

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN
DAN *TRACER STUDY*
FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS PANCASILA
TAHUN AKADEMIK 2021/2022**



Sekretariat: Satuan Jaminan Mutu, Srengseng Sawah, Jagakarsa, Jakarta 12640
Telp (021) 7864730 Fax (021) 7270128, 7272290



UNIVERSITAS PANCASILA FAKULTAS FARMASI

Srengseng Sawah, Jagakarsa, Jakarta 12640

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS PANCASILA

No: 03/SK/D/FF/II/2022

TENTANG :

PEMBENTUKAN PANITIA KEPUASAN PELANGGAN DAN TRACER STUDI
FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS PANCASILA TAHUN AKADEMIK 2021/2022

DEKAN FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS PANCASILA

- MENIMBANG** : 1. Bahwa dalam rangka pelaksanaan Tracer Studi Kepuasan Alumni, Kepuasan Mahasiswa, Kepuasan Pengguna Lulusan, Kepuasan Mitra Kerjasama, Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Fakultas Farmasi Universitas Pancasila maka Pancasila perlu dibentuk panitia.
2. Bahwa sehubungan dengan butir 1 (satu) di atas perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- MENGINGAT** : 1. Keputusan Yayasan Pendidikan dan Pembina Universitas Pancasila Nomor : 072/YPPUP/UP/II/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 17 Januari 2022.

MEMUTUSKAN

- MENETAPKAN** :
- Pertama : Membentuk Panitia Kepuasan Pelanggan Fakultas Farmasi Universitas Pancasila dengan susunan sebagai berikut :

Penanggung Jawab : 1. Prof. Dr. apt. Shirly Kumala, M.Biomed.
2. Dr. apt. Dian Ratih L, M.Biomed.
3. Dr. apt. Faizatur, M.Si.
4. Dr. apt. Ni Made Dwi Sandhiutami, M.Kes.

Ketua : Dr. apt. Ni Made Dwi Sandhiutami, M.Kes.

Wakil : apt. Dra. Liliek Nurhidayati, M.Si.

Sekretaris : 1. apt. Rahmatul Qodriah, M.Farm.
2. Fauziyyah, S.Hut.

Tim Perumus Instrumen Tracer Study Kepuasan Pelanggan : 1. Dr. Nurita Andayani, M.Si.
2. apt. yuslia Noviani, M.Farm.
3. apt. Rika Sari Dewi, M.Farm.
4. apt. Reise Manninda, M.Farm.
5. Esti Mulatsari, M.Sc.

Koordinator Tracer Studi Kepuasan Alumni : Diswanto, SE., M.Ak.

Anggota : 1. Rofiqoh Hadiyati, S.Kom., S.Pd.
2. Chita Pradnya Paramitha, ST.

Koordinator Survey Kepuasan Pengguna Lulusan : Tera Soilina, ST.

Anggota : 1. Siti Rofiqoh, S.IP.
2. Eko Mujahidin, S.Sn.



Koordinator Survey : Sari Apriyani, S.I.Kom.
 Kepuasan Mahasiswa Anggota : 1. Anggia Puspita Priandari, S.Ak.
 2. Tri Yulianti Mandasari, A.Md.
 Koordinator Survey : apt. Rasta Naya Pratita, MKM.
 Kepuasan Mitra Kerjasama Anggota : 1. Jasmadeti, SE, M.Ak.
 2. Rachmat Mulyadi, SAP.
 Koordinator Survey : Indri Hartanti, S.Psi.
 Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Anggota : 1. Sidky Ladzuardi, S.Kom.
 2. Wartini, A.Md

- Kedua : Merevisi dan Membentuk Panitia *Tracer Study* Alumni dan Kepuasan Pengguna Lulusan Fakultas Farmasi Universitas Pancasila Periode 2016 s/d 2021 dengan susunan sebagai berikut :
- Ketiga : Tugas Panitia :
1. Memperbaharui data alumni dengan melakukan penelusuran, penjangkauan alumni tahun 2016 s/d 2021.
 2. Melakukan survey kepuasan dan efektifitas kerja sama terhadap pengguna lulusan/*stake holder*, mitra kerjasama, mahasiswa, alumni serta dosen dan tenaga kependidikan.
 3. Membuat laporan secara tertulis kepada Dekan Fakultas Farmasi Universitas Pancasila.
- Keempat : Tugas Panitia dimulai sejak diterbitkannya Surat Keputusan Dekan ini sampai dengan Juli 2022.
- Kelima : Biaya Pelaksanaan dibebankan pada anggaran rutin Fakultas Farmasi Universitas Pancasila.
- Keenam : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.
- Ketujuh : Salinan Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.
- Kedelapan : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

DITETAPKAN DI : JAKARTA
 PADA TANGGAL : 7 Januari 2022

Dekan,

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

1. Para Wakil Dekan FFUP
2. Para Ketua Program Studi FFUP
3. Para Kepala bagian FFUP
4. Manubag. Keuangan FFUP
5. Arsip

KATA PENGANTAR

Dalam rangka aplikasi Satuan Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di lingkungan Fakultas Farmasi Universitas Pancasila (FFUP) dan perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*) tentang aspek pelayanan terhadap pelanggan dalam hal ini adalah dosen, tendik, mahasiswa, Mitra Kerjasama kerjasama, alumni, dan pengguna lulusan FFUP serta *Tracer Study*, maka Fakultas bekerjasama dengan Program Studi 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 pelanggan (pemangku kepentingan). Laporan Kepuasan Pelanggan dan *Tracer Study* ini diharapkan dapat dijadikan panduan bagi pengelola di FFUP untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.

Jakarta, 30 Agustus 2022

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
1. PENDAHULUAN.....	1
2. TUJUAN.....	1
3. METODA.....	2
4. HASIL YANG DIHARAPKAN.....	3
5. WAKTU PENGAMBILAN SAMPEL.....	3
5.1 UJI VALIDITAS.....	3
5.2 UJI RELIABILITAS.....	3
6. PELAKSANAAN.....	4
7. HASIL KUESIONER.....	4
8.1. KEPUASAN MAHASISWA.....	5
8.2. KEPUASAN DOSEN.....	21
8.3. KEPUASAN TENDIK.....	33
8.4. KEPUASAN ALUMNI.....	44
8.5. KEPUASAN MITRA KERJASAMA KERJASAMA.....	56
8.6. KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN.....	65
9. LAPORAN <i>TRACER STUDY</i> TAHUN AKADEMIK 2021/2022.....	70
LAMPIRAN.....	93

KEPUASAN PELANGGAN DAN *TRACER STUDY*
FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS PANCASILA
TAHUN AKADEMIK 2021/2022

1. PENDAHULUAN

Fakultas Farmasi Universitas Pancasila (FFUP), sebagai institusi pendidikan di tingkat Perguruan Tinggi, berkewajiban menjalankan program Tridarma yang melibatkan pemangku kepentingan internal yaitu Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan (tendik), dan pemangku kepentingan eksternal yaitu Alumni, Mitra Kerjasama 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. Pada tahun akademik 2021/2022 telah dilaksanakan evaluasi kualitas pelayanan Fakultas Farmasi Universitas Pancasila.

FFUP melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan berupa kuesioner, dimana penyebaran kuesioner dilakukan pada Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022. Evaluasi tentang kualitas pelayanan ini dilakukan pada Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan (Tendik), dan pemangku kepentingan eksternal yaitu Alumni, Mitra Kerjasama dan Pengguna Lulusan yang terlibat dalam semua Program Studi di FFUP, 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 analisis pengukuran kepuasan pelanggan 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 sivitas FFUP.

Evaluasi yang akan diselenggarakan ini merupakan evaluasi terhadap kondisi dan kinerja institusi. Institusi perlu mengetahui apa yang menjadi **Ekspektasi/Harapan** (*expectation-harapan*) para pemangku kepentingan dan bagaimana **Persepsi/Kenyataan** (*perception-pendapat/pandangan*) para pemangku kepentingan tersebut terhadap kinerja institusi. Adalah hal yang wajar apabila Ekspektasi/Harapan pemangku kepentingan 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. METODE

Metode yang dipakai adalah *Service Quality* metode ini disebut sebagai *Educational Service Quality* (ESQ) atau Kualitas Pelayanan Pendidikan. Metoda ini menilai Gap Ekspektasi/Harapan-Persepsi/Kenyataan para pemangku kepentingan dalam 5 (lima) dimensi yakni dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*.

Tangible yaitu penilaian pemangku kepentingan misal dosen terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana di FFUP, **Reliability** kemampuan pengelola (FFUP) dalam memberikan pelayanan untuk pemangku kepentingan, **Responsiveness** kemampuan dari pengelola (FFUP) dalam membantu serta memberikan jasa untuk pemangku kepentingan dengan cepat, **Assurance** kemampuan pengelola (FFUP) untuk memberi keyakinan kepada pemangku kepentingan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, **Empathy** kesediaan/kepedulian pengelola (FFUP) untuk memberi perhatian kepada pemangku kepentingan. Jumlah masing-masing kelompok pelanggan (dosen, tendik, mahasiswa, alumni, Mitra Kerjasama 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	117	91	53	83
Tendik	70	60	41	64
Mahasiswa	1797	375	95	609
Mitra Kerjasama	102	81	50	96
Pengguna lulusan	105	83	51	105
Alumni	712	256	88	478

Keterangan:

-: Berdasarkan keterbatasan ini, maka dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* yaitu dengan cara *accidental sampling* yang mana sampel yang digunakan adalah Mitra Kerjasama 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 menjangring informasi para pengaku kepentingan yaitu Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan (Tendik), Alumni, Pengguna Lulusan, dan Mitra Kerjasama

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** pemangku kepentingan yang menggambarkan tingkat **Kepentingan** dan sisi **Persepsi** pemangku kepentingan yang menggambarkan tingkat **Kenyataan** yang terjadi untuk kelima dimensi kualitas tersebut. Selisih nilai menunjukkan Gap, nilai Gap yang semakin kecil merupakan indikator tercapainya kepuasan pemangku kepentingan sebagai pelanggan. Kuesioner dirancang dengan tujuan 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 pelanggan atau pemangku kepentingan terhadap kinerja pelayanan Fakultas, terutama dibidang akademik maupun sarana prasarana dengan cara mengukur besarnya Gap antara Ekspektasi dan Persepsi pelanggan. Institusi berkewajiban untuk memperkecil sejauh mungkin Gap tersebut, karena tujuan institusi adalah berusaha untuk memenuhi kepuasan pelanggan atau pemangku kepentingan. Gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan terhadap semua unsur kelima dimensi perlu dianalisis dan kemudian dilakukan perumusan tindakan perbaikan.

5. WAKTU PENGAMBILAN SAMPEL

Pengambilan sampel Kualitas Pelayanan dilakukan selama kurun waktu, yaitu pada tanggal 15 Maret 2022 sampai dengan 6 Agustus 2022 dan dari uji coba sampel untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner, disimpulkan kuesioner yang digunakan sudah cukup valid dan *reliable*.

5.1. UJI VALIDITAS

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada lampiran., menunjukkan bahwa pertanyaan setiap kuesioner memiliki dimensi valid sehingga pertanyaan dapat digunakan pada kuesioner survei sesungguhnya.

5.2. UJI RELIABILITAS

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada lampiran., menunjukkan bahwa pertanyaan setiap kuesioner memiliki dimensi *reliable* sehingga pertanyaan dapat digunakan pada kuesioner survei sesungguhnya.

6. PELAKSANAAN

Pelaksanaan Kualitas Pelayanan berdasarkan SK Pembentukan Panitia Kepuasan Pelanggan dan *Tracer Study* Tahun Akademik 2021/2022 Nomor: 03/SK/D/FF/I/2022 dipimpin oleh WD III bersama tim panitia, kemudian membuat laporan Kepuasan Pelanggan dan *Tracer Study* yang 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 pemangku kepentingan 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 pemangku kepentingan, terutama Dosen dan Mahasiswa tentang esensi pendidikan. Seiring dengan pengalaman, 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 pemangku kepentingan 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 pemangku kepentingan terhadap FFUP tentang *Level of Importance* (LoI) dari kelima dimensi kualitas dan analisis Gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan.

8.1. ANALISIS HASIL KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA

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

8.1.1. Analisis Hasil Pada Tingkat Fakultas

Level of Importance (LoI) dari dimensi kualitas menunjukkan urutan tingkat kepentingan dari dimensi kualitas dapat diperiksa pada Tabel 2. berikut ini:

Tabel 2. Rerata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan FFUP

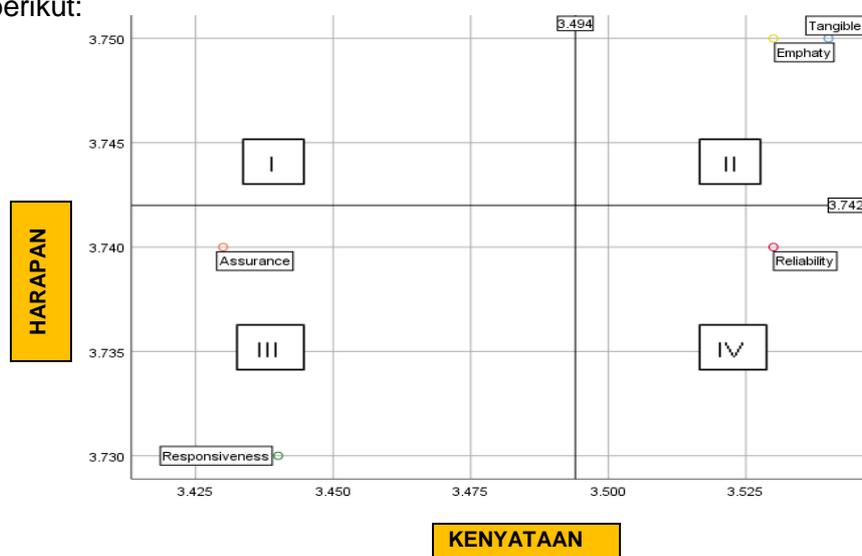
No urut	Kelompok	Dimensi	LoI rerata 609 mahasiswa
1	1	<i>Tangible</i>	3.54
2	5	<i>Empathy</i>	3.53
3	2	<i>Reliability</i>	3.53
4	3	<i>Responsiveness</i>	3.44
5	4	<i>Assurance</i>	3.43

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

8.1.2. Analisis Gap

Peta Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan

Peta Gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan ini di analisis dengan menggunakan diagram 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 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 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 berada pada kuadran ini menunjukkan bahwa unsur ini dianggap relatif kurang penting oleh mahasiswa dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP 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.

8.1.4. Perhitungan dan Pemetaan Gap

Berdasarkan data yang ada, perhitungan Gap dan posisi masing-masing butir pernyataan ditunjukkan pada Tabel 3. dan Tabel 4., sedangkan pemetaan dapat dilihat pada Gambar 2.

Tabel 3. 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	3.77	3.52	-0.25	3.75	3.54	-0.21	3.74	3.50	-0.24
	2	3.73	3.51	-0.22						
	3	3.75	3.56	-0.19						
	4	3.75	3.53	-0.21						
	5	3.72	3.56	-0.16						
	6	3.72	3.56	-0.16						
	7	3.74	3.48	-0.26						
	8	3.74	3.52	-0.22						
	9	3.74	3.55	-0.18						
	10	3.77	3.50	-0.26						
	11	3.77	3.63	-0.15						
Reliability	12	3.75	3.59	-0.16	3.74	3.53	-0.21	3.74	3.50	-0.24
	13	3.74	3.55	-0.19						
	14	3.75	3.57	-0.18						
	15	3.75	3.55	-0.19						
	16	3.73	3.56	-0.17						
	17	3.73	3.58	-0.16						
	18	3.74	3.42	-0.32						
	19	3.74	3.50	-0.24						
	20	3.72	3.52	-0.20						
	21	3.75	3.42	-0.33						
	22	3.75	3.58	-0.17						
	23	3.75	3.58	-0.17						
Responsiveness	24	3.75	3.48	-0.26	3.73	3.44	-0.28	3.74	3.50	-0.24
	25	3.74	3.49	-0.24						
	26	3.72	3.51	-0.21						
	27	3.71	3.52	-0.19						
	28	3.71	3.53	-0.19						
	29	3.72	3.53	-0.19						
	30	3.72	3.29	-0.44						
	31	3.72	3.35	-0.37						
	32	3.71	3.43	-0.28						
	33	3.73	3.25	-0.48						
	34	3.74	3.46	-0.28						
	35	3.75	3.53	-0.22						
	Assurance	36	3.74	3.51						
37		3.73	3.38	-0.35						
38		3.73	3.43	-0.30						
39		3.73	3.43	-0.29						
40		3.74	3.43	-0.30						
41		3.74	3.51	-0.23						
Empathy	42	3.72	3.51	-0.21	3.73	3.53	-0.19	3.74	3.50	-0.24
	43	3.73	3.48	-0.24						
	44	3.73	3.52	-0.21						
	45	3.73	3.62	-0.11						
	46	3.74	3.51	-0.23						

Tabel 4. Posisi Kuadran Masing-masing Butir Pernyataan Mahasiswa FFUP

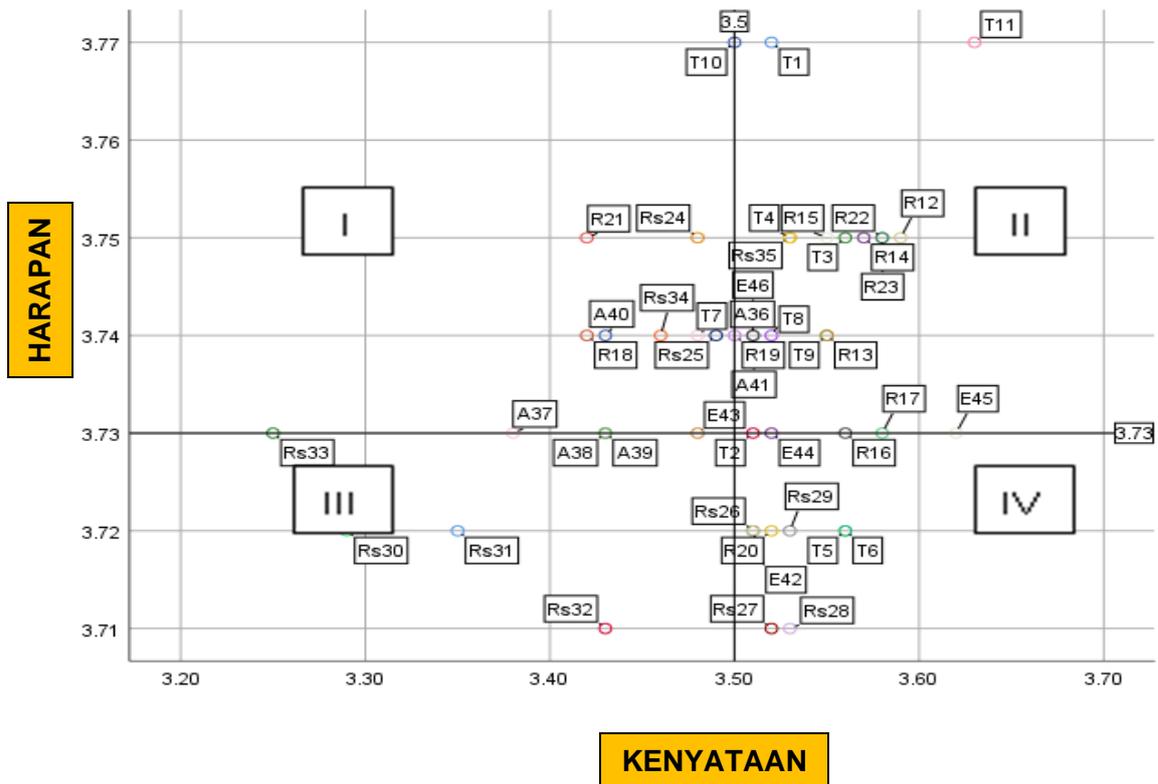
No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
1	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang / laboratorium yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahan mahasiswa	3.77	3.52	II
2		Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahan mahasiswa	3.73	3.51	IV
3		Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian mahasiswa	3.75	3.56	II
4		Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan penelitian mahasiswa	3.75	3.53	II
5		Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan pengabdian/PKM mahasiswa	3.72	3.56	IV
6		Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM mahasiswa	3.72	3.56	IV
7		Pengelola (FFUP) menyediakan layanan administrasi akademik bagi mahasiswa	3.74	3.48	I
8		Pengelola (FFUP) menyediakan layanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) bagi mahasiswa	3.74	3.52	II
9		Pengelola (FFUP) menyediakan layanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) bagi mahasiswa	3.74	3.55	II
10		Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK)	3.77	3.50	II
11		Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU)	3.77	3.63	II
12	<i>Reliability</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan pendidikan/perkuliahan mahasiswa	3.75	3.59	II
13		Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan (alat praktikum/papan tulis/kursi/dll) yang memadai/sesuai untuk kegiatan pendidikan/perkuliahan mahasiswa	3.74	3.55	II
14		Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan penelitian bagi mahasiswa	3.75	3.57	II
15		Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan (alat praktikum, komputer, dll) yang memadai/sesuai untuk kegiatan penelitian bagi mahasiswa	3.75	3.55	II
16		Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa	3.73	3.56	IV
17		Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang memadai/sesuai untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa	3.73	3.58	II
18		Pelayanan administrasi akademik sudah sesuai/tepat	3.74	3.42	I

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
19		Pelayanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) sudah sesuai/tepat	3.74	3.50	II
20		Pelayanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) sudah sesuai/tepat.	3.72	3.52	IV
21		Sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK) sudah sesuai/tepat.	3.75	3.42	I
22		Sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU) sudah sesuai/tepat	3.75	3.58	II
23		Dosen handal dan mampu memberikan pelayanan (mengajar dan membimbing terhadap mhs)	3.75	3.58	II
24	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliah mahasiswa	3.75	3.48	I
25		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan perlengkapan (alat praktikum/papan tulis/kursi/dll) yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliah mahasiswa	3.74	3.49	III
26		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan penelitian bagi mahasiswa	3.72	3.51	IV
27		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan perlengkapan (alat praktikum, komputer, dll) yang mendukung kegiatan penelitian bagi mahasiswa	3.71	3.52	IV
28		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa	3.71	3.53	IV
29		Pengelola (FFUP) memiliki respon yang memenuhi kebutuhan perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa	3.72	3.53	IV
30		Pelayanan administrasi akademik tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa	3.72	3.29	III
31		Pelayanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa	3.72	3.35	III
32		Pelayanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa	3.71	3.43	III
33		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan pada sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK)	3.73	3.25	III
34		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan pada sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU)	3.74	3.46	I
35		Dosen memiliki daya tanggap dalam membentuk mhs dan memberikan respon atau solusi permasalahan akademik dengan cepat	3.75	3.53	II

