ini penting diketahui dengan tepat, karena dapat menunjukkan pengertian pengguna, terutama dosen dan mahasiswa tentang essensi pendidikan. Seiring dengan pengalamannya, dosen dengan masa kerja yang lebih lama akan lebih memahami arti kelima dimensi di atas, sehingga dengan demikian penilaian LoI akan tergantung kepada tingkat lamanya masa kerja.

Gap menunjukkan pandangan pengguna seperti dosen tentang jarak antara Ekspektasi/ Harapan dengan Persepsi/Kenyataan yang terdapat pada dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Wawasan seseorang akan sangat menentukan nilai Gap, maksudnya seseorang yang berasal dari lingkungan yang terbuka kepada informasi akan mempunyai Ekspektasi/Harapan yang lebih tinggi bila dibandingkan dengan seseorang yang berasal dari lingkungan yang kurang terbuka terhadap informasi.

8. ANALISIS HASIL KUESIONER

Pada bagian ini akan dikemukakan tentang hasil isian kuesioner yang menjelaskan pandangan Dosen FFUP tentang Level of Importance dari kelima dimensi kualitas dan analisis Gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan.

8.1. ANALISIS HASIL KUESIONER KEPUASAN DOSEN

8.1.1. Lol Dari Dimensi Kualitas

Lol yang menunjukkan urutan tingkat kepentingan dari dimensi kualitas dapat diperiksa pada **Tabel 2.** berikut ini, (perhitungan terdapat pada lampiran).

Tabel 2. Rerata Kepuasan Dosen terhadap pelayanan FFUP

No urut	Kel	Dimensi	Lol rerata dari 62 Dosen
1	4	<i>Assurance</i>	3.20
2	5	<i>Empathy</i>	3.13
3	3	<i>Responsiveness</i>	3.04
4	1	<i>Tangible</i>	2.99
5	2	<i>Reliability</i>	2.97

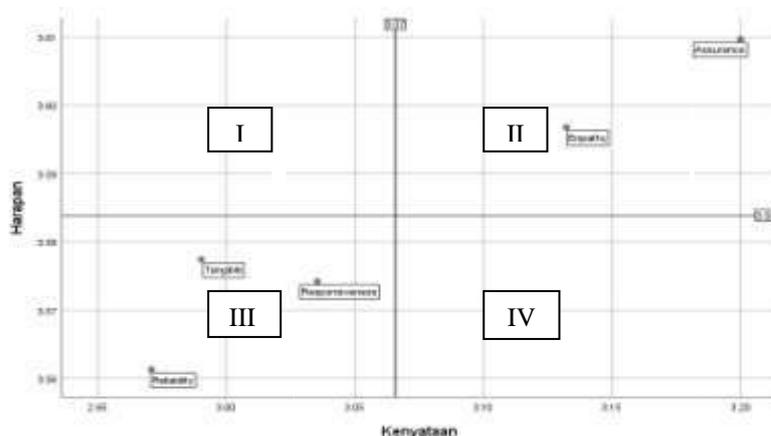
Dosen FFUP berpendapat bahwa kepentingan dimensi *Assurance* dan dimensi *Empathy* adalah dimensi di urutan pertama dan kedua bagi mereka. Dimensi berikutnya adalah dimensi *Responsiveness*, setelah itu dimensi *Tangible*. Dimensi yang urutannya paling akhir adalah dimensi *Reliability*. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *Assurance* merupakan dimensi kualitas yang sangat diharapkan oleh dosen. Gap antara kenyataan dan harapan paling besar pada penilaian kepuasan *Reliability* (-0,59034) dan yang paling kecil adalah penilaian kepuasan *Assurance* (-0,40968) (**Tabel 3**).

Tabel 3. Gap antara harapan dan kenyataan kepuasan dosen terhadap pelayanan FFUP

	<i>Tangible</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
Harapan	3.57742	3.5613	3.5742	3.60968	3.59678
Kenyataan	2.99032	2.97096	3.03548	3.2	3.13226
Gap	-0.5871	-0.59034	-0.53872	-0.40968	-0.46452

8.1.2. Peta Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan

Peta Gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan ini di analisis dengan menggunakan diagram Kartesius, yang terbagi kedalam 4 kuadran seperti ditunjukkan pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1. Peta Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan

8.1.3. Keterangan Peta Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan a.

Kuadran I.

Kuadran ini memetakan Gap dimana nilai dari Ekspektasi/Harapan adalah tinggi (diatas rerata) sedangkan nilai dari Persepsi/Kenyataan adalah rendah (dibawah rerata). Unsur kualitas yang nilai Gap nya berada pada kuadran ini **merupakan prioritas utama** untuk segera dilakukan perbaikan karena pelanggan dalam hal ini dosen merasa sangat tidak puas.

b. Kuadran II.

Kuadran ini memetakan Gap dimana nilai dari Ekspektasi/Harapan adalah tinggi dan nilai dari Persepsi/Kenyataan juga tinggi. Unsur kualitas yang nilai Gap nya berada pada kuadran ini menunjukkan bahwa unsur tersebut sudah **cukup memenuhi kepuasan** pelanggan sehingga perlu dipertahankan keberlanjutannya.

c. Kuadran III.

Kuadran ini memetakan Gap dimana nilai Ekspektasi/Harapan adalah rendah dan nilai Persepsi/Kenyataan juga rendah. Unsur kualitas yang nilai Gap nya berada pada kuadran ini menunjukkan bahwa unsur ini dianggap relatif kurang penting oleh dosen dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata juga **kurang memuaskan**, sehingga peningkatan unsur ini perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan dosen adalah kurang signifikan.

d. Kuadran IV.

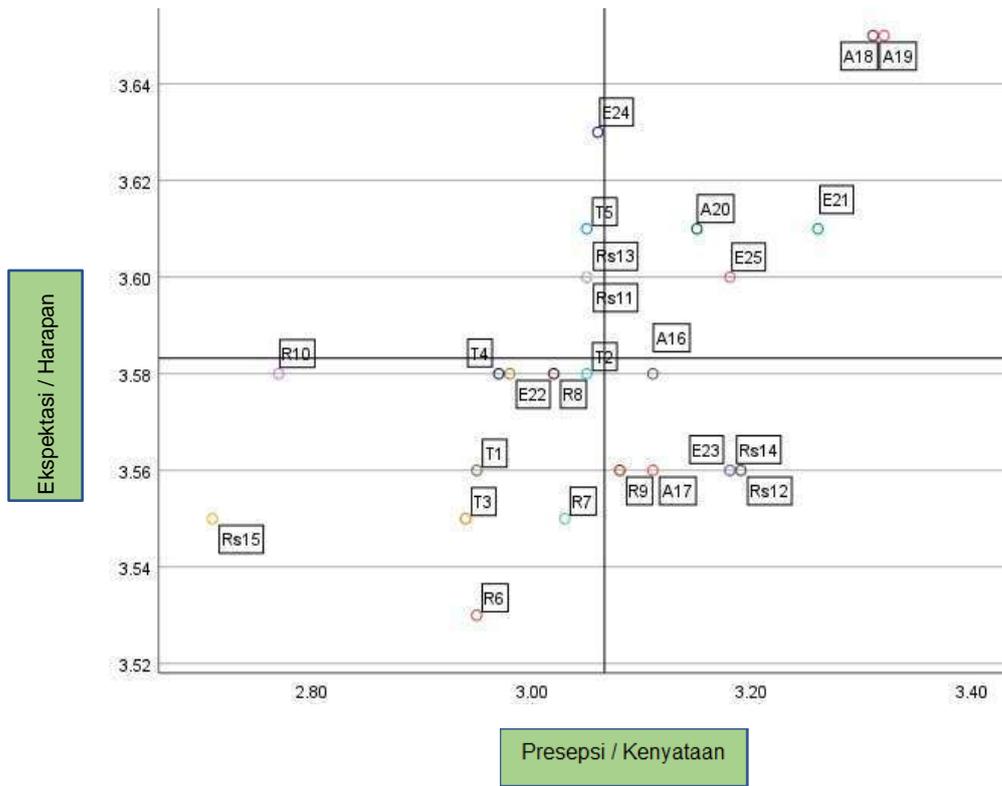
Kuadran ini memetakan Gap dimana nilai Ekspektasi/Harapan adalah rendah tapi nilai Persepsi/Kenyataan yang diberikan tinggi. Unsur kualitas yang berada pada kuadran ini menggambarkan bahwa unsur ini **realtif dianggap kurang penting tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan** dosen. Jadi pelayanan pada unsur ini dianggap berlebihan sehingga perlu dikurangi guna menghemat biaya.

8.1.4. Perhitungan dan Pemetaan Gap

Berdasarkan data yang ada, perhitungan Gap dan posisi masing-masing butir pernyataan ditunjukkan pada Tabel 4. dan Tabel 5., sedangkan pemetaannya dapat dilihat pada Gambar 1.

Tabel 4. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan Dosen FFUP

DIM	No	E	P	Gap	Rerata per DIM			Rerata Keseluruhan		
		AV	AV		E	P	G	E	P	G
Tangible	1.	3,56	2,95	-0,61	3,57	2,99	-0,58	3,58	3,06	-0,51
	2.	3,58	3,05	-0,53						
	3.	3,55	2,94	-0,61						
	4.	3,58	2,97	-0,61						
	5.	3,61	3,05	-0,56						
Reliability	6.	3,53	2,95	-0,58	3,56	2,97	-0,59	3,58	3,06	-0,51
	7.	3,55	3,03	-0,52						
	8.	3,58	3,02	-0,56						
	9.	3,56	3,08	-0,48						
	10.	3,58	2,77	-0,81						
Responsiveness	11.	3,60	3,05	-0,55	3,57	3,03	-0,54	3,58	3,06	-0,51
	12.	3,56	3,19	-0,37						
	13.	3,60	3,05	-0,55						
	14.	3,56	3,18	-0,38						
	15.	3,55	2,71	-0,84						
Assurance	16.	3,58	3,11	-0,47	3,61	3,2	-0,41	3,58	3,06	-0,51
	17.	3,56	3,11	-0,45						
	18.	3,65	3,32	-0,33						
	19.	3,65	3,31	-0,34						
	20.	3,61	3,15	-0,46						
Empathy	21.	3,61	3,26	-0,35	3,59	3,13	-0,46	3,58	3,06	-0,51
	22.	3,58	2,98	-0,61						
	23.	3,56	3,18	-0,38						
	24.	3,63	3,06	-0,57						
	25.	3,60	3,18	-0,42						



Keterangan: T (*Tangible*), R (*Responsible*), Rs (*Responsivness*), A (*Assurance*), E (*Empathy*)

Gambar 2. Diagram Kartesius Seluruh Butir Pertanyaan Kepuasan Pelanggan (Dosen)

Tabel 5. Posisi Kuadran Masing-masing Butir Pernyataan Dosen FFUP

Dimensi	No	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
Tangible	1	Ruang kerja yang disediakan nyaman	3,56	2,95	III
	2	Ruang kerja yang disediakan aman	3,58	3,05	III
	3	Sarana dalam ruang kerja sudah mendukung aktifitas kerja	3,55	2,94	III
	4	Sistem informasi yang ada mendukung kinerja antar unit / bagian (Seperti : SISDAM, PAYROLL)	3,58	2,97	III
	5	Fasilitas pendukung kegiatan tridharma (kelas dan laboratorium) sesuai dengan kebutuhan	3,61	3,05	I
Reliability	6	Pengelola (FFUP) memiliki pemetaan pendanaan kegiatan seminar/pelatihan/workshop/lokakarya yang jelas	3,53	2,95	III
	7	Pengelola (FFUP) memiliki pemetaan beban kerja dosen yang jelas	3,55	3,03	III
	8	Pengelola (FFUP) melakukan pengembangan kompetensi dosen yang sesuai dengan rencana pengembangan SDM	3,58	3,02	III
	9	Pengelola (FFUP) memberikan solusi yang tepat atas permasalahan terkait tugas dosen	3,56	3,08	IV
	10	Pengelola (FFUP) memiliki sistem keuangan yang transparan (payroll)	3,58	2,77	III
Responsiveness	11	Pengelola (FFUP) memfasilitasi dosen untuk melakukan penelitian	3,60	3,05	I
	12	Pengelola (FFUP) memfasilitasi dosen untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat	3,56	3,19	IV
	13	Pengelola (FFUP) memberikan solusi terhadap permasalahan yang disampaikan oleh dosen	3,60	3,05	I
	14	Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antar dosen	3,56	3,18	IV
	15	Pengelola (FFUP) telah memberikan pelayanan terkait keuangan yang cepat	3,55	2,71	III
Assurance	16	Sistem manajemen yang diterapkan menjamin dosen bekerja secara kondusif	3,58	3,11	IV
	17	Rekrutmen dosen sesuai dengan peraturan yang berlaku	3,56	3,11	IV
	18	FFUP menerapkan UU dan Peraturan Pemerintah dengan baik	3,65	3,32	II
	19	FFUP menerapkan peraturan-peraturan internal (SK Yayasan / Rektor / Dekan) dengan baik	3,65	3,31	II
	20	FFUP memberikan insentif terhadap kelebihan beban kerja dosen	3,61	3,15	II
Empathy	21	Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada dosen yang mendapatkan musibah	3,61	3,26	II
	22	Pengelola (FFUP) memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja dosen	3,58	2,98	III
	23	Pengelola (FFUP) memberikan kesejahteraan bagi dosen sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3,56	3,18	IV
	24	Pengelola (FFUP) memberikan kesempatan bagi para dosen untuk konsultasi terkait pengembangan karir dalam menjalankan tridharma perguruan tinggi	3,63	3,06	I
	25	Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada dosen untuk memiliki kebersamaan sehingga mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP	3,60	3,18	II

8.1.5. Analisis Setiap Unsur Kualitas

Tangible

Unsur nomor 1, 2, 3, 4 pada faktor *tangible* berada pada kuadran III, yang berarti unsur ini antara harapan dan kenyataannya sudah sesuai (harapan dan kenyataan sama-sama rendah). Di masa yang akan datang kenyataan dapat ditingkatkan sehingga memuaskan harapan dosen. Unsur nomor 5 yaitu **Fasilitas pendukung kegiatan tridharma (kelas dan laboratorium) sesuai dengan kebutuhan** berada pada **kuadran I** yang berarti unsur ini dianggap penting bagi dosen tapi kinerja yang diberikan oleh FFUP kurang bagus sehingga kurang memuaskan dosen.

Reliability

Unsur nomor 6 (Pengelola FFUP) memiliki pemetaan pendanaan kegiatan seminar/pelatihan/workshop/lokakarya yang jelas), 7 (Pengelola FFUP) memiliki pemetaan beban kerja dosen yang jelas), 8 (Pengelola FFUP) melakukan pengembangan kompetensi dosen yang sesuai dengan rencana pengembangan SDM), dan 10 (Pengelola FFUP) memiliki sistem keuangan yang transparan (*payroll*) yakni berada pada kuadran III, yang berarti unsur-unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi dosen dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan dosen. Unsur nomor 9 yakni FFUP memberikan solusi yang tepat atas permasalahan terkait tugas dosen berada pada kuadran IV berarti unsur ini sebenarnya dianggap relatif kurang penting bagi dosen tapi pelayanan yang diberikan oleh FFUP sudah cukup memuaskan dosen.

Responsiveness

Unsur nomor 12 dan 14 berada pada kuadran IV, berarti unsur ini sebenarnya dianggap relatif kurang penting bagi dosen tapi pelayanan yang diberikan oleh FFUP sudah cukup memuaskan dosen. Unsur nomor 15 berada di kuadran III yang berarti dianggap relatif kurang penting bagi dosen dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan dosen. Unsur nomor 11 dan 13 yakni **FFUP memfasilitasi dosen untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat dan FFUP memberikan wadah komunikasi antar dosen** berada pada **kuadran I** yang berarti kedua unsur tersebut dianggap penting bagi dosen tapi kinerja yang diberikan oleh FFUP kurang bagus sehingga kurang memuaskan dosen.

Assurance

Unsur nomor 18, 19 dan 20 berada pada kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan dosen dan perlu dipertahankan. Unsur nomor 16 dan 17 berada pada kuadran IV yakni Sistem manajemen yang diterapkan menjamin dosen bekerja secara kondusif dan Rekrutmen dosen sesuai dengan peraturan yang berlaku berarti unsur ini sebenarnya dianggap relatif kurang penting bagi dosen tapi pelayanan yang diberikan oleh FFUP sudah cukup memuaskan dosen.

Emphaty

Unsur nomor 21 dan 25 berada pada kuadran II hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan dosen dan perlu dipertahankan. Unsur nomor 22 berada pada kuadran III. Hal ini berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi dosen dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan dosen. Unsur nomor 23 yakni FFUP memberikan kesejahteraan bagi dosen sesuai dengan ketentuan yang berlaku berada pada kuadran IV berarti unsur ini sebenarnya dianggap relatif kurang penting bagi dosen tapi pelayanan yang diberikan oleh FFUP sudah cukup memuaskan dosen. Unsur nomor 24 **Pengelola (FFUP) memberikan kesempatan bagi para dosen untuk konsultasi terkait pengembangan karir dalam menjalankan tridarma perguruan tinggi** berada pada kuadran I berarti unsur ini masih belum memuaskan dosen sehingga perlu segera diadakan perbaikan.