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
36	Assurance	Komunikasi antara pengelola (pimpinan/dosen/Tenaga Kependidikan) dengan mahasiswa sudah baik	3.74	3.51	II
37		Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi akademik	3.73	3.38	III
38		Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi umum	3.73	3.43	III
39		Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi kemahasiswaan	3.73	3.43	III
40		Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan mahasiswa terkait dengan sistem informasi	3.74	3.43	III
41		Dosen secara pasti memberi pelayanan akademik dan nonakademik sesuai dengan ketentuan	3.74	3.51	II
42		Empathy	Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada mahasiswa yang mendapatkan musibah	3.72	3.51
43	Pengelola (FFUP) memberikan perhatian/kepedulian bagi mahasiswa yang memiliki kendala dalam proses studi		3.73	3.48	III
44	Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada mahasiswa untuk mendukung kelancaran proses studi		3.73	3.52	IV
45	Pengelola (FFUP) menyediakan wadah komunikasi antara mahasiswa dengan pengelola (seperti temu pimpinan, Komta, dll)		3.73	3.62	IV
46	Dosen memiliki kepedulian dalam memberi empati atau perhatian kepada mahasiswa		3.74	3.51	II

Tabel 5. Pengolahan Data Kepuasan Mahasiswa

Aspek Yang Diukur Pada Kepuasan Mahasiswa	Responden Menilai Pada Poin				Jumlah Responden	Persentase (%) Responden Menilai Pada Poin									
	4	3	2	1		4	3	2	1						
Dosen handal dan mampu memberikan pelayanan (mengajar dan membimbing) terhadap mahasiswa [Kenyataan]	497	106	6	0	609	81,61	17,41	0,99	0	100,00					
Dosen memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan respon/solusi permasalahan akademik dengan cepat [Kenyataan]	475	116	18	0	609	78,00	19,05	2,96	0	100,00					
Dosen secara pasti memberi pelayanan akademik dan non-akademik sesuai dengan ketentuan [Kenyataan]	518	88	3	0	609	85,06	14,45	0,49	0	100,00					
Dosen memiliki kepedulian dalam memberi empaty/perhatian kepada mahasiswa [Kenyataan]	493	103	13	0	609	80,95	16,91	2,13	0	100,00	81,40	16,95	1,64	0,00	
						0,00	0,00	0,00	0	0,00					
Tendik handal dan mampu memberikan pelayanan administrasi akademik (pendidikan, laboratorium, dan perpustakaan) [Kenyataan]	473	123	13	0	609	77,67	20,20	2,13	0	100,00					
Tendik memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa administrasi kemahasiswaan dengan cepat [Kenyataan]	490	111	8	0	609	80,46	18,23	1,31	0	100,00					
Tendik sudah memberikan pelayanan administrasi kemahasiswaan sesuai dengan ketentuan. [Kenyataan]	498	103	8	0	609	81,77	16,91	1,31	0	100,00					
Tendik memiliki kepedulian dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. [Kenyataan]	493	103	13	0	609	80,95	16,91	2,13	0	100,00	80,21	18,06	1,72	0,00	
						0,00	0,00	0,00	0	0,00					
Pengelola (FFUP) handal dan mampu dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. [Kenyataan]	497	106	6	0	609	81,61	17,41	0,99	0	100,00					
Pengelola (FFUP) memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. [Kenyataan]	475	116	18	0	609	78,00	19,05	2,96	0	100,00					
Pengelola (FFUP) secara pasti memberi pelayanan sesuai dengan ketentuan. [Kenyataan]	518	88	3	0	609	85,06	14,45	0,49	0	100,00					
Pengelola (FFUP) memiliki kepedulian dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. [Kenyataan]	493	103	13	0	609	80,95	16,91	2,13	0	100,00	81,40	16,95	1,64	0,00	
						0,00	0,00	0,00	0	0,00					
Sarana dan Prasarana yang ada di FFUP sudah memfasilitasi kebutuhan mahasiswa [Kenyataan]	494	111	4	0	609	81,12	18,23	0,66	0	100,00					
Sarana dan Prasarana yang ada di FFUP mudah diakses untuk kebutuhan mahasiswa [Kenyataan]	499	106	4	0	609	81,94	17,41	0,66	0	100,00					
Sarana dan Prasarana yang ada di FFUP berkualitas untuk memfasilitasi kebutuhan mahasiswa [Kenyataan]	505	100	4	0	609	82,92	16,42	0,66	0	100,00	81,99	17,35	0,66	0,00	
TOTAL						1218,06	259,93	22,00	0	TS	325,0	69,3	5,7	0,00	400,00



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

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

8.1.5. Analisis Setiap Unsur Kualitas

Tangible

Unsur nomor 1 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahan mahasiswa berada pada Kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Unsur nomor 2 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahan mahasiswa berada dalam Kuadran IV. Berarti unsur ini sudah baik dan telah memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan, dan menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa untuk unsur kualitas ini baik, tapi dengan nilai tingkat kepentingan yang tidak tinggi.

Unsur nomor 3 dan 4 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian mahasiswa dan Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan penelitian mahasiswa berada pada Kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Unsur nomor 5 dan 6 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan PkM mahasiswa dan Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan PkM mahasiswa 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.

Unsur nomor 7 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan layanan administrasi akademik bagi mahasiswa berada pada Kuadran I. Berarti unsur ini kurang baik dan belum memuaskan mahasiswa sehingga perlu segera diadakan perbaikan. Pengelola dinilai kurang peduli dan kurang memberikan perhatian kepada mahasiswa.

Unsur nomor 8, 9, 10, dan 11 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan layanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) bagi mahasiswa, Pengelola (FFUP) menyediakan layanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) bagi mahasiswa, Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK), Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU) berada pada Kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Reliability

Unsur nomor 12, 13, 14 dan 15 yakni: Pengelola (FFUP) Menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan Pendidikan/perkuliahan mahasiswa, Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan (alat praktikum/papan tulis/ kursi/dll) yang memadai/sesuai untuk kegiatan Pendidikan penelitian bagi mahasiswa, Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan penelitian bagi mahasiswa, dan Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan (alat praktikum, computer, dll) yang memadai/sesuai untuk kegiatan penelitian bagi mahasiswa. Berada pada Kuadran II. Hal ini berarti unsur tersebut kualitas sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Unsur nomor 16 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi Mahasiswa pada 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.

Unsur nomor 17 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang memadai/sesuai untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa. Berada pada Kuadran II. Hal ini berarti unsur tersebut kualitas sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Unsur nomor 18 yakni: Pelayanan administrasi Akademik sudah sesuai/tepat. Berada di **Kuadran I**. Hal ini berarti unsur tersebut kualitas masih memerlukan perbaikan dengan nilai harapan mahasiswa yang tinggi

Unsur nomor 19 yakni: Pelayanan administrasi umum (Surat menyurat/Keuangan) sudah sesuai/tepat berada di Kuadran II. Hal ini berarti unsur tersebut kualitas sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Unsur nomor 20 yakni: Pelayanan Kemahasiswaan (Beasiswa, Organisasi, dll) sudah sesuai/tepat berada di Kuadran IV. Hal ini berarti unsur ini sudah baik dan telah memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan dan juga menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa untuk unsur kualitas ini baik, tapu dengan nilai tingkat kepentingan yang tidak tinggi.

Unsur nomor 21 yakni: Sistem Informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK) sudah sesuai/tepat. Berada di **Kuadran I**, hal ini berarti unsur tersebut kualitasnya masih memerlukan perbaikan dengan nilai harapan mahasiswa yang tinggi.

Unsur nomor 22 yakni: Sistem Informasi administrasi keuangan (SIKEU) sudah sesuai/tepat. berada di Kuadran II. Hal ini berarti unsur tersebut kualitas sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Unsur nomor 23 yakni: Dosen handal dan mampu memberikan pelayanan (mengajar dan membimbing terhadap mahasiswa) berada di Kuadran II. Hal ini berarti unsur tersebut kualitas sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Responsiveness

Unsur nomor 24 yakni: Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan. Berada di **Kuadran I**. Hal ini berarti unsur tersebut kualitasnya masih memerlukan perbaikan dengan nilai harapan mahasiswa yang tinggi.

Unsur nomor 25 yakni: Pengelola FFUP respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan perlengkapan (alat praktikum/papan tulis/kursi/dll) yang mendukung kegiatan Pendidikan/perkuliahannya mahasiswa berada pada Kuadran III. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan mahasiswa, jadi FFUP perlu untuk memperbaiki kualitas unsur ini.

Unsur nomor 26, 27, 28, 29 yakni: Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan penelitian bagi mahasiswa, Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan perlengkapan (alat praktikum, komputer, dll) yang mendukung kegiatan penelitian bagi mahasiswa, Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa dan Pengelola (FFUP) memiliki respon yang memenuhi kebutuhan perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa 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.

Unsur nomor 30, 31, 32, dan 33 yakni: Pelayanan administrasi akademik tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa, Pelayanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa, Pelayanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa dan Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan pada sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK) berada pada Kuadran III. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan mahasiswa, jadi FFUP perlu untuk memperbaiki kualitas unsur ini.

Unsur nomor 34 yakni: Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan pada sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU) berada pada **Kuadran I**. Berarti unsur ini kurang baik dan belum memuaskan mahasiswa sehingga perlu segera diadakan perbaikan. Pengelola dinilai kurang peduli dan kurang memberikan perhatian kepada mahasiswa.

Unsur nomor 35 yakni: Dosen memiliki daya tanggap dalam membentuk mhs dan memberikan respon atau solusi permasalahan akademik dengan cepat berada di Kuadran II. Hal ini berarti unsur tersebut kualitas sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Assurance

Unsur nomor 36 yakni: Komunikasi antara pengelola (pimpinan/dosen/Tenaga Kependidikan) dengan mahasiswa sudah baik berada pada Kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Unsur nomor 37, 38, 39, dan 40 yakni: Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi akademik, Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi umum, Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi kemahasiswaan dan Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan mahasiswa terkait dengan sistem informasi berada pada Kuadran III. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan mahasiswa, jadi FFUP perlu untuk memperbaiki kualitas unsur ini.

Unsur nomor 41 yakni: Dosen secara pasti memberi pelayanan akademik dan nonakademik sesuai dengan ketentuan berada di Kuadran II. Hal ini berarti unsur tersebut kualitas sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Empathy

Unsur nomor 42 yakni: Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada mahasiswa yang mendapatkan musibah 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.

Unsur nomor 43 yakni: Pengelola (FFUP) memberikan perhatian/kepedulian bagi mahasiswa yang memiliki kendala dalam proses studi berada pada Kuadran III. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan mahasiswa, jadi FFUP perlu untuk memperbaiki kualitas unsur ini.

Unsur nomor 44 dan 45 yakni: Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada mahasiswa untuk mendukung kelancaran proses studi dan Pengelola (FFUP) menyediakan wadah komunikasi antara mahasiswa dengan pengelola (seperti temu pimpinan, Komta, dll) 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.

Unsur nomor 46 yakni: Dosen memiliki kepedulian dalam memberi empati atau perhatian kepada mahasiswa berada di Kuadran II. Hal ini berarti unsur tersebut kualitas sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

8.1.6. Pengelompokan Unsur Kualitas Pada Kuadran

Berdasarkan hasil analisis setiap unsur kualitas diatas maka unsur-unsur kualitas tersebut dikelompokkan dalam masing-masing kuadran dimana unsur kualitas berada dan kemudian diurutkan posisinya sesuai dengan besarnya nilai Gap masing-masing. Sesuai dengan penjelasan sebelumnya, Kuadran I adalah kuadran dimana 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 memerlukan perbaikan tapi dengan nilai harapan mahasiswa yang lebih rendah dan Kuadran IV 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 6.

Tabel 6. Pengelompokan Unsur Kualitas Kedalam Kuadran

Kuadran	No	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindaklanjut
I	7	Pengelola (FFUP) menyediakan layanan administrasi akademik bagi Mahasiswa	3.74	3.48	-0.26	Unsur ini masih belum memuaskan Mahasiswa (10,87%) sehingga harus segera diadakan perbaikan
	18	Pelayanan administrasi akademik sudah sesuai/tepat	3.74	3.42	-0.32	
	21	Sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK) sudah sesuai/tepat.	3.75	3.42	-0.33	
	24	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahhan mahasiswa	3.75	3.48	-0.26	
	34	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan pada sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU)	3.74	3.46	-0.28	
II	1	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahhan mahasiswa	3.77	3.52	-0.25	Unsur ini sudah cukup memuaskan Mahasiswa (41,31%) dan perlu dipertahankan
	3	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian mahasiswa	3.75	3.56	-0.19	
	4	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan penelitian mahasiswa	3.75	3.53	-0.21	
	8	Pengelola (FFUP) menyediakan layanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) bagi mahasiswa	3.74	3.52	-0.22	
	9	Pengelola (FFUP) menyediakan layanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) bagi mahasiswa	3.74	3.55	-0.18	
	10	Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK)	3.77	3.50	-0.26	
	11	Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU)	3.77	3.63	-0.15	
	12	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan pendidikan/perkuliahhan mahasiswa	3.75	3.59	-0.16	
	13	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan (alat praktikum/papan tulis/kursi/dll) yang memadai/sesuai untuk kegiatan pendidikan/perkuliahhan mahasiswa	3.74	3.55	-0.19	

Kuadran	No	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakanjutt
	14	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan penelitian bagi mahasiswa	3.75	3.57	-0.18	
	15	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan (alat praktikum, komputer, dll) yang memadai/sesuai untuk kegiatan penelitian bagi mahasiswa	3.75	3.55	-0.19	
	17	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang memadai/sesuai untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa	3.73	3.58	-0.16	
	19	Pelayanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) sudah sesuai/tepat	3.74	3.50	-0.24	
	22	Sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU) sudah sesuai/tepat	3.75	3.58	-0.17	
	23	Dosen handal dan mampu memberikan pelayanan (mengajar dan membimbing terhadap mhs)	3.75	3.58	-0.17	
	35	Dosen memiliki daya tanggap dalam membentuk mhs dan memberikan respon atau solusi permasalahan	3.75	3.53	-0.22	
	41	Dosen secara pasti memberi pelayanan akademik dan nonakademik sesuai dengan ketentuan	3.74	3.51	-0.23	
	46	Dosen memiliki kepedulian dalam memberi empati atau perhatian kepada mahasiswa	3.74	3.51	-0.23	
	36	Komunikasi antara pengelola (pimpinan/dosen/Tenaga Kependidikan) dengan mahasiswa sudah baik	3.74	3.51	-0.23	
III	25	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan perlengkapan (alat praktikum/papan tulis/kursi/dll) yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahhan mahasiswa	3.74	3.49	-0.24	Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh Mahasiswa (22,5%) untuk itu perlu mempertimbangkan kepentingan tentang layanan ini. Jika penting maka perlu diadakan sosialisasi, jika memang tidak terlalu penting maka perlu dilakukan
	30	Pelayanan administrasi akademik tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa	3.72	3.29	-0.44	
	31	Pelayanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa	3.72	3.35	-0.37	
	32	Pelayanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa	3.71	3.43	-0.28	

Kuadran	No	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan lanjut
	33	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan pada sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK)	3.73	3.25	-0.48	inovasi tentang pelayanan.
	37	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi umum	3.73	3.38		
	38	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi umum	3.73	3.43	-0.30	
	39	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi kemahasiswaan	3.73	3.43	-0.29	
	40	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan mahasiswa terkait dengan sistem informasi	3.74	3.43	-0.30	
	43	Pengelola (FFUP) memberikan perhatian/kepedulian bagi mahasiswa yang memiliki kendala dalam proses studi	3.73	3.48	-0.24	
IV	2	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahah mahasiswa	3.73	3.51	-0.22	Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh Mahasiswa (28,5%). Jika memang layanan tersebut harus ada, maka diperlukan inovasi.
	5	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan pengabdian/PKM mahasiswa	3.72	3.56	-0.16	
	6	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM mahasiswa	3.72	3.56	-0.16	
	16	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa	3.73	3.56	-0.17	
	20	Pelayanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) sudah sesuai/tepat.	3.72	3.52	-0.20	
	26	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan penelitian bagi mahasiswa	3.72	3.51	-0.21	
	27	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan perlengkapan (alat praktikum, komputer, dll) yang mendukung kegiatan penelitian bagi mahasiswa	3.71	3.52	-0.19	

Kuadran	No	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindaklanjut
	28	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa	3.71	3.53	-0.19	
	29	Pengelola (FFUP) memiliki respon yang memenuhi kebutuhan perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi	3.72	3.53	-0.19	
	42	Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada mahasiswa yang mendapatkan musibah	3.72	3.51	-0.21	
	44	Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada mahasiswa untuk mendukung kelancaran proses studi	3.73	3.52	-0.21	
	45	Pengelola (FFUP) menyediakan wadah komunikasi antara mahasiswa dengan pengelola (seperti temu pimpinan, Komta, dll)	3.73	3.62	-0.11	

8.3.7. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur mahasiswa dengan sampel random sebanyak 609 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. Pengelola (FFUP) menyediakan layanan administrasi akademik bagi Mahasiswa
2. Pelayanan administrasi akademik sudah sesuai/tepat
3. Sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK) sudah sesuai/tepat
4. Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahannya mahasiswa
5. Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan pada sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU).

8.2. ANALISIS HASIL KUESIONER KEPUASAN DOSEN

8.2.1. Lol Dari Dimensi Kualitas

Level of Importance (Lol) yang menunjukkan urutan tingkat kepentingan dari dimensi kualitas dapat diperiksa pada Tabel 7. berikut ini, (perhitungan terdapat pada lampiran).

Tabel 7. Rerata Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan FFUP

No urut	Kelompok	Dimensi	Lol rerata dari 83 Dosen
1	5	<i>Empathy</i>	3,60
2	1	<i>Tangible</i>	3,58
3	4	<i>Assurance</i>	3,57
4	2	<i>Reliability</i>	3,54
5	3	<i>Responsiveness</i>	3,50

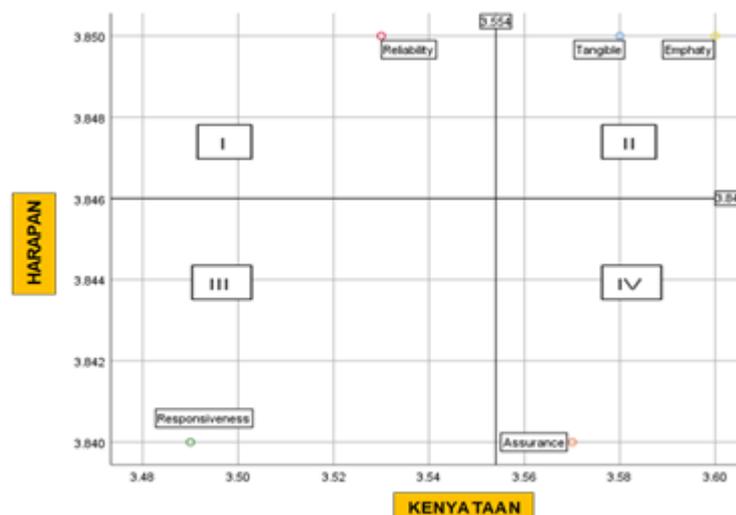
Dosen FFUP berpendapat bahwa kepentingan dimensi *Empathy* dan *Tangible* adalah dimensi di urutan pertama dan kedua bagi mereka. Dimensi berikutnya adalah dimensi *Assurance* setelah itu dimensi *Reliability*. Dimensi yang urutannya paling akhir adalah dimensi *Responsiveness*. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *Empathy* merupakan dimensi kualitas yang sangat diharapkan oleh dosen. Gap antara kenyataan dan harapan paling besar pada penilaian kepuasan *Responsiveness* (-0,35) dan yang paling kecil adalah penilaian kepuasan *Empathy* (-0,25).

Tabel 8. Gap Antara Harapan dan Kenyataan Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan FFUP

Analisis	<i>Tangible</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
Harapan	3,85	3,85	3,85	3,84	3,85
Kenyataan	3,58	3,54	3,50	3,57	3,60
Gap	-0,27	-0,31	-0,35	-0,27	-0,25

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

Peta Gap antara Ekspektasi / Harapan dan Persepsi / Kenyataan ini dianalisis dengan menggunakan diagram Kartesius, 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 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 **relatif dianggap kurang penting tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan** dosen. Jadi pelayanan pada unsur ini dianggap berlebihan sehingga perlu dikurangi guna menghemat biaya.

8.2.4. Perhitungan dan Pemetaan Gap

Berdasarkan data yang ada, perhitungan Gap dan posisi masing-masing butir pernyataan ditunjukkan pada Tabel 9., sedangkan pemetaannya dapat dilihat pada Gambar 1.