8.1.6. Pengelompokan Unsur Kualitas Pada Kuadran

Berdasarkan hasil analisis setiap unsur kualitas di atas maka unsur-unsur kualitas tersebut dikelompokkan ke dalam masing-masing kuadran dimana unsur kualitas tersebut berada dan kemudian diurutkan posisinya sesuai dengan besarnya nilai Gap masing-masing. Sesuai dengan penjelasan sebelumnya, kuadran I adalah kuadran dimana unsur kualitas masih memerlukan perbaikan dengan nilai harapan dosen yang tinggi, kuadran II adalah kuadran di mana unsur kualitas sudah memenuhi kepuasan dosen, kuadran III adalah kuadran dimana unsur kualitas masih memerlukan perbaikan tapi dengan nilai harapan dosen yang lebih rendah dan kuadran IV adalah kuadran dimana unsur kualitas sudah baik tapi dengan nilai harapan dosen yang rendah. Hasil pengelompokan dan tindakan perbaikan yang diperlukan dapat diperiksa pada **Tabel 6.** berikut ini:

Tabel 6. Pengelompokan Unsur Kualitas Kedalam Kuadran

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
I	5	Fasilitas pendukung kegiatan tridharma (kelas dan laboratorium) sesuai dengan kebutuhan	3,56	3,08	-0,48	Unsur ini masih mengecewakan dosen (16%) sehingga harus segera diadakan perbaikan
	11	Pengelola (FFUP) memfasilitasi dosen untuk melakukan penelitian	3,56	3,19	-0,37	
	13	Pengelola (FFUP) memberikan solusi terhadap permasalahan yang disampaikan oleh dosen	3,56	3,18	-0,38	
	24	Pengelola (FFUP) memberikan kesempatan bagi para dosen untuk konsultasi terkait pengembangan karir dalam menjalankan tridarma perguruan tinggi	3,56	3,18	-0,38	
II	18	FFUP menerapkan UU dan Peraturan Pemerintah dengan baik	3,65	3,32	-0,33	Unsur ini sudah cukup memuaskan dosen (20%) dan perlu dipertahankan
	19	FFUP menerapkan peraturan-peraturan internal (SK Yayasan / Rektor / Dekan) dengan baik	3,65	3,31	-0,34	
	20	FFUP memberikan insentif terhadap kelebihan beban kerja dosen	3,61	3,15	-0,46	
	21	Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada dosen yang mendapatkan musibah	3,61	3,26	-0,35	
	25	Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada dosen untuk memiliki kebersamaan sehingga mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP	3,60	3,18	-0,42	

III	1	Pengelola (FFUP) memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja dosen	3,58	2,98	-0,61	Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh dosen (40%) dan kinerja 10 pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata juga rendah (Persepsi/Kenyataan dibawah nilai rerata). Jadi peningkatan kinerja unsur ini perlu dipertimbangkan kembali. Jika FFUP mengangGap unsur ini masih penting maka kinerjanya perlu ditingkatkan setelah unsur-unsur yang berada dalam kuadran I. Urutan prioritasnya adalah berdasarkan nilai Gap yang lebih besar
	2	Pengelola (FFUP) memiliki sistem keuangan yang transparan (payroll)	3,58	2,77	-0,81	
	3	Pengelola (FFUP) telah memberikan pelayanan terkait keuangan yang cepat	3,55	2,71	-0,84	
	4	Ruang kerja yang disediakan nyaman	3,56	2,95	-0,61	
	6	Sarana dalam ruang kerja sudah mendukung aktifitas kerja	3,55	2,94	-0,61	
	7	Sistem informasi yang ada mendukung kinerja	3,58	2,97	-0,61	
	8	Fasilitas pendukung kegiatan tridharma (kelas	3,61	3,05	-0,56	
	10	Pengelola (FFUP) memiliki pemetaan beban	3,55	3,03	-0,52	
	15	Pengelola (FFUP) melakukan pengembangan kompetensi dosen yang sesuai dengan rencana pengembangan SDM	3,58	3,02	-0,56	
	22	Pengelola (FFUP) memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja dosen	3,58	2,98	-0,61	
IV	9	Pengelola (FFUP) memberikan solusi yang tepat atas permasalahan terkait tugas dosen	3,56	3,08	-0,48	Dosen mengangGap unsur ini kurang penting (24%) sedangkan kinerja FFUP untuk unsur ini sudah cukup baik yang berarti sudah cukup memberikan kepuasan kepada dosen
	12	Pengelola (FFUP) memfasilitasi dosen untuk	3,56	3,19	-0,37	
	14	Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antar dosen	3,56	3,18	-0,38	
	16	Sistem manajemen yang diterapkan menjamin dosen bekerja secara kondusif	3,58	3,11	-0,47	
	17	Rekrutmen dosen sesuai dengan peraturan yang berlaku	3,56	3,11	-0,45	
	23	Pengelola (FFUP) memberikan kesejahteraan bagi dosen sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3,56	3,18	-0,38	

8.1.7. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur dosen dengan sampel random sebanyak 62 dosen dan semua uraian analisis yang sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Dari penilaian Lol dan analisa Gap, maka unsur-unsur kualitas yang prioritas memerlukan tindakan perbaikan adalah sebagai berikut :

1. Fasilitas pendukung kegiatan tridharma (kelas dan laboratorium) sesuai dengan kebutuhan
2. Pengelola (FFUP) memfasilitasi dosen untuk melakukan penelitian
3. Pengelola (FFUP) memberikan solusi terhadap permasalahan yang disampaikan olehdosen
4. Pengelola (FFUP) memberikan kesempatan bagi para dosen untuk konsultasi terkait pengembangan karir dalam menjalankan tridarma perguruan tinggi

8.2. ANALISIS HASIL KUESIONER KEPUASAN TENDIK

Pada bagian ini akan dikemukakan tentang hasil isian kuesioner yang menjelaskan pandangan tendik FFUP tentang *Level of Importance* dari kelima dimensi kualitas dan analisis Gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan.

8.2.1. Lol Dari Dimensi Kualitas

Lol yang menunjukkan urutan tingkat kepentingan dari dimensi kualitas dapat diperiksa pada Tabel 7. berikut ini :

Tabel 7. Rerata Kepuasan Tendik terhadap pelayanan FFUP

No urut	Kel	Dimensi	Lol rerata dari 41 tendik
1	4	<i>Assurance</i>	2,95
2	1	<i>Tangible</i>	2,93
3	5	<i>Empathy</i>	2,84
4	3	<i>Responsiveness</i>	2,81
5	2	<i>Reliability</i>	2,72

Tendik FFUP berpendapat bahwa kepentingan dimensi *Assurance* dan dimensi *Tangible* adalah dimensi di urutan pertama dan kedua bagi mereka. Dimensi berikutnya adalah dimensi *Empathy*, setelah itu dimensi *Responsiveness*. Dimensi yang urutannya paling akhir adalah dimensi *Reliability*. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *Assurance* merupakan dimensi kualitas yang sangat diharapkan oleh tendik.

Tabel 8. Gap antara harapan dan kenyataan kepuasan tendik terhadap pelayanan FFUP

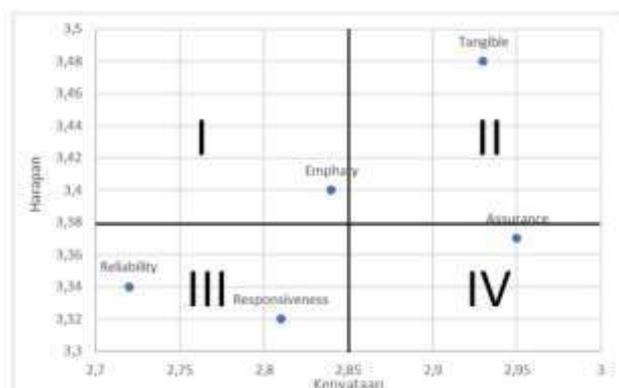
	<i>Tangible</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
Harapan	3,48	3,34	3,32	3,37	3,40
Kenyataan	2,93	2,72	2,81	2,95	2,84
Gap	-0,55	-0,62	-0,51	-0,42	-0,56

Keterangan: Gap antara kenyataan dan harapan paling besar pada penilaian kepuasan *Reliability* (-0,62) dan yang paling kecil adalah penilaian kepuasan *Assurance* (-0,42).

8.2.2. Analisis Gap

Peta Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan

Peta Gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan ini di analisis dengan menggunakan diagram Kartesium, yang terbagi kedalam 4 kuadran seperti ditunjukkan pada Gambar 3. berikut.



Gambar 3. Peta Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan

8.2.3. Keterangan Peta Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan a.

Kuadran I.

Kuadran ini memetakan Gap dimana nilai dari Ekspektasi/Harapan adalah tinggi (diatas rerata) sedangkan nilai dari Persepsi/Kenyataan adalah rendah (dibawah rerata). Unsur kualitas yang nilai Gap nya berada pada kuadran ini **merupakan prioritas utama** untuk segera dilakukan perbaikan karena tendik (pelanggan) merasa sangat tidak puas.

b. Kuadran II.

Kuadran ini memetakan Gap dimana nilai dari Ekspektasi/Harapan adalah tinggi dan nilai dari Persepsi/Kenyataan juga tinggi. Unsur kualitas yang nilai Gap berada pada pada kuadran ini menunjukkan bahwa unsur tersebut sudah **cukup memenuhi kepuasan** tendik sehingga perlu dipertahankan keberlanjutannya.

c. Kuadran III.

Kuadran ini memetakan Gap dimana nilai Ekspektasi/Harapan adalah rendah dan nilai Persepsi/Kenyataan juga rendah. Unsur kualitas yang nilai Gap berada pada kuadran ini menunjukkan bahwa unsur ini dianggap relatif kurang penting oleh tendik dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata juga **kurang memuaskan**, sehingga peningkatan unsur ini perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan tendik adalah kurang signifikan.

d. Kuadran IV.

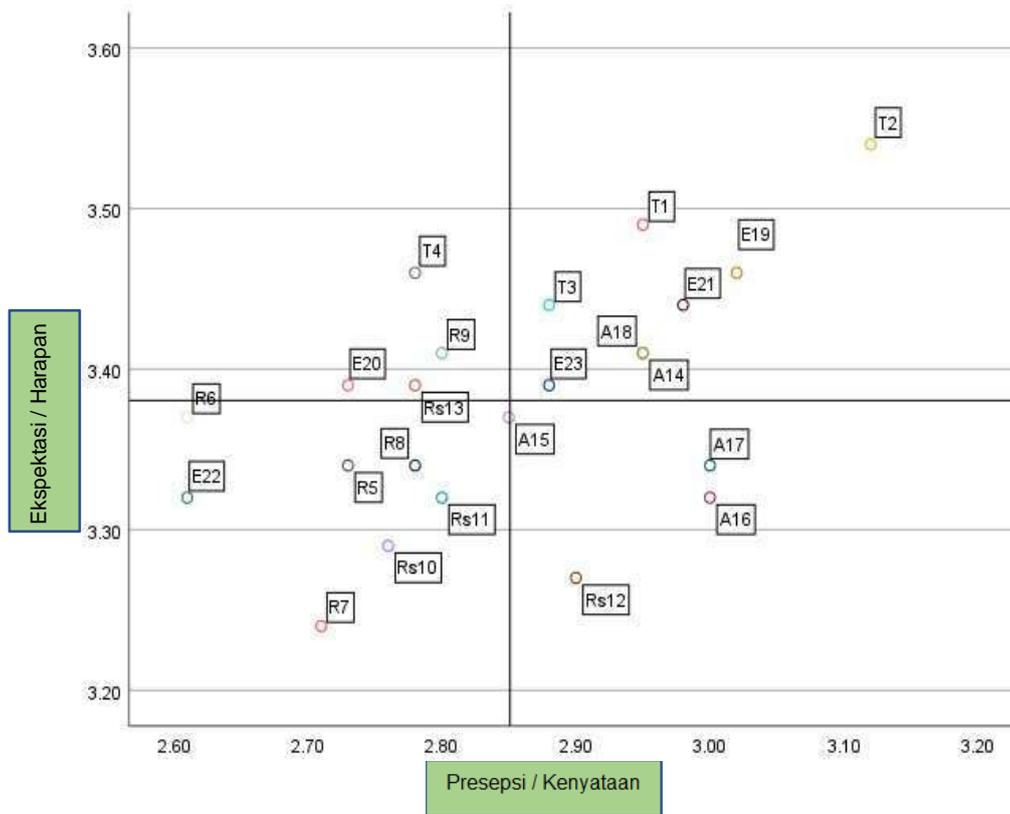
Kuadran ini memetakan Gap dimana nilai Ekspektasi/Harapan adalah rendah tapi nilai Persepsi/Kenyataan yang diberikan tinggi. Unsur kualitas yang berada pada kuadran ini menggambarkan bahwa unsur ini **realtif dianggap kurang penting tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan** tendik. Jadi pelayanan pada unsur ini dianggap berlebihan sehingga perlu dikurangi guna menghemat biaya.

8.2.4. Perhitungan dan Pemetaan Gap

Berdasarkan data yang ada, perhitungan Gap dan posisi masing-masing butir pernyataan ditunjukkan pada **Tabel 9.** dan **Tabel 10.**, sedangkan pemetaannya dapat dilihat pada **Gambar 4.**

Tabel 9. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan Tendik FFUP

DIM	No	E	P	Gap	Rerata per DIM			Rerata Keseluruhan		
		AV	AV		E	P	G	E	P	G
Tangible	1	3,49	2,95	-0,54	3,48	2,93	-0,55	3,38	2,85	-0,53
	2	3,54	3,12	-0,42						
	3	3,44	2,88	-0,56						
	4	3,46	2,78	-0,68						
Reliability	5	3,34	2,73	-0,61	3,34	2,73	-0,61			
	6	3,37	2,61	-0,76						
	7	3,24	2,71	-0,53						
	8	3,34	2,78	-0,56						
	9	3,41	2,80	-0,61						
Responsiveness	10	3,29	2,76	-0,53	3,32	2,81	-0,51			
	11	3,32	2,80	-0,52						
	12	3,27	2,90	-0,37						
	13	3,39	2,78	-0,61						
Assurance	14	3,41	2,95	-0,46	3,37	2,95	-0,42			
	15	3,37	2,85	-0,52						
	16	3,32	3,00	-0,32						
	17	3,34	3,00	-0,34						
	18	3,41	2,95	-0,46						
Empathy	19	3,46	3,02	-0,44	3,38	2,84	-0,54			
	20	3,39	2,73	-0,66						
	21	3,34	2,98	-0,36						
	22	3,32	2,61	-0,71						
	23	3,39	2,88	-0,51						



Keterangan: T (*Tangible*), R (*Responsible*), Rs (*Responsivness*), A (*Assurance*), E (*Empathy*)
 Gambar 4. Diagram Kartesius Seluruh Butir Pertanyaan Kepuasan Pelanggan (Tendik)

Tabel 10. Posisi Kuadran Masing-masing Butir Pernyataan Tendik FFUP

Dimensi	No	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
Tangible	1	Ruang kerja yang disediakan nyaman	3,49	2,95	II
	2	Ruang kerja yang disediakan aman	3,54	3,12	II
	3	Sarana dalam ruang kerja sudah mendukung aktifitas	3,44	2,88	II
	4	Sistem informasi yang ada mendukung kinerja antar unit / bagian (Seperti ; SISDAM, PAYROLL)	3,46	2,78	I
Reliability	5	Pengelola (FFUP) memiliki pemetaan pendanaan kegiatan seminar/pelatihan/workshop/lokakarya yang jelas	3,34	2,73	III
	6	Pengelola (FFUP) memiliki pemetaan beban kerja tendik yang jelas	3,37	2,61	III
	7	Pengelola (FFUP) melakukan pengembangan kompetensi tendik yang sesuai dengan rencana pengembangan SDM	3,24	2,71	III
	8	Pengelola (FFUP) memberikan solusi yang tepat atas permasalahan terkait tugas tendik	3,34	2,78	III
	9	Pengelola (FFUP) memiliki sistem keuangan yang transparan (payroll)	3,41	2,80	I
Responsiveness	10	Pengelola (FFUP) memfasilitasi tendik untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat	3,29	2,76	III
	11	Pengelola (FFUP) memberikan solusi terhadap permasalahan yang disampaikan oleh tendik	3,32	2,80	III
	12	Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antar tendik	3,27	2,90	IV
	13	Pengelola (FFUP) telah memberikan pelayanan terkait keuangan yang cepat	3,39	2,78	I
Assurance	14	Sistem manajemen yang diterapkan menjamin tendik bekerja secara kondusif	3,41	2,95	II
	15	Rekrutmen tendik sesuai dengan peraturan yang berlaku	3,37	2,85	III
	16	FFUP menerapkan UU dan Peraturan Pemerintah dengan baik	3,32	3,00	IV
	17	FFUP menerapkan peraturan-peraturan internal (SK Yayasan / Rektor / Dekan) dengan baik	3,34	3,00	IV
	18	FFUP memberikan insentif terhadap kelebihan beban kerja tendik	3,41	2,95	II
Empathy	19	Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada tendik yang mendapatkan musibah	3,46	3,02	II
	20	Pengelola (FFUP) memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja tendik	3,39	2,73	I
	21	Pengelola (FFUP) memberikan kesejahteraan bagi tendik sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3,44	2,98	II
	22	Pengelola (FFUP) memberikan kesempatan bagi para tendik untuk konsultasi terkait pengembangan karir	3,32	2,61	III
	23	Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada tendik untuk memiliki kebersamaan sehingga mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP	3,39	2,88	II

8.2.5. Analisis Setiap Unsur Kualitas

Tangible

Unsur nomor 1, 2, dan 3 yakni : **Ruang kerja yang disediakan nyaman; Ruang kerja yang disediakan aman; Sarana dalam ruang kerja sudah mendukung aktifitas** berada pada kuadran II. Berarti unsur ini sudah memuaskan dan perlu dipertahankan

Unsur nomor 4 yakni : **Sistem informasi yang ada mendukung kinerja antar unit / bagian (Seperti;SISDAM, PAYROLL)** berada pada kuadran I. Berarti unsur ini masih belum memuaskan tendik sehingga perlu segera diadakan perbaikan.

Reliability

Unsur nomor 5, 6, 7, dan 8 yakni : **Pengelola (FFUP) memiliki pemetaan pendanaan kegiatan seminar/pelatihan/workshop/lokakarya yang jelas; Pengelola (FFUP) memiliki pemetaan beban kerja tendik yang jelas; Pengelola (FFUP) melakukan pengembangan kompetensi tendik yang sesuai dengan rencana pengembangan SDM; dan Pengelola (FFUP) memberikan solusi yang tepat atas permasalahan terkait tugas tendik** berada pada kuadran III. Berarti unsur-unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi tendik dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan tendik. Unsur nomor 9 yakni : **Pengelola (FFUP) memiliki sistem keuangan yang transparan (payroll)** berada pada kuadran I. Hal ini berarti unsur ini dianggap penting bagi tendik tapi kinerja yang diberikan oleh FFUP kurang bagus sehingga kurang memuaskan tendik. ***Responsiveness***

Unsur nomor 10 dan 11 yakni **Pengelola (FFUP) memfasilitasi tendik untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat dan Pengelola (FFUP) memberikan solusi terhadap permasalahan yang disampaikan oleh tendik** berada pada kuadran III. Berarti unsur-unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi tendik dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan tendik. Unsur nomor 12 yakni **Pengelola (FFUP) telah memberikan pelayanan terkait keuangan yang cepat** berada pada kuadran IV. Berarti unsur ini sebenarnya dianggap relatif kurang penting bagi tendik tapi pelayanan yang diberikan oleh FFUP sudah cukup memuaskan tendik.

Unsur nomor 13 yakni **Pengelola (FFUP) telah memberikan pelayanan terkait keuangan yang cepat** berada pada kuadran I. Hal ini berarti unsur ini dianggap penting bagi tendik tapi kinerja yang diberikan oleh FFUP kurang bagus sehingga kurang memuaskan tendik.

Assurance

Unsur nomor 14 dan 18 yakni **Sistem manajemen yang diterapkan menjamin tendik bekerja secara kondusif dan FFUP memberikan insentif terhadap kelebihan beban kerja tendik** berada pada kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan tendik sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 15 yakni **Rekrutmen tendik sesuai dengan peraturan yang berlaku** berada pada kuadran III. Hal ini berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi tendik dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang

bagus sehingga kurang memuaskan tendik. Unsur nomor 16 dan 17 yakni **FFUP menerapkan UU dan Peraturan Pemerintah dengan baik**; dan **FFUP menerapkan peraturan - peraturan internal (SK Yayasan/Rektor/Dekan) dengan baik** berada pada kuadran IV. Berarti unsur-unsur ini sebenarnya dianggap relatif kurang penting bagi tendik tapi pelayanan yang diberikan oleh FFUP sudah cukup memuaskan tendik.

Unsur nomor 18 yakni **FFUP memberikan insentif terhadap kelebihan beban kerja tendik** berada pada kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan tendik sehingga perlu dipertahankan.

Emphaty

Unsur nomor 19 yakni **Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada tendik yang mendapatkan musibah** berada pada kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan tendik sehingga perlu dipertahankan

Unsur nomor 20 yakni **Pengelola (FFUP) memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja tendik** berada pada kuadran I. Berarti unsur ini masih belum memuaskan tendik sehingga perlu segera diadakan perbaikan.

Unsur nomor 21 dan 23 yakni **Pengelola (FFUP) memberikan kesejahteraan bagi tendik sesuai dengan ketentuan yang berlaku** dan **Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada tendik untuk memiliki kebersamaan sehingga mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP** berada pada kuadran II. Hal ini berarti unsur-unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan tendik sehingga perlu dipertahankan.

Unsur nomor 22 yakni **Pengelola (FFUP) memberikan kesempatan bagi para tendik untuk konsultasi terkait pengembangan karir** berada pada kuadran III. Hal ini berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi tendik dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan tendik.

8.2.6. Pengelompokan Unsur Kualitas Pada Kuadran

Berdasarkan hasil analisis setiap unsur kualitas di atas maka unsur-unsur kualitas tersebut dikelompokkan ke dalam masing-masing kuadran dimana unsur kualitas tersebut berada dan kemudian diurutkan posisinya sesuai dengan besarnya nilai Gap masing-masing. Sesuai dengan penjelasan sebelumnya, kuadran I adalah kuadran dimana unsur kualitas masih memerlukan perbaikan dengan nilai harapan tendik yang tinggi, kuadran II adalah kuadran di mana unsur kualitas sudah memenuhi kepuasan tendik, kuadran III adalah kuadran dimana unsur kualitas masih memerlukan perbaikan tapi dengan nilai harapan tendik yang lebih rendah dan kuadran IV adalah kuadran dimana unsur kualitas sudah baik tapi dengan nilai harapan tendik yang rendah. Hasil pengelompokan dan tindakan perbaikan yang diperlukan dapat diperiksa pada **Tabel 11**.

Tabel 11. Pengelompokan Unsur Kualitas Kedalam Kuadran

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
I	4	Sistem informasi yang ada mendukung kinerja antar unit/bagian (Seperti: SISDAM, PAYROLL)	3,46	2,78	-0,68	Unsur ini masih mengecewakan tendik (17%) sehingga harus segera diadakan perbaikan
	9	Pengelola (FFUP) memiliki sistem keuangan yang transparan	3,41	2,80	-0,61	
	13	Pengelola (FFUP) telah memberikan pelayanan terkait keuangan yang	3,39	2,78	-0,61	
	20	Pengelola (FFUP) memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja	3,39	2,73	-0,66	
II	1	Ruang kerja yang disediakan nyaman	3,49	2,95	-0,54	Unsur ini sudah cukup memuaskan tendik (35%) dan perlu dipertahankan
	2	Ruang kerja yang disediakan aman	3,54	3,12	-0,42	
	3	Sarana dalam ruang kerja sudah mendukung aktifitas	3,44	2,88	-0,56	
	14	Sistem manajemen yang diterapkan menjamin tendik bekerja secara	3,41	2,95	-0,46	
	18	FFUP memberikan insentif terhadap kelebihan beban kerja	3,41	2,95	-0,46	
	19	Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada tendik yang mendapatkan musibah	3,46	3,02	-0,44	
	21	Pengelola (FFUP) memberikan kesejahteraan bagi tendik sesuai dengan ketentuan yang	3,44	2,98	-0,46	
23	Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada tendik untuk memiliki kebersamaan sehingga mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP	3,39	2,88	-0,51		
III	5	Pengelola (FFUP) memiliki pemetaan pendanaan kegiatan seminar/pelatihan/workshop/lokakarya yang jelas	3,34	2,73	-0,61	Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh tendik(35%) dan kinerja 8 pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata juga rendah (Persepsi/Kenyataan dibawah nilai rerata). Jadi peningkatan kinerja unsur ini perlu dipertimbangkan kembali. Jika FFUP mengangGap unsur ini masih penting maka kinerjanya perlu ditingkatkan setelah unsur-unsur yang berada dalam kuadran I. Urutan prioritasnya adalah berdasarkan nilai Gap yang lebih besar
	6	Pengelola (FFUP) memiliki pemetaan	3,37	2,61	-0,76	
	7	Pengelola (FFUP) melakukan pengembangan kompetensi tendik yang sesuai dengan rencana pengembangan	3,24	2,71	-0,53	
	8	Pengelola (FFUP) memberikan solusi yang tepat atas permasalahan terkait tugas tendik	3,34	2,78	-0,56	
	10	Pengelola (FFUP) memfasilitasi tendik untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat	3,29	2,76	-0,53	
	11	Pengelola (FFUP) memberikan solusi terhadap permasalahan yang disampaikan oleh tendik	3,32	2,8	-0,52	
	15	Rekrutmen tendik sesuai dengan peraturan yang berlaku	3,37	2,85	-0,52	
	22	Pengelola (FFUP) memberikan kesempatan bagi para tendik untuk	3,32	2,61	-0,71	
	12	Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antar tendik	3,27	2,9		Tendik mengangGap unsur ini kurang

8.2.7. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur tendik dengan sampel random sebanyak 41 tendik dan semua uraian analisis yang sudah dikemukakan sebelumnya maka penilaian Lol dan analisa Gap, serta unsur-unsur kualitas yang prioritas memerlukan tindakan perbaikan adalah sebagai berikut:

1. Sistem informasi yang mendukung kinerja antar unit/bagian (Seperti: SISDAM, PAYROLL)
2. Sistem keuangan yang transparan (PAYROLL)
3. Pengelola (FFUP) telah memberikan pelayanan terkait keuangan yang cepat
4. Pengelola (FFUP) memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja tendik

8.3 ANALISIS HASIL KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA

Pada bagian ini akan dikemukakan tentang hasil isian kuesioner yang menjelaskan pandangan mahasiswa FFUP tentang Level of Importance dari kelima dimensi kualitas dan analisis Gap antara Ekspektasi/ Harapan dan Persepsi/ Kenyataan.

8.3.1. Analisis Hasil Pada Tingkat Fakultas

Lol Dari Dimensi Kualitas

Lol yang menunjukkan urutan tingkat kepentingan dari dimensi kualitas dapat diperiksa pada **Tabel 12.** berikut ini:

Tabel 12. Rerata Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan FFUP

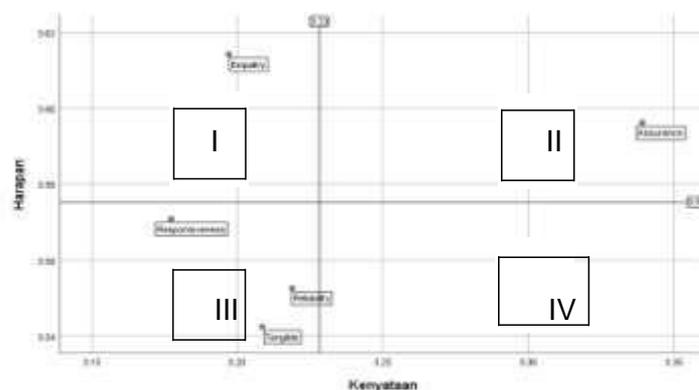
No urut	Kel	Dimensi	Lol rerata 390 mahasiswa
1	5	<i>Empathy</i>	3.61
2	4	<i>Assurance</i>	3.60
3	3	<i>Responsiveness</i>	3.57
4	1	<i>Tangible</i>	3.55
5	2	<i>Reliability</i>	3.54

Mahasiswa FFUP berpendapat bahwa kepentingan dimensi *Empathy* dan dimensi *Assurance* adalah dimensi diurutan pertama dan kedua bagi mereka. Dimensi berikutnya adalah dimensi *Responsiveness*, setelah itu dimensi *Tangible*. Dimensi yang urutannya paling akhir adalah dimensi *Reliability*. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *Empathy* merupakan dimensi kualitas yang sangat diharapkan oleh mahasiswa. Sedangkan dimensi *Realibility* menempati urutan terakhir, hal ini menunjukkan bahwa dimensi *Realibility* tidak begitu menjadi harapan bagi mahasiswa dibandingkan dengan dimensi lainnya.

8.3.2. Analisis Gap

Peta Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan

Peta Gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan ini di analisis dengan menggunakan diagram Kartesium, yang terbagi kedalam 4 kuadran seperti ditunjukkan pada **Gambar 5.** berikut:



Gambar 5. Peta Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan

8.3.3. Keterangan Peta Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan a.

Kuadran I.

Kuadran ini memetakan Gap dimana nilai dari **Ekspektasi/Harapan** adalah **tinggi** (diatas rerata) sedangkan nilai dari **Persepsi/Kenyataan** adalah **rendah** (dibawah rerata). Unsur kualitas yang nilai Gap nya berada pada kuadran ini **merupakan prioritas utama** untuk segera dilakukan perbaikan karena mahasiswa (pelanggan) merasa sangat tidak puas.

b. Kuadran II.

Kuadran ini memetakan Gap dimana nilai dari **Ekspektasi/Harapan** adalah **tinggi** dan nilai dari **Persepsi/Kenyataan** juga **tinggi**. Unsur kualitas yang nilai Gap nya berada pada pada kuadran ini menunjukkan bahwa unsur tersebut sudah **cukup memenuhi kepuasan** mahasiswa sehingga perlu dipertahankan keberlanjutannya.

c. Kuadran III.

Kuadran ini memetakan Gap dimana nilai **Ekspektasi/Harapan** adalah **rendah** dan nilai **Persepsi/Kenyataan** juga **rendah**. Unsur kualitas yang nilai Gap nya berada pada kuadran ini menunjukkan bahwa unsur ini dianggap relatif kurang penting oleh mahasiswa dan pelayanan yang diberikan oleh FTUP ternyata juga **kurang memuaskan**, sehingga peningkatan unsur ini perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan mahasiswa adalah kurang signifikan.

d. Kuadran IV.

Kuadran ini memetakan Gap dimana nilai **Ekspektasi/Harapan** adalah **rendah** tapi nilai **Persepsi/Kenyataan** yang diberikan **tinggi**. Unsur kualitas yang berada pada kuadran ini menggambarkan bahwa unsur ini **relatif dianggap kurang penting tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan** mahasiswa. Jadi pelayanan pada unsur ini dianggap berlebihan sehingga perlu dikurangi guna menghemat biaya.

8.3.4. Perhitungan dan Pemetaan Gap

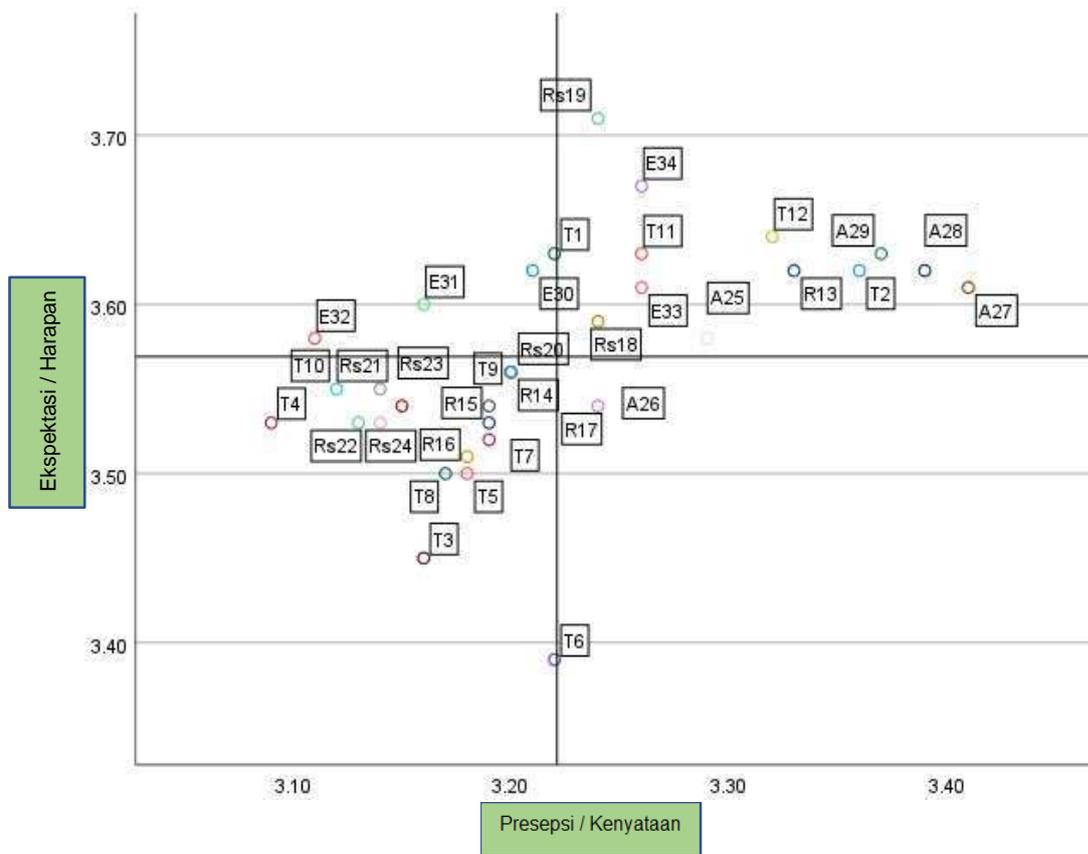
Berdasarkan data yang ada, perhitungan Gap dan posisi masing-masing butir pernyataan ditunjukkan pada **Tabel 13.** dan **Tabel 14.**, sedangkan pemetaannya dapat dilihat pada **Gambar 6.**

Tabel 13. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan Mahasiswa

DIMENSI (DIM)	No	E	P	Gap	Rerata per DIM			Rerata Keseluruhan		
		AV	AV		E	P	G	E	P	G
Tangible	1	3.63	3.22	-0.41	3.54	3.21	-0.34	3.58	3.23	-0.35
	2	3.62	3.36	-0.26						
	3	3.45	3.16	-0.29						
	4	3.53	3.09	-0.44						
	5	3.50	3.18	-0.32						
	6	3.39	3.22	-0.17						
	7	3.52	3.19	-0.33						
	8	3.50	3.17	-0.33						
	9	3.56	3.20	-0.36						
	10	3.55	3.12	-0.43						
	11	3.63	3.26	-0.37						
	12	3.64	3.32	-0.32						
Reliability	13	3.62	3.33	-0.29	3.56	3.22	-0.33	3.58	3.23	-0.35
	14	3.56	3.20	-0.36						
	15	3.53	3.19	-0.34						
	16	3.51	3.18	-0.33						
	17	3.54	3.19	-0.35						
Responsiveness	18	3.59	3.24	-0.35	3.57	3.18	-0.39	3.58	3.23	-0.35
	19	3.71	3.24	-0.47						
	20	3.56	3.20	-0.36						
	21	3.55	3.14	-0.41						
	22	3.53	3.14	-0.39						
	23	3.54	3.15	-0.39						
	24	3.53	3.13	-0.4						
Assurance	25	3.58	3.29	-0.29	3.60	3.34	-0.26	3.58	3.23	-0.35
	26	3.54	3.24	-0.3						
	27	3.61	3.41	-0.2						
	28	3.62	3.39	-0.23						
	29	3.63	3.37	-0.26						
Empathy	30	3.62	3.21	-0.41	3.61	3.20	-0.42	3.58	3.23	-0.35
	31	3.60	3.16	-0.44						
	32	3.58	3.11	-0.47						
	33	3.61	3.26	-0.35						
	34	3.67	3.26	-0.41						