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

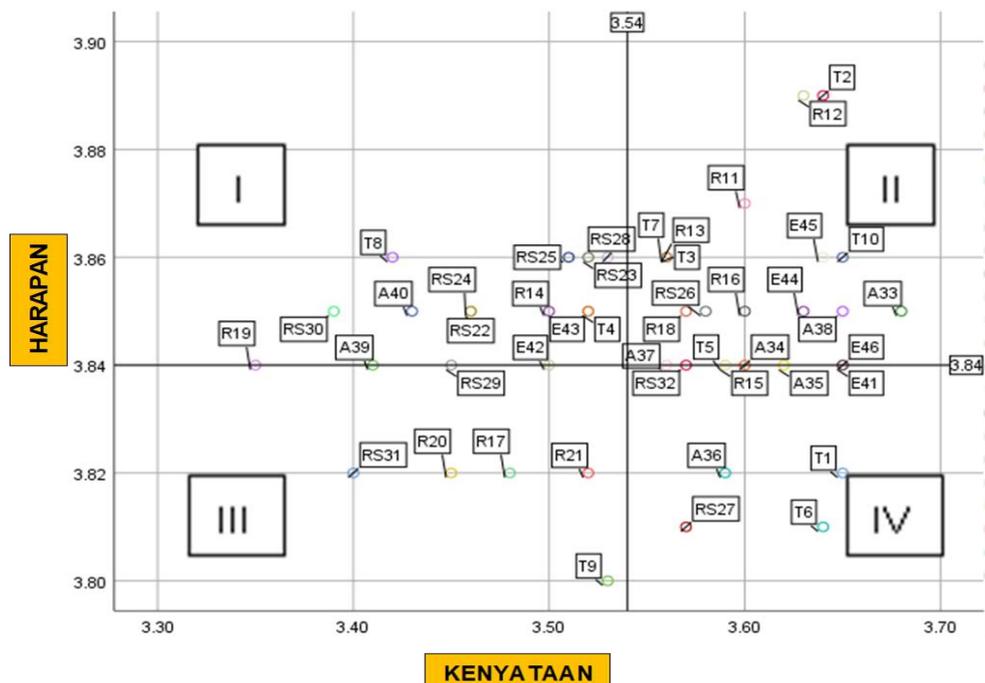
Dimensi	No	E	P	Gap	Rerata per Dimensi			Rerata Keseluruhan		
		Rerata	Rerata		E	P	G	E	P	G
Tangible	1	3,82	3,65	-0,20	3,85	3,58	-0,27	3,85	3,55	-0,29
	2	3,89	3,64	-0,24						
	3	3,86	3,56	-0,30						
	4	3,85	3,52	-0,32						
	5	3,84	3,59	-0,24						
	6	3,81	3,64	-0,17						
	7	3,86	3,56	-0,30						
	8	3,86	3,42	-0,43						
	9	3,80	3,53	-0,26						
	10	3,86	3,65	-0,20						
Reliability	11	3,87	3,60	-0,26	3,85	3,53	-0,31	3,85	3,55	-0,29
	12	3,89	3,63	-0,25						
	13	3,86	3,56	-0,30						
	14	3,85	3,5	-0,35						
	15	3,84	3,59	-0,24						
	16	3,85	3,60	-0,24						
	17	3,82	3,48	-0,34						
	18	3,85	3,57	-0,28						
	19	3,84	3,35	-0,48						
	20	3,82	3,45	-0,37						
	21	3,82	3,52	-0,30						
Responsiveness	22	3,85	3,46	-0,39	3,84	3,49	-0,35	3,85	3,55	-0,29
	23	3,86	3,52	-0,34						
	24	3,85	3,46	-0,39						
	25	3,86	3,51	-0,35						
	26	3,85	3,58	-0,26						
	27	3,81	3,57	-0,24						
	28	3,86	3,53	-0,32						
	29	3,84	3,45	-0,39						
	30	3,85	3,39	-0,46						
	31	3,82	3,40	-0,42						
	32	3,84	3,57	-0,26						
	Assurance	33	3,85	3,68						
34		3,84	3,60	-0,23						
35		3,84	3,62	-0,21						
36		3,82	3,59	-0,23						
37		3,84	3,56	-0,28						
38		3,85	3,65	-0,19						
39		3,84	3,41	-0,42						
40		3,85	3,43	-0,41						
Empathy	41	3,84	3,65	-0,19	3,85	3,60	-0,24	3,85	3,55	-0,29
	42	3,84	3,5	-0,34						
	43	3,85	3,52	-0,32						
	44	3,85	3,63	-0,21						
	45	3,86	3,64	-0,21						
	46	3,84	3,65	-0,18						

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

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
1	Tangible	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian bagi setiap Dosen	3,86	3,65	II
2		Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran bagi setiap Dosen	3,89	3,64	II
3		Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian bagi setiap Dosen	3,86	3,56	I
4		Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan penelitian bagi setiap Dosen	3,85	3,52	I
5		Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi setiap Dosen	3,84	3,59	IV
6		Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi setiap Dosen	3,81	3,64	IV
7		Pengelola (FFUP) menyediakan pemetaan dosen untuk meningkatkan kompetensi/studi lanjut	3,86	3,56	III
8		Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang dapat diakses oleh Dosen	3,86	3,42	I
9		Pengelola (FFUP) menyediakan pendanaan untuk kegiatan penelitian bagi setiap Dosen	3,80	3,53	III
10		Pengelola (FFUP) menyediakan pendanaan untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi setiap Dosen	3,86	3,65	II
11	Reliability	Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran sudah tepat bagi setiap Dosen	3,87	3,60	I
12		Perlengkapan yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran sudah tepat bagi setiap Dosen	3,89	3,63	II
13		Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan penelitian sudah tepat bagi setiap Dosen	3,86	3,56	I
14		Perlengkapan yang mendukung kegiatan penelitian sudah tepat	3,85	3,5	I
15		Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM sudah tepat bagi setiap Dosen	3,84	3,59	IV
16		Perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM sudah tepat bagi setiap Dosen	3,85	3,60	II
17		Pemetaan yang disediakan oleh pengelola (FFUP) dalam peningkatan kompetensi/studi lanjut sudah sesuai kebutuhan dosen	3,82	3,48	III
18		Pemetaan beban kerja dosen sudah sesuai bagi setiap Dosen	3,85	3,57	II
19		Sistem informasi (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang disediakan oleh Pengelola (FFUP) telah sesuai dengan kebutuhan Dosen	3,84	3,35	III
20		Pendanaan yang disediakan pengelola (FFUP)	3,82	3,45	III

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran	
			E (yi)	P (xi)		
		untuk mendukung kegiatan penelitian sudah sesuai kebutuhan penelitian setiap Dosen				
21		Pendanaan yang disediakan pengelola (FFUP) untuk mendukung kegiatan pengabdian/ PKM sudah sesuai kebutuhan pengabdian/ PKM setiap Dosen	3,82	3,52	III	
22	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/ permintaan peralatan perlengkapan untuk mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran Dosen	3,85	3,46	I	
23		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran Dosen	3,86	3,52	I	
24		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kegiatan penelitian Dosen	3,85	3,46	I	
25		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kegiatan penelitian Dosen	3,86	3,51	I	
26		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kegiatan pengabdian / PKM Dosen	3,85	3,58	II	
27		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kegiatan pengabdian/PKM Dosen	3,81	3,57	IV	
28		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/ permintaan dosen untuk pengembangan kompetensi/studi lanjut	3,86	3,53	II	
29		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menjawab keluhan Dosen	3,84	3,45	III	
30		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam kebutuhan dosen atas sistem informasi	3,85	3,39	I	
31		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan dosen atas pendanaan penelitian	3,82	3,40	III	
32		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan dosen atas pendanaan pengabdian/PKM	3,84	3,57	IV	
33		<i>Assurance</i>	Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan dosen terkait pendidikan/pengajaran sudah baik	3,85	3,68	II
34			Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan dosen terkait penelitian sudah baik	3,84	3,60	IV
35			Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan dosen terkait pengabdian/PKM sudah baik	3,84	3,62	IV
36	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait pendidikan/pengajaran		3,82	3,59	IV	
37	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait penelitian		3,84	3,56	IV	

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
38		Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait pengabdian/PKM	3,85	3,65	II
39		Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas /sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait dengan keuangan	3,84	3,41	III
40		Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait dengan sistem informasi	3,85	3,43	I
41	Empathy	Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada dosen yang mendapatkan musibah	3,84	3,65	II
42		Pengelola (FFUP) menyediakan dana talangan kepada dosen untuk kegiatan penelitian	3,84	3,5	III
43		Pengelola (FFUP) menyediakan dana talangan kepada dosen untuk kegiatan pengabdian/PKM	3,85	3,52	I
44		Pengelola (FFUP) memberikan kesejahteraan bagi dosen sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3,85	3,63	II
45		Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada dosen untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP	3,86	3,64	II
46		Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antar dosen	3,84	3,65	IV



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

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

8.2.5. Analisis Setiap Unsur Kualitas

Tangible

Unsur nomor 1 dan 2 yakni berada pada Kuadran II, hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan dosen dan perlu dipertahankan.

Unsur nomor 3 dan 4 yakni berada pada **Kuadran I** yang berarti unsur ini dianggap penting bagi dosen tapi kinerja yang diberikan oleh FFUP kurang bagus sehingga kurang memuaskan dosen.

Unsur nomor 5 dan 6 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 7 yakni berada pada Kuadran III, yang berarti unsur ini antara harapan dan kenyataannya sudah sesuai (harapan dan kenyataan sama-sama rendah). Dimasa yang akan datang kenyataan dapat ditingkatkan sehingga memuaskan harapan dosen

Unsur nomor 8 yakni Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi yang mendukung kinerja antar unit/bagian (SISDAM, PAYROLL) berada pada **Kuadran I** yang berarti unsur ini dianggap penting bagi dosen tapi kinerja yang diberikan oleh FFUP kurang bagus sehingga kurang memuaskan dosen.

Unsur nomor 9 yakni berada pada Kuadran III, yang berarti unsur ini antara harapan dan kenyataannya sudah sesuai (harapan dan kenyataan sama-sama rendah). Dimasa yang akan datang kenyataan dapat ditingkatkan sehingga memuaskan harapan dosen.

Unsur nomor 10 yakni berada pada Kuadran II, hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan dosen dan perlu dipertahankan.

Reliability

Unsur nomor 11 yakni Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran sudah tepat bagi setiap Dosen berada pada **Kuadran I** yang berarti unsur ini dianggap penting bagi dosen tapi kinerja yang diberikan oleh FFUP kurang bagus sehingga kurang memuaskan dosen.

Unsur nomor 12 berada pada Kuadran II, hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan dosen dan perlu dipertahankan.

Unsur nomor 13 dan 14 berada pada **Kuadran I** yang berarti unsur ini dianggap penting bagi dosen tapi kinerja yang diberikan oleh FFUP kurang bagus sehingga kurang memuaskan dosen.

Unsur nomor 15 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 16 dan 18 hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan dosen dan perlu dipertahankan.

Unsur nomor 17, 19, 20, 21 berada pada Kuadran III, yang berarti unsur ini antara harapan dan kenyataannya sudah sesuai (harapan dan kenyataan sama-sama rendah). Dimasa yang akan datang kenyataan dapat ditingkatkan sehingga memuaskan harapan dosen.

Responsiveness

Unsur nomor 22, 23, 24, 25 dan 30 berada pada **Kuadran I** yang berarti unsur ini dianggap penting bagi dosen tapi kinerja yang diberikan oleh FFUP kurang bagus sehingga kurang memuaskan dosen.

Unsur nomor 26 dan 28 berada pada Kuadran II, hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan dosen dan perlu dipertahankan.

Unsur nomor 27 dan 32 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 29 dan 31 berada pada Kuadran III yang berarti unsur ini antara harapan dan kenyataannya sudah sesuai (harapan dan kenyataan sama-sama rendah). Dimasa yang akan datang kenyataan dapat ditingkatkan sehingga memuaskan harapan dosen.

Assurance

Unsur nomor 33 yakni: Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan dosen terkait pendidikan/pengajaran sudah baik berada pada Kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan dosen dan perlu dipertahankan.

Unsur nomor 34, 35, 36, dan 37 berada pada Kuadran IV dianggap relatif kurang penting bagi dosen tapi pelayanan yang diberikan oleh FFUP sudah cukup memuaskan dosen. Unsur tersebut adalah Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan dosen terkait penelitian sudah baik, Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan dosen terkait pengabdian/PKM sudah baik, Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab dan Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait penelitian.

Unsur nomor 38 yakni: Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait pengabdian/PKM berada pada Kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan dosen dan perlu dipertahankan.

Unsur nomor 39 yakni: Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas /sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait dengan keuangan berada pada Kuadran III yang berarti unsur ini antara harapan dan kenyataannya sudah sesuai (harapan dan kenyataan sama-sama rendah). Dimasa yang akan datang kenyataan dapat ditingkatkan sehingga memuaskan harapan dosen.

Unsur nomor 40 yakni: Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait dengan sistem informasi berada pada **Kuadran I** yang berarti unsur ini dianggap penting bagi dosen tapi kinerja yang diberikan oleh FFUP kurang bagus sehingga kurang memuaskan dosen.

Empathy

Unsur nomor 41, 44, dan 45 yakni: Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada dosen yang mendapatkan musibah, Pengelola (FFUP) memberikan kesejahteraan bagi dosen sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada dosen untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP berada pada Kuadran II hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan dosen dan perlu dipertahankan.

Unsur nomor 42 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan dana talangan kepada dosen untuk kegiatan penelitian 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 43 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan dana talangan kepada dosen untuk kegiatan pengabdian/PKM berada pada **Kuadran I** berarti unsur ini masih belum memuaskan dosen sehingga perlu segera diadakan perbaikan.

Unsur nomor 46 yakni: Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antar 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.

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 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 11. berikut ini:

Tabel 11. Pengelompokan Unsur Kualitas Kedalam Kuadran

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
I	3	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian bagi setiap Dosen	3,86	3,56	-0,30	Unsur ini masih mengecewakan dosen (24%) sehingga harus segera diadakan perbaikan
	4	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan penelitian bagi setiap Dosen	3,85	3,52	-0,32	
	8	Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang dapat diakses oleh Dosen	3,86	3,42	-0,43	
	11	Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran sudah tepat bagi setiap Dosen	3,87	3,60	-0,26	
	13	Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan penelitian sudah tepat bagi setiap Dosen	3,86	3,56	-0,30	
	14	Perlengkapan yang mendukung kegiatan penelitian sudah tepat	3,85	3,5	-0,35	
	22	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/ permintaan peralatan perlengkapan untuk mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran Dosen	3,85	3,46	-0,39	
	23	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran Dosen	3,86	3,52	-0,34	
	24	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kegiatan penelitian Dosen	3,85	3,46	0,39	
	25	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kegiatan penelitian Dosen	3,86	3,51	-0,35	
	30	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam kebutuhan dosen atas sistem informasi	3,85	3,39	-0,46	
	40	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait dengan sistem informasi	3,85	3,43	-0,41	
	43	Pengelola (FFUP) menyediakan dana talangan kepada dosen untuk kegiatan pengabdian/PKM	3,85	3,52	-0,32	
II	1	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian bagi setiap Dosen	3,86	3,65	-0,20	Unsur ini sudah cukup memuaskan dosen (33%) dan perlu dipertahankan
	2	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran bagi setiap Dosen	3,89	3,64	-0,24	
	10	Pengelola (FFUP) menyediakan pendanaan untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi setiap Dosen	3,86	3,65	-0,20	
	12	Perlengkapan yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran sudah tepat bagi setiap Dosen	3,89	3,63	-0,25	
	16	Perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM sudah tepat bagi setiap Dosen	3,85	3,60	-0,24	
	18	Pemetaan beban kerja dosen sudah sesuai bagi setiap Dosen	3,85	3,57	-0,28	
	26	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kegiatan pengabdian / PKM Dosen	3,85	3,58	-0,26	
	28	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/ permintaan dosen untuk pengembangan kompetensi/studi lanjut	3,86	3,53	-0,32	
	33	Komunikasi antara pengelola (FFUP)dengan dosen terkait pendidikan/pengajaran sudah baik	3,85	3,68	-0,17	
	38	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait pengabdian/PKM	3,85	3,65	-0,19	
	41	Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada dosen yang mendapatkan musibah	3,84	3,65	-0,19	
44	Pengelola (FFUP) memberikan kesejahteraan bagi dosen sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3,85	3,63	-0,21		

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
	45	Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada dosen untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP	3,86	3,64	-0,21	
III	7	Pengelola (FFUP) menyediakan pemetaan dosen untuk meningkatkan kompetensi/studi lanjut	3,86	3,56	-0,30	Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh dosen (22%) dan kinerja 8 pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata juga rendah (Persepsi/Kenyataan dibawah nilai rata-rata). 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
	9	Pengelola (FFUP) menyediakan pendanaan untuk kegiatan penelitian bagi setiap Dosen	3,80	3,53	-0,26	
	17	Pemetaan yang disediakan oleh pengelola (FFUP) dalam peningkatan kompetensi/studi lanjut sudah sesuai kebutuhan dosen	3,82	3,48	-0,34	
	19	Sistem informasi (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang disediakan oleh Pengelola (FFUP) telah sesuai dengan kebutuhan Dosen	3,84	3,35	-0,48	
	20	Pendanaan yang disediakan pengelola (FFUP) untuk mendukung kegiatan penelitian sudah sesuai kebutuhan penelitian setiap Dosen	3,82	3,45	-0,30	
	21	Pendanaan yang disediakan pengelola (FFUP) untuk mendukung kegiatan pengabdian/ PKM sudah sesuai kebutuhan pengabdian/ PKM setiap Dosen	3,82	3,52	-0,37	
	29	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menjawab keluhan Dosen	3,84	3,45	-0,39	
	31	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan dosen atas pendanaan penelitian	3,82	3,40	-0,42	
	39	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas /sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait dengan keuangan	3,84	3,41	-0,42	
IV	5	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi setiap Dosen	3,84	3,59	-0,24	Dosen menganggap unsur ini kurang penting (21%) sedangkan kinerja FFUP untuk unsur ini sudah cukup baik yang berarti sudah cukup memberikan kepuasan kepada dosen
	6	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi setiap Dosen	3,81	3,64	-0,17	
	15	Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM sudah tepat bagi setiap Dosen	3,84	3,59	-0,24	
	27	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kegiatan pengabdian/PKM Dosen	3,81	3,57	-0,24	
	32	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan dosen atas pendanaan pengabdian/PKM	3,84	3,57	-0,26	
	34	Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan dosen terkait penelitian sudah baik	3,84	3,60	-0,23	
	35	Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan dosen terkait pengabdian/PKM sudah baik	3,84	3,62	-0,21	
	36	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait pendidikan/pengajaran	3,82	3,59	-0,23	
	37	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait penelitian	3,84	3,56	-0,28	
	46	Pengelola memberikan wadah komunikasi antar dosen	3,84	3,65	-0,18	

8.2.7. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur dosen dengan sampel random sebanyak 83 dosen dan semua uraian analisis yang sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penilaian Lol dan analisa Gap, maka unsur kualitas yang prioritas memerlukan tindakan perbaikan adalah sebagai berikut (13 unsur pada kuadran I):

1. Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian bagi setiap Dosen
2. Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan penelitian bagi setiap Dosen
3. Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang dapat diakses oleh Dosen
4. Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran sudah tepat bagi setiap Dosen
5. Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan penelitian sudah tepat bagi setiap Dosen
6. Perlengkapan yang mendukung kegiatan penelitian sudah tepat
7. Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan perlengkapan untuk mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran Dosen
8. Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran Dosen
9. Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kegiatan penelitian Dosen
10. Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kegiatan penelitian Dosen
11. Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam kebutuhan dosen atas sistem informasi
12. Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait dengan sistem informasi
13. Pengelola (FFUP) menyediakan dana talangan kepada dosen untuk kegiatan pengabdian/PKM

8.3. ANALISIS HASIL KUESIONER TENAGA KEPENDIDIKAN (TENDIK)

Pada bagian ini akan dikemukakan tentang hasil isian kuesioner yang menjelaskan pandangan Tenaga Kependidikan tentang *Level of Importance* (LoI) dari kelima dimensi kualitas dan analisis gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan.

8.3.1. LoI Dari Dimensi Kualitas

LoI yang menunjukkan urutan tingkat kepentingan dari dimensi kualitas dapat diperiksa pada Tabel 11 berikut ini :

Tabel 12. Rerata Kepuasan Tendik Terhadap Pelayanan FFUP

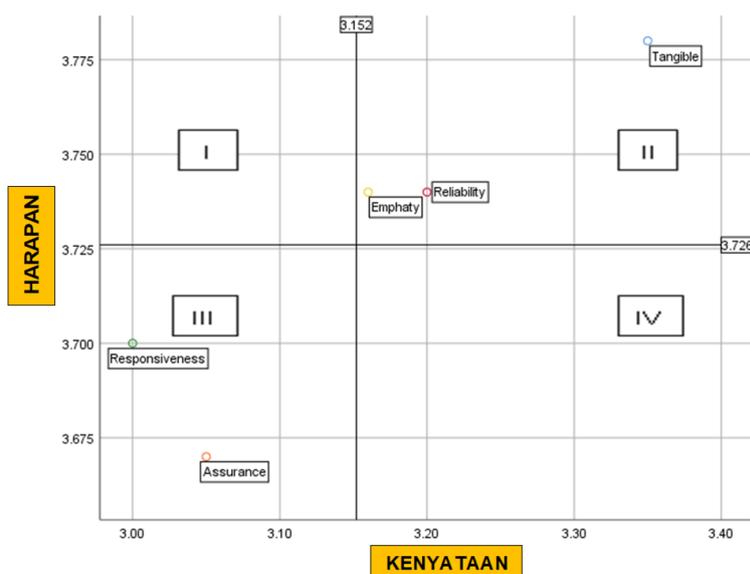
No urut	Kelompok	Dimensi	LoI rerata dari 64 Tendik
1	1	<i>Tangible</i>	3,35
2	2	<i>Reliability</i>	3,20
3	5	<i>Empathy</i>	3,16
4	4	<i>Assurance</i>	3,05
5	3	<i>Responsiveness</i>	3,00

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

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 Kartesius, 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 rata-rata) sedangkan nilai dari Persepsi/Kenyataan adalah rendah (dibawah rata-rata). Unsur kualitas yang nilai 'gap' nya berada pada kuadran ini **merupakan prioritas utama** untuk segera dilakukan perbaikan karena Tenaga Kependidikan 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** Tenaga Kependidikan 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 Tenaga Kependidikan dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata juga **kurang memuaskan**, sehingga peningkatan unsur ini perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan Tenaga Kependidikan adalah kurang signifikan.

d. Kuadran IV.

Kuadran ini memetakan gap dimana nilai Ekspektasi/Harapan adalah rendah tetapi nilai Persepsi/Kenyataan yang diberikan tinggi. Unsur kualitas yang berada pada kuadran ini menggambarkan bahwa unsur ini **relatif dianggap kurang penting tetapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan** Tenaga Kependidikan. 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. sedangkan pemetaannya dapat dilihat pada Gambar 6.