Tabel 14. Posisi Kuadran Masing-masing Butir Pernyataan Mahasiswa FFUP

Dimensi	No	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (xi)	P (yi)	
Tangible	1	Apakah anda mengetahui Visi FFUP yaitu : Menjadi perguruan tinggi farmasi unggulan yang bertaraf nasional dan internasional berdasarkan nilai-nilai luhur Pancasila	3.63	3.22	I
	2	Apakah anda mengetahui Misi FFUP mencakup tiga bagian yaitu: Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat (Tridharma Perguruan Tinggi)	3.62	3.36	II
	3	Bagaimana pemahaman anda terkait Visi dan Misi FFUP	3.45	3.16	III
	4	Apakah menurut anda semua aspek akademik sudah terakomodasi dalam Visi dan Misi FFUP	3.53	3.09	III
	5	Apakah Visi dan Misi FFUP meningkatkan atmosfer akademik civitas akademika	3.50	3.18	III
	6	Tendik sudah memberikan pelayanan administrasi akademik (pendidikan, laboratorium dan perpustakaan) sesuai dengan ketentuan	3.39	3.22	III
	7	Tendik sudah memberikan pelayanan administrasi umum sesuai dengan ketentuan.	3.52	3.19	III
	8	Tendik sudah memberikan pelayanan administrasi keuangan sesuai dengan ketentuan.	3.50	3.17	III
	9	Tendik sudah memberikan pelayanan administrasi kemahasiswaan sesuai dengan ketentuan.	3.56	3.20	III
	10	Sarana dan Prasarana yang ada di FFUP sudah memfasilitasi kebutuhan mahasiswa	3.55	3.12	III
	11	Sarana dan Prasarana yang ada di FFUP mudah diakses untuk kebutuhan mahasiswa	3.63	3.26	II
	12	Sarana dan Prasarana yang ada di FFUP berkualitas untuk memfasilitasi kebutuhan mahasiswa	3.64	3.32	II
Reliability	13	Dosen handal dan mampu memberikan pelayanan (mengajar dan membimbing) terhadap mahasiswa	3.62	3.33	II
	14	Tendik handal dan mampu memberikan pelayanan administrasi akademik (pendidikan, laboratorium, dan perpustakaan)	3.56	3.20	III
	15	Tendik handal dan mampu memberikan pelayanan administrasi umum	3.53	3.19	III
	16	Tendik handal dan mampu memberikan pelayanan administrasi kemahasiswaan	3.51	3.18	III
	17	Pengelola (FFUP) handal dan mampu dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	3.54	3.19	III
Responsiveness	18	Dosen memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan respon/solusi permasalahan akademik dengan cepat	3.59	3.24	II
	19	Pengelola (FFUP) memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	3.71	3.24	II
	20	Tendik memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa	3.56	3.20	III
	21	Tendik memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa administrasi umum dengan cepat	3.55	3.14	III
	22	Tendik memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa administrasi keuangan dengan cepat	3.53	3.14	III
	23	Tendik memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa administrasi kemahasiswaan dengan cepat	3.54	3.15	III
	24	Pengelola (FFUP) memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	3.53	3.13	III
Assurance	25	Dosen secara pasti memberi pelayanan akademik dan non-akademik sesuai dengan ketentuan	3.58	3.29	II
	26	Pengelola (FFUP) secara pasti memberi pelayanan sesuai dengan ketentuan.	3.54	3.24	IV
	27	Dosen menjelaskan secara pasti rancangan pembelajaran dan kriteria penilaian hasil proses pembelajaran	3.61	3.41	II
	28	Dosen menjelaskan secara pasti kompetensi utama yang harus dipahami dalam matakuliah tersebut.	3.62	3.39	II
	29	Dosen dalam mengajar dengan jelas dan terstruktur dan sistematis	3.63	3.37	II
Empathy	30	Dosen memiliki kepedulian dalam memberi empaty/perhatian kepada mahasiswa	3.62	3.21	I
	31	Tendik memiliki kepedulian dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	3.60	3.16	I
	32	Pengelola (FFUP) memiliki kepedulian dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	3.58	3.11	I
	33	Dosen memberikan kepedulian terhadap Mahasiswa untuk berkonsultasi terkait bahan ajar	3.61	3.26	II
	34	Dosen PA memberikan kepedulian terhadap mahasiswa bimbinganya secara spesifik	3.67	3.26	II



Keterangan: T (*Tangible*), R (*Responsible*), Rs (*Responsivness*), A (*Assurance*), E (*Empathy*)

Gambar 6. Diagram Kartesius Seluruh Butir Pertanyaan Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)

Pengolahan Data Kepuasan Kepuasan Mahasiswa

=FREQUENCY(C4:OB4;OE3:OH3)																									
B	C	NJ	NK	NZ	OA	OB	OC	OD	OE	OF	OG	OH	OI	OJ	OK	OL	OM	ON	OO	OP	OQ	OR	OS	OT	
									Frekuensi					Persentase											
Aspek	1	##	373	388	389	390			4	3	2	1	JUMLAH	4	3	2	1		4	3	2	1			
Dosen handal dan mampu memberikan pelayanan (mengajar dan membimbing) terhadap mahasiswa [Kenyataan]	3	4	3	3	3	3			145	239	5	0	390	37,18	61,28	1,28	0		37,0653	58,328	4,54215	0	99,9		
Dosen memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan respon/solusi permasalahan akademik dengan cepat [Kenyataan]	3	4	3	3	3	3			125	246	20	0	390	31,93	63,06	5,01	0								
Dosen secara pasti memberi pelayanan akademik dan non-akademik sesuai dengan ketentuan [Kenyataan]	3	4	3	3	3	3			166	198	27	0	390	42,48	50,66	6,86	0								
Dosen memiliki kepedulian dalam memberi empaty/perhatian kepada mahasiswa [Kenyataan]	3	4	3	3	3	3			143	227	20	0	390	36,68	58,31	5,01	0								
									0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00									
Tendik handal dan mampu memberikan pelayanan administrasi akademik (pendidikan, laboratorium, dan perpustakaan) [Kenyataan]	3	4	3	3	3	3			135	248	7	0	390	34,56	63,59	1,85	0		29,6834	64,974	5,34301	0	100		
Tendik memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa administrasi kemahasiswaan dengan cepat [Kenyataan]	3	3	3	3	3	3			95	272	24	0	390	24,27	69,66	6,07	0								
Tendik sudah memberikan pelayanan administrasi kemahasiswaan sesuai dengan ketentuan. [Kenyataan]	4	4	3	3	3	3			126	236	29	0	390	32,19	60,42	7,39	0								
Tendik memiliki kepedulian dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. [Kenyataan]	3	4	3	3	3	3			108	258	24	0	390	27,70	66,23	6,07	0								
									0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00									
Pengelola (FFUP) handal dan mampu dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. [Kenyataan]	3	4	3	3	3	3			120	262	7	0	390	30,87	67,28	1,85	0		30,5409	62,797	6,66227	0	100		
Pengelola (FFUP) memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. [Kenyataan]	3	4	3	3	3	3			116	225	48	0	390	29,82	57,78	12,40	0								
Pengelola (FFUP) secara pasti memberi pelayanan sesuai dengan ketentuan. [Kenyataan]	3	4	3	3	3	3			133	245	12	0	390	34,04	62,80	3,17	0								
Pengelola (FFUP) memiliki kepedulian dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. [Kenyataan]	3	4	3	3	3	3			107	247	36	0	390	27,44	63,32	9,23	0								
									0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00									
Sarana dan Prasarana yang ada di FFUP sudah memfasilitasi kebutuhan mahasiswa [Kenyataan]	3	4	3	3	3	3			123	218	48	0	390	31,66	55,94	12,40	0		41,5128	50,66	7,82762	0	100		
Sarana dan Prasarana yang ada di FFUP mudah diakses untuk kebutuhan mahasiswa [Kenyataan]	3	4	3	4	4	4			179	182	29	0	390	45,91	46,70	7,39	0								
Sarana dan Prasarana yang ada di FFUP berkualitas untuk memfasilitasi kebutuhan mahasiswa [Kenyataan]	3	4	3	3	3	3			183	192	14	0	390	46,97	49,34	3,69	0								
																			JUMLAH	138,802	236,76	24,375	0	400	

8.3.5. Analisis Setiap Unsur Kualitas

Tangible

Unsur nomor 1 yakni : **Mahasiswa mengetahui Visi FFUP yaitu : Menjadi perguruan tinggi farmasi unggulan yang bertaraf nasional dan internasional berdasarkan nilai-nilai luhur Pancasila** berada pada kuadran I. Berarti unsur ini masih belum memuaskan mahasiswa sehingga perlu segera diadakan perbaikan. Sehingga perlu adanya sosialisasi kembali secara berkala terkait Visi FFUP kepada mahasiswa untuk mengingatkan kembali. Unsur nomor 2 yakni : **Mahasiswa mengetahui Misi FFUP mencakup tiga bagian yaitu: Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat (Tri Dharma Perguruan Tinggi)** berada pada kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 3 yakni : **Pemahaman mahasiswa terkait Visi dan Misi FFUP** berada pada kuadran III. Hal ini berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga masih kurang karena nilai persepsi mahasiswa berada dibawah rerata. Unsur nomor 4 yakni : **Semua aspek akademik sudah terakomodasi dalam Visi dan Misi FFUP** berada pada kuadran III. Hal ini berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga masih kurang karena nilai persepsi mahasiswa berada dibawah rerata. Unsur nomor 5 yakni : **Visi dan Misi FFUP meningkatkan atmosfer akademik civitas akademika** berada pada kuadran III. Hal ini berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga masih kurang karena nilai persepsi mahasiswa berada dibawah rerata. Unsur nomor 6 yakni : **Tendik sudah memberikan pelayanan administrasi akademik (pendidikan, laboratorium dan perpustakaan) sesuai dengan ketentuan** berada pada kuadran III. Hal ini berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga masih kurang karena nilai persepsi mahasiswa berada dibawah rerata. Unsur nomor 7 yakni : **Tendik sudah memberikan pelayanan administrasi umum sesuai dengan ketentuan** berada pada kuadran III. Hal ini berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga masih kurang karena nilai persepsi mahasiswa berada dibawah rerata. Jadi FFUP perlu tanggap untuk memperbaiki pelayanan administrasi. Unsur nomor 8 yakni : **Tendik sudah memberikan pelayanan administrasi keuangan sesuai dengan ketentuan** berada pada kuadran III. Hal ini berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga masih kurang karena nilai persepsi mahasiswa berada dibawah rerata. Jadi FFUP perlu tanggap untuk memperbaiki pelayanan keuangan. Unsur nomor 9 yakni : **Tendik sudah memberikan pelayanan administrasi kemahasiswaan sesuai dengan ketentuan** berada pada kuadran III. Hal ini berarti unsur ini

dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga masih kurang karena nilai persepsi mahasiswa berada dibawah rerata. Jadi FFUP perlu tanggap untuk memperbaiki pelayanan kemahasiswaan. Unsur nomor 10 yakni : **Sarana dan Prasarana yang ada di FFUP sudah memfasilitasi kebutuhan mahasiswa** berada pada kuadran III. Hal ini berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga masih kurang karena nilai persepsi mahasiswa berada dibawah rerata. Unsur nomor 11 yakni : **Sarana dan Prasarana yang ada di FFUP mudah diakses untuk kebutuhan mahasiswa** berada pada kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Unsur nomor 12 yakni : **Sarana dan Prasarana yang ada di FFUP berkualitas untuk memfasilitasi kebutuhan mahasiswa** berada pada kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Reliability

Unsur nomor 13 yakni : **Dosen handal dan mampu memberikan pelayanan (mengajar dan membimbing) terhadap mahasiswa** berada pada kuadran II. Berarti unsur kualitas ini baik dan telah memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 14 yakni : **Tendik handal dan mampu memberikan pelayanan administrasi akademik (pendidikan, laboratorium, dan perpustakaan)** berada pada kuadran III. Hal ini berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh tendik FFUP juga kurang bagus karena nilai persepsi mahasiswa berada dibawah nilai rerata. Jadi FFUP perlu memperbaiki kinerjanya untuk unsur kualitas ini. Unsur nomor 15 yakni : **Tendik handal dan mampu memberikan pelayanan administrasi umum** berada pada kuadran III. Hal ini berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan mahasiswa. Jadi FFUP perlu memberi tahu tendik untuk memperbaiki kualitas unsur ini.

Unsur nomor 16 yakni : **Tendik handal dan mampu memberikan pelayanan administrasi kemahasiswaan** berada pada kuadran III. Hal ini berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan mahasiswa. Jadi FFUP perlu memberi tahu tendik untuk memperbaiki kualitas unsur ini.

Unsur Nomor 17 yakni : **Pengelola (FFUP) handal dan mampu dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa** berada pada kuadran III. Hal ini berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan mahasiswa. Jadi FFUP perlu segera memperbaiki kualitas unsur ini.

Responsiveness

Unsur nomor 18 yakni : **Dosen memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan respon/solusi permasalahan akademik dengan cepat** berada pada kuadran **II**. Hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 19 yakni : **Pengelola (FFUP) memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat** berada pada kuadran **II**. Hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 20 yakni : **Tendik memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa** berada pada kuadran **III**. Hal ini berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan mahasiswa. Jadi FFUP perlu memberi tahu tendik untuk memperbaiki kualitas unsur ini. Unsur nomor 21 yakni : **Tendik memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa administrasi umum dengan cepat** berada pada kuadran **III**. Hal ini berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan mahasiswa. Jadi FFUP perlu memberi tahu tendik untuk memperbaiki kualitas unsur ini. Unsur nomor 22 yakni : **Tendik memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa administrasi keuangan dengan cepat** berada pada kuadran **III**. Hal ini berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan mahasiswa. Jadi FFUP perlu memberi tahu tendik untuk memperbaiki kualitas unsur ini. Unsur nomor 23 yakni : **Tendik memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa administrasi kemahasiswaan dengan cepat** berada pada kuadran **III**. Hal ini berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan mahasiswa. Jadi FFUP perlu memberi tahu tendik untuk memperbaiki kualitas unsur ini. Unsur nomor 24 yakni : **Pengelola (FFUP) memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat** berada pada kuadran **III**. Hal ini berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan mahasiswa. Jadi FFUP perlu memperbaiki kualitas unsur ini.

Assurance

Unsur nomor 25 yakni : **Dosen secara pasti memberi pelayanan akademik dan non-akademik sesuai dengan ketentuan** berada pada kuadran **II**. Berarti unsur ini sudah cukup memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan. Sehingga hal ini lebih

menegaskan bahwa kualitas pelayanan akademik dan non akademik yang diberikan oleh dosen memang sudah baik.

Unsur nomor 26 yakni : **Pengelola (FFUP) secara pasti memberi pelayanan sesuai dengan ketentuan** berada dalam kuadran IV. Berarti unsur ini sudah baik dan telah memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan dan juga menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa untuk unsur kualitas ini baik, tapi dengan nilai tingkat kepentingan yang tidak tinggi karena dibawah nilai rerata.

Unsur nomor 27 yakni : **Dosen menjelaskan secara pasti rancangan pembelajaran dan kriteria penilaian hasil proses pembelajaran** berada pada kuadran II. Berarti unsur ini sudah baik dan sudah cukup memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Unsur nomor 28 yakni **Dosen menjelaskan secara pasti kompetensi utama yang harus dipahami dalam matakuliah tersebut** berada pada kuadran II. Berarti unsur ini sudah baik dan sudah cukup memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Unsur nomor 29 yakni : **Dosen dalam mengajar dengan jelas dan terstruktur dan sistematis** berada pada kuadran II. Berarti unsur ini sudah baik dan sudah cukup memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Empathy

Unsur nomor 30 yakni : **Dosen memiliki kepedulian dalam memberi *empaty*/perhatian kepada mahasiswa** berada pada kuadran I. Berarti unsur ini kurang baik dan belum memuaskan mahasiswa sehingga perlu segera diadakan perbaikan. Dosen dinilai kurang peduli dan kurang memberikan perhatian kepada mahasiswa. Unsur nomor 31 yakni : **Tendik memiliki kepedulian dalam memberi perhatian kepada mahasiswa** berada pada kuadran I. Berarti unsur ini kurang baik dan belum memuaskan mahasiswa sehingga perlu segera diadakan perbaikan. Tendik dinilai kurang peduli dan kurang memberiperhatian kepada mahasiswa. Unsur nomor 32 yakni : **Pengelola (FFUP) memiliki kepedulian dalam memberi perhatian kepada mahasiswa** berada pada kuadran I. Berarti unsur ini masih belum memuaskan mahasiswa sehingga perlu segera diadakan perbaikan. Pengelola (FFUP) dinilai belum memberikan perhatian kepada mahasiswa. Unsur nomor 33 yakni : **Dosen memberikan kepedulian terhadap Mahasiswa untuk berkonsultasi terkait bahan ajar** berada pada kuadran II. Berarti unsur ini sudah baik dan sudah cukup memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 34 yakni : **Dosen PA memberikan kepedulian terhadap mahasiswa bimbinganya secara spesifik** berada pada kuadran II. Berarti unsur ini sudah baik dan sudah cukup memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

8.3.6. Pengelompokan Unsur Kualitas Pada Kuadran

Berdasarkan hasil analisis setiap unsur kualitas diatas maka unsur-unsur kualitas tersebut dikelompokkan kedalam masing-masing kuadran dimana unsur kualitas tersebut berada dan kemudian diurutkan posisinya sesuai dengan besarnya nilai Gap masing-masing. Sesuai dengan penjelasan sebelumnya, kuadran I adalah kuadran dimana unsur kualitas masih memerlukan perbaikan dengan nilai harapan mahasiswa yang tinggi, kuadran II adalah kuadran dimana unsur kualitas sudah memenuhi kepuasan mahasiswa, kuadran III adalah kuadran dimana unsur kualitas masih memerlukan perbaikan tapi dengan nilai harapan mahasiswa yang lebih rendah dan kuadran III adalah kuadran dimana unsur kualitas sudah baik tapi dengan nilai harapan mahasiswa yang rendah. Hasil pengelompokan dan tindakan perbaikan yang diperlukan dapat diperiksa pada **Tabel 15**.

Tabel 15. Pengelompokan Unsur Kualitas Kedalam Kuadran

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
I	1	Mahasiswa mengetahui Visi FFUP yaitu: Menjadi perguruan tinggi farmasi unggulan yang bertaraf nasional dan internasional berdasarkan nilai-nilai luhur Pancasila	3.63	3.22	-0.41	Unsur ini masih mengecewakan mahasiswa (11,76%) sehingga harus segera diadakan perbaikan
	30	Dosen memiliki kepedulian dalam memberi empaty/perhatian kepada mahasiswa	3.62	3.21	-0.41	
	31	Tendik memiliki kepedulian dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	3.60	3.16	-0.44	
	32	Pengelola (FFUP) memiliki kepedulian dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	3.58	3.11	-0.47	
II	2	Apakah anda mengetahui Misi FFUP mencakup tiga bagian yaitu: Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat (Tri Dharma Perguruan Tinggi)	3.62	3.36	-0.26	Unsur ini sudah cukup memuaskan mahasiswa (35,29%) dan perlu dipertahankan
	11	Sarana dan Prasarana yang ada di FFUP mudah diakses untuk kebutuhan mahasiswa	3.63	3.26	-0.37	
	12	Sarana dan Prasarana yang ada di FFUP berkualitas untuk memfasilitasi kebutuhan mahasiswa	3.64	3.32	-0.32	
	13	Dosen handal dan mampu memberikan pelayanan (mengajar dan membimbing) terhadap mahasiswa	3.62	3.33	-0.29	
	18	Dosen memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan respon/solusi permasalahan akademik dengan cepat	3.59	3.24	-0.35	
	19	Pengelola (FFUP) memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	3.71	3.24	-0.47	
	25	Dosen secara pasti memberi pelayanan akademik dan non-akademik sesuai dengan ketentuan	3.58	3.29	-0.29	
	27	Dosen menjelaskanscara pasti rancangan pembelajaran dan kriteria penilaian hasil proses pembelajaran	3.61	3.41	-0.2	
	28	Dosen menjelaskan secara pasti kompetensi utama yang harus dipahami dalam matakuliah tersebut.	3.62	3.39	-0.23	
	29	Dosen dalam mengajar dengan jelas dan terstruktur dan sistematis	3.63	3.37	-0.26	
	33	Dosen memberikan kepedulian terhadap Mahasiswa untuk berkonsultasi terkait bahan ajar	3.61	3.26	-0.35	

	34	Dosen PA memberikan kepedulian terhadap mahasiswa bimbinganya secara spesifik	3.67	3.26	-0.41	
III	3	Bagaimana pemahaman anda terkait Visi dan Misi FFUP	3.45	3.16	-0.29	Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh mahasiswa (50,01%) dan kinerja pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata juga rendah (Persepsi/Kenyataan dibawah nilai rerata). Jadi peningkatan kinerja unsur ini perlu dipertimbangkan kembali. Jika FFUP mengangGap unsur ini masih penting maka kinerjanya perlu ditingkatkan setelah unsur-unsur yang berada dalam kuadran I. Urutan prioritasnya adalah berdasarkan nilai Gap yang lebih besar
	4	Apakah menurut anda semua aspek akademik sudah terakomodasi dalam Visi dan Misi FFUP	3.53	3.09	-0.44	
	5	Apakah Visi dan Misi FFUP meningkatkan atmosfer akademik civitas akademika	3.50	3.18	-0.32	
	6	Tendik sudah memberikan pelayanan administrasi akademik (pendidikan, laboratorium dan perpustakaan) sesuai dengan ketentuan	3.39	3.22	-0.17	
	7	Tendik sudah memberikan pelayanan administrasi umum sesuai dengan ketentuan.	3.52	3.19	-0.33	
	8	Tendik sudah memberikan pelayanan administrasi keuangan sesuai dengan ketentuan.	3.50	3.17	-0.33	
	9	Tendik sudah memberikan pelayanan administrasi kemahasiswaan sesuai dengan ketentuan.	3.56	3.20	-0.36	
	10	Sarana dan Prasarana yang ada di FFUP sudah memfasilitasi kebutuhan mahasiswa	3.55	3.12	-0.43	
	14	Tendik handal dan mampu memberikan pelayanan administrasi akademik (pendidikan, laboratorium, dan perpustakaan)	3.56	3.20	-0.36	
	15	Tendik handal dan mampu memberikan pelayanan administrasi umum	3.53	3.19	-0.34	
	16	Tendik handal dan mampu memberikan pelayanan administrasi kemahasiswaan	3.51	3.18	-0.33	
	17	Pengelola (FFUP) handal dan mampu dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	3.54	3.19	-0.35	
	20	Tendik memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa	3.56	3.20	-0.36	
	21	Tendik memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa administrasi umum dengan cepat	3.55	3.14	-0.41	
	22	Tendik memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa administrasi keuangan dengan cepat	3.53	3.14	-0.39	
	23	Tendik memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa administrasi kemahasiswaan dengan cepat	3.54	3.15	-0.39	
24	Pengelola (FFUP) memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	3.53	3.13	-0.4		
IV	26	Pengelola (FFUP) secara pasti memberi pelayanan sesuai dengan ketentuan.	3.54	3.24	-0.3	Mahasiswa mengangGap unsur ini kurang penting (2,94%) sedangkan kinerja FTUP untuk unsure ini sudah cukup baik yang berarti sudah cukup memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Jadi tidak perlu dipermasalahkan lagi

8.3.7. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur mahasiswa dengan sampel random sebanyak 390 mahasiswa dan semua uraian analisis yang sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan maka unsur-unsur kualitas yang prioritas memerlukan tindakan perbaikan adalah sebagai berikut:

1. Sosialisasi kepada mahasiswa terkait Visi FFUP yaitu: Menjadi perguruan tinggi farmasi unggulan yang bertaraf nasional dan internasional berdasarkan nilai-nilai luhur Pancasila.
2. Kepedulian Dosen dalam memberi empaty/perhatian kepada mahasiswa
3. Kepedulian Tendik dalam memberi perhatian kepada mahasiswa
4. Kepedulian Pengelola (FFUP) dalam memberi perhatian kepada mahasiswa

8.4. ANALISIS HASIL KUESIONER KEPUASAN MITRA

Pada bagian ini akan dikemukakan tentang hasil isian kuesioner yang menjelaskan pandangan Mitra tentang *Level of Importance* dari kelima dimensi kualitas dan analisis Gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan.

8.4.1. Lol Dari Dimensi Kualitas

Lol yang menunjukkan urutan tingkat kepentingan dari dimensi kualitas dapat diperiksa pada **Tabel 16**. berikut ini :

Tabel 16. Rerata Kepuasan Mitra terhadap pelayanan FFUP

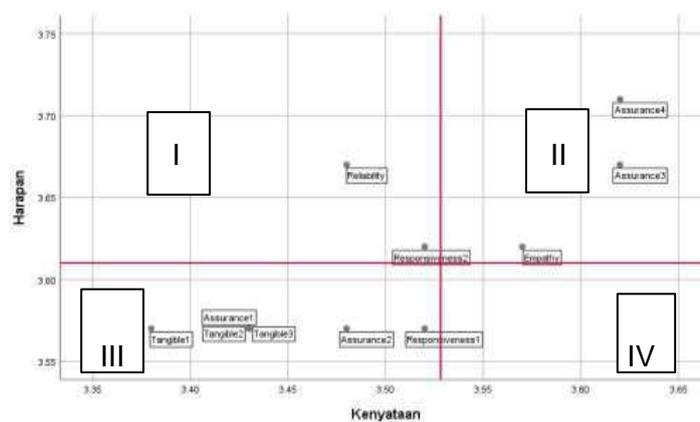
No urut	Kel	Dimensi	Lol rerata 31 Mitra
1	2	<i>Reliability</i>	3,67
2	4	<i>Assurance</i>	3,63
3	5	<i>Empathy</i>	3,62
4	3	<i>Responsiveness</i>	3,60
5	1	<i>Tangible</i>	3,38

Mitra FFUP berpendapat bahwa kepentingan dimensi *Reliability* dan dimensi *Assurance* adalah dimensi diurutan pertama dan kedua bagi mereka. Dimensi berikutnya adalah dimensi *Empathy*, setelah itu dimensi *Responsiveness*. Dimensi yang urutannya paling akhir adalah dimensi *Tangible*.

8.4.2. Analisis Gap

Peta Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan

Peta Gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan ini di analisis dengan menggunakan diagram Kartesium, yang terbagi kedalam 4 kuadran seperti ditunjukkan pada **Gambar 7**. berikut :



Gambar 7. Peta Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan

8.4.3. Keterangan Peta Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan

a. Kuadran I.

Kuadran ini memetakan Gap dimana nilai dari Ekspektasi/Harapan adalah tinggi (diatas rerata) sedangkan nilai dari Persepsi/Kenyataan adalah rendah (dibawah rerata). Unsur kualitas yang nilai Gap nya berada pada kuadran ini **merupakan prioritas utama** untuk segera dilakukan perbaikan karena Mitra (pelanggan) merasa sangat tidak puas.

b. Kuadran II.

Kuadran ini memetakan Gap dimana nilai dari Ekspektasi/Harapan adalah tinggi dan nilai dari Persepsi/Kenyataan juga tinggi. Unsur kualitas yang nilai Gap nya berada pada kuadran ini menunjukkan bahwa unsur tersebut sudah **cukup memenuhi kepuasan** Mitra sehingga perlu dipertahankan keberlanjutannya.

c. Kuadran III.

Kuadran ini memetakan Gap dimana nilai Ekspektasi/Harapan adalah rendah dan nilai Persepsi/Kenyataan juga rendah. Unsur kualitas yang nilai Gap nya berada pada kuadran ini menunjukkan bahwa unsur ini dianggap relatif kurang penting oleh Mitra dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata juga **kurang memuaskan**, sehingga peningkatan unsur ini perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan Mitra adalah kurang signifikan.

d. Kuadran IV.

Kuadran ini memetakan Gap dimana nilai Ekspektasi/Harapan adalah rendah tapi nilai Persepsi/Kenyataan yang diberikan tinggi. Unsur kualitas yang berada pada kuadran ini menggambarkan bahwa unsur ini **realtif dianggap kurang penting tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan** Mitra. Jadi pelayanan pada unsur ini dianggap berlebihan sehingga perlu dikurangi guna menghemat biaya.

8.4.4. Perhitungan dan Pemetaan Gap

Berdasarkan data yang ada, perhitungan Gap dan posisi masing-masing butir pernyataan ditunjukkan pada **Tabel 16.** dan **Tabel 17.,** sedangkan pemetaannya dapat dilihat pada **Gambar 7.**

Tabel 16. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan Mitra FFUP

Dimensi	No	E	P	Gap	Rerata per Dimensi			Rerata Keseluruhan		
		Rerata	Rerata		E	P	G	E	P	G
Tangible	1	3,57	3,38	-0,19	3,57	3,41	-0,16	3,61	3,50	-0,11
	2	3,57	3,43	-0,14						
	3	3,57	3,43	-0,14						
Reliability	4	3,67	3,48	-0,19	3,67	3,48	-0,19			
Responsiveness	5	3,57	3,52	-0,05	3,60	3,52	-0,07			
	6	3,62	3,52	-0,10						
Assurance	7	3,57	3,43	-0,14	3,63	3,54	-0,10			
	8	3,57	3,48	-0,10						
	9	3,67	3,62	-0,05						
	10	3,71	3,62	-0,10						
Empathy	11	3,62	3,57	-0,05	3,62	3,57	-0,05			

Tabel 17. Posisi Kuadran Masing-masing Butir Pernyataan Mitra FFUP

No	Dimensi	Butir Pernyataan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
1	Tangible	Proses penyusunan kontrak kerjasama cepat	3,57	3,38	III
2		Memberikan keputusan kerjasama secara cepat	3,57	3,43	III
3		Memberikan alur proses kerjasama dengan jelas	3,57	3,43	III
4	Reliability	FFUP memiliki fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) kerjasama yang sesuai	3,67	3,48	I
5	Responsiveness	FFUP memberikan saran pendampingan atau bantuan terhadap instansi kami saat dibutuhkan	3,57	3,52	III
6		FFUP merespon kebutuhan kami secara tepat	3,62	3,52	I
7	Assurance	Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama telah dibuat dan dikomunikasikan dengan kami	3,57	3,43	III
8		Kesesuaian implementasi kerjasama dengan naskah kerjasama yang disepakati	3,57	3,48	III
9		Perusahaan / institusi kami mendapatkan manfaat dari kerjasama dengan FFUP	3,67	3,62	II
10		Perusahaan / institusi kami akan melakukan kerjasama kembali dengan FFUP	3,71	3,62	II
11	Empathy	FFUP merespon kebutuhan kami secara professional	3,62	3,57	II

8.4.5. Analisis Setiap Unsur Kualitas

Tangible

Unsur *Tangible* **Proses penyusunan kontrak kerjasama cepat** berada pada kuadran **III**. Berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting oleh Mitra karena memiliki nilai kepentingan/harapan kurang dari rerata harapan dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata juga kurang memuaskan karena memiliki nilai kenyataan lebih kecil dari nilai rerata kenyataan, sehingga peningkatan unsur ini perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan Mitra adalah kurang signifikan.

Prosedur dalam proses kerjasama secara administrasi telah dijalankan FFUP, namun demikian perlu dibuat pengembangan dalam proses pembuat kontrak kerjasama karena diperlukan MoU (*Memorandum of Understanding*). Dalam penilaian ini dapat diartikan bahwa Mitra menganggap tidak perlu adanya kontrak kerjasama kecuali dalam kerjasama keduanya terutama Mitra memiliki keuntungan yang signifikan. Namun demikian bukan berarti Mitra tidak mau melakukan kerjasama, sehingga FFUP perlu melakukan pengembangan kerjasama dengan Mitra.

Unsur *Tangible* **Memberikan keputusan kerjasama secara cepat** berada pada kuadran III. Berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting oleh Mitra karena memiliki nilai kepentingan/harapan kurang dari rerata harapan dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata juga kurang memuaskan karena memiliki nilai kenyataan lebih kecil dari nilai rerata kenyataan, sehingga peningkatan unsur ini perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan Mitra adalah kurang signifikan. Sebagaimana halnya proses penyusunan kerjasama, pada saat pengambilan keputusan secara cepat pun dianggap tidak terlalu penting. Dalam hal ini diharapkan FFUP dalam mengubah cara kerjasama yang selama ini terjalin sehingga kemanfaatan bagi keduanya signifikan berpengaruh.

Unsur *Tangible* **Memberikan alur proses kerjasama dengan jelas** berada pada kuadran III. Berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting oleh Mitra karena memiliki nilai kepentingan/harapan kurang dari rerata harapan dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata juga kurang memuaskan karena memiliki nilai kenyataan lebih kecil dari nilai rerata kenyataan, sehingga peningkatan unsur ini perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan Mitra adalah kurang signifikan. Mitra menganggap alur kerjasama dengan jelas ini tidak terlalu penting, untuk mengatasi hal ini perlu dievaluasi kembali proses kerjasama dengan Mitra.

Reliability

Unsur *Reliability* yakni : **FFUP memiliki fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) kerjasama yang sesuai** berada pada kuadran I. Hal ini berarti unsur ini dianggap penting bagi Mitra tapi kinerja yang diberikan oleh FFUP kurang mendukung sehingga kurang memuaskan Mitra. Fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) dalam hal Kerjasama perlu dievaluasi kembali atau pernyataan terkait hal ini perlu dikaji kembali supaya maksud dari pernyataan yang menilai kualitas keandalan (*Reliability*) lebih dipahami oleh responden.

Responsiveness

Unsur *Responsiveness* **FFUP memberikan saran pendampingan atau bantuan terhadap instansi kami saat dibutuhkan** berada pada kuadran III. Hal ini berarti bahwa unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi Mitra dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan Mitra.

Unsur *Responsiveness* **FFUP merespon kebutuhan kami secara tepat** berada pada kuadran I. Berarti unsur ini masih belum memuaskan Mitra sehingga perlu segera diadakan perbaikan.

Assurance

Unsur *Assurance* **Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama telah dibuat dan dikomunikasikan dengan kami** berada pada kuadran III. Berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi Mitra dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan Mitra. Unsur *Assurance* **Kesesuaian implementasi kerjasama dengan naskah kerjasama yang disepakati** berada dalam kuadran III. Berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi Mitra dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan Mitra. Unsur *Assurance* **Perusahaan/institusi kami mendapatkan manfaat dari kerjasama dengan FFUP** berada pada kuadran II. Berarti unsur ini sudah baik dan sudah cukup memuaskan Mitra sehingga perlu dipertahankan. Unsur *Assurance* **Perusahaan/institusi kami akan melakukan kerjasama kembali dengan FFUP** berada pada kuadran II. Berarti unsur ini sudah baik dan sudah cukup memuaskan Mitra sehingga perlu dipertahankan.

Empathy

Unsur *Empathy* **FFUP merespon kebutuhan kami secara professional** berada pada kuadran II. Berarti unsur ini sudah baik dan sudah cukup memuaskan Mitra sehingga perlu dipertahankan. Pada evaluasi yang lalu unsur ini juga berada di kuadran II.

8.4.6. Pengelompokan Unsur Kualitas Pada Kuadran

Berdasarkan hasil analisis setiap unsur kualitas diatas maka unsur-unsur kualitas tersebut dikelompokkan kedalam masing-masing kuadran dimana unsur kualitas tersebut berada dan kemudian diurutkan posisinya sesuai dengan besarnya nilai Gap masing-masing. Sesuai dengan penjelasan sebelumnya, kuadran I adalah kuadran dimana unsur kualitas masih memerlukan perbaikan dengan nilai harapan Mitra yang tinggi, kuadran II adalah kuadran dimana unsur kualitas sudah memenuhi kepuasan Mitra, kuadran III adalah kuadran dimana unsur kualitas masih memerlukan perbaikan tapi dengan nilai harapan Mitra yang lebih rendah dan kuadran IV adalah kuadran dimana unsur kualitas sudah baik tapi dengan nilai harapan Mitra yang rendah. Hasil pengelompokan dan tindakan perbaikan yang diperlukan dapat diperiksa pada **Tabel 18.** berikut ini.