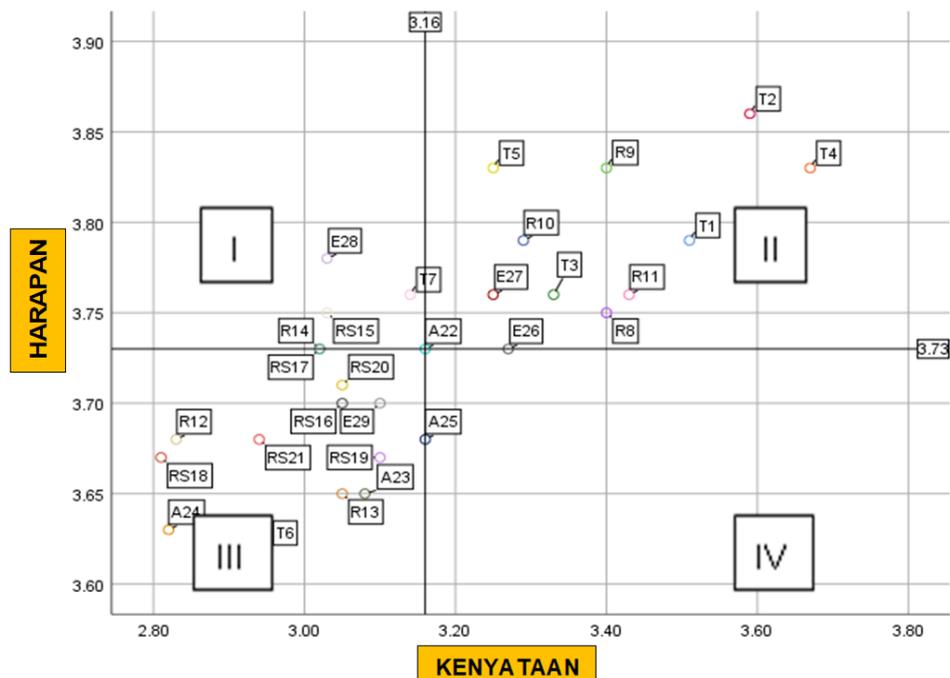
Tabel 13. Perhitungan Gap (G) Antara Ekspektasi/Harapan (E) dan Persepsi/Kenyataan (P)
Tenaga Kependidikan FFUP

DIM	No	E	P	Gap	Rerata per DIM			Rerata Keseluruhan		
		AV	AV		E	P	G	E	P	G
<i>Tangible</i>	1	3,79	3,51	-0,29	3,78	3,35	-0,43	3,73	3,15	-0,58
	2	3,86	3,59	-0,27						
	3	3,76	3,33	-0,43						
	4	3,83	3,67	-0,16						
	5	3,83	3,25	-0,57						
	6	3,62	2,95	-0,67						
	7	3,76	3,14	-0,62						
<i>Reliability</i>	8	3,75	3,40	-0,35	3,74	3,20	-0,54			
	9	3,83	3,40	-0,43						
	10	3,79	3,29	-0,51						
	11	3,76	3,43	-0,33						
	12	3,68	2,83	-0,86						
	13	3,65	3,05	-0,60						
	14	3,73	3,02	-0,71						
<i>Responsiveness</i>	15	3,75	3,03	-0,71	3,70	3,00	-0,70			
	16	3,70	3,05	-0,65						
	17	3,73	3,02	-0,71						
	18	3,67	2,81	-0,86						
	19	3,67	3,10	-0,57						
	20	3,71	3,05	-0,67						
	21	3,68	2,94	-0,75						
<i>Assurance</i>	22	3,73	3,16	-0,57	3,67	3,05	-0,62			
	23	3,65	3,08	-0,57						
	24	3,63	2,82	-0,81						
	25	3,68	3,16	-0,52						
<i>Empathy</i>	26	3,73	3,27	-0,46	3,74	3,16	-0,58			
	27	3,76	3,25	-0,51						
	28	3,78	3,03	-0,75						
	29	3,70	3,10	-0,60						

Tabel 14. Posisi Kuadran Masing-Masing Butir Pernyataan Tendik FFUP

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
1	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kerja bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,79	3,51	II
2		Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kerja berupa meja dan kursi bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,86	3,59	II
3		Tersedianya job description/instruksi kerja bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,76	3,33	II
4		Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas sistem informasi (jaringan internet) bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,83	3,67	II
5		Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang dapat diakses oleh Tenaga Kependidikan	3,83	3,25	II
6		Pengelola (FFUP) memiliki pemetaan pengembangan kompetensi bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,62	2,95	III
7		Pengelola (FFUP) memiliki perencanaan jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,76	3,14	I
8	<i>Reliability</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kerja yang memadai bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,75	3,40	II
9		Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kerja yang sesuai untuk menunjang kinerja setiap Tenaga Kependidikan	3,83	3,40	II
10		Job description/instruksi kerja yang tersedia sesuai dengan tupoksi (tugas pokok fungsi) kinerja setiap Tenaga Kependidikan	3,79	3,29	II
11		Fasilitas sistem informasi (jaringan internet) sesuai/memadai dalam menunjang kinerja setiap Tenaga Kependidikan	3,76	3,43	II
12		Sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang disediakan oleh Pengelola (FFUP) telah sesuai dengan kebutuhan Tenaga Kependidikan	3,68	2,83	III
13		Pemetaan pengembangan kompetensi yang disediakan pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan setiap Tendik	3,65	3,05	III
14		Proses jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap Tenaga Kependidikan dilaksanakan sesuai dengan perencanaan	3,73	3,02	III
15	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kinerja Tenaga Kependidikan	3,75	3,03	I
16		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat	3,70	3,05	III

		dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kinerja Tenaga Kependidikan			
17		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan untuk pengembangan kompetensi	3,73	3,02	I
18		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan	3,67	2,81	III
19		Pengelola (FFUP) merespon dengan cepat dalam memenuhi kebutuhan Tenaga Kependidikan atas sistem informasi	3,67	3,10	III
20		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan untuk pengembangan karir (kenaikan pangkat/gaji berkala)	3,71	3,05	III
21		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan dalam pelayanan keuangan	3,68	2,94	III
22	<i>Assurance</i>	Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan Tenaga Kependidikan terkait kinerja sudah baik	3,73	3,16	III
23		Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan tenaga kepedidikan terkait pekerjaan	3,65	3,08	III
24		Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan terkait dengan keuangan	3,63	2,82	III
25		Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan terkait dengan sistem informasi	3,68	3,16	III
26	<i>Empathy</i>	Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada Tenaga Kependidikan yang mendapatkan musibah	3,73	3,27	IV
27		Pengelola (FFUP) memberikan kesejahteraan bagi Tenaga Kependidikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3,76	3,25	II
28		Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada Tenaga Kependidikan untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP	3,78	3,03	I
29		Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antar Tenaga Kependidikan	3,70	3,10	IV



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

Gambar 6. Diagram Kartesius Seluruh Butir Pertanyaan Kepuasan Pelanggan Tendik

8.3.5. Analisis Setiap Unsur Kualitas

Tangible

Unsur nomor 1, 2, 3, 4, dan 5 yakni: "Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kerja bagi setiap Tenaga Kependidikan", "Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kerja berupa meja dan kursi bagi setiap Tenaga Kependidikan", "Tersedianya *job description*/Instruksi kerja bagi setiap Tenaga Kependidikan", "Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi (jaringan internet) bagi setiap Tenaga Kependidikan", dan "Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan Sistem Informasi Keuangan (Payroll) yang dapat diakses Tenaga Kependidikan" berada pada Kuadran II. Berarti unsur ini sudah baik dan memuaskan oleh Tenaga Kependidikan dan perlu dipertahankan.

Unsur nomor 6 yakni: "Pengelola (FFUP) memiliki pemetaan pengembangan kompetensi bagi setiap Tenaga Kependidikan" berada di Kuadran III yang berarti dianggap kurang relevan bagi Tenaga Kependidikan dan kinerja yang diberikan oleh FFUP belum sesuai dengan yang diharapkan sehingga diperlukan sosialisasi pentingnya pemetaan pengembangan kompetensi Tenaga Kependidikan.

Unsur nomor 7 yakni: "Pengelola (FFUP) memiliki perencanaan jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap Tenaga Kependidikan" berada pada Kuadran I yang berarti unsur tersebut dianggap penting bagi Tenaga Kependidikan, namun kinerja yang diberikan FFUP belum sesuai yang diharapkan, sehingga diperlukan perbaikan proses perencanaan jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi Tenaga Kependidikan.

Reliability

Unsur nomor 8, 9, 10, dan 11 yakni: "Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kerja yang memadai bagi setiap Tenaga Kependidikan, "Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kerja yang sesuai untuk menunjang kinerja setiap Tenaga Kependidikan", "Job Description yang tersedia sesuai dengan Tupoksi (Tugas Pokok Fungsi) kinerja setiap Tenaga Kependidikan", dan "Fasilitas sistem informasi (jaringan internet) sesuai/ memadai dalam menunjang kinerja setiap Tenaga Kependidikan, yang berada di Kuadran II, berarti unsur ini sudah baik dan memuaskan oleh Tenaga Kependidikan dan perlu dipertahankan.

Unsur nomor 12, 13, dan 14 yakni: "Sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang disediakan oleh pengelola (FFUP) telah sesuai dengan kebutuhan Tenaga Kependidikan, "Pemetaan pengembangan kompetensi yang disediakan oleh pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan Tenaga Kependidikan", dan "Proses jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap Tenaga Kependidikan dilaksanakan sesuai dengan perencanaan" berada di Kuadran III, yang berarti dianggap kurang relevan bagi Tenaga Kependidikan dan kinerja yang diberikan oleh FFUP belum sesuai dengan yang diharapkan sehingga diperlukan sosialisasi sistem informasi.

Responsiveness

Unsur nomor 15 dan 17 yakni: "Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan atau permintaan peralatan atau perlengkapan untuk mendukung kinerja Tenaga Kependidikan", dan "Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/ permintaan Tenaga Kependidikan untuk pengembangan kompetensi", berada pada **Kuadran I**, yang berarti unsur tersebut dianggap penting bagi Tenaga Kependidikan, namun kinerja yang diberikan FFUP belum sesuai yang diharapkan, sehingga diperlukan perbaikan proses pengadaan.

Unsur nomor 16, 18, 19, 20, dan 21 yakni: "Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan atau permintaan ruang atau prasarana untuk mendukung kinerja Tenaga Kependidikan, "Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan, "Pengelola (FFUP) merespon dengan cepat dalam memenuhi kebutuhan Tenaga Kependidikan atas sistem informasi, "Pengelola (FFUP) memberikan respon dengan cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan untuk pengembangan karir (kenaikan pangkat / gaji berkala), "Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan dalam pelayanan keuangan, berada pada Kuadran III, yang berarti dianggap kurang relevan bagi Tenaga Kependidikan dan kinerja yang diberikan oleh FFUP belum sesuai dengan yang diharapkan sehingga diperlukan sosialisasi pentingnya sistem pelayanan tersebut.

Assurance

Unsur nomor 22, 23, 24, dan 25 yakni: "Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan Tenaga Kependidikan terkait kinerja sudah baik", "Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan Tenaga Kependidikan terkait pekerjaan", "Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan terkait dengan keuangan", dan "Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan terkait dengan sistem informasi" berada di Kuadran III yang berarti dianggap kurang relevan bagi Tenaga Kependidikan dan kinerja yang diberikan oleh FFUP belum sesuai dengan yang diharapkan sehingga diperlukan sosialisasi pentingnya sistem pelayanan tersebut.

Empathy

Unsur nomor 26 dan 29 berada di Kuadran IV yang berarti unsur tersebut dianggap kurang penting, namun kinerja yang diberikan FFUP sudah baik/memuaskan. Untuk diperlukan adanya inovasi bentuk perhatian sosial untuk Tenaga Kependidikan sehingga sesuai dengan yang dibutuhkan.

Unsur nomor 27 yakni: "Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada Tenaga Kependidikan untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP berada di **Kuadran I** yang berarti unsur tersebut dianggap penting bagi Tenaga Kependidikan, namun kinerja yang diberikan FFUP belum sesuai yang diharapkan, sehingga diperlukan perbaikan suasana kerja.

Unsur nomor 28 yakni: "Pengelola (FFUP) memberikan kesejahteraan bagi Tenaga Kependidikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, berada di Kuadran II yang berarti unsur ini sudah baik dan memuaskan oleh Tenaga Kependidikan dan 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 Tenaga Kependidikan yang tinggi, Kuadran II adalah kuadran dimana unsur kualitas sudah memenuhi kepuasan Tenaga Kependidikan, Kuadran III adalah kuadran dimana unsur kualitas masih memerlukan perbaikan tapi dengan nilai harapan Tenaga Kependidikan yang lebih rendah dan Kuadran IV adalah kuadran dimana unsur kualitas sudah baik tapi dengan nilai harapan Tenaga Kependidikan yang rendah. Hasil pengelompokan dan tindakan perbaikan yang diperlukan dapat diperiksa pada Tabel 15 berikut ini.

Tabel 15. Pengelompokan Unsur Kualitas Kedalam Kuadran

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
I	7	Pengelola (FFUP) memiliki perencanaan jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,76	3,14	-0,62	Unsur ini masih belum memuaskan Tenaga Kependidikan (13,80%) sehingga harus segera diadakan perbaikan
	15	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan/perengkapan untuk mendukung kinerja Tenaga Kependidikan	3,75	3,03	-0,72	
	17	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan untuk pengembangan kompetensi	3,73	3,02	-0,71	
	28	Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada Tenaga Kependidikan untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP	3,78	3,03	-0,75	
II	1	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kerja bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,79	3,51	-0,28	Unsur ini sudah cukup memuaskan Tenaga Kependidikan (34,48%) dan perlu dipertahankan
	2	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kerja berupa meja dan kursi bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,86	3,59	-0,27	
	3	Tersedianya job description/instruksi kerja bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,76	3,33	-0,43	
	4	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas sistem informasi (jaringan internet) bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,83	3,67	-0,16	
	5	Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang dapat diakses oleh Tenaga Kependidikan	3,83	3,25	-0,58	
	8	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kerja yang memadai bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,75	3,40	-0,35	
	9	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kerja yang sesuai untuk menunjang kinerja setiap Tenaga Kependidikan	3,83	3,40	-0,43	
	10	Job description/instruksi kerja yang tersedia sesuai dengan tupoksi (tugas pokok fungsi) kinerja setiap Tenaga Kependidikan	3,79	3,29	-0,50	
	11	Fasilitas sistem informasi (jaringan internet) sesuai/memadai dalam menunjang kinerja setiap Tenaga Kependidikan	3,76	3,43	-0,33	
	27	Pengelola (FFUP) memberikan kesejahteraan bagi Tenaga Kependidikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3,76	3,25	-0,51	
III	6	Pengelola (FFUP) memiliki pemetaan pengembangan kompetensi bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,62	2,95	-0,67	

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
	12	Sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang disediakan oleh Pengelola (FFUP) telah sesuai dengan kebutuhan Tenaga Kependidikan	3,68	2,83	-0,85	Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh Tenaga Kependidikan (44,82%) untuk itu perlu mempertimbangkan kepentingan tentang layanan ini. Jika penting maka perlu diadakan sosialisasi, jika memang tidak terlalu penting maka perlu dilakukan inovasi tei tentang pelayanan.
	13	Pemetaan pengembangan kompetensi yang disediakan pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan setiap Tenaga Kependidikan	3,65	3,05	-0,6	
	14	Proses jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap Tenaga Kependidikan dilaksanakan sesuai dengan perencanaan	3,73	3,02	-0,71	
	16	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kinerja Tenaga Kependidikan	3,70	3,05	-0,65	
	18	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan	3,67	2,81	-0,86	
	19	Pengelola (FFUP) merespon dengan cepat dalam memenuhi kebutuhan Tenaga Kependidikan atas sistem informasi	3,67	3,10	-0,57	
	20	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan untuk pengembangan karir (kenaikan pangkat/gaji berkala)	3,71	3,05	-0,66	
	21	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan dalam pelayanan keuangan	3,68	2,94	-0,74	
	22	Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan Tenaga Kependidikan terkait kinerja sudah baik	3,73	3,16	-0,57	
	23	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan tenaga kepedidikan terkait pekerjaan	3,65	3,08	-0,57	
	24	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan terkait dengan keuangan	3,63	2,82	-0,81	
	25	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan terkait dengan sistem informasi	3,68	3,16	-0,52	
	IV	26	Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada Tenaga Kependidikan yang mendapatkan musibah	3,73	3,27	
29		Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antar Tenaga Kependidikan	3,70	3,10	-0,60	

Secara keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan (nilai persepsi) Tenaga Kependidikan FFUP pada saat ini berada pada indeks 3,15. Nilai ini dapat diartikan saat ini persepsi terhadap kualitas pelayanan pengelola (FFUP) terhadap kepuasan sudah puas. Sedangkan nilai rata-rata harapan pada saat ini adalah 3,73 dan nilai ini menunjukkan harapan dari Tenaga Kependidikan atas kualitas pelayanan kerjasama FFUP cukup tinggi yaitu mendekati penilaian sangat penting. Sedangkan berdasarkan angka-angka ini maka nilai rata-rata gap pada saat ini adalah $=-0,58$. Gap antara harapan dan kenyataan atas kualitas pelayanan pengelola (FFUP) terhadap Tenaga Kependidikan cukup tinggi sehingga perlu dilakukan peningkatan pelayanan dengan cara terus mengevaluasi pelayanan yang ada, melakukan inovasi sistem pelayanan yang efektif dan efisien, dan meningkatkan sosialisasi dan komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan Tenaga Kependidikan secara signifikan. Hasil penilaian menunjukkan bahwa unsur-unsur pada Kuadran III memiliki persentase paling tinggi dibandingkan kuadran lainnya, artinya Tenaga Kependidikan 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 untuk Tenaga Kependidikan.

8.3.7. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur Tenaga Kependidikan dengan sampel sebanyak 64 Tenaga Kependidikan dan semua uraian analisis yang sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengelola (FFUP) sudah menyediakan fasilitas sarana prasarana dengan baik namun perlu adanya peningkatan terkait dengan jenjang karier dan kompetensi.
2. Pengelola (FFUP) sudah cukup baik dalam pembagian job description sesuai Tupoksi, namun perlu sosialisasi terkait sistem informasi yang berkaitan dengan SDM dan penggajian (SISDAM dan PAYROLL)
3. Pengelola (FFUP) sudah baik dalam merespon permasalahan Tenaga Kependidikan namun perlu adanya inovasi terkait media yang dapat mengakomodir keluhan.
4. Pengelola (FFUP) sudah cukup baik dalam menciptakan suasana kerja, namun perlu meningkatkan kesejahteraan Tenaga Kependidikan.

8.4. ANALISIS HASIL KUESIONER KEPUASAN ALUMNI

Pada bagian ini akan dikemukakan tentang hasil isian kuesioner yang menjelaskan pandangan Alumni 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 Alumni Terhadap Pelayanan FFUP

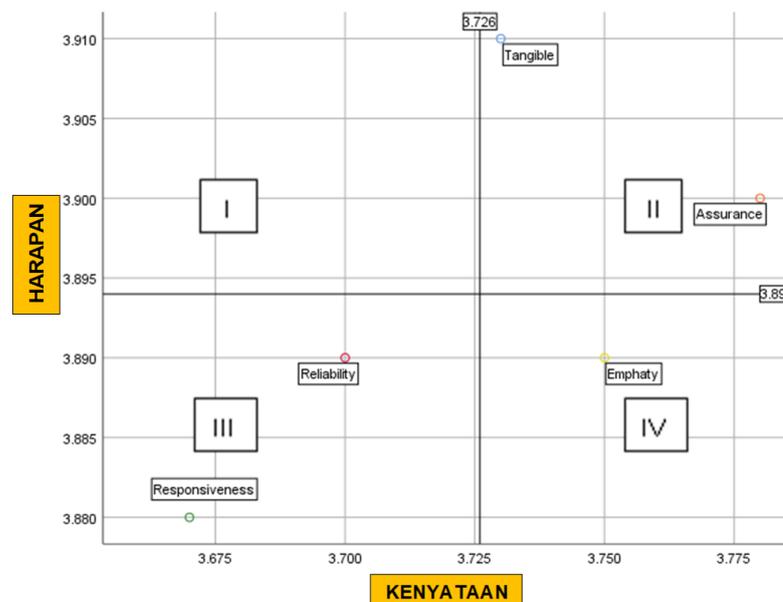
No urut	Kel	Dimensi	Lol rerata 478 Alumni
1	4	<i>Assurance</i>	3,78
2	5	<i>Empathy</i>	3,75
3	1	<i>Tangible</i>	3,73
4	2	<i>Reliability</i>	3,70
5	3	<i>Responsiveness</i>	3,67

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

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 Kartesius, 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 rata-rata) sedangkan nilai dari Persepsi/Kenyataan adalah rendah (dibawah rata-rata). Unsur kualitas yang nilai 'gap' nya berada pada kuadran ini **merupakan prioritas utama** untuk segera dilakukan perbaikan karena Alumni (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** Alumni 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 Alumni dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata juga **kurang memuaskan**, sehingga peningkatan unsur ini perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan Alumni 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** Alumni. 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 17. sedangkan pemetaannya dapat dilihat pada Gambar 8.

Tabel 17. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan Alumni FFUP

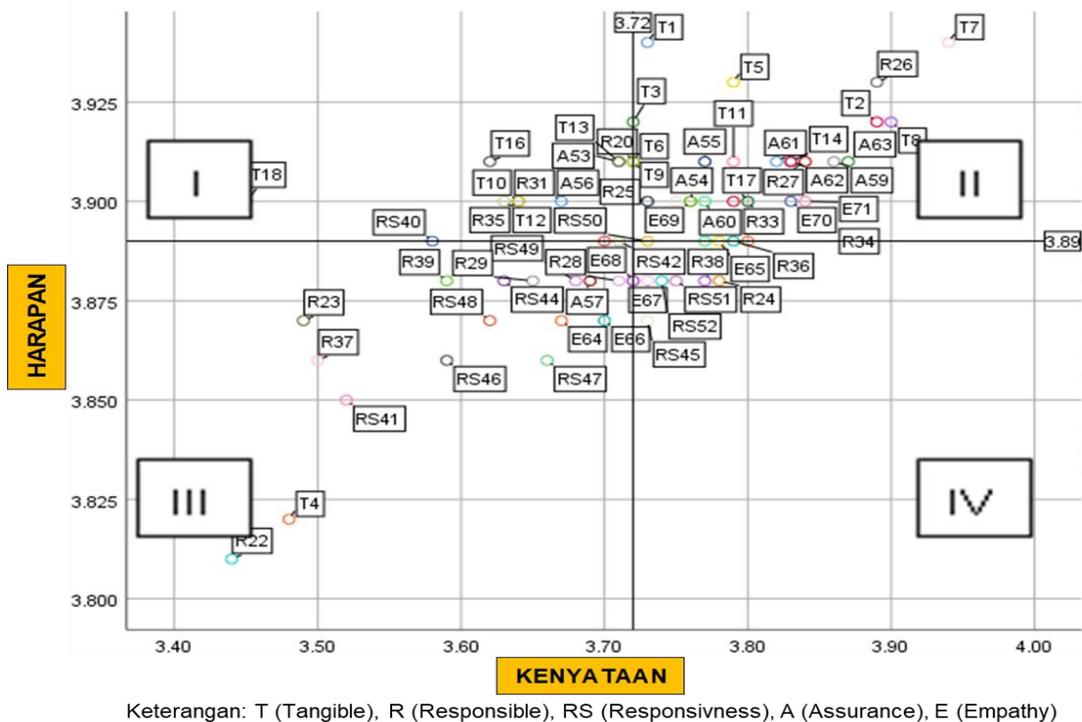
Dimensi	No	Rerata			Rerata per Dimensi			Rerata Keseluruhan		
		E	P	G	E	P	G	E	P	G
Tangible	1	3,94	3,73	-0,20	3,91	3,73	-0,18	3,89	3,73	-0,16
	2	3,92	3,89	-0,03						
	3	3,92	3,72	-0,20						
	4	3,82	3,48	-0,34						
	5	3,93	3,79	-0,14						
	6	3,91	3,72	-0,19						
	7	3,94	3,94	0,00						
	8	3,92	3,90	-0,02						
	9	3,91	3,72	-0,20						
	10	3,90	3,64	-0,26						
	11	3,91	3,79	-0,12						
	12	3,90	3,63	-0,27						
	13	3,91	3,71	-0,20						
	14	3,91	3,83	-0,09						
	15	3,90	3,75	-0,15						
	16	3,91	3,62	-0,29						
	17	3,90	3,80	-0,09						
	18	3,90	3,45	-0,45						
	19	3,90	3,80	-0,10						
Reliability	20	3,91	3,72	-0,19	3,89	3,70	-0,18	3,89	3,73	-0,16
	21	3,89	3,70	-0,19						
	22	3,81	3,44	-0,37						
	23	3,87	3,49	-0,38						
	24	3,88	3,78	-0,10						
	25	3,90	3,73	-0,17						
	26	3,93	3,89	-0,04						
	27	3,91	3,84	-0,07						
	28	3,88	3,71	-0,17						
	29	3,88	3,65	-0,23						
	30	3,89	3,77	-0,12						
	31	3,90	3,67	-0,23						
	32	3,90	3,79	-0,11						
	33	3,90	3,80	-0,10						
	34	3,89	3,80	-0,09						
	35	3,90	3,64	-0,25						
	36	3,89	3,79	-0,10						
	37	3,86	3,50	-0,36						
	38	3,88	3,77	-0,10						
39	3,88	3,59	-0,29							
Responsiveness	40	3,89	3,58	-0,31	3,88	3,67	-0,21	3,89	3,73	-0,16
	41	3,85	3,52	-0,33						
	42	3,89	3,71	-0,18						
	43	3,88	3,72	-0,17						
	44	3,88	3,63	-0,25						
	45	3,87	3,73	-0,14						
	46	3,86	3,59	-0,27						
	47	3,86	3,66	-0,20						
	48	3,87	3,62	-0,24						
	49	3,88	3,68	-0,20						
	50	3,89	3,73	-0,16						
	51	3,88	3,75	-0,14						
	52	3,88	3,74	-0,14						
	Assurance	53	3,91	3,71						
54		3,90	3,76	-0,14						
55		3,91	3,77	-0,14						
56		3,90	3,73	-0,16						
57		3,88	3,69	-0,20						
58		3,88	3,75	-0,13						
59		3,91	3,86	-0,06						
60		3,90	3,77	-0,13						
61		3,91	3,82	-0,10						
62		3,91	3,83	-0,08						
63		3,91	3,87	-0,05						
Emphaty	64	3,87	3,67	-0,20	3,89	3,75	-0,13	3,89	3,73	-0,16
	65	3,89	3,78	-0,11						
	66	3,87	3,70	-0,17						
	67	3,88	3,73	-0,14						
	68	3,88	3,72	-0,16						
	69	3,90	3,76	-0,14						
	70	3,90	3,83	-0,07						
	71	3,90	3,84	-0,05						