Tabel 18. Pengelompokan Unsur Kualitas Kedalam Kuadran

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
I	4	FFUP memiliki fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) kerjasama yang sesuai	3,67	3,48	-0,19	Unsur ini masih mengecewakan Mitra (18%) sehingga harus segera diadakan perbaikan
	6	FFUP merespon kebutuhan kami secara tepat	3,62	3,52	-0,10	
II	9	Perusahaan / institusi kami mendapatkan manfaat dari kerjasama dengan FFUP	3,67	3,62	-0,05	Unsur ini sudah cukup memuaskan Mitra (27%) dan perlu dipertahankan
	10	Perusahaan / institusi kami akan melakukan kerjasama kembali dengan FFUP	3,71	3,62	-0,10	
	11	FFUP merespon kebutuhan kami secara professional	3,62	3,57	-0,05	
III	1	Proses penyusunan kontrak kerjasama cepat	3,57	3,38	-0,19	Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh Mitra (55%) dan kinerja pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata juga rendah (Persepsi/Kenyataan dibawah nilai rerata). Jadi peningkatan kinerja unsur ini perlu dipertimbangkan kembali. Jika FFUP menganggap unsur ini masih penting maka kinerjanya perlu ditingkatkan setelah unsur-unsur yang berada dalam kuadran I. Urutan prioritasnya adalah berdasarkan nilai Gap yang lebih besar
	2	Memberikan keputusan kerjasama secara cepat	3,57	3,43	-0,14	
	3	Memberikan alur proses kerjasama dengan jelas	3,57	3,43	-0,14	
	5	FFUP memberikan saran pendampingan atau bantuan terhadap instansi kami saat dibutuhkan	3,57	3,52	-0,05	
	7	Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama telah dibuat dan dikomunikasikan dengan kami	3,57	3,43	-0,14	
	8	Kesesuaian implementasi kerjasama dengan naskah kerjasama yang disepakati	3,57	3,48	-0,10	

Catatan : E rerata = 3,61 P rerata = 3,50

Secara keseluruhan rerata tingkat kepuasan (nilai persepsi) Mitra FFUP pada saat ini berada pada indeks 3,50. Nilai ini sudah mendekati penilaian maksimum yaitu 4. Dapat diartikan saat ini persepsi terhadap kualitas pelayanan kerjasama FFUP mendekati nilai sempurna yaitu sangat puas (4). Sedangkan nilai rerata harapan pada saat ini adalah 3,61 dan nilai ini menunjukkan harapan dari Mitra atas kualitas pelayanan kerjasama FFUP cukup tinggi yaitu mendekati penilaian sangat penting (4).

Sedangkan berdasarkan angka-angka ini maka nilai rerata Gap pada saat ini adalah = -0,11. Gap antara harapan dan kenyataan atas kualitas pelayanan kerjasama Mitra FFUP tidak terlalu jauh namun demikian perlu dilakukan peningkatan pelayanan,

dengan cara terus mengevaluasi kerjasama yang ada, mengubah cara proses Kerjasama dengan lebih efektif, dan meningkatkan komunikasi dengan Mitra maupun calon Mitra sehingga kerjasama yang terjalin dapat memberikan keuntungan antara kedua belah pihak secara signifikan. Hasil penilaian menunjukkan bahwa unsur-unsur di atas 50% berada pada kuadran III yang artinya Mitra menganggap unsur-unsur yang dinilai tidak penting dan tidak puas dalam pelayanan. Hal ini perlu menjadi perhatian selain dengan mengevaluasi pelayanan pada unsur ini, penting juga untuk membenahi instrumen pelayanan kerjasama Mitra. Berdasarkan penilaian terdapat kecenderungan pernyataan disampaikan kurang dipahami oleh Mitra sehingga jawaban yang disampaikan kurang tepat, selain itu juga lebih meningkatkan jumlah responden dan mengklasifikasikan jenis kerjasama lebih jelas. Dengan memperbaiki instrument diharapkan sebaran penilaian akan lebih jelas dan penilaian lebih akurat.

8.4.7. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur Mitra dengan sampel sebanyak 21 Mitra dan semua uraian analisis yang sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. FFUP telah memberikan manfaat Kerjasama yang baik kepada Mitra
2. FFUP telah memberikan kepercayaan kepada Mitra sehingga Mitra ingin bekerjasama kembali
3. FFUP sudah baik dalam merespon permasalahan dalam kerjasama dengan Mitra namun perlu meningkatkan ketepatan dari respon yang diberikan
4. FFUP perlu meningkatkan fasilitas yang mendukung kerjasama Memperbaiki instrumen penilaian sehingga penilaian dapat lebih akurat.

8.5. ANALISIS HASIL KUESIONER PENGGUNA LULUSAN

Hasil analisis terhadap pengguna lulusan menggunakan metode analisis deskriptif, menunjukkan nilai pada poin 4 (sangat baik) paling tinggi pada Integritas (Etika Profesi dan Moral) yaitu 62% dan pada poin 3 (baik) untuk Kemampuan Bahasa Asing (Bahasa Inggris) mendapat nilai paling tinggi 71%. Namun persentase terendah pada poin 4 yaitu 15% pada Kemampuan Bahasa Asing (Bahasa Inggris), hal tersebut dapat menjadi perbaikan untuk FFUP dan program studi dalam meningkatkan kemampuan mahasiswa sehingga setelah lulus memiliki kemampuan tambahan yang baik dalam berbahasa asing.

8.5.1. HASIL ANALISIS PENGGUNA LULUSAN

Jumlah sampel 106 responden pengguna lulusan yang terbagi atas:

Program Studi	Responden
Diploma (D3)	5
Sarjana (S1)	4
Apoteker (Apt)	23
Magister (S2)	73
Doktor (S3)	1

Tabel 19. Hasil Analisis Pengguna Lulusan Seluruh Prodi

Penilaian	1 (Kurang)		2 (Cukup)		3 (Baik)		4 (Sangat Baik)		Total (N)
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Integritas (Etika Profesi dan Moral)	0	0	2	2%	38	36%	66	62%	106
Penguasaan Praktik Kefarmasian (Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu / Profesionalisme)	0	0	4	4%	45	42%	57	54%	106
Kemampuan Bahasa Asing (Bahasa Inggris)	0	0	15	14%	75	71%	16	15%	106
Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Penggunaan Teknologi Informasi)	0	0	6	6%	64	60%	36	34%	106
Komunikasi	0	0	5	5%	42	39%	59	56%	106
Kerjasama Tim dan Kepemimpinan / Manajemen	0	0	4	4%	45	42%	57	54%	106
Pengembangan Diri	0	0	5	5%	55	52%	46	43%	106
Total	0	0	41	6%	364	49%	337	45%	742

8.5.2. KESIMPULAN

Hasil evaluasi pengguna lulusan yang diambil random sebanyak 106 Responden menunjukkan hasil sebagai berikut: pada penilaian kriteria integritas mendapatkan poin 4 (sangat baik) dengan persentase 62%. Dalam hal penilaian kriteria penguasaan praktik kefarmasian, komunikasi, kerjasama tim dan kepemimpinan / manajemen sudah dinilai baik karena pada poin 4 mendapatkan persentase berturut-turut 54%, 56%, 54%. Pada penilaian kriteria penguasaan IPTEK kefarmasian dan pengembangan diri lulusan FFUP perlu ditingkatkan karena persentase pada poin 4 masih dibawah 50%. Penilaian terkait kemampuan bahasa asing (Bahasa Inggris) pada poin 3 (baik) mendapat persentase tertinggi yaitu 70%, sedangkan untuk poin 4 (sangat baik) dengan persentase 15% sehingga perlu ditindaklanjuti oleh Fakultas ataupun Prodi terkait kegiatan yang dapat mendukung peningkatan kemampuan berbahasa asing untuk mahasiswa FFUP.

8.6. ANALISIS HASIL KUESIONER ALUMNI / TRACER STUDY

8.6.1 METODE PENELITIAN

Tracer study disebarikan dengan menggunakan Google Form dengan *link* <http://s.id/tracerstudyffup> yang disebarikan pada tanggal 28 Januari – 10 Maret 2021 kepada lulusan tahun 2018, namun demikian karena terdapat alumni yang mengikuti Pendidikan lebih dari satu program studi di FFUP maka dibatasi lulusan prodi tersendah tidak kurang dari tahun 2010. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* yaitu *accidental* atau *convenience sampling* dimana sampel didapatkan dengan cara sedapatnya. Kuesioner *tracer study* yang disebarikan pada tahun 2020/2021 menggunakan format baru sehingga dalam data yang didapatkan belum maksimal jika menggunakan margin error 5% dengan jumlah lulusan ≥ 10.000 yang seharusnya ≥ 384 responden. Namun demikian jika menggunakan teknik slovin dengan margin error 6% dengan asumsi jumlah lulusan ≥ 10.000 , jumlah responden yang didapatkan masih dapat diakui untuk mewakili jumlah populasi lulusan yang ada yaitu minimal 270 responden yang mana pada penelitian kali ini didapatkan 310 responden. Adapun **rumus Slovin** yang didefinisikan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N d^2 + 1}$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi ($N = 10.000$)

d = Tingkat ketelitian yang ditetapkan (6%)

Dari 301 responden yang didapatkan terdiri atas lulusan program studi D3 = 7; S1=144; Apt = 120; S2=29; dan S3 = 1. Adapun analisis yang akan dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari variabel:

1. Aktifitas 6 bulan setelah lulus kuliah
2. Lama memperoleh pekerjaan pertama
3. Gaji Pertama
4. Kesesuaian Bidang Studi dengan Pekerjaan

8.6.2. HASIL DAN PEMBAHASAN Aktifitas 6 bulan setelah lulus kuliah

Tabel 20. Aktifitas 6 bulan setelah lulus kuliah

Lulusan Program Studi	Aktifitas 6 bulan setelah lulus kuliah				Total
	Bekerja	Melanjutkan Studi	Pernah Bekerja	Tidak Bekerja	
Program Studi Diploma (D-3)	5 (71,4%)	1 (14,3%)	1 (14,3%)		7
Program Studi Sarjana (S-1)	36 (25%)	97 (67,4%)	3 (2,1%)	8 (5,6%)	144
Program Studi Profesi Apoteker (Apt)	112 (93,3%)	2 (1,7%)	2 (1,7%)	4 (3,3%)	120
Program Studi Magister (S-2)	29 (100%)				29
Program Studi Doktor (S-3)	1 (100%)				1
Total	183 (60,8%)	100 (33,2%)	6 (2%)	12 (4%)	301

Berdasarkan data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa 71,4% lulusan D3 bekerja, hal ini sesuai dengan tujuan program D3 dibuka untuk menyiapkan tenaga siap kerja setelah lulus. 14,3% melanjutkan studi ke jenjang S1 dan 14,3% lainnya pernah bekerja namun saat mengisi kuesioner sudah tidak bekerja lagi. Aktifitas lulusan program studi S1 selama 6 bulan pertama setelah lulus kuliah 25% bekerja, 67,4% melanjutkan studi, 2,1% pernah bekerja, dan 5,6% tidak bekerja. Aktifitas lulusan S1 yang sebagian besar melanjutkan studi adalah ke jenjang berikutnya baik profesi Apoteker maupun S2, namun sebagian besar melanjutkan ke jenjang profesi Apoteker. Pada program studi profesi Apoteker (Apt), lulusan 93,3% langsung bekerja, 1,7% melanjutkan studi, 1,7% pernah bekerja, dan 3,3% tidak bekerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa lulusan Apt cenderung mempunyai pasar pekerjaan yang luas sehingga tidak lama setelah lulus langsung mendapatkan pekerjaan, selain itu sebagian besar lulusan Apt ingin mencari pengalaman untuk bekerja. Pada program studi S2 dan S3 terdapat 100% lulusan bekerja pada 6 bulan setelah lulus kuliah. Hal ini disebabkan Sebagian besar lulusan S2 dan S3 sudah bekerja saat kuliah, namun demikian meskipun belum bekerja tidak membutuhkan waktu lama lulusan S2 dan S3 mendapatkan pekerjaan dan sebagian besar yang melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi biasanya untuk meningkatkan karirnya.

Berdasarkan data Tabel 1 menunjukkan bahwa lulusan program studi S2 dan S3 cenderung tidak membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan pekerjaan karena mahasiswa program studi S2 dan S3 sudah bekerja saat kuliah. Meskipun pernah ditemukan mahasiswa S2 yang belum bekerja saat kuliah, namun ketika lulus tidak membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan pekerjaan.

a. Lama memperoleh pekerjaan pertama

Mahasiswa yang telah menyelesaikan studinya berharap dapat segera mendapatkan pekerjaan atau melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi. Lama memperoleh pekerjaan pertama menunjukkan kemudahan mendapatkan pekerjaan dan menunjukkan kualitas lulusan yang diakui oleh pemberi kerja. Semakin cepat lulusan yang mendapatkan pekerjaan setelah menyelesaikan studi menunjukkan kualitas lulusan cukup baik sehingga diakui oleh pemberi kerja baik swasta maupun pemerintah serta

kemungkinan lulusan mampu untuk membuka lapangan kerja sendiri. Data lama pemberoleh pekerjaan pertama ditunjukkan pada **Tabel 21**.

Tabel 21. Lama memperoleh pekerjaan pertama

Lulusan Program Studi	Lama memperoleh pekerjaan pertama					Tidak Bekerja/ Melanjutkan Studi
	< 3 bulan	3 - <6 bulan	6 - <12 bulan	Tidak Ada	Total	
Program Studi Diploma (D-3)	2 (28,6%)	0	0	5 (71,4%)	7	0
Program Studi Sarjana (S-1)	2 (5,1%)	1 (2,6%)	2 (5,1%)	34 (87,2%)	39	105
Program Studi Profesi Apoteker (Apt)	15 (13%)	7 (6,1%)	1 (0,9%)	92 (80%)	115	5
Program Studi Magister (S-2)	11 (37,9%)	1 (3,4%)	0	17 (58,6%)	29	0
Program Studi Doktor (S-3)	0	0	0	1 (100%)	1	0
Total	30 (15,7%)	9 (4,7%)	3 (1,6%)	149 (78%)	191	

Tabel 2 menunjukkan bahwa 78% lulusan “Tidak Ada” lama memperoleh pekerjaan pertama, data ini menunjukkan bahwa lulusan sudah bekerja pada saat sedang studi sehingga ketika lulus langsung bekerja tanpa menunggu atau dapat juga sudah terdapat kerjasama sehingga Ketika lulus langsung diterima kerja. Kondisi ini menunjukkan kualitas lulusan FFUP cukup baik dan diakui, pekerjaan pertama tidak hanya berarti bekerja pada instansi tetapi dapat juga lulusan membuka lapangan pekerjaan sendiri. Posisi kedua adalah < 3 bulan yaitu 15,7% lulusan memperoleh pekerjaan pertama. Data pada Tabel 2 menunjukkan bahwa 93,7% lulusan FFUP mendapatkan pekerjaan pertama kurang dari 3 bulan. Kondisi ini cukup baik namun perlu dipertahankan dan ditingkatkan kembali kualitas pendidikan di FFUP agar lulusan memiliki kualitas yang lebih baik.

b. Gaji Pertama:

Gaji pertama lulusan dapat menunjukkan kualitas pekerjaan lulusan saat pertama kali mendapatkan pekerjaan. Gaji pertama lulusan saat mendapatkan pekerjaan pertama kali ditunjukkan pada **Tabel 22**.

Tabel 22. Gaji Pertama:

Lulusan Program Studi	Gaji Pertama						Total
	<= Rp.3.000.000	Rp. 3.000.001 – Rp. 5.000.000	Rp. 5.000.001 – <Rp. 7.000.000	Rp. 7.000.001 – Rp. 9.000.000	Rp. 9.000.001 – Rp. 11.000.000	> Rp. 11.000.000	
Program Studi Diploma	0	2 (28,6%)	4 (57,1%)	0	0	1 (14,3%)	7
Program Studi Sarjana	3 (7,7%)	20 (51,3%)	6 (15,4%)	3 (7,7%)	4 (10,3%)	3 (7,7%)	39
Program Studi Profesi Apoteker	11 (9,6%)	50 (43,5%)	31 (27,0%)	14 (12,2%)	3 (2,6%)	6 (5,2%)	115
Program Studi Magister	0	14 (48,3%)	6 (20,7%)	2 (6,9%)	2 (6,9%)	5 (17,2%)	29
Program Studi Doktor	0	0	1 (100%)	0	0	0	1
Total	14 (7,3%)	86 (45%)	48 (25,1%)	19 (9,9%)	9 (4,7%)	15 (7,9%)	191

Gaji pertama yang disajikan pada Tabel 3 diperoleh dari data lulusan yang saat mengisi survei “Bekerja” dan “Pernah Bekerja”. Jika dibandingkan data yang masuk sebanyak 301 responden namun status yang “Bekerja” dan “Pernah Bekerja” jumlahnya hanya 191 responden, hal ini disebabkan terdapat 105 responden lulusan S1 dan 5 responden lulusan Apt tidak bekerja. Dari 105 lulusan S1 berencana melanjutkan studi ke Apt. Gaji pertama lulusan FFUP ketika mendapatkan pekerjaan pertama 45% berada pada rentang Rp. 3.000.001 – Rp. 5.000.000 kemudian disusul 25,1% berada pada rentang Rp. 5.000.001 – <Rp. 7.000.000. Gaji pertama pada rentang > Rp. 11.000.000 sekitar 7,9%. Data ditunjukkan Menurut BPS dikutip dari:

(https://money.kompas.com/read/2020/01/24/100700326_/berapa-upah-rerata-lulusan-sarjana-di-indonesia?page=all), lulusan universitas atau minimal sarjana memperoleh upah bulanan rerata sebesar Rp 4,59 juta dan upah pendidikan diploma sebesar Rp 3,68 juta. Rentang gaji pertama lulusan FFUP masih dalam rentang gaji rerata pertama lulusan, meskipun masih masuk dalam rentang, besar atau tingginya gaji tergantung dari perusahaan atau instansi atau jenis pekerjaan yang ditawarkan kepada lulusan. Secara umum besarnya gaji pertama belum dapat menjadi ukuran utama kualitas lulusan, umumnya lulusan yang bekerja pada bidang marketing lebih besar dibandingkan lulusan yang bekerja di instansi pemerintah.

c. Kesesuaian Bidang Studi dengan Pekerjaan

Ilmu yang dimiliki lulusan diharapkan mempunyai hubungan dengan pekerjaan yang didapatkan. Namun demikian tidak semua ilmu yang didapatkan saat kuliah digunakan saat bekerja. Pada **Tabel 23.** menunjukkan persepsi lulusan yang Bekerja atau Pernah Bekerja dalam menanggapi kesesuaian bidang studi dengan pekerjaan.