Tabel 18. Posisi Kuadran Masing-masing Butir Pernyataan Alumni FFUP

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
1	Tangible	Pengelola (FFUP) memiliki tenaga kependidikan/administrasi yang kompeten	3,94	3,73	I
2		Tenaga kependidikan/administrasi berpenampilan rapi	3,92	3,89	II
3		Pengelola (FFUP) menyediakan ruang pelayanan akademik yang memadai	3,92	3,72	I
4		Pengelola (FFUP) menyediakan wadah komunikasi antar alumni	3,82	3,48	III
5		Pengelola (FFUP) menyediakan ruang pembelajaran (kelas/laboratorium) yang mendukung proses pendidikan	3,93	3,79	II
6		Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan/alat yang mendukung proses pendidikan	3,91	3,72	I
7		Pengelola (FFUP) memiliki dosen yang kompeten	3,94	3,94	II
8		Pengelola (FFUP) memiliki kurikulum yang mendukung kompetensi lulusan	3,92	3,90	II
9		Pengelola (FFUP) memiliki sistem informasi (SIAK, SISKEU, dll) yang mendukung proses studi	3,91	3,72	I
10		Pengelola (FFUP) memiliki wadah komunikasi yang menghubungkan mahasiswa dengan pimpinan/Dosen/Tenaga Kependidikan	3,90	3,64	I
11		Pengelola (FFUP) menyediakan perpustakaan yang mendukung proses pendidikan dan penelitian	3,91	3,79	II
12		Pengelola (FFUP) menyediakan buku/jurnal/referensi lainnya yang <i>up to date</i>	3,90	3,63	I
13		Perpustakaan FFUP menyediakan ruang baca yang memadai	3,91	3,71	I
14		Pengelola (FFUP) memiliki petugas layanan perpustakaan	3,91	3,83	II
15		Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas toilet yang memadai	3,90	3,75	I
16		Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kantin yang memadai	3,91	3,62	I
17		Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas tempat ibadah yang memadai	3,90	3,80	II
18		Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas internet (hotspot) yang memadai	3,90	3,45	I
19		Pengelola (FFUP) menyediakan sarana parkir yang memadai	3,90	3,80	II
20	Reliability	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah tepat/sesuai	3,91	3,72	I
21		Ruang pelayanan akademik yang tersedia sudah sesuai	3,89	3,70	I
22		Wadah komunikasi antar alumni yang disediakan sudah sesuai	3,81	3,44	III
23		Pengelola (FFUP) sudah tepat dalam menyelesaikan permasalahan/keluhan alumni	3,87	3,49	III
24		Ruang pembelajaran (kelas/laboratorium) sudah sesuai dalam mendukung proses pendidikan	3,88	3,78	IV
25		Perlengkapan/alat sudah sesuai dalam mendukung proses pendidikan	3,90	3,73	I
26		Dosen memiliki kompetensi sudah sesuai dengan keilmuannya	3,93	3,89	II
27		Kurikulum yang berlaku dalam proses pembelajaran sudah sesuai dengan kebutuhan kompetensi lulusan	3,91	3,84	II
28		Sistem informasi (SIAK, SISKEU, dll) yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan proses studi	3,88	3,71	III
29		Wadah komunikasi yang menghubungkan mahasiswa dengan pimpinan/Dosen/Tenaga Kependidikan sudah sesuai dengan fungsinya	3,88	3,65	III

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran	
			E (yi)	P (xi)		
30		Fasilitas perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan proses pendidikan dan penelitian	3,89	3,77	IV	
31		Buku/jurnal/referensi lainnya yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan pendidikan dan penelitian	3,90	3,67	I	
32		Ruang baca di perpustakaan FFUP sudah sesuai dengan fungsinya	3,90	3,79	II	
33		Pelayanan perpustakaan sudah tepat	3,90	3,80	II	
34		Fasilitas toilet berfungsi dengan baik	3,89	3,80	II	
35		Fasilitas kantin berfungsi dengan baik	3,90	3,64	I	
36		Fasilitas tempat ibadah berfungsi dengan baik	3,89	3,79	II	
37		Fasilitas internet (hotspot) berfungsi dengan baik	3,86	3,50	III	
38		Sarana parkir berfungsi dengan baik	3,88	3,77	IV	
39		Pengelola (FFUP) sudah tepat dalam menyelesaikan permasalahan/keluhan mahasiswa	3,88	3,59	I	
40		Responsiveness	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah cepat	3,89	3,58	I
41			Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan alumni	3,85	3,52	III
42			Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan ruang pembelajaran (kelas/laboratorium)	3,89	3,71	III
43	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan perlengkapan/alat yang mendukung proses pendidikan		3,88	3,72	III	
44	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi keluhan mahasiswa dalam bidang akademik dan kemahasiswaan		3,88	3,63	III	
45	Dosen memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi mahasiswa		3,87	3,73	III	
46	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi keluhan mengenai system informasi yang digunakan mahasiswa		3,86	3,59	III	
47	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan fasilitas perpustakaan		3,86	3,66	III	
48	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan buku/jurnal/referensi lainnya		3,87	3,62	III	
49	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan ruang baca di dalam perpustakaan		3,88	3,68	III	
50	Pelayanan perpustakaan cepat dalam menanggapi kebutuhan layanan perpustakaan		3,89	3,73	II	
51	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan fasilitas umum (toilet, tempat ibadah, kantin, parkir, dll)		3,88	3,75	IV	
52	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi keluhan atas fasilitas umum (toilet, tempat ibadah, kantin, parkir, dll)		3,88	3,74	IV	
53	Assurance	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah baik	3,91	3,71	I	
54		Tenaga kependidikan/administrasi memberikan pelayanan dengan sopan	3,90	3,76	I	
55		Tenaga kependidikan/administrasi memiliki wawasan luas terkait dengan tugas dan fungsinya	3,91	3,77	II	
56		Pelayanan oleh pengelola (FFUP) dalam proses akademik sudah baik	3,90	3,73	II	
57		Pelayanan oleh pengelola (FFUP) dalam proses administrasi umum dan keuangan sudah baik	3,88	3,69	III	
58		Pelayanan kemahasiswaan oleh pengelola (FFUP) sudah baik	3,88	3,75	IV	
59		Dosen memiliki wawasan luas terkait dengan bidang keilmuannya	3,91	3,86	II	

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
60	Empathy	Petugas perpustakaan melayani dengan sopan dan santun	3,90	3,77	I
61		Pengelola (FFUP) menjamin keamanan di dalam kampus	3,91	3,82	II
62		Petugas keamanan memberikan pelayanan yang baik	3,91	3,83	II
63		Petugas kebersihan memberikan pelayanan yang baik dalam menjaga kebersihan kampus	3,91	3,87	II
64		Tenaga kependidikan memberikan empati terhadap kebutuhan alumni/lulusan	3,87	3,67	I
65		Tenaga kependidikan bersikap ramah	3,89	3,78	I
66		Pimpinan memberikan empati terhadap kebutuhan mahasiswa	3,87	3,70	III
67		Dosen memberikan empati terhadap kebutuhan mahasiswa	3,88	3,73	III
68		Tenaga kependidikan/administrasi memberikan empati terhadap kebutuhan mahasiswa	3,88	3,72	III
69		Petugas perpustakaan melayani dengan ramah	3,90	3,76	II
70		Petugas keamanan melayani dengan ramah	3,90	3,83	II
71		Petugas kebersihan melayani dengan ramah	3,90	3,84	II



Gambar 8. Diagram Kartesius Seluruh Butir Pertanyaan Kepuasan Pelanggan

8.4.5. Analisis Setiap Unsur Kualitas

Tangible

Pada **Kuadran I** terdapat **unsur nomor: 1, 3, 6, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 18**. Hal tersebut menunjukkan bahwa alumni menganggap bahwa unsur tangible 1, 3, 6, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 18 penting namun masih belum mendapat pelayanan yang sesuai dengan harapan, sehingga perlu

dilakukan perbaikan terhadap fasilitas (sarana dan prasarana) yang dibutuhkan oleh mahasiswa yang mendukung proses studi di FFUP.

Pada Kuadran II terdapat unsur nomor: 2, 5, 7, 8, 11, 14, 17, 19. Hal tersebut menunjukkan bahwa alumni menganggap bahwa unsur nomor: 2, 5, 7, 8, 11, 14, 17, 19 dianggap penting dan pelayanan sudah sesuai yang diharapkan, hal ini perlu dipertahankan agar pelayanan selalu optimal.

Pada Kuadran III terdapat Unsur nomor 4 yakni: "Pengelola (FFUP) menyediakan wadah komunikasi antar alumni", hal ini menunjukkan bahwa alumni menganggap wadah komunikasi itu tidak penting, namun kenyataannya sudah puas dengan wadah komunikasi yang ada, sehingga perlu adanya inovasi dalam wadah komunikasi antar alumni agar pengelola memiliki jaringan alumni.

Reliability

Pada **Kuadran I** terdapat **unsur nomor: 20, 21, 25, 31, 39, 40** hal tersebut menunjukkan bahwa alumni menganggap bahwa unsur nomor: 20, 21, 25, 31, 39, 40 penting namun masih belum mendapat pelayanan yang sesuai dengan harapan, sehingga perlu dilakukan perbaikan terhadap fasilitas (sarana dan prasarana) yang dibutuhkan oleh mahasiswa yang mendukung proses studi di FFUP.

Pada Kuadran II terdapat unsur nomor: 26, 27, 32, 33, 34, 36 hal tersebut menunjukkan bahwa alumni menganggap bahwa unsur nomor: 26, 27, 32, 33, 34, 36 penting dan pelayanan sudah sesuai yang diharapkan, hal ini perlu dipertahankan agar pelayanan selalu optimal.

Pada Kuadran III terdapat unsur nomor: 28, 29, 37 hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya sosialisasi. Seperti wadah komunikasi antar alumni, penyelesaian permasalahan atau keluhan alumni, sistem informasi SIAK, SISKEU, komunikasi yang menghubungkan mahasiswa dengan pimpinan/ dosen/ tenaga kependidikan.

Pada Kuadran IV terdapat unsur nomor: 24, 30, 38 hal tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan pada unsur ini perlu untuk diperbaiki. Dikarenakan unsur ini dianggap tidak penting dan tidak bermanfaat untuk alumni. Alumni menganggap wadah komunikasi itu tidak penting, namun kenyataannya sudah puas dengan wadah komunikasi yang ada, sehingga perlu adanya inovasi dalam wadah komunikasi antar alumni agar pengelola memiliki jaringan alumni.

Responsiveness

Pada **Kuadran I** terdapat **unsur nomor 1**, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi masih kurang, sehingga diperlukan perbaikan dalam sistem pelayanannya.

Pada Kuadran II terdapat unsur nomor 50, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan sudah cepat dalam menanggapi kebutuhan layanan perpustakaan. Perlu dipertahankan

pelayanan ini karena sangat memuaskan bagi para alumni dan meninggalkan kesan baik dalam proses saat menjadi mahasiswa.

Pada Kuadran III terdapat unsur nomor: 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49. Berdasarkan penilaian ini perlu meningkatkan sosialisasi terkait respon yang cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan alumni, kebutuhan ruang pembelajaran (kelas/laboratorium), kebutuhan perlengkapan/ alat yang mendukung proses pendidikan, menanggapi permasalahan yang dihadapi mahasiswa dalam bidang akademik dan kemahasiswaan, menanggapi keluhan mengenai sistem informasi, fasilitas, kebutuhan buku/jurnal/referensi, dan kebutuhan ruang baca.

Pada Kuadran IV terdapat unsur nomor: 51 dan 52, hal ini menunjukkan bahwa menanggapi kebutuhan layanan perpustakaan dan menanggapi kebutuhan keluhan atas fasilitas umum (toilet, tempat ibadah, kantin dan parkir) tidak perlu ada dan atau perlu adanya inovasi baru.

Assurance

Pada **Kuadran I** terdapat **unsur nomor: 53, 54, 60** hal ini menunjukkan unsur pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi dan petugas perpustakaan kurang baik dan sopan. Sehingga diperlukan adanya perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi dan petugas perpustakaan. Perlu adanya sosialisasi dan perbaikan komunikasi antar petugas kependidikan/administrasi dan petugas perpustakaan sehingga menciptakan suasana yang baik.

Pada Kuadran II terdapat unsur nomor: 55, 56, 59, 61, 62, 63 hal ini menunjukkan terkait Tenaga kependidikan/administrasi memiliki wawasan luas terkait dengan tugas dan fungsinya, proses akademik sudah baik, serta dosen memiliki wawasan luas terkait dengan bidang keilmuannya. Petugas keamanan dan menjamin keamanan serta memberikan pelayanan yang baik. Petugas Kebersihan juga memberikan pelayanan yang baik sehingga menciptakan keamanan dan kenyamanan lingkungan dan keadaan kampus sudah sangat baik. Hal ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

Pada Kuadran III terdapat unsur nomor 57 ini menunjukkan unsur pelayanan oleh pengelola Fakultas Farmasi Universitas Pancasila dalam proses administrasi umum dan keuangan sudah baik. Namun hal ini perlu meningkatkan sosialisasi sehingga para mahasiswa dapat memahami dengan baik dengan adanya sistem tersebut.

Pada Kuadran IV terdapat unsur nomor 58 hal ini menunjukkan bahwa menanggapi pelayanan kemahasiswaan oleh pengelola Fakultas Farmasi Universitas Pancasila sudah baik dan perlu adanya inovasi baru, sehingga pertanyaan ini tidak perlu ada.

Empathy

Pada Kuadran I terdapat unsur nomor: 64 dan 65. Hal ini menunjukkan unsur tenaga kependidikan memberikan empati terhadap kebutuhan alumni dan tenaga kependidikan bersikap ramah sudah baik, namun perlu adanya peningkatan kesadaran dari tenaga kependidikan dalam memberikan empati dan bersikap ramah terhadap para alumni.

Pada Kuadran II terdapat unsur nomor: 69, 70, 71 hal ini menunjukkan unsur petugas perpustakaan, keamanan dan kebersihan melayani dengan ramah. Sehingga perlu dipertahankan pelayanan tersebut terhadap para alumni.

Pada Kuadran III terdapat unsur nomor: 66, 67, 68 hal ini menunjukkan perlu dilakukan sosialisasi dan evaluasi sehingga kebutuhan para alumni terhadap unsur ini meningkat.

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 Alumni yang tinggi, kuadran II adalah kuadran dimana unsur kualitas sudah memenuhi kepuasan Alumni dan perlu dipertahankan, kuadran III adalah kuadran dimana unsur kualitas masih memerlukan perbaikan tapi dengan nilai harapan Alumni yang lebih rendah dan kuadran IV adalah kuadran dimana unsur kualitas sudah baik tapi dengan nilai harapan Alumni yang rendah. Hasil pengelompokan dan tindakan perbaikan yang diperlukan dapat diperiksa pada Tabel 19. berikut ini.

Tabel 19. Pengelompokan Unsur Kualitas Kedalam Kuadran

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
I	1	Pengelola (FFUP) memiliki tenaga kependidikan/administrasi yang kompeten	3,94	3,73	-0,21	Unsur ini masih belum memuaskan Alumni sehingga harus segera diadakan perbaikan (31%)
	3	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang pelayanan akademik yang memadai	3,92	3,72	-0,20	
	6	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan/alat yang mendukung proses Pendidikan	3,91	3,72	-0,19	
	9	Pengelola (FFUP) memiliki sistem informasi (SIK, SISKEU, dll) yang mendukung proses studi	3,91	3,72	-0,19	
	10	Pengelola (FFUP) memiliki wadah komunikasi yang menghubungkan mahasiswa dengan pimpinan/Dosen/Tenaga Kependidikan	3,9	3,64	-0,26	
	12	Pengelola (FFUP) menyediakan buku/jurnal/referensi lainnya yang up to date	3,9	3,63	-0,27	
	13	Perpustakaan FFUP menyediakan ruang baca yang memadai	3,91	3,71	-0,20	
	15	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas toilet yang memadai	3,9	3,75	-0,15	
	16	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kantin yang memadai	3,91	3,62	-0,29	
	18	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas internet (hotspot) yang memadai	3,9	3,45	-0,45	

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
	20	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah tepat/sesuai	3,91	3,72	-0,19	
	21	Ruang pelayanan akademik yang tersedia sudah sesuai	3,89	3,7	-0,19	
	25	Perlengkapan/alat sudah sesuai dalam mendukung proses Pendidikan	3,9	3,73	-0,17	
	31	Buku/jurnal/referensi lainnya yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan pendidikan dan penelitian	3,9	3,67	-0,23	
	35	Fasilitas kantin berfungsi dengan baik	3,9	3,64	-0,26	
	39	Pengelola (FFUP) sudah tepat dalam menyelesaikan permasalahan/keluhan mahasiswa	3,88	3,59	-0,29	
	40	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah cepat	3,89	3,58	-0,31	
	53	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah baik	3,91	3,71	-0,20	
	54	Tenaga kependidikan/administrasi memberikan pelayanan dengan sopan	3,9	3,76	-0,14	
	60	Petugas perpustakaan melayani dengan sopan dan santun	3,9	3,77	-0,13	
	64	Tenaga kependidikan memberikan empati terhadap kebutuhan alumni/lulusan	3,87	3,67	-0,20	
	65	Tenaga kependidikan bersikap ramah	3,89	3,78	-0,11	
	II	2	Tenaga kependidikan/administrasi berpenampilan rapi	3,92	3,89	
5		Pengelola (FFUP) menyediakan ruang pembelajaran (kelas/laboratorium) yang mendukung proses Pendidikan	3,93	3,79	-0,14	
7		Pengelola (FFUP) memiliki dosen yang kompeten	3,94	3,94	0,00	
8		Pengelola (FFUP) memiliki kurikulum yang mendukung kompetensi lulusan	3,92	3,9	-0,02	
11		Pengelola (FFUP) menyediakan perpustakaan yang mendukung proses pendidikan dan penelitian	3,91	3,79	-0,12	
14		Pengelola (FFUP) memiliki petugas layanan perpustakaan	3,91	3,83	-0,08	
17		Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas tempat ibadah yang memadai	3,9	3,8	-0,10	
19		Pengelola (FFUP) menyediakan sarana parkir yang memadai	3,9	3,8	-0,10	
26		Dosen memiliki kompetensi sudah sesuai dengan keilmuannya	3,93	3,89	-0,04	
27		Kurikulum yang berlaku dalam proses pembelajaran sudah sesuai dengan kebutuhan kompetensi lulusan	3,91	3,84	-0,07	
32		Ruang baca di perpustakaan FFUP sudah sesuai dengan fungsinya	3,9	3,79	-0,11	
33		Pelayanan perpustakaan sudah tepat	3,9	3,8	-0,10	
34		Fasilitas toilet berfungsi dengan baik	3,89	3,8	-0,09	
36		Fasilitas tempat ibadah berfungsi dengan baik	3,89	3,79	-0,10	
50		Pelayanan perpustakaan cepat dalam menanggapi kebutuhan layanan perpustakaan	3,89	3,73	-0,16	
55		Tenaga kependidikan/administrasi memiliki wawasan luas terkait dengan tugas dan fungsinya	3,91	3,77	-0,14	
56		Pelayanan oleh pengelola (FFUP) dalam proses akademik sudah baik	3,9	3,73	-0,17	
59		Dosen memiliki wawasan luas terkait dengan bidang keilmuannya	3,91	3,86	-0,05	
61		Pengelola (FFUP) menjamin keamanan di dalam kampus	3,91	3,82	-0,09	
62		Petugas keamanan memberikan pelayanan	3,91	3,83	-0,08	

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
		yang baik				
	63	Petugas kebersihan memberikan pelayanan yang baik dalam menjaga kebersihan kampus	3,91	3,87	-0,04	
	69	Petugas perpustakaan melayani dengan ramah	3,9	3,76	-0,14	
	70	Petugas keamanan melayani dengan ramah	3,9	3,83	-0,07	
	71	Petugas kebersihan melayani dengan ramah	3,9	3,84	-0,06	
III	4	Pengelola (FFUP) menyediakan wadah komunikasi antar alumni	3,82	3,48	-0,34	Unsur ini (27%) tidak dianggap begitu penting oleh alumni untuk perlu mempertimbangkan kepentingan tentang layanan, jika penting maka perlu diadakan sosialisasi jika memang tidak terlalu penting maka perlu dilakukan inovasi tentang pelayanan
	22	Wadah komunikasi antar alumni yang disediakan sudah sesuai	3,81	3,44	-0,37	
	23	Pengelola (FFUP) sudah tepat dalam menyelesaikan permasalahan/keluhan alumni	3,87	3,49	-0,38	
	28	Sistem informasi (SIK, SISKEU, dll) yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan proses studi	3,88	3,71	-0,17	
	29	Wadah komunikasi yang menghubungkan mahasiswa dengan pimpinan/Dosen/Tenaga Kependidikan sudah sesuai dengan fungsinya	3,88	3,65	-0,23	
	37	Fasilitas internet (hotspot) berfungsi dengan baik	3,86	3,5	-0,36	
	41	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan alumni	3,85	3,52	-0,33	
	42	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan ruang pembelajaran (kelas/laboratorium)	3,89	3,71	-0,18	
	43	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan perlengkapan/alat yang mendukung proses Pendidikan	3,88	3,72	-0,16	
	44	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi keluhan mahasiswa dalam bidang akademik dan kemahasiswaan	3,88	3,63	-0,25	
	45	Dosen memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan yang dihadapimahasiswa	3,87	3,73	-0,14	
	46	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi keluhan mengenai system informasi yang digunakan mahasiswa	3,86	3,59	-0,27	
	47	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan fasilitas perpustakaan	3,86	3,66	-0,20	
	48	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan buku/jurnal/referensi lainnya	3,87	3,62	-0,25	
	49	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan ruang baca di dalam perpustakaan	3,88	3,68	-0,20	
	57	Pelayanan oleh pengelola (FFUP) dalam proses administrasi umum dan keuangan sudah baik	3,88	3,69	-0,19	
	66	Pimpinan memberikan empati terhadap kebutuhan mahasiswa	3,87	3,7	-0,17	
	67	Dosen memberikan empati terhadap kebutuhan mahasiswa	3,88	3,73	-0,15	
68	Tenaga kependidikan/administrasi memberikan empati terhadap kebutuhan mahasiswa	3,88	3,72	-0,16		
IV	24	Ruang pembelajaran (kelas/laboratorium) sudah sesuai dalam mendukung proses pendidikan	3,88	3,78	-0,10	Unsur ini (8,45%) dianggap tidak begitu penting oleh alumni jika memang layanan tersebut harus ada maka diperlukan inovasi.
	30	Fasilitas perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan proses pendidikan dan penelitian	3,89	3,77	-0,12	
	38	Sarana parkir berfungsi dengan baik	3,88	3,77	-0,11	
	51	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan fasilitas umum (toilet, tempat ibadah, kantin, parkir, dll)	3,88	3,75	-0,13	
	52	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi keluhan atas fasilitas umum (toilet, tempat ibadah, kantin, parkir, dll)	3,88	3,74	-0,14	
	58	Pelayanan kemahasiswaan oleh pengelola (FFUP) sudah baik	3,88	3,75	-0,13	

Secara keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan (nilai persepsi) Alumni FFUP pada saat ini berada pada indeks 3,73. Nilai ini sudah mendekati penilaian maksimum yaitu 4. Dapat diartikan saat ini persepsi terhadap kualitas pelayanan Kepuasan Alumni Fakultas Farmasi Universitas Pancasila mendekati nilai sempurna yaitu sangat puas (4). Begitupun juga nilai rata-rata harapan pada saat ini adalah 3,89 dan nilai ini menunjukkan harapan atas kualitas pelayanan Kepuasan Alumni Fakultas Farmasi Universitas Pancasila cukup tinggi yaitu mendekati penilaian sangat penting (4). Sedangkan berdasarkan angka-angka ini maka nilai rata-rata gap pada saat ini adalah -0,16. Gap antara harapan dan kenyataan atas kualitas pelayanan kepuasan Alumni Fakultas Farmasi Universitas Pancasila tidak terlalu jauh namun demikian perlu dilakukan peningkatan pelayanan alumni dengan cara terus mengevaluasi pelayanan kepuasan alumni yang ada, mengubah cara proses pelayanan kepuasan alumni dengan lebih efektif, dan meningkatkan komunikasi dengan Alumni maupun calon Alumni sehingga Hubungan dan interaksi yang terjalin dapat memberikan keuntungan antara kedua belah pihak secara signifikan. Hasil penilaian menunjukkan bahwa unsur paling tinggi sebesar 34% berada pada kuadra II yang artinya Alumni menganggap unsur-unsur yang dinilai sudah sesuai antara harapan dan kenyataan sehingga pelayanan perlu dipertahankan.

8.4.6. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Alumni yang diambil dari unsur Alumni dengan sampel sebanyak 478 responden alumni dan semua uraian analisis yang sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengelola (FFUP) sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan yang berkaitan dengan akademik (dosen, kurikulum, perpustakaan) namun perlu meningkatkan pelayanan non akademik seperti sarana dan prasarana.
2. Pengelola (FFUP) telah menyediakan pelayanan akademik sesuai dengan kebutuhan alumni (ketika menjadi mahasiswa) namun perlu untuk memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan sarana prasarana dan penanganan keluhan.
3. Pengelola (FFUP) sudah memberikan pelayanan yang cepat terkait perpustakaan namun petugas dibagian akademik dan kemahasiswaan perlu mendapatkan pelatihan service excellent untuk meningkatkan pelayanan.

8.5. ANALISIS HASIL KUESIONER KEPUASAN MITRA KERJASAMA

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

8.5.1. Lol Dari Dimensi Kualitas

Lol yang menunjukkan urutan tingkat kepentingan dari dimensi kualitas dapat dilihat pada sebagai berikut:

Tabel 20. Urutan "Tingkat Kepentingan" Dari Dimensi Kualitas Tahun 2021/2022

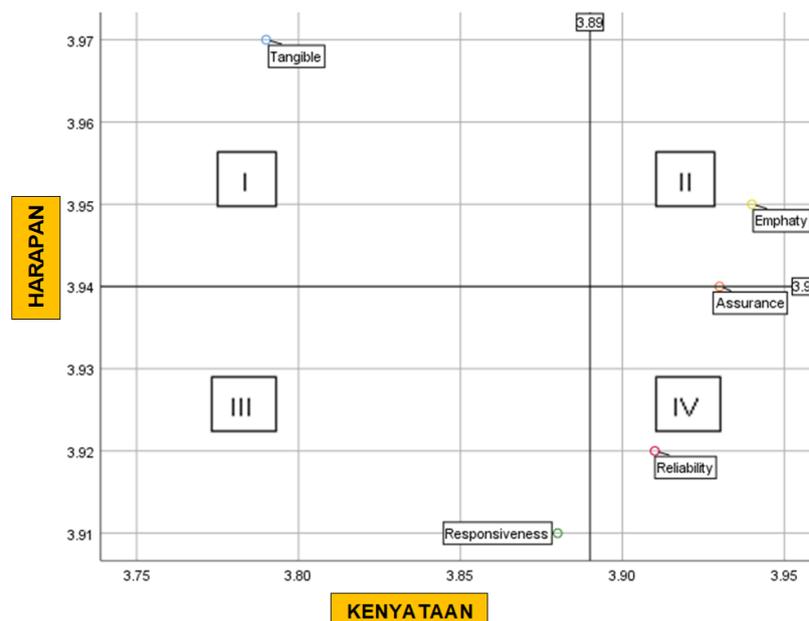
No urut	Kelompok	Dimensi	96 Mitra Kerjasama Rata-rata
1	5	<i>Empathy</i>	3,94
2	4	<i>Assurance</i>	3,93
3	3	<i>Responsiveness</i>	3,88
4	2	<i>Reliability</i>	3,82
5	1	<i>Tangible</i>	3,79

Mitra Kerjasama 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 *Reliability*. Dimensi yang urutannya paling akhir adalah dimensi *Tangible*.

8.5.2. Analisis Gap

Peta Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan

Peta gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan ini di analisis dengan menggunakan diagram Kartesius, yang terbagi kedalam 4 kuadran seperti ditunjukkan pada Gambar 9. berikut.



Gambar 9. Peta Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan

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

a. Kuadran I.

Kuadran ini memetakan gap dimana nilai dari Ekspektasi/Harapan adalah tinggi (diatas rata-rata) sedangkan nilai dari Persepsi/Kenyataan adalah rendah (dibawah rata-rata). Unsur kualitas yang nilai 'gap' nya berada pada kuadran ini **merupakan prioritas utama** untuk segera dilakukan perbaikan karena Mitra Kerjasama (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** Mitra Kerjasama 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 Kerjasama dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata juga **kurang memuaskan**, sehingga peningkatan unsur ini perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan Mitra Kerjasama 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 Kerjasama. Jadi pelayanan pada unsur ini dianggap berlebihan sehingga perlu dikurangi guna menghemat biaya.

8.5.4. Perhitungan dan Pemetaan Gap

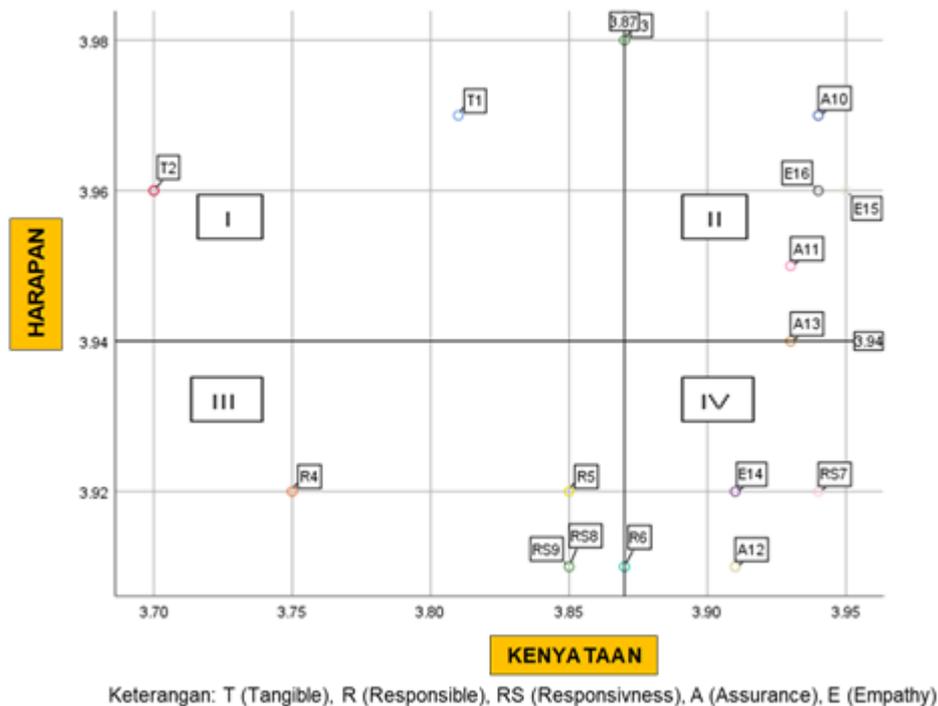
Berdasarkan data yang ada, perhitungan Gap dan posisi masing-masing butir pernyataan ditunjukkan pada Tabel 21. sedangkan pemetaannya dapat dilihat pada Gambar 10.

**Tabel 21. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan
Mitra Kerjasama FFUP**

Dimensi	No	E	P	Gap	Rerata per Dimensi			Rerata Keseluruhan		
		Rerata	Rerata		E	P	G	E	P	G
<i>Tangible</i>	1	3,97	3,81	-0,16	3,97	3,79	-0,18	3,94	3,87	-0,06
	2	3,96	3,70	-0,26						
	3	3,98	3,87	-0,11						
<i>Reliability</i>	4	3,92	3,75	-0,17	3,92	3,92	-0,01			
	5	3,92	3,85	-0,07						
	6	3,91	3,87	-0,04						
<i>Responsiveness</i>	7	3,94	3,92	-0,02	3,91	3,88	-0,03			
	8	3,91	3,85	-0,06						
	9	3,91	3,85	-0,06						
<i>Assurance</i>	10	3,97	3,94	-0,03	3,94	3,93	-0,01			
	11	3,95	3,93	-0,02						
	12	3,91	3,90	-0,01						
	13	3,94	3,94	-0,01						
<i>Empathy</i>	14	3,91	3,92	-0,01	3,95	3,94	-0,01			
	15	3,96	3,95	-0,01						
	16	3,96	3,94	-0,02						

Tabel 22. Posisi Kuadran Masing-masing Butir Pernyataan Mitra Kerjasama FFUP

No	Dimensi	Butir Pernyataan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
1	<i>Tangible</i>	FFUP memiliki prosedur kerjasama yang jelas	3,97	3,81	I
2		MoU/perjanjian/kesepakatan kerjasama antara FFUP dengan Mitra Kerjasama jelas	3,96	3,7	I
3		Kerjasama yang disepakati menghasilkan luaran/outcome yang bermanfaat bagi Mitra Kerjasama	3,98	3,87	I
4	<i>Reliability</i>	Ketepatan waktu proses sampai dengan adanya kesepakatan kerjasama/MoU sudah sesuai dengan prosedur kerjasama	3,92	3,75	III
5		Ketepatan pelaksanaan kerjasama sesuai dengan kesepakatan	3,92	3,85	III
6		Ketepatan luaran/outcome sesuai kebutuhan	3,91	3,87	III
7	<i>Responsiveness</i>	FFUP merespon Mitra Kerjasama dalam kerjasama secara cepat	3,92	3,94	IV
8		FFUP merespon kebutuhan Mitra Kerjasama secara cepat	3,91	3,85	III
9		FFUP merespon keluhan Mitra Kerjasama secara cepat	3,91	3,85	III
10	<i>Assurance</i>	FFUP memberikan pelayanan kerjasama dengan baik	3,97	3,94	II
11		Komunikasi antara FFUP dengan Mitra Kerjasama kerjasama terjalin dengan baik	3,95	3,93	II
12		FFUP memberikan solusi permasalahan Mitra Kerjasama dengan baik	3,91	3,91	IV
13		Kompetensi SDM yang terlibat pelaksanaan kerjasama sangat baik	3,94	3,91	II
14	<i>Empathy</i>	FFUP memahami keluhan Mitra Kerjasama dalam kerjasama dengan baik	3,92	3,94	IV
15		SDM yang terlibat dalam pengajuan kerjasama antara FFUP dengan Mitra Kerjasama memiliki sikap yang baik	3,96	3,96	II
16		SDM yang terlibat dalam pelaksanaan kerjasama antara FFUP dengan Mitra Kerjasama memiliki sikap yang baik	3,96	3,94	II



Gambar 10. Diagram Kartesius Seluruh Butir Pertanyaan Kepuasan Pelanggan (Mitra Kerjasama)

8.5.5. Analisis Setiap Unsur Kualitas

Tangible

Unsur nomor 1 yakni: "FFUP memiliki prosedur kerjasama yang jelas" berada pada **Kuadran I**. Hal ini berarti unsur ini dianggap penting bagi Mitra Kerjasama tapi kinerja yang diberikan oleh FFUP kurang mendukung sehingga kurang memuaskan Mitra Kerjasama. Unsur yang berada pada Kuadran I merupakan prioritas utama yang perlu segera dilakukan perbaikan karena Mitra Kerjasama (pelanggan) merasa tidak puas. Dalam hal ini diharapkan untuk selanjutnya prosedur Kerjasama lebih diperjelas agar mudah diimplementasikan dan dapat dilaksanakan secara maksimal. Hal ini bertujuan agar Mitra Kerjasama (pelanggan) lebih mudah dalam menjalankan prosedur Kerjasama dari FFUP.

Unsur nomor 2 yakni: "MoU/perjanjian/kesepakatan kerjasama antara FFUP dengan Mitra Kerjasama jelas" berada pada **Kuadran I**. Hal ini berarti unsur ini dianggap penting bagi Mitra Kerjasama tapi kinerja yang diberikan oleh FFUP kurang mendukung sehingga kurang memuaskan Mitra Kerjasama. Unsur yang berada pada kuadran I merupakan prioritas utama yang perlu segera dilakukan perbaikan karena Mitra Kerjasama (pelanggan) merasa tidak puas. Diharapkan untuk selanjutnya poin-poin MoU/perjanjian/kesepakatan dapat lebih diperjelas agar tujuan Kerjasama dapat dilaksanakan dengan baik.

Unsur nomor 3 yakni: "Kerjasama yang disepakati menghasilkan luaran/outcome yang bermanfaat bagi Mitra Kerjasama" berada pada **Kuadran I**. Hal ini berarti unsur ini dianggap penting bagi Mitra Kerjasama tapi kinerja yang diberikan oleh FFUP kurang mendukung sehingga kurang memuaskan Mitra Kerjasama. Unsur yang berada pada kuadran I merupakan

prioritas utama yang perlu segera dilakukan perbaikan karena Mitra Kerjasama (pelanggan) merasa tidak puas. Diharapkan untuk selanjutnya antara FFUP dan Mitra Kerjasama lebih memperdalam poin-poin luaran Kerjasama agar manfaat yang diperoleh dapat terus meningkat.

Reliability

Unsur nomor 4 yakni: "Ketepatan waktu proses sampai dengan adanya kesepakatan kerjasama/MoU sudah sesuai dengan prosedur Kerjasama" berada pada Kuadran III. Hal ini berarti bahwa unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi Mitra Kerjasama dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan Mitra Kerjasama. Diharapkan ketepatan waktu lebih ditingkatkan lagi agar sesuai dengan prosedur Kerjasama yang telah disepakati.

Unsur nomor 5 yakni: "Ketepatan pelaksanaan kerjasama sesuai dengan dengan kesepakatan" berada pada Kuadran III. Hal ini berarti bahwa unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi Mitra Kerjasama dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan Mitra Kerjasama. Diharapkan pelaksanaan Kerjasama dilakukan sesuai dengan waktu-waktu yang telah disepakati, agar ketepatan pelaksanaan Kerjasama dapat tercapai.

Unsur nomor 6 yakni: "Ketepatan luaran/outcome sesuai kebutuhan" berada pada Kuadran III. Hal ini berarti bahwa unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi Mitra Kerjasama dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan Mitra Kerjasama. Perlu evaluasi terkait luaran/*outcome* agar hasil yang diharapkan sesuai dengan kebutuhan.

Responsiveness

Unsur nomor 7 yakni: "FFUP merespon Mitra Kerjasama dalam kerjasama secara cepat" berada pada Kuadran IV. Unsur kualitas yang berada pada kuadran ini menggambarkan bahwa unsur ini relative dianggap kurang penting namun mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan Mitra Kerjasama. Jadi pelayanan pada unsur ini dianggap berlebihan sehingga perlu disesuaikan kembali.

Unsur nomor 8 yakni: "FFUP merespon kebutuhan Mitra Kerjasama secara cepat" berada pada Kuadran III. Hal ini berarti bahwa unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi Mitra Kerjasama dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan Mitra Kerjasama. Diharapkan FFUP dapat merespon dan memenuhi kebutuhan Mitra Kerjasama dengan lebih cepat dan sesuai.

Unsur nomor 9 yakni: "FFUP merespon keluhan Mitra Kerjasama secara cepat" berada pada Kuadran III. Hal ini berarti bahwa unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi Mitra Kerjasama dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan Mitra Kerjasama. Diharapkan FFUP dapat merespon dan menindaklanjuti keluhan Mitra Kerjasama secara cepat dan sesuai.

Assurance

Unsur nomor 10 yakni: “FFUP memberikan pelayanan kerjasama dengan baik” berada pada Kuadran II. Berarti unsur ini sudah baik dan sudah cukup memuaskan Mitra Kerjasama sehingga perlu dipertahankan.

Unsur nomor 11 yakni: “Komunikasi antara FFUP dengan Mitra Kerjasama terjalin dengan baik” berada pada Kuadran II. Berarti unsur ini sudah baik dan sudah cukup memuaskan Mitra Kerjasama sehingga perlu dipertahankan.

Unsur nomor 12 yakni: “FFUP memberikan solusi permasalahan Mitra Kerjasama dengan baik” berada pada Kuadran IV. Unsur kualitas yang berada pada kuadran ini menggambarkan bahwa unsur ini relatif dianggap kurang penting namun mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan Mitra Kerjasama.

Unsur nomor 13 yakni: “Kompetensi SDM yang terlibat pelaksanaan Kerjasama sangat baik.” berada pada Kuadran II. Berarti unsur ini sudah baik dan sudah cukup memuaskan Mitra Kerjasama sehingga perlu dipertahankan.

Empathy

Unsur nomor 14 yakni: “FFUP memahami keluhan Mitra Kerjasama dalam kerjasama dengan baik” berada pada Kuadran IV. Unsur kualitas yang berada pada kuadran ini menggambarkan bahwa unsur ini relatif dianggap kurang penting namun mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan Mitra Kerjasama.

Unsur nomor 15 yakni: “SDM yang terlibat dalam pengajuan kerjasama antara FFUP dengan Mitra Kerjasama memiliki sikap yang baik” berada pada Kuadran II. Berarti unsur ini sudah baik dan sudah cukup memuaskan Mitra Kerjasama sehingga perlu dipertahankan.

Unsur nomor 16 yakni: “SDM yang terlibat dalam pelaksanaan kerjasama antara FFUP dengan Mitra Kerjasama memiliki sikap yang baik” berada pada Kuadran II. Berarti unsur ini sudah baik dan sudah cukup memuaskan Mitra Kerjasama sehingga perlu dipertahankan.

8.5.6. Pengelompokan Unsur Kualitas Pada Kuadran

Berdasarkan hasil analisis setiap unsur kualitas diatas maka dikelompokkan kedalam masing-masing kuadran 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 Kerjasama yang tinggi, Kuadran II adalah kuadran dimana unsur kualitas sudah memenuhi kepuasan Mitra Kerjasama, Kuadran III adalah kuadran dimana unsur kualitas masih memerlukan perbaikan tapi dengan nilai harapan Mitra Kerjasama yang lebih rendah dan Kuadran IV adalah kuadran dimana unsur kualitas sudah baik tapi dengan nilai harapan Mitra Kerjasama yang rendah. Hasil pengelompokan dan tindakan perbaikan yang diperlukan dapat diperiksa pada Tabel 22.

Tabel 23. Pengelompokan Unsur Kualitas Kedalam Kuadran

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
I	1	FFUP memiliki prosedur kerjasama yang jelas	3,97	3,81	-0,16	Unsur ini masih mengecewakan Mitra Kerjasama (18,75%) sehingga harus segera diadakan evaluasi dan perbaikan
	2	MoU/perjanjian/kesepakatan kerjasama antara FFUP dengan Mitra Kerjasama jelas	3,96	3,7	-0,26	
	3	Kerjasama yang disepakati menghasilkan luaran/outcome yang bermanfaat bagi Mitra Kerjasama	3,92	3,75	-0,17	
II	10	FFUP memberikan pelayanan kerjasama dengan baik	3,97	3,94	-0,03	Unsur ini sudah cukup memuaskan Mitra Kerjasama (31%) dan perlu dipertahankan
	11	Komunikasi antara FFUP dengan Mitra Kerjasama kerjasama terjalin dengan baik	3,95	3,93	-0,02	
	13	Kompetensi SDM yang terlibat pelaksanaan kerjasama sangat baik	3,94	3,91	-0,03	
	15	SDM yang terlibat dalam pengajuan kerjasama antara FFUP dengan Mitra Kerjasama memiliki sikap yang baik	3,96	3,96	0	
	16	SDM yang terlibat dalam pelaksanaan kerjasama antara FFUP dengan Mitra Kerjasama memiliki sikap yang baik	3,96	3,94	-0,02	
III	4	Ketepatan waktu proses sampai dengan adanya kesepakatan kerjasama/MoU sudah sesuai dengan prosedur kerjasama	3,92	3,85	-0,07	Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh Mitra Kerjasama (31%) dan kinerja pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata juga rendah. Jadi peningkatan kinerja unsur ini perlu dipertimbangkan kembali. Jika FFUP menganggap unsur ini masih penting maka kinerjanya perlu ditingkatkan lagi setelah unsur-unsur yang berada pada kuadran I. Urutan prioritasnya adalah berdasarkan nilai gap yang lebih besar
	5	Ketepatan pelaksanaan kerjasama sesuai dengan dengan kesepakatan	3,92	3,85	-0,07	
	6	Ketepatan luaran/outcome sesuai kebutuhan	3,91	3,87	-0,04	
	8	FFUP merespon kebutuhan Mitra Kerjasama secara cepat	3,91	3,85	-0,06	
	9	FFUP merespon keluhan Mitra Kerjasama secara cepat	3,91	3,85	-0,06	
IV	7	FFUP merespon Mitra Kerjasama dalam kerjasama secara cepat	3,92	3,94	-0,02	Unsur ini sudah cukup memuaskan Mitra Kerjasama (18,75%) namun unsur ini dianggap kurang penting oleh Mitra Kerjasama, sehingga perlu dievaluasi apakah unsur ini masih dianggap penting oleh FFUP. Pelayanan pada unsur ini dapat dikurangi guna tercapainya efektivitas.
	12	FFUP memberikan solusi permasalahan Mitra Kerjasama dengan baik	3,91	3,91	0	
	14	FFUP memahami keluhan Mitra Kerjasama dalam kerjasama dengan baik	3,92	3,94	-0,02	

Secara keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan (nilai persepsi) Mitra Kerjasama FFUP pada saat ini berada pada indeks 3,88. 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 rata-rata harapan pada saat ini adalah 3,94 dan nilai ini menunjukkan harapan dari Mitra Kerjasama atas kualitas pelayanan kerjasama FFUP cukup tinggi yaitu mendekati penilaian sangat penting (4). Sedangkan berdasarkan angka-angka ini maka nilai rata-rata gap pada saat ini adalah = - 0,06. Gap antara harapan dan kenyataan atas kualitas pelayanan kerjasama Mitra Kerjasama FF UP tidak terlalu jauh. Dengan demikian perlu dilakukan peningkatan pelayanan dengan cara terus mengevaluasi kerjasama yang ada, mengubah cara proses Kerjasama dengan lebih efektif, dan meningkatkan komunikasi dengan Mitra Kerjasama maupun calon Mitra Kerjasama sehingga kerjasama yang terjalin dapat memberikan keuntungan antara kedua belah pihak secara signifikan.

Unsur kualitas yang paling penting yakni Kuadran I. Unsur kualitas yang nilai 'gap' nya berada pada kuadran ini **merupakan prioritas utama** untuk segera dilakukan perbaikan karena Mitra Kerjasama (pelanggan) merasa sangat tidak puas. Dari hasil penilaian di atas, sebesar 18,75% dan persentasi ini cukup besar. Sehingga utamanya FFUP memprioritaskan evaluasi dan perbaikan pada unsur-unsur kualitas yang berada pada Kuadran I. Unsur terkait *reliability* dan *empathy* dirasa sudah cukup memuaskan oleh Mitra Kerjasama, namun tetap perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan agar peningkatan kualitas dapat tercapai. Unsur *responsiveness* dirasa kurang penting oleh Mitra Kerjasama dan hasil perhitungan analisis juga menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh FFUP juga kurang. Hal ini perlu dievaluasi apakah poin-poin dalam unsur tersebut masih dianggap penting atau bisa direduksi untuk tetap menjaga kualitas Kerjasama FFUP dengan Mitra Kerjasama.

8.5.7 KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur Mitra Kerjasama dengan sampel sebanyak 96 Mitra Kerjasama dan semua uraian analisis yang sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. FFUP telah memberikan respon Kerjasama yang baik kepada Mitra Kerjasama.
2. FFUP telah memberikan kepercayaan kepada Mitra Kerjasama sehingga Mitra Kerjasama ingin bekerjasama kembali.
3. FFUP sudah baik dalam merespon permasalahan dalam kerjasama dengan Mitra Kerjasama namun perlu meningkatkan kejelasan prosedur dan proses kerjasama.
4. FFUP perlu mengevaluasi dan memperdalam luaran kerjasama agar manfaat yang dihasilkan dapat maksimal.
5. Memperbaiki instrumen penilaian sehingga penilaian dapat lebih akurat.

8.6. ANALISIS HASIL KUESIONER PENGGUNA LULUSAN

Hasil analisis terhadap pengguna lulusan menggunakan metode analisis deskriptif, menunjukkan bahwa pada **Informasi Kualifikasi Alumni** mendapatkan nilai paling tinggi pada kriteria Penguasaan Kefarmasian (profesi) sebesar 67.62% dilanjutkan kriteria Kemampuan Bahasa Inggris sebesar 62.86% dan kriteria Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu (profesionalisme) sebesar 61.90%, ketiga kriteria tersebut mendapatkan respon baik (poin 3) dari jumlah sebesar 105 pengguna lulusan.

Pada Evaluasi Kemampuan Khusus penilaian responden tertinggi yaitu kriteria Pemahaman Terhadap Standar Praktek Kefarmasian sebesar 62.86%, dilanjutkan Pemahaman terhadap Standar Profesi dan Kemampuan Komunikasi dengan persentase yang sama yaitu 59.05%. Kriteria tersebut mendapat respon sangat baik (poin 4) dari 105 pengguna lulusan.

Namun persentase terendah pada kriteria **informasi kualifikasi alumni** yaitu kemampuan bahasa (inggris) sebesar 19,05% mendapatkan respon cukup (poin 2) sedangkan pada **Evaluasi Kemampuan Khusus poin 4 yaitu 8,57% pada** Kemampuan Analisis Masalah Kefarmasian, hal tersebut dapat **menjadi perbaikan** untuk FFUP dan Program Studi dalam meningkatkan kemampuan mahasiswa sehingga setelah lulus memiliki kemampuan bahasa (inggris) **serta memiliki kemampuan** Analisi dalam masalah kefarmasian. Adapun hasil analisis menunjukkan pada kemampuan Bahasa Inggris menjadi catatan karena di satu hal responden menilai baik 62,86% dan cukup sebesar 19,05%. Hal ini menjadi evaluasi dan harus dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris.

8.6.1 Hasil Analisis Kuesioner Pengguna Lulusan

Jumlah sampel 105 responden pengguna lulusan yang terbagi pada table 24 berikut ini:

Tabel 24. Jumlah Responden Pengguna Lulusan

Program Studi	Responden
Diploma (D3)	14
Sarjana (S1)	11
Apoteker (Apt)	69
Magister (S2)	13
Doktor (S3)	1

Catatan: Jumlah Responden Pengguna Lulusan S1 dalam pengolahan data, penjumlahan responden dari D3, S1, dan Apoteker (91 Responden)

8.6.2. Hasil Analisis Pengguna Lulusan Seluruh Prodi Informasi Kualifikasi Alumni

1. Integritas (Empati, Etika/Etika Profesi dan Moral)

Skor	N	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	2	1,90
3 (Baik)	52	49,52
4 (Sangat Baik)	51	48,57
(blank)	0	0,00
Total	105	100,00

2. Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu (Profesionalisme)

Skor	N	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	2	1,90
3 (Baik)	65	61,90
4 (Sangat Baik)	38	36,19
(blank)	0	0,00
Total	105	100,00

3. Penguasaan Praktek Kefarmasian (Profesi dan Profesional)

Skor	Jumlah	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	6	5,71
3 (Baik)	55	52,38
4 (Sangat Baik)	44	41,90
(blank)	0	0,00
Total	105	100,00

4. Kemampuan Bahasa (Inggris)

Skor	Jumlah	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	20	19,05
3 (Baik)	66	62,86
4 (Sangat Baik)	19	18,10
(blank)	0	0,00
Total	105	100,00

5. Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Profesi)

Skor	Jumlah	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	5	4,76
3 (Baik)	71	67,62
4 (Sangat Baik)	29	27,62
(blank)	0	0,00
Total	105	100,00

6. Kemampuan Berkomunikasi

Skor	Jumlah	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	5	2,88
3 (Baik)	63	54,47
4 (Sangat Baik)	37	42,65
(blank)	0	0,00
Total	105	100,00

7. Kerjasama dalam Tim

Skor	Jumlah	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	4	3,81
3 (Baik)	52	49,52
4 (Sangat Baik)	49	46,67
(blank)	0	0,00
Total	105	100,00

8. Kepemimpinan / Manajemen

Skor	Jumlah	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	6	5,71
3 (Baik)	61	58,10
4 (Sangat Baik)	38	36,19
(blank)	0	0,00
Total	105	100,00

9. Pengembangan Diri

Skor	Jumlah	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	6	5,71
3 (Baik)	53	50,48
4 (Sangat Baik)	46	43,81
(blank)	0	0,00
Total	105	100,00

8.6.3. Evaluasi Kemampuan Khusus

1. Pemahaman terhadap Standar Praktek Kefarmasian

Skor	Jumlah	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	3	2,86
3 (Baik)	36	34,29
4 (Sangat Baik)	66	62,86
(blank)	0	0,00
Total	105	100,00

2. Pemahaman terhadap Standar Profesi

Skor	Jumlah	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	5	4,76
3 (Baik)	38	36,19
4 (Sangat Baik)	62	59,05
(blank)	0	0,00
Total	105	100,00

3. Pemahaman terhadap Kode Etik Farmasi

Skor	Jumlah	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	5	4,76
3 (Baik)	41	39,05
4 (Sangat Baik)	59	56,19
(blank)		0,00
Total	105	100,00

4. Kemampuan Analisis Masalah Kefarmasian

Skor	Jumlah	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	9	4,92
3 (Baik)	36	29,51
4 (Sangat Baik)	60	65,57
(blank)		0,00
Total	105	100,00

5. Kemampuan Komunikasi Efektif

Skor	Jumlah	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	6	5,71
3 (Baik)	37	35,24
4 (Sangat Baik)	62	59,05
(blank)		0,00
Total	105	100,00

8.6.4. Rangkuman (Tabel 25)

NO	KETERANGAN	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
			(Kurang)	(Kurang) %	(Cukup)	(Cukup) %	(Baik)	(Baik)%	(Sangat Baik)	Sangat Baik) %
C. INFORMASI KUALIFIKASI ALUMNI			N	%	N	%	N	%	N	%
1	1. Integritas (Empati, Etika/Etika Profesi dan Moral)	105	0	0%	2	1,90	52	49,52	51	48,57
2	2. Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu (Profesionalisme)	105	0	0%	2	1,90	65	61,90	38	36,19
3	3. Penguasaan Praktek Kefarmasian (Profesi dan Profesional)	105	0	0%	6	5,71	55	52,38	44	41,90
4	4. Kemampuan Bahasa (inggris)	105	0	0%	20	19,05	66	62,86	19	18,10
5	5. Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Profesi)	105	0	0%	5	4,76	71	67,62	29	27,62
6	6. Kemampuan Berkomunikasi	105	0	0%	5	4,76	63	60,00	37	35,24
7	7. Kerjasama dalam Tim	105	0	0%	45	42,86	2	1,90	49	46,67
8	8. Kepemimpinan / Manajemen	105	0	0%	6	5,71	61	58,10	38	36,19
9	9. Pengembangan Diri	105	0	0%	6	5,71	53	50,48	46	43,81
	Jumlah				97	92,40	488	464,76	351	334,29
	Rata-Rata				10,78	10,26	54,22	51,64	39	37,14
D. EVALUASI KEMAMPUAN KHUSUS										
10	1. Pemahaman terhadap Standar Praktek Kefarmasian	105	0	0%	3	2,86	36	34,29	66	62,86
11	2. Pemahaman terhadap Standar Profesi	105	0	0%	5	4,76	38	36,19	62	59,05
12	3. Pemahaman terhadap Kode Etik Farmasi	105	0	0%	5	4,76	41	39,05	59	56,19
13	4. Kemampuan Analisis Masalah Kefarmasian	105	0	0%	9	8,57	36	34,29	60	57,14
14	5. Kemampuan Komunikasi Efektif	105	0	0%	6	5,71	37	35,24	62	59,05
	Jumlah				28	26,67	188	179,05	309	294,29
	Rata-Rata				5,6	50,48	37,6	323,81	61,8	525,71

8.6.5. KESIMPULAN

Hasil evaluasi pengguna lulusan yang diambil random sebanyak 105 Responden menunjukkan hasil sebagai berikut:

Kriteria pada penguasaan iptek kefarmasian (profesi) mendapat nilai paling tinggi 67,62%. Kriteria pemahaman terhadap praktek kefarmasian yaitu 62.86% dan pada poin 3 (baik) untuk pemahaman terhadap standar profesi dan kemampuan komunikasi efektif mendapat nilai paling tinggi 59,05%. Namun persentase terendah kriteria pernyataan **Informasi Kualifikasi Alumni** pada kemampuan bahasa (inggris) sebesar 19,05% sedangkan pada **Evaluasi Kemampuan Khusus poin 4 yaitu 8.57 % pada** Kemampuan Analisis Masalah Kefarmasian, hal tersebut dapat menjadi perbaikan untuk FFUP dan program studi dalam meningkatkan kemampuan mahasiswa sehingga setelah lulus memiliki Kemampuan Bahasa (Inggris) mampu bekerja sama dalam Tim **serta memiliki kemampuan** Analisis dalam Masalah Kefarmasian.

9. LAPORAN *TRACER STUDY* FFUP TAHUN AKADEMIK 2021/2022

A. Pendahuluan

Fakultas Farmasi Universitas Pancasila (FFUP) merupakan salah satu fakultas farmasi swasta di Indonesia yang telah menghasilkan banyak lulusan sejak didirikan pada tahun 1963. Di dalam dunia Pendidikan jaringan lulusan atau alumni sangat bermanfaat untuk pengembangan kualitas dari sistem pendidikan. Salah satu upaya untuk memperoleh *feedback* dari alumni adalah dengan melakukan *tracer study*. *Tracer study* yang dilaksanakan berkesinambungan diharapkan akan memberi dampak positif kepada institusi Pendidikan terutama FFUP dalam meningkatkan dan mengembangkan kualitas Pendidikan.

Berdasarkan hal tersebut, dalam rangka kegiatan Akreditasi Pendidikan oleh LAM-PTKes, FFUP melaksanakan kegiatan Survei *Tracer Study* tahun 2022 untuk semua lulusan yang ada di program studi FFUP yaitu program studi Diploma (D3), program studi sarjana (S1), program studi profesi Apoteker (Apt), program studi Magister (S2), dan program studi Doktor (S3).

B. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan *Tracer Study* untuk mendapatkan data dari alumni prodi D3, S1, Apt, S2, dan S3 di FFUP yang bermanfaat untuk mengevaluasi proses Pendidikan yang telah dilakukan sehingga dapat dilakukan perbaikan atau pengembangan kualitas sistem Pendidikan yang telah dilaksanakan.

C. Metode Penelitian

Tracer study disebarakan kepada lulusan tahun 2019 s/d 2021 dengan menggunakan *Google Form* dengan link sebagai berikut:

<https://bit.ly/tracerstudyffup2022-D3Farmasi>

<https://bit.ly/tracerstudyffup2022-S1Farmasi>

<https://bit.ly/tracerstudyffup2022-apoteker>

<https://bit.ly/tracerstudyffup2022-S2Farmasi>

<https://bit.ly/tracerstudyffup2022-S3Farmasi>

Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* yaitu *accidental* atau *convenience sampling* dimana sampel didapatkan dengan cara sedapatnya. Kuesioner *tracer study* yang disebarakan pada tahun 2021/2022 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 eror 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 478 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 478 responden yang didapatkan terdiri atas lulusan program studi D3=43; S1=226; Apt=166; S2=39; dan S3=4. Adapun analisis yang akan dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari variabel:

1. Total Responden *Tracer Study* dan status pekerjaan saat ini
2. Responden dengan lulus tepat waktu
3. Responden berdasarkan tahun lulus
4. Alasan utama yang menyebabkan ketidaktepatan masa studi
5. Sumber biaya kuliah
6. Sumber biaya penelitian
7. Kegiatan utama yang dilakukan selama masa tunggu
8. Kesulitan yang dihadapi dalam mendapatkan pekerjaan pertama (pilihan lebih dari satu jawaban)
9. Waktu yang dihabiskan sebelum lulus kuliah untuk memperoleh pekerjaan pertama
10. Waktu yang dihabiskan sesudah lulus kuliah untuk memperoleh pekerjaan pertama
11. Cara mendapatkan informasi pekerjaan pertama setelah lulus studi
12. Kesesuaian antara bidang studi dengan pekerjaan
13. Jenis perusahaan/instansi/institusi tempat bekerja responden saat ini
14. Jenis bidang pekerjaan responden saat ini
15. Lokasi tempat responden bekerja
16. Besar gaji take homepay sebulan yang diperoleh dari pekerjaan pertama
17. Tingkat pendidikan yang paling tepat/sesuai untuk pekerjaan responden saat ini
18. Total responden yang berencana melanjutkan studi dalam satu tahun kedepan
19. Kompetensi yang dikuasai responden Pada SAAT LULUS
20. Kompetensi yang dikuasai responden Pada SAAT INI
21. Seberapa besar penekanan metode pembelajaran yang dilaksanakan oleh program studi
22. Seberapa penting pengalaman pembelajaran yang memberikan kontribusi dalam dunia kerja saat saat ini.
23. Penilaian kondisi fasilitas belajar saat belajar di program studi
24. Jumlah responden yang memilih tidak bekerja setelah lulus studi serta alasanya
25. Saran-saran peningkatan soft skill atau kompetensi lulusan

D. Hasil Dan Pembahasan

Analisis Kondisi Responden. Responden yang mengisi kuisisioner merupakan lulusan dari semua prodi di FFUP dengan status sebagian besar sudah bekerja. Dengan total responden 478, 62,34 % telah bekerja dan 37,66% tidak bekerja. Status tidak bekerja pada saat pengisian kuisisioner memiliki prosentase terbesar pada prodi S1-Farmasi hal ini berkaitan dengan jumlah responden Sarjana yang Sebagian besar merupakan *freshgraduate* yang lulus di tahun 2021, tepat saat kuisisioner disebar. Berkaitan dengan ketepatan waktu kelulusan, sebagian besar responden merupakan mahasiswa yang lulus tepat waktu, baik pada Prodi D3, S1, Profesi Apoteker, Magister, dan Doktor. Hal ini menunjukkan bahwa kurikulum pembelajaran dan upaya peningkatan waktu kelulusan telah berjalan dengan baik. Hal yang berbeda terjadi di program Magister, dimana Sebagian besar responden bukan mahasiswa yang lulus tepat waktu. Berbeda dengan prodi yang lain, background mahasiswa program magister memang sebagian besar adalah mahasiswa dengan bekerja sehingga program percepatan dan upaya mempermudah mahasiswa dalam memenuhi persyaratan kelulusan perlu diupayakan prodi, seperti misalnya fasilitasi untuk kerja sama dengan penerbit jurnal dalam rangka publikasi mahasiswa, mengadakan seminar dan fasilitasi kegiatan untuk mendalami materi untuk penelitian. Sebagian besar responden adalah mahasiswa lulusan 2021, hal ini berdampak pada status pekerjaan mahasiswa yang masih tidak berkerja untuk prodi S1. Hal ini berkaitan dengan kapasitas atau jumlah mahasiswa di FFUP dimana jumlah paling banyak adalah mahasiswa prodi S1.

Pembahasan. Pembahasan terkait, alasan ketidaktepatan lulusan dilakukan untuk dapat menyusun strategi atau upaya perbaikan dari masing–masing prodi. Dalam survei ini diketahui bahwa masing–masing prodi memiliki kecenderungan masing–masing yang menyebabkan mahasiswa lulus tidak tepat waktu, dimana prodi D3 sebagian besar adalah dikarenakan *financial*, prodi S1 sebagian besar disebabkan karena masalah akademis seperti banyak mengulang mata kuliah, kendala penelitian dan penulisan tugas akhir, sedangkan pada prodi magister Sebagian besar kendala karena pekerjaan. Dengan data tersebut dapat menjadi evaluasi prodi dalam menentukan tindak lanjut untuk pencegahan ketidaktepatan lulusan, misal untuk prodi S1 dapat dilakukan pendampingan atau workshop secara intensif dari prodi, untuk memandu mahasiswa dalam penulisan skripsi agar dapat selesai tepat waktu, dimana penulisan skripsi merupakan kendala yang cukup besar di prodi S1 (15,49%). Sumber biaya kuliah mahasiswa dari masing masing prodi di FFUP terlihat sangat berbeda. Dimana pada prodi S1 sebagian besar berasal dari pembiayaan orang tua dan beasiswa. Untuk prodi Magister sebagian besar dari biaya sendiri. Prodi D3 sebagian besar dari biaya keluarga dan biaya sendiri memiliki prosentase yang lebih besar dibanding prodi S1. Untuk prodi doktor sebagian besar biaya dari beasiswa dan biaya sendiri. Data ini menunjukkan bahwa layanan beasiswa pada fakultas telah berjalan namun perlu ditingkatkan, dimana pada prodi S1

mencapai 11,06% mahasiswa yang biaya kuliah bersumber dari beasiswa. Tertinggi dari prodi S3. Sumber biaya penelitian mahasiswa pada setiap prodi memiliki dominasi yang berbeda, dimana untuk prodi S3 100% biaya penelitian berasal dari hibah, prodi D3, S1, S2 dan Apoteker sebagian besar merupakan biaya sendiri.

Dalam hal menunggu memperoleh pekerjaan, hampir sebagian besar responden tidak melakukan kegiatan apapun, dan beberapa lulusan meningkatkan kompetensi yaitu mengikuti kursus Bahasa Inggris dan terus mencoba melamar pekerjaan, selain itu bekerja paruh waktu/freelance. Hal ini sangat positif untuk meningkatkan kualitas lulusan agar lebih siap bekerja dan dapat menjadi pengembangan yang perlu dilakukan prodi dalam meningkatkan skill lulusan dengan kegiatan pasca lulus.

Kesulitan yang dihadapi dalam mendapatkan pekerjaan pertama cukup variatif. Untuk prodi S1, S2, dan S3 sebagian besar menyatakan tidak ada kesulitan, sedangkan beberapa memiliki kesulitan dalam Bahasa Inggris, dan ketrampilan komunikasi. Hal ini menunjukkan hal yang perlu dikembangkan / ditingkatkan adalah upaya untuk meningkatkan softskill mahasiswa agar mampu meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris, komunikasi, dan bekerja dalam tim.

Masa tunggu lulusan untuk memperoleh pekerjaan sebagian besar adalah kurang dari tiga bulan, dimana persentase terbesar adalah lulusan prodi apoteker, dibandingkan dengan S1, hal ini menunjukkan jenjang profesi apoteker sangat penting.

Media massa/elektronik merupakan sarana yang paling membantu mahasiswa untuk mendapatkan informasi tentang lowongan pekerjaan, didukung dengan kegiatan open recruitment yang sangat memberi dampak dalam menyampaikan informasi pekerjaan dan recruitment secara langsung.