Tabel 23. Kesesuaian Bidang Studi dengan Pekerjaan:

Lulusan Program Studi	Kesesuaian Bidang studi dengan Pekerjaan					Total
	Tidak Sama Sekali	Kurang Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	
Program Studi Diploma (D-3)			2 (28,6%)	2 (28,6%)	3 (42,9%)	7
Program Studi Sarjana (S-1)		2 (5,1%)	9 (23,1%)	14 (35,9%)	14 (35,9%)	39
Program Studi Profesi Apoteker (Apt)	1 (0,9%)	1 (0,9%)	11 (9,6%)	52 (45,2%)	50 (43,5%)	115
Program Studi Magister (S-2)	1 (3,4%)		1 (3,4%)	12 (41,4%)	15 (51,7%)	29
Program Studi Doktor (S-3)					1 (100%)	1
Total	2 (1%)	3 (1,6%)	23 (12%)	80 (41,9%)	83 (43,5%)	191

Berdasarkan data pada Tabel 4 menunjukkan 85,4% lulusan menyatakan bidang studi yang dimiliki sesuai dengan pekerjaan yang digabung antara pernyataan Sesuai (41,9%) dan Sangat Sesuai (43,5%). Kondisi ini menunjukkan bahwa lulusan FFUP sudah mendapatkan pekerjaan sesuai dengan bidang studinya, dan pasar pekerjaan untuk lulusan farmasi terbuka cukup luas.

8.6.3. KESIMPULAN

Hasil dari data survei disimpulkan sebagai berikut:

1. Aktifitas 6 bulan setelah lulus kuliah 68,3% bekerja dan 33,2% melanjutkan studi
2. Lama memperoleh pekerjaan pertama lulusan menyatakan 93,7% mendapatkan pekerjaan kurang dari 3 bulan
3. Gaji Pertama yang diterima lulusan FFUP terdapat pada rentang Rp. 3.000.001 sampai dengan Rp.7.000.000 sebesar 70,1 lulusan
4. Kesesuaian Bidang Studi dengan Pekerjaan sebesar 85,4% menyatakan sudah sesuai.

Lampiran 1. Analisis Hasil Kuesioner Dosen

1. Uji Validitas

No	Tangible	N	Korelasi	Sig	Kesimpulan
1	A1	62	0,852	0,000	Valid
2	A2	62	0,862	0,000	Valid
3	A3	62	0,857	0,000	Valid
4	A4	62	0,688	0,000	Valid
5	A5	62	0,742	0,000	Valid

No	Reliability	N	Korelasi	Sig	Kesimpulan
1	B1	62	0,822	0,000	Valid
2	B2	62	0,830	0,000	Valid
3	B3	62	0,881	0,000	Valid
4	B4	62	0,796	0,000	Valid
5	B5	62	0,732	0,000	Valid

No	Responsiveness	N	Korelasi	Sig	Kesimpulan
1	C1	62	0,800	0,000	Valid
2	C2	62	0,776	0,000	Valid
3	C3	62	0,667	0,000	Valid
4	C4	62	0,800	0,000	Valid
5	C5	62	0,687	0,000	Valid

No	Assurance	N	Korelasi	Sig	Kesimpulan
1	D1	62	0,768	0,000	Valid
2	D2	62	0,827	0,000	Valid
3	D3	62	0,909	0,000	Valid
4	D4	62	0,895	0,000	Valid
5	D5	62	0,831	0,000	Valid

No	Empathy	N	Korelasi	Sig	Kesimpulan
1	E1	62	0,844	0,000	Valid
2	E2	62	0,883	0,000	Valid
3	E3	62	0,806	0,000	Valid
4	E4	62	0,888	0,000	Valid
5	E5	62	0,903	0,000	Valid

2. Uji Reliabilitas

Indikator	Alpha-Cronbach	Kesimpulan
Tangible	0,861	Reliabel
Reliability	0,864	Reliabel
Responsiveness	0,800	Reliabel
Assurance	0,900	Reliabel
Empathy	0,916	Reliabel

3. Analisis Gap

Paired Samples Statistics					
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	tottangible	14.9516	62	2.53776	.32230
	tottangiblehar	17.8871	62	2.24780	.28547
Pair 2	totreliabiliti	14.8548	62	2.57890	.32752
	totreliabilitihar	17.8065	62	2.36670	.30057
Pair 3	totrespon	15.1774	62	2.40576	.30553
	totresponhar	17.8710	62	2.28670	.29041
Pair 4	totassurance	16.0000	62	2.54790	.32358
	totassurancehar	18.0484	62	2.28629	.29036
Pair 5	totemphaty	15.6613	62	2.93617	.37289
	totemphatyhar	17.9839	62	2.35039	.29850

Paired Samples Correlations				
		N	Correlation	Sig.
Pair 1	tottangible & tottangiblehar	62	.413	.001
Pair 2	totreliabiliti & totoreliabilitihar	62	.331	.009
Pair 3	totrespon & totresponhar	62	.404	.001
Pair 4	totassurance & totassurancehar	62	.428	.001
Pair 5	totemphaty & totemphatyhar	62	.432	.000

H0 : tidak terdapat korelasi antara kenyataan dan harapan

H1 : terdapat korelasi antara kenyataan dan harapan

Pengujian akan menolak H0 jika nilai Sig. <5%. Pada table *Paired Sample Correlation* menunjukkan bahwa korelasi untuk penilaian *tangible, reliability, responseveness, assurance, dan empathy* memiliki nilai Sig. < 5% sehingga pengujian menolak H0 pada taraf nyata 5% yang artinya terdapat korelasi atau hubungan antara penilaian kenyataan dan harapan. Nilai korelasi kenyataan dan harapan yang paling besar adalah pada penilaian *Empathy* (0,432) dan korelasi yang paling kecil adalah *Reliability* (0,331).

Paired Samples Test									
		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	tottangible - tottangiblehar	-2.93548	2.60435	.33075	-3.59687	-2.27410	-8.875	61	.000
Pair 2	totreliabiliti - totoreliabilitihar	-2.95161	2.86544	.36391	-3.67930	-2.22393	-8.111	61	.000
Pair 3	totrespon - totresponhar	-2.69355	2.56450	.32569	-3.34481	-2.04229	-8.270	61	.000
Pair 4	totassurance - totassurancehar	-2.04839	2.59525	.32960	-2.70746	-1.38932	-6.215	61	.000
Pair 5	totemphaty - totemphatyhar	-2.32258	2.86170	.36344	-3.04932	-1.59585	-6.391	61	.000

Uji beda antara harapan dan kenyataan (*Paired sample t-test*)

H0 : tidak terdapat perbedaan antara kenyataan dan harapan

H1 : terdapat perbedaan antara kenyataan dan harapan

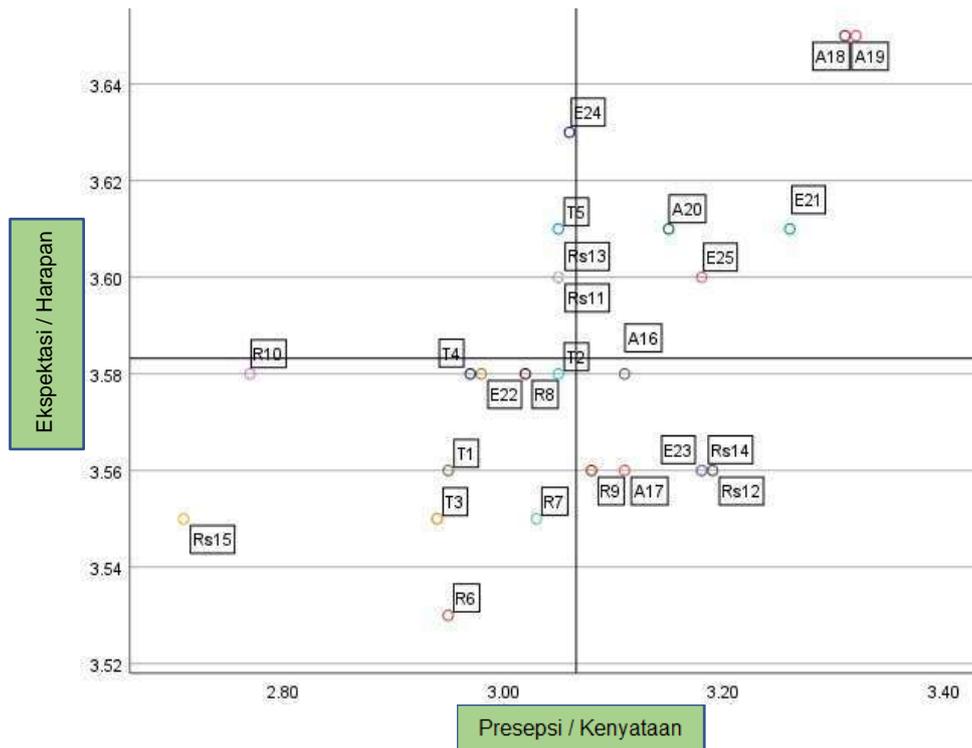
Uji menolak H0 jika sig-2tailed < 5%. Pada table *Paired sample t-test* menunjukkan bahwa sig-2tailed mempunyai nilai 0,000 untuk perbedaan kenyataan dan harapan pada indikator *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* sehingga kesimpulan adalah menolak H0 pada taraf nyata 5% yang artinya adanya perbedaan rata-rata penilaian kepuasan antara kenyataan dan harapan oleh dosen terhadap pelayanan FFUP.



Rata-rata kepuasan dosen terhadap pelayanan FFUP (skala 1-4)

	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Harapan	3.57742	3.5613	3.5742	3.60968	3.59678
Kenyataan	2.99032	2.97096	3.03548	3.2	3.13226
Gap	-0.5871	-0.59034	-0.53872	-0.40968	-0.46452

Gap antara kenyataan dan harapan paling besar pada penilaian kepuasan Reliability (-0,59034) dan yang paling kecil adalah penilaian kepuasan Assurance (-0,40968).



Keterangan: T (Tangible), R (Responsible), Rs (Responsiveness), A (Assurance), E (Empathy)

Gambar 2. Diagram Kartesius Seluruh Butir Pertanyaan Kepuasan Pelanggan (Dosen)

Lampiran 2. Analisis Hasil Kuesioner Tendik

1. Uji Validitas

No	Tangible	N	Korelasi	Sig	Kesimpulan
1	A1	41	0,767	0,000	Valid
2	A2	41	0,727	0,000	Valid
3	A3	41	0,780	0,000	Valid
4	A4	41	0,725	0,000	Valid

No	Reliability	N	Korelasi	Sig	Kesimpulan
1	B1	41	0,853	0,000	Valid
2	B2	41	0,842	0,000	Valid
3	B3	41	0,839	0,000	Valid
4	B4	41	0,862	0,000	Valid
5	B5	41	0,853	0,000	Valid

No	Respon siveness	N	Korelasi	Sig	Kesimpulan
1	C1	41	0,797	0,000	Valid
2	C2	41	0,907	0,000	Valid
3	C3	41	0,792	0,000	Valid
4	C4	41	0,868	0,000	Valid

No	Assurance	N	Korelasi	Sig	Kesimpulan
1	D1	41	0,725	0,000	Valid
2	D2	41	0,862	0,000	Valid
3	D3	41	0,897	0,000	Valid
4	D4	41	0,901	0,000	Valid
5	D5	41	0,834	0,000	Valid

No	Empathy	N	Korelasi	Sig	Kesimpulan
1	E1	41	0,827	0,000	Valid
2	E2	41	0,865	0,000	Valid
3	E3	41	0,892	0,000	Valid
4	E4	41	0,800	0,000	Valid
5	E5	41	0,900	0,000	Valid

2. Uji Reliabilitas

Indikator	Alpha-Cronbach	Kesimpulan
Tangible	0,732	Reliabel
Reliability	0,902	Reliabel
Responsiveness	0,861	Reliabel
Assurance	0,895	Reliabel
Empathy	0,920	Reliabel

3. Analisis Gap

Paired Samples Statistics					
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	tottangible	11.7317	41	1.93681	.30248
	tottangiblehar	13.9268	41	1.86266	.29090
Pair 2	totreliability	13.6341	41	2.96442	.46297
	totreliabilityhar	16.7073	41	2.69485	.42086
Pair 3	totrespon	11.2439	41	2.23361	.34883
	totresponhar	13.2683	41	2.03745	.31820
Pair 4	totassurance	14.7561	41	2.49780	.39009
	totassurancehar	16.8537	41	2.53536	.39596
Pair 5	totempathy	14.2195	41	3.07825	.48074
	totempathyhar	17.0000	41	2.73861	.42770

Paired Samples Correlations				
		N	Correlation	Sig.
Pair 1	tottangible & tottangiblehar	41	.175	.275
Pair 2	totreliability & totreliabilityhar	41	.127	.428
Pair 3	totrespon & totresponhar	41	.128	.425
Pair 4	totassurance & totassurancehar	41	.215	.176
Pair 5	totempathy & totempathyhar	41	.190	.235

H0 : tidak terdapat korelasi antara kenyataan dan harapan

H1 : terdapat korelasi antara kenyataan dan harapan

Pengujian akan menolak H0 jika nilai Sig. <5%. Pada table Paired Sample Correlation menunjukkan bahwa korelasi untuk penilaian tangible, reliability, responseeveness, assurance, dan empathy memiliki nilai Sig. > 5% sehingga pengujian gagal menolak H0 pada taraf nyata 5% yang artinya tidak terdapat korelasi atau hubungan anantara penilaian kenyataan dan harapan. Nilai korelasi kenyataan dan harapan yang paling besar adalah pada penilaian Assurance (0,215) dan korelasi yang paling kecil adalah Reliability (0,128).

Paired Samples Test									
		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	tottangible - tottangiblehar	-2.19512	2.44151	.38130	-2.96576	-1.42449	-5.757	40	.000
Pair 2	totreliability - totreliabilityhar	-3.07317	3.74426	.58476	-4.25501	-1.89134	-5.255	40	.000
Pair 3	totrespon - totresponhar	-2.02439	2.82390	.44102	-2.91572	-1.13306	-4.590	40	.000
Pair 4	totassurance - totassurancehar	-2.09756	3.15282	.49239	-3.09271	-1.10241	-4.260	40	.000
Pair 5	totempathy - totempathyhar	-2.78049	3.71155	.57965	-3.95200	-1.60898	-4.797	40	.000

Uji beda antara harapan dan kenyataan (Paired sample t-test)

H0 : tidak terdapat perbedaan antara kenyataan dan harapan

H1 : terdapat perbedaan antara kenyataan dan harapan

Uji menolak H0 jika sig-2tailed < 5%. Pada table Paired sample t-test menunjukkan bahwa sig-

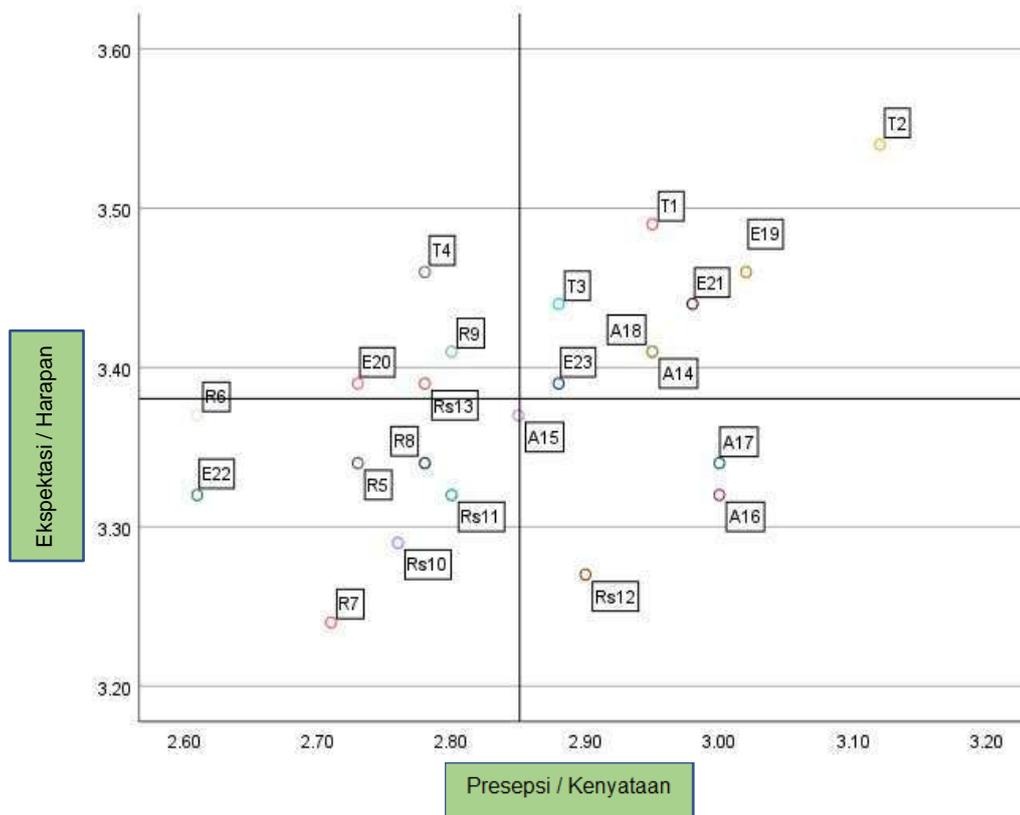
2tailed mempunyai nilai 0,000 untuk perbedaan kenyataan dan harapan pada indikator tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sehingga kesimpulan adalah menolak H0 pada taraf nyata 5% yang artinya adanya perbedaan penilaian rata-rata kepuasan antara kenyataan dan harapan oleh Tendik terhadap pelayanan FFUP.