Sebagian besar responden memiliki kesesuaian bidang kerja dengan studinya, baik pada prodi D3, S1, apoteker, S2 dan S3. Prodi apoteker memiliki persentase kesesuaian tertinggi disamping prodi S1. Hal ini menunjukkan bahwa jenjang profesi apoteker sangat penting untuk menyempurnakan Pendidikan jenjang Sarjana, sehingga skill atau kemampuan lulusan lebih relevan dengan kasus-kasus di lapangan / bidang kerja. Lulusan FFUP dari semua prodi hampir tersebar ke beberapa perusahaan, baik itu di pemerintahan pusat, pemerintahan daerah, PMDN maupun PMA dan perusahaan swasta lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa FFUP mampu meluluskan kualitas lulusan yang mampu bersaing di berbagai bidang pekerjaan dan berbagai institusi. Responden Sebagian besar bekerja di Industri / pabrik farmasi, rumah sakit dan tempat pelayanan Kesehatan dan kefarmasian yang lain. Sebagian kecil bekerja pada sector pemerintah dan wiraswasta. Dalam hal peningkatan bidang pekerjaan di sector wiraswasta Program Studi dapat melakukan fasilitasi dengan pelatihan entrepreneurship untuk mahasiswa, sehingga mampu mencetak lulusan dengan jiwa wirausaha, disamping telah diselenggarakannya mata kuliah kewirausahaan. Responden sebagian besar bekerja di wilayah jabodetabek. Gaji yang diperoleh lulusan pada pekerjaan pertamanya sebagian besar pada

kisaran 3 juta–5 juta per bulan dan beberapa dapat mencapai lebih dari 11 juta. Dengan kesesuaian bidang pekerjaan setara dengan tingkat pendidikannya. Responden menunjukkan minat yang tinggi untuk dapat melanjutkan ke jenjang Pendidikan yang lebih tinggi khususnya lulusan Sarjana dan Apoteker. Hal ini dapat menjadi peluang untuk promosi untuk prodi S2 dan S3 untuk penjangkaran mahasiswa. Hasil survei menunjukkan bahwa lulusan memiliki kemampuan yang tinggi untuk prodi apoteker, D3, S1, S2 dan S3 untuk beberapa bidang antara lain: Etika, Keahlian berdasarkan bidang ilmu, Bahasa Inggris, Penggunaan Teknologi Informasi, Komunikasi, Kerjasama Tim dan Pengembangan Diri. Kemampuan dengan persentase paling tinggi pada kriteria cukup adalah pada kemampuan Bahasa Inggris, baik pada saat ini maupun saat lulus. Penekanan metode pembelajaran sudah sangat seimbang antara Perkuliahan, Demonstrasi, Partisipasi dalam Proyek Riset, Magang, Praktikum, Kerja lapangan dan diskusi di semua prodi. Survei tentang pengalaman pembelajaran melalui proses magang / meninjau perusahaan / instansi memiliki skor tertinggi yang dianggap paling penting oleh lulusan. Hal ini bisa menjadi pertimbangan prodi untuk memperluas program dan jaringan Kerjasama untuk magang di perusahaan / industri. Hasil survei fasilitas pembelajaran sudah menunjukkan hasil yang baik, beberapa yang perlu ditingkatkan adalah fasilitas layanan Kesehatan dan TIK. Persentase lulusan yang tidak bekerja setelah lulus cukup tinggi di prodi S1, hal ini dimungkinkan karena sednag melanjutkan studi apoteker dan secara umum persentase lulusan yang tidak bekerja setelah lulus cukup kecil.

1. Total Responden *Tracer Study* dan status pekerjaan saat ini

Prodi	Bekerja	Tidak Bekerja	Jumlah
D3 - Farmasi	35	8	43
	81,40%	18,60%	
S1 - Farmasi	81	145	226
	35,84%	64,16%	
Profesi Apoteker	143	23	166
	86,14%	13,86%	
S2 - Magister Farmasi	35	4	39
	89,74%	10,26%	
S3 - Doktor Ilmu Farmasi	4	0	4
	100%	0%	
Total Responden	298	180	478
	62,34%	37,66%	

2. Total responden yang lulus tepat waktu

Prodi	Lulus tepat waktu	Lulus tidak tepat waktu	Jumlah
D3 - Farmasi	38	5	43
	88,40%	11,60%	
S1 - Farmasi	188	38	226
	83,20%	16,80%	
Profesi Apoteker	159	7	166
	95,80%	4,20%	
S2 - Magister Farmasi	12	27	39
	30,80%	69,20%	
S3 - Doktor Ilmu Farmasi	2	2	4
	50,00%	50,00%	
Total Responden	399	79	478
	83,50%	16,50%	

3. Responden berdasarkan tahun lulus

Prodi	2019	2020	2021	Jumlah Responden per Prodi
D3 - Farmasi	6 (14,0%)	17 (39,5%)	20 (46,5%)	43 (9,0%)
S1 - Farmasi	44 (19,5%)	61 (27,0%)	121 (53,5%)	226 (47,3%)
Profesi Apoteker	44 (26,5%)	42 (25,3%)	80 (48,2%)	166 (34,7%)
S2 - Magister Farmasi	1 (2,6%)	16 (41,0%)	22 (56,4%)	39 (8,2%)
S3 - Doktor Ilmu Farmasi	0 (0,0%)	3 (75,0%)	1 (25,0%)	4 (0,8%)
Total responden Per-Tahun	95 (19,9%)	139 (29,1%)	244 (51,0%)	478

4. Alasan utama yang menyebabkan ketidaktepatan masa studi saudara

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Alasan keuangan	5	1	4	4	0
	11,63%	0,44%	2,41%	10,26%	0%
Tidak lulus ujian/banyak mengulang	4	27	12	0	0
	9,30%	11,95%	7,23%	0%	0%
Kesulitan dalam penelitian	1	35	12	8	0
	2,33%	15,49%	7,23%	20,51%	0,00%
Penulisan tesis/disertasi lambat	1	24	0	6	0
	2,33%	10,62%	0,00%	15,38%	0%
Alasan keluarga	1	5	3	3	0
	2,33%	2,21%	1,81%	7,69%	0%
Alasan pekerjaan	3	4	4	10	0
	6,98%	1,77%	2,41%	25,64%	0,00%
Lain-lain	28	130	131	8	4
	65,12%	57,52%	78,92%	20,51%	100,00%
Jumlah Responden	43	226	166	39	4
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

5. Sumber biaya kuliah

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Beasiswa	1	25	8	1	3
	2,33%	11,06%	4,82%	2,56%	75,00%
Keluarga	28	196	149	9	0
	65,12%	86,73%	89,76%	23,08%	0,00%
Sendiri	14	5	9	29	1
	32,56%	2,21%	5,42%	74,36%	25,00%
Lainnya	0	0	0	0	0
	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Jumlah Responden	43	226	166	39	4
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

6. Sumber biaya penelitian

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Beasiswa	1	22	9	0	0
	2,33%	9,73%	5,42%	0,00%	0,00%
Hibah	0	0	0	0	4
	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Proyek Penelitian Dosen	0	23	13	2	0
	0,00%	10,18%	7,83%	5,13%	0,00%
Keluarga	20	162	1	7	0
	46,51%	71,68%	0,60%	17,95%	0,00%
Sendiri	21	19	139	30	0
	48,84%	8,41%	83,73%	76,92%	0,00%
Lainnya	1	0	4	0	0
	2,33%	0,00%	2,41%	0,00%	0,00%
Jumlah Responden	43	226	166	39	4
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

7. Kegiatan utama yang anda lakukan selama masa tunggu

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Selalu mencoba melamar pekerjaan	17	42	85	3	0
	39,53%	18,58%	51,20%	7,69%	0,00%
Mengikuti kursus bahasa asing	0	6	5	2	0
	0,00%	2,65%	3,01%	5,13%	0,00%
Mengikuti kursus komputer/IT	0	0	0	0	0
	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Bekerja paruh waktu atau freelance	5	17	15	3	0
	11,63%	7,52%	9,04%	7,69%	0,00%
Membuka usaha sendiri/wiraswasta	5	12	10	9	0
	11,63%	5,31%	6,02%	23,08%	0,00%
Tidak ada	14	131	47	10	1
	32,56%	57,96%	28,31%	25,64%	25,00%
Lainnya	2	18	4	12	3
	4,65%	7,96%	2,41%	30,77%	75,00%
Jumlah Responden	43	226	166	39	4
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

8. Kesulitan yang dihadapi dalam mendapatkan pekerjaan pertama (pilihan responden lebih dari satu jawaban)

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Pengetahuan umum	5	15	15	1	0
	12,20%	4,55%	5,73%	2,38%	0,00%
Bahasa Inggris	8	16	41	4	0
	19,51%	4,85%	15,65%	9,52%	0,00%
keterampilan internet	1	5	4	1	0
	2,44%	1,52%	1,53%	2,38%	0,00%
berpikir kritis	1	11	22	0	0
	2,44%	3,33%	8,40%	0,00%	0,00%
keterampilan riset	3	17	10	1	0
	7,32%	5,15%	3,82%	2,38%	0,00%
kemampuan belajar	1	8	4	0	0
	2,44%	2,42%	1,53%	0,00%	0,00%
kemampuan berkomunikasi	5	33	33	1	0
	12,20%	10,00%	12,60%	2,38%	0,00%
bekerja di bawah tekanan	6	32	27	4	0
	14,63%	9,70%	10,31%	9,52%	0,00%
manajemen waktu	4	27	24	3	0
	9,76%	8,18%	9,16%	7,14%	0,00%
bekerja secara mandiri	0	7	14	1	0
	0,00%	2,12%	5,34%	2,38%	0,00%
bekerja dalam tim/bekerjasama dengan orang lain	1	17	10	2	0
	2,44%	5,15%	3,82%	4,76%	0,00%
Tidak ada	6	142	58	24	4
	14,63%	43,03%	22,14%	57,14%	100,00%
Jumlah	41	330	262	42	4
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

9. Waktu yang dihabiskan sebelum lulus kuliah untuk memperoleh pekerjaan pertama

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Tidak ada	23	66	105	23	4
	65,71%	81,48%	73,43%	65,71%	100,00%
< 3 bulan	4	11	28	8	0
	11,43%	13,58%	19,58%	22,86%	0,00%
3 -< 6 bulan	6	2	7	2	0
	17,14%	2,47%	4,90%	5,71%	0,00%
6-<12 bulan	2	1	2	2	0
	5,71%	1,23%	1,40%	5,71%	0,00%
Diatas 12 bulan	0	1	1	0	0
	0,00%	1,23%	0,70%	0,00%	0,00%
Jumlah Responden	35	81	143	35	4
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

10. Waktu yang dihabiskan sesudah lulus kuliah untuk memperoleh pekerjaan pertama

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Tidak ada	15 42,86%	30 37,04%	28 19,58%	15 42,86%	4 100,00%
< 3 bulan	10 28,57%	33 40,74%	77 53,85%	15 42,86%	0 0,00%
3 -< 6 bulan	7 20,00%	9 11,11%	29 20,28%	3 8,57%	0 0,00%
6-<12 bulan	3 8,57%	7 8,64%	9 6,29%	2 5,71%	0 0,00%
Diatas 12 bulan	0 0,00%	2 2,47%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
Jumlah Responden	35 100,00%	81 100,00%	143 100,00%	35 100,00%	4 100,00%

11. Cara mendapatkan informasi pekerjaan pertama setelah lulus studi

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Open recruitment di FFUP	0 0,00%	5 6,17%	17 11,89%	1 2,86%	0 0,00%
Pengumuman pada Papan Bursa Kerja di FFUP	0 0,00%	1 1,23%	3 2,10%	1 2,86%	0 0,00%
Informasi dari PPKLM-UP	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
Magang	0 0,00%	1 1,23%	2 1,40%	1 2,86%	0 0,00%
melalui dosen/karyawan	2 5,71%	2 2,47%	2 1,40%	0 0,00%	0 0,00%
melalui kenalan/saudara/kerabat	11 31,43%	12 14,81%	27 18,88%	13 37,14%	0 0,00%
melalui media massa/media elektronik	15 42,86%	43 53,09%	80 55,94%	13 37,14%	0 0,00%
wiraswasta/wirausaha	0 0,00%	2 2,47%	3 2,10%	2 5,71%	0 0,00%
Lainnya	7 20,00%	15 18,52%	9 6,29%	4 11,43%	4 100,00%
Jumlah Responden	35 100,00%	81 100,00%	143 100,00%	35 100,00%	4 100,00%

12. Kesesuaian antara bidang studi dengan pekerjaan

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Sangat sesuai	19 54,29%	34 41,98%	63 44,06%	17 48,57%	4 100,00%
Sesuai	13 37,14%	32 39,51%	64 44,76%	14 40,00%	0 0,00%
Cukup sesuai	3 8,57%	11 13,58%	12 8,39%	3 8,57%	0 0,00%
Kurang Sesuai	0 0,00%	4 4,94%	4 2,80%	1 2,86%	0 0,00%
Jumlah Responden	35 100,00%	81 100,00%	143 100,00%	35 100,00%	4 100,00%

13. Jenis perusahaan/instansi/institusi tempat responden bekerja saat ini

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Pemerintah pusat	1 2,86%	8 9,88%	8 5,59%	2 5,71%	0 0,00%
pemerintah daerah	8 22,86%	16 19,75%	12 8,39%	9 25,71%	0 0,00%
BUMN	3 8,57%	4 4,94%	8 5,59%	1 2,86%	0 0,00%
Perusahaan PMDN	7 20,00%	16 19,75%	52 36,36%	5 14,29%	0 0,00%
Perusahaan PMA	1 2,86%	6 7,41%	15 10,49%	2 5,71%	0 0,00%
Pendidikan	0 0,00%	1 1,23%	0 0,00%	12 34,29%	4 100,00%
Media	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
Partai Politik	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
organisasi LSM	0 0,00%	1 1,23%	1 0,70%	1 2,86%	0 0,00%
Lembaga Swadaya masyarakat Asing	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
Lembaga penelitian pemerintah	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
lembaga penelitian swasta	0 0,00%	3 3,70%	2 1,40%	0 0,00%	0 0,00%
lainnya	15 42,86%	26 32,10%	45 31,47%	3 8,57%	0 0,00%
Jumlah Responden	35 100,00%	81 100,00%	143 100,00%	35 100,00%	4 100,00%

14. Jenis bidang pekerjaan responden saat ini

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Apotek	10 28,57%	5 6,17%	20 13,99%	0 0,00%	0 0,00%
RS	15 42,86%	21 25,93%	37 25,87%	2 5,71%	0 0,00%
Puskesmas	3 8,57%	4 4,94%	4 2,80%	6 17,14%	0 0,00%
Pemerintah (BPOM/Kemenkes/Dinkes)	0 0,00%	10 12,35%	5 3,50%	3 8,57%	0 0,00%
Klinik	4 11,43%	5 6,17%	7 4,90%	2 5,71%	0 0,00%
Marketing	0 0,00%	4 4,94%	11 7,69%	0 0,00%	0 0,00%
Industri/Pabrik Farmasi	2 5,71%	18 22,22%	35 24,48%	7 20,00%	0 0,00%
Distribusi Farmasi	0 0,00%	9 11,11%	18 12,59%	1 2,86%	0 0,00%
Lembaga penelitian	0 0,00%	2 2,47%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
Konsultan	1 2,86%	0 0,00%	1 0,70%	0 0,00%	0 0,00%
Wirausaha/Wirawasta	0 0,00%	1 1,23%	1 0,70%	1 2,86%	0 0,00%
Pendidikan	0 0,00%	1 1,23%	0 0,00%	12 34,29%	4 100,00%
lainnya	0 0,00%	1 1,23%	4 2,80%	1 2,86%	0 0,00%
Jumlah Responden	35 100,00%	81 100,00%	143 100,00%	35 100,00%	4 100,00%

15. Lokasi tempat responden bekerja

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Jabodetabek	33	50	100	24	4
	94,29%	61,73%	69,93%	68,57%	100,00%
pulau jawa di luar jabodetabek	2	17	19	3	0
	5,71%	20,99%	13,29%	8,57%	0,00%
wilayah lainnya	0	14	24	8	0
	0,00%	17,28%	16,78%	22,86%	0,00%
Total Responden	35	81	143	35	4
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

16. Besar gaji take homepay sebulan yang diperoleh responden dari pekerjaan pertama

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
<= Rp. 3.000.000	2	6	3	1	0
	5,71%	7,41%	2,10%	2,86%	0,00%
Rp. 3.000.001 - Rp. 5.000.000	27	49	66	16	3
	77,14%	60,49%	46,15%	45,71%	75,00%
Rp. 5.000.001 - Rp. 7.000.000	4	18	52	7	0
	11,43%	22,22%	36,36%	20,00%	0,00%
Rp. 7.000.001 - Rp. 9.000.000	1	6	15	4	1
	2,86%	7,41%	10,49%	11,43%	25,00%
Rp. 9.000.001 - Rp. 11.000.000	1	1	4	1	0
	2,86%	1,23%	2,80%	2,86%	0,00%
> Rp. 11.000.000	0	1	3	6	0
	0,00%	1,23%	2,10%	17,14%	0,00%
Total Responden	35	81	143	35	4
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

17. Tingkat pendidikan yang paling tepat/sesuai untuk pekerjaan responden saat ini

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
setingkat lebih tinggi	11	24	15	10	0
	31,43%	29,63%	10,49%	28,57%	0,00%
tingkat yang sama	23	49	121	23	4
	65,71%	60,49%	84,62%	65,71%	100,00%
setingkat lebih rendah	1	7	6	2	0
	2,86%	8,64%	4,20%	5,71%	0,00%
tidak perlu pendidikan tinggi	0	1	1	0	0
	0,00%	1,23%	0,70%	0,00%	0,00%
Total Responden	35	81	143	35	4
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

18. Total responden yang berencana melanjutkan studi dalam satu tahun kedepan

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Ya	10	42	55	11	1
	28,57%	51,85%	38,46%	31,43%	25,00%
Tidak	25	39	88	24	3
	71,43%	48,15%	61,54%	68,57%	75,00%
Total Responden	35	81	143	35	4
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

19. Kompetensi yang dikuasai responden pada saat lulus

Prodi D3 Farmasi

No	Keterangan	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
			Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
Pertanyaan: Pada SAAT LULUS, pada tingkat mana kompetensi dibawah ini yang anda kuasai?			N	%	N	%	N	%	N	%
1	Etika	35	0	0,00%	18	51,43%	16	45,71%	1	2,86%
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu	35	0	0,00%	20	57,14%	15	42,86%	0	0,00%
3	Bahasa Inggris	35	0	0,00%	34	97,14%	1	2,86%	0	0,00%
4	Penggunaan Teknologi Informasi	35	0	0,00%	25	71,43%	10	28,57%	0	0,00%
5	Komunikasi	35	0	0,00%	21	60,00%	13	37,14%	1	2,86%
6	Kerjasama Tim	35	0	0,00%	19	54,29%	16	45,71%	0	0,00%
7	Pengembangan Diri	35	0	0,00%	22	62,86%	13	37,14%	0	0,00%
Jumlah		245	0	0,00%	159	454,29%	84	239,99%	2	5,72%
Rata-Rata		35	0	0,00%	22,71	64,90%	12	34,28%	0,29	0,82%

Prodi S1 Farmasi

No	Keterangan	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
			Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
Pertanyaan: Pada SAAT LULUS, pada tingkat mana kompetensi dibawah ini yang anda kuasai?			N	%	N	%	N	%	N	%
1	Etika	81	0	0,00%	20	24,69%	50	61,73%	11	13,58%
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu	81	0	0,00%	40	49,38%	39	48,15%	2	2,47%
3	Bahasa Inggris	81	0	0,00%	60	74,07%	18	22,22%	3	3,71%
4	Penggunaan Teknologi Informasi	81	0	0,00%	31	38,27%	44	54,32%	6	7,41%
5	Komunikasi	81	0	0,00%	38	46,91%	40	49,38%	3	3,70%
6	Kerjasama Tim	81	33	40,74%	44	54,32%	4	4,94%	0	0,00%
7	Pengembangan Diri	81	0	0,00%	30	37,04%	44	54,32%	7	8,64%
Jumlah		567	33	40,74%	263	324,68%	239	295,06%	32	39,51%
Rata-Rata		81	4,71	5,82%	37,57	46,38%	34,14	42,15%	4,57	5,64%

Prodi Apoteker

No	Keterangan	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
			Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
Pertanyaan: Pada SAAT LULUS, pada tingkat mana kompetensi dibawah ini yang anda kuasai?			N	%	N	%	N	%	N	%
1	Etika	143	0	0,00%	43	30,07%	81	56,64%	19	13,29%
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu	143	1	0,70%	61	42,66%	72	50,35%	9	6,29%
3	Bahasa Inggris	143	6	4,20%	97	67,83%	37	25,87%	3	2,10%
4	Penggunaan Teknologi Informasi	143	0	0,00%	57	39,86%	76	53,15%	10	6,99%
5	Komunikasi	143	2	1,40%	60	41,96%	65	45,45%	16	11,19%
6	Kerjasama Tim	143	3	2,10%	48	33,57%	75	52,44%	17	11,89%
7	Pengembangan Diri	143	3	2,10%	53	37,06%	73	51,05%	14	9,79%
Jumlah		1001	15	10,50%	419	293,01%	479	334,95%	88	61,54%
Rata-Rata		143	2,14286	1,50%	59,86	41,86%	68,43	47,85%	12,57	8,79%

Prodi S2 Magister Farmasi

No	Keterangan	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
			Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
Pertanyaan: Pada SAAT LULUS, pada tingkat mana kompetensi dibawah ini yang anda kuasai?			N	%	N	%	N	%	N	%
1	Etika	35	0	0,00%	11	31,43%	20	57,14%	4	11,43%
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu	35	0	0,00%	15	42,86%	17	48,57%	3	8,57%
3	Bahasa Inggris	35	4	11,43%	23	65,71%	7	20,00%	1	2,86%
4	Penggunaan Teknologi Informasi	35	1	2,86%	18	51,43%	13	37,14%	3	8,57%
5	Komunikasi	35	0	0,00%	11	31,43%	18	51,43%	6	17,14%
6	Kerjasama Tim	35	0	0,00%	13	37,14%	18	51,43%	4	11,43%
7	Pengembangan Diri	35	0	0,00%	11	31,43%	19	54,29%	5	14,28%
Jumlah		245	5	14,29%	102	291,43%	112	320,00%	26	74,28%
Rata-Rata		35	0,71	2,04%	14,57	41,63%	16	45,71%	3,71	10,61%

Prodi S3 Doktor Ilmu Farmasi

No	Keterangan	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
			Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
Pertanyaan: Pada SAAT LULUS, pada tingkat mana kompetensi dibawah ini yang anda kuasai?			N	%	N	%	N	%	N	%
1	Etika	4	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	3	75,00%
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu	4	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%	0	0,00%
3	Bahasa Inggris	4	0	0,00%	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
4	Penggunaan Teknologi Informasi	4	0	0,00%	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
5	Komunikasi	4	0	0,00%	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%
6	Kerjasama Tim	4	0	0,00%	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%
7	Pengembangan Diri	4	0	0,00%	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%
Jumlah		28	0	0,00%	11	275,00%	14	350,00%	3	75,00%
Rata-Rata		4	0	0,00%	1,57	39,29%	2	50,00%	0,43	10,71%

20. Kompetensi yang dikuasai responden pada saat ini Prodi D3 Farmasi

Pertanyaan: Pada SAAT INI, pada tingkat mana kompetensi di bawah ini yang anda kuasai?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4	
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi	
		N	%	N	%	N	%	N	%	
1	Etika	35	0	0,00%	18	51,43%	16	45,71%	1	2,86%
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu	35	0	0,00%	19	54,28%	15	42,86%	1	2,86%
3	Bahasa Inggris	35	0	0,00%	33	94,29%	2	5,71%	0	0,00%
4	Penggunaan Teknologi Informasi	35	0	0,00%	20	57,14%	13	37,14%	2	5,72%
5	Komunikasi	35	0	0,00%	18	51,43%	15	42,86%	2	5,71%
6	Kerjasama Tim	35	0	0,00%	17	48,57%	15	42,86%	3	8,57%
7	Pengembangan Diri	35	0	0,00%	21	60,00%	14	40,00%	0	0,00%
Jumlah		245	0	0,00%	146	417,14%	90	257,14%	9	25,72%
Rata-Rata		35	0	0	20,86	59,59%	12,86	36,73%	1,29	3,67%

Prodi S1 Farmasi

Pertanyaan: Pada SAAT INI, pada tingkat mana kompetensi di bawah ini yang anda kuasai