Rata-rata kepuasan tendik terhadap pelayanan FFUP (skala 1-4)

	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Harapan	3.4817	3.34146	3.317075	3.37074	3.4
Kenyataan	2.932925	2.72682	2.810975	2.95122	2.8439
Gap	-0.54878	-0.61464	-0.5061	-0.41952	-0.5561

Gap antara kenyataan dan harapan paling besar pada penilaian kepuasan *Reliability* (-0,61464) dan yang paling kecil adalah penilaian kepuasan *Assurance* (-0,41952)



Keterangan: T (*Tangible*), R (*Responsible*), Rs (*Responsiveness*), A (*Assurance*), E (*Empathy*)

Gambar 4. Diagram Kartesius Seluruh Butir Pertanyaan Kepuasan Pelanggan (Tendik)

Lampiran 3. Hasil Analisis Kuesioner Mahasiswa

1. Uji Validitas

No	Tangible	N	Korelasi	Sig	Kesimpulan
1	A1	30	0,772	0,000	Valid
2	A2	30	0,748	0,000	Valid
3	A3	30	0,707	0,000	Valid
4	A4	30	0,779	0,000	Valid
5	A5	30	0,787	0,000	Valid
6	A6	30	0,823	0,000	Valid
7	A7	30	0,847	0,000	Valid
8	A8	30	0,835	0,000	Valid
9	A9	30	0,836	0,000	Valid
10	A10	30	0,744	0,000	Valid
11	A11	30	0,672	0,000	Valid
12	A12	30	0,664	0,000	Valid

No	Reliability	N	Korelasi	Sig	Kesimpulan
1	B1	30	0,786	0,000	Valid
2	B2	30	0,878	0,000	Valid
3	B3	30	0,893	0,000	Valid
4	B4	30	0,920	0,000	Valid
5	B5	30	0,901	0,000	Valid

No	Responsiveness	N	Korelasi	Sig	Kesimpulan
1	C1	30	0,759	0,000	Valid
2	C2	30	0,823	0,000	Valid
3	C3	30	0,862	0,000	Valid
4	C4	30	0,873	0,000	Valid
5	C5	30	0,900	0,000	Valid
6	C6	30	0,909	0,000	Valid
7	C7	30	0,879	0,000	Valid

No	Assurance	N	Korelasi	Sig	Kesimpulan
1	D1	30	0,859	0,000	Valid
2	D2	30	0,808	0,000	Valid
3	D3	30	0,870	0,000	Valid
4	D4	30	0,880	0,000	Valid
5	D5	30	0,865	0,000	Valid

No	Empathy	N	Korelasi	Sig	Kesimpulan
1	E1	30	0,857	0,000	Valid
2	E2	30	0,877	0,000	Valid
3	E3	30	0,855	0,000	Valid
4	E4	30	0,829	0,000	Valid
5	E5	30	0,795	0,000	Valid

2. Uji Reliabilitas

Indikator	Alpha-Cronbach	Kesimpulan
Tangible	0,937	Reliabel
Reliability	0,925	Reliabel
Responsiveness	0,938	Reliabel
Assurance	0,908	Reliabel
Empathy	0,896	Reliabel

3. Analisis Gap

Paired Samples Statistics					
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	tottangible	38.5019	390	5.74926	.35317
	tottangiblehar	42.5094	390	4.01429	.24660
Pair 2	totreliability	16.0940	390	2.56732	.15741
	totreliabilityhar	17.7632	390	2.50289	.15346
Pair 3	totrespon	22.2406	390	3.81783	.23409
	totresponhar	24.9962	390	3.62850	.22248
Pair 4	totassurance	16.6955	390	2.52111	.15458
	totassurancehar	17.9812	390	2.43164	.14909
Pair 5	totempathy	15.9850	390	2.74442	.16827
	totempathyhar	18.0714	390	2.37887	.14586

Paired Samples Correlations				
		N	Correlation	Sig.
Pair 1	tottangible & tottangiblehar	390	.673	.000
Pair 2	totreliability & totreliabilityhar	390	.572	.000
Pair 3	totrespon & totresponhar	390	.557	.000
Pair 4	totassurance & totassurancehar	390	.702	.000
Pair 5	totempathy & totempathyhar	390	.482	.000

H0 : tidak terdapat korelasi antara kenyataan dan harapan

H1 : terdapat korelasi antara kenyataan dan harapan

Pengujian akan menolak H0 jika nilai Sig. <5%. Pada tabel *Paired Sample Correlation* menunjukkan bahwa korelasi untuk penilaian *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki nilai Sig. = 0,000 sehingga pengujian menolak H0 pada taraf nyata 5% yang artinya terdapat korelasi atau hubungan antara penilaian kenyataan dan harapan. Nilai korelasi kenyataan dan harapan yang paling besar adalah pada penilaian *Assurance* (0,702) dan korelasi yang paling kecil adalah *Empathy* (0,482).

Paired Samples Test										
		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference					
					Lower	Upper				
Pair 1	tottangible - tottangiblehar	-4.00755	4.25601	.26144	-4.52233	-3.49277	-15.328	390	.000	
Pair 2	totreliability - totreliabilityhar	-1.66917	2.34632	.14386	-1.95243	-1.38591	-11.603	390	.000	
Pair 3	totrespon - totresponhar	-2.75564	3.51016	.21522	-3.17940	-2.33188	-12.804	390	.000	
Pair 4	totassurance - totassurancehar	-1.28571	1.91349	.11732	-1.51672	-1.05471	-10.959	390	.000	
Pair 5	totempathy - totempathyhar	-2.08647	2.62715	.16108	-2.40363	-1.76930	-12.953	390	.000	

Uji beda antara harapan dan kenyataan (Paired sample t-test)

H0 : tidak terdapat perbedaan antara kenyataan dan harapan

H1 : terdapat perbedaan antara kenyataan dan harapan

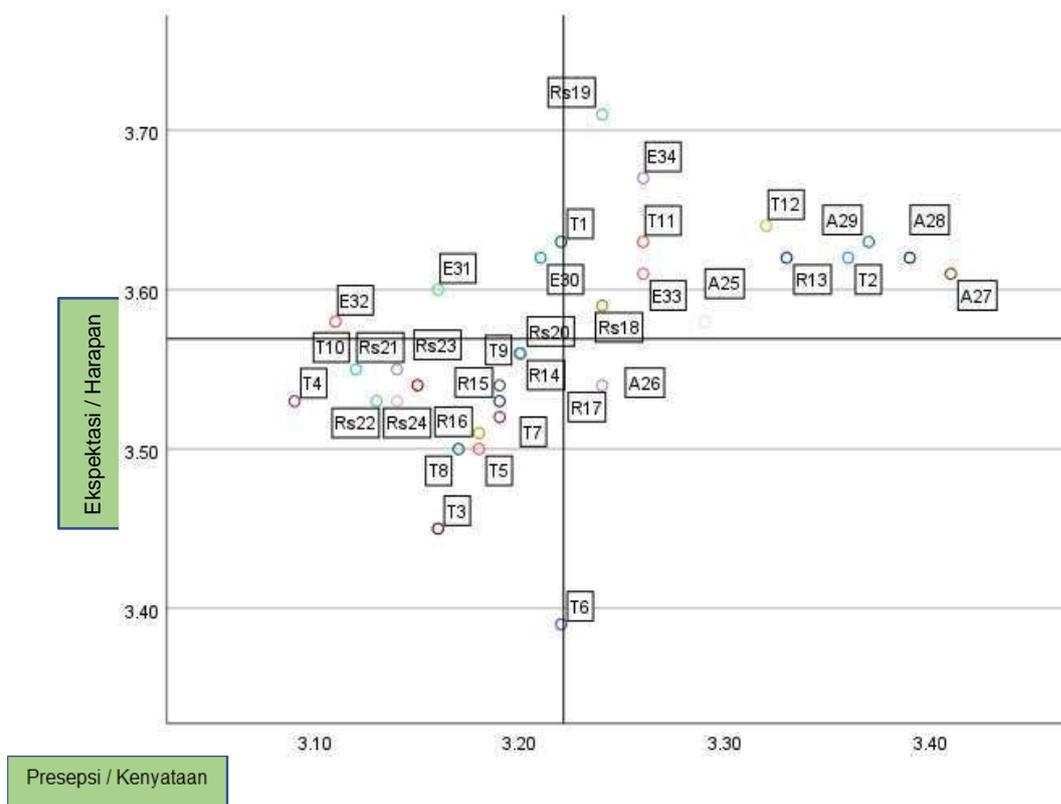
Uji menolak H0 jika sig-2tailed < 5%. Pada table Paired sample t-test menunjukkan bahwa sig-2tailed mempunyai nilai 0,000 untuk perbedaan kenyataan dan harapan pada indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sehingga kesimpulan adalah menolak H0 pada taraf nyata 5% yang artinya **adanya perbedaan rata-rata penilaian kepuasan antara kenyataan dan harapan oleh mahasiswa terhadap pelayanan FFUP.**



Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan FFUP

	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Harapan	3.54245	3.55264	3.57088571	3.59624	3.61428
Kenyataan	3.208492	3.2188	3.17722857	3.3391	3.197
Gap	-0.33396	-0.33384	-0.3936571	-0.25714	-0.41728

Gap antara kenyataan dan harapan **paling besar** pada penilaian kepuasan **Empathy (0,41728)** dan yang **paling kecil** adalah penilaian kepuasan **Assurance (-0,25714)**.



Gambar 6. Diagram Kartesius Seluruh Butir Pertanyaan Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)

Lampiran 4. Hasil Analisis Kuesioner Mitra

1. Uji Validitas

Dimensi	Pernyataan	N	Korelasi	Sig	Kesimpulan
Tangible	Proses penyusunan kontrak kerjasama cepat	31	0,969	0,000	Valid
Tangible	Memberikan keputusan kerjasama secara cepat	31	0,993	0,000	Valid
Tangible	Memberikan alur proses kerjasama dengan jelas	31	0,993	0,000	Valid
Reliability	FFUP memiliki fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) kerjasama yang sesuai	31	-	-	Valid (karena hanya satu pernyataan)
Responsiveness	FFUP memberikan saran pendampingan atau bantuan terhadap instansi kami saat dibutuhkan	31	0,965	0,000	Valid
Responsiveness	FFUP merespon kebutuhan kami secara tepat	31	0,965	0,000	Valid
Assurance	Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama telah dibuat dan dikomunikasikan dengan kami	31	0,955	0,000	Valid
Assurance	Kesesuaian implementasi kerjasama dengan naskah kerjasama yang disepakati	31	0,973	0,000	Valid
Assurance	Perusahaan / institusi kami mendapatkan manfaat dari kerjasama dengan FFUP	31	0,960	0,000	Valid
Assurance	Perusahaan / institusi kami akan melakukan kerjasama kembali dengan FFUP	31	0,960	0,000	Valid
Empathy	FFUP merespon kebutuhan kami secara profesional	31	-	-	Valid (karena hanya satu pernyataan)

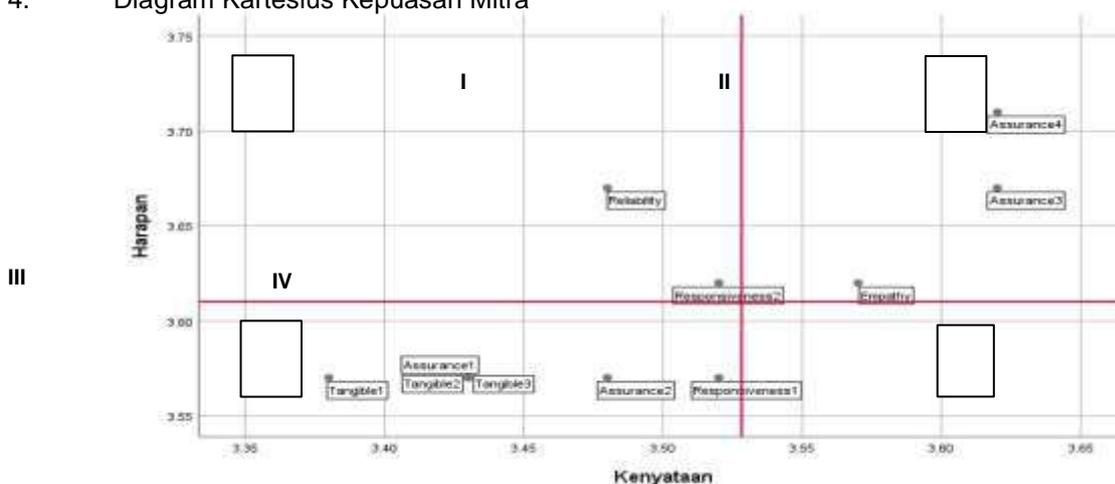
Berdasarkan data yang ditunjukkan pada Tabel-1, menunjukkan bahwa pertanyaan disetiap dimensi valid sehingga pertanyaan dapat digunakan pada kuesioner survei sesungguhnya.

2. Uji Reliabilitas

Dimensi	Alpha-Cronbach	Kesimpulan
Tangible	0,985	Reliabel
Reliability	-	Reliabel (hanya satu pertanyaan)
Responsiveness	0,926	Reliabel
Assurance	0,968	Reliabel
Empathy	-	Reliabel (hanya satu pertanyaan)

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada Tabel-2 menunjukkan bahwa pertanyaan dari setiap dimensi reliabel, sehingga kuesioner dapat digunakan untuk survei sesungguhnya.

4. Diagram Kartesius Kepuasan Mitra



Lampiran 5. Hasil Analisis Kuesioner Pengguna Lulusan

Hasil Analisis Pada Masing-Masing Program Studi/Jurusan:

1. Prodi Diploma

No	Penilaian	1 (Kurang)		2 (Cukup)		3 (Baik)		4 (Sangat Baik)		Total (N)
		N	%	N	%	N	%	N	%	
1	Integritas (Etika Profesi dan Moral)	0	0	0	0	3	60%	2	40%	5
2	Penguasaan Praktik Kefarmasian (Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu / Profesionalisme)	0	0	0	0	3	60%	2	40%	5
3	Kemampuan Bahasa Asing (Bahasa Inggris)	0	0	0	0	4	80%	1	20%	5
4	Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Penggunaan Teknologi Informasi)	0	0	0	0	3	60%	2	40%	5
5	Komunikasi	0	0	0	0	3	60%	2	40%	5
6	Kerjasama Tim dan Kepemimpinan / Manajemen	0	0	0	0	3	60%	2	40%	5
7	Pengembangan Diri	0	0	0	0	4	80%	1	20%	5
Total		0	0	0	0	23	66%	12	34%	35

2. Prodi Sarjana

No	Penilaian	1 (Kurang)		2 (Cukup)		3 (Baik)		4 (Sangat Baik)		Total (N)
		N	%	N	%	N	%	N	%	
1	Integritas (Etika Profesi dan Moral)	0	0	0	0	1	25%	3	75%	4
2	Penguasaan Praktik Kefarmasian (Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu / Profesionalisme)	0	0	0	0	1	25%	3	75%	4
3	Kemampuan Bahasa Asing (Bahasa Inggris)	0	0	0	0	2	50%	2	50%	4
4	Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Penggunaan Teknologi Informasi)	0	0	0	0	2	50%	2	50%	4
5	Komunikasi	0	0	0	0	1	25%	3	75%	4
6	Kerjasama Tim dan Kepemimpinan / Manajemen	0	0	0	0	1	25%	3	75%	4
7	Pengembangan Diri	0	0	0	0	0	0%	4	100%	4
Total		0	0	0	0	8	29%	20	71%	28

3. Prodi Apoteker

No	Penilaian	1 (Kurang)		2 (Cukup)		3 (Baik)		4 (Sangat Baik)		Total (N)
		N	%	N	%	N	%	N	%	
1	Integritas (Etika Profesi dan Moral)	0	0	1	4%	7	30%	15	65%	23
2	Penguasaan Praktik Kefarmasian (Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu / Profesionalisme)	0	0	2	9%	9	39%	12	52%	23
3	Kemampuan Bahasa Asing (Bahasa Inggris)	0	0	5	22%	13	57%	5	22%	23
4	Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Penggunaan Teknologi Informasi)	0	0	1	4%	12	52%	10	43%	23
5	Komunikasi	0	0	1	4%	8	35%	14	61%	23
6	Kerjasama Tim dan Kepemimpinan / Manajemen	0	0	2	9%	10	43%	11	48%	23
7	Pengembangan Diri	0	0	1	4%	13	57%	9	39%	23
Total		0	0	13	8%	72	45%	76	47%	161

4. Prodi Magister

No	Penilaian	1 (Kurang)		2 (Cukup)		3 (Baik)		4 (Sangat Baik)		Total (N)
		N	%	N	%	N	%	N	%	
1	Integritas (Etika Profesi dan Moral)	0	0	1	1%	27	37%	45	62%	73
2	Penguasaan Praktik Kefarmasian (Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu / Profesionalisme)	0	0	2	3%	32	44%	39	53%	73
3	Kemampuan Bahasa Asing (Bahasa Inggris)	0	0	1	14%	56	77%	7	10%	73
4	Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Penggunaan Teknologi Informasi)	0	0	5	7%	47	64%	21	29%	73
5	Komunikasi	0	0	4	5%	30	41%	39	53%	73
6	Kerjasama Tim dan Kepemimpinan / Manajemen	0	0	2	3%	31	42%	40	55%	73
7	Pengembangan Diri	0	0	4	5%	38	52%	31	42%	73
Total		0	0	28	5%	261	51%	222	43%	511

5. Prodi Doktor

No	Penilaian	1 (Kurang)		2 (Cukup)		3 (Baik)		4 (Sangat Baik)		Total (N)
		N	%	N	%	N	%	N	%	
1	Integritas (Etika Profesi dan Moral)	0	0	0	0	0	0	1	100%	1
2	Penguasaan Praktik Kefarmasian (Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu / Profesionalisme)	0	0	0	0	0	0	1	100%	1
3	Kemampuan Bahasa Asing (Bahasa Inggris)	0	0	0	0	0	0	1	100%	1
4	Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Penggunaan Teknologi Informasi)	0	0	0	0	0	0	1	100%	1
5	Komunikasi	0	0	0	0	0	0	1	100%	1
6	Kerjasama Tim dan Kepemimpinan / Manajemen	0	0	0	0	0	0	1	100%	1
7	Pengembangan Diri	0	0	0	0	0	0	1	100%	1
Total		0	0	0	0	0	0	7	100%	7

Lampiran 6. Hasil Analisis Kuesioner *Tracer Study*/Penelusuran Alumni

1. Aktifitas 6 bulan setelah lulus kuliah

Lulusan Program Studi	Aktifitas 6 bulan setelah lulus kuliah				Total
	Bekerja	Melanjutkan Studi	Pernah Bekerja	Tidak Bekerja	
Program Studi Diploma (D-3)	5 (71,4%)	1 (14,3%)	1 (14,3%)		7
Program Studi Sarjana (S-1)	36 (25%)	97 (67,4%)	3 (2,1%)	8 (5,6%)	144
Program Studi Profesi Apoteker (Apt)	112 (93,3%)	2 (1,7%)	2 (1,7%)	4 (3,3%)	120
Program Studi Magister (S-2)	29 (100%)				29
Program Studi Doktor (S-3)	1 (100%)				1
Total	183 (60,8%)	100 (33,2%)	6 (2%)	12 (4%)	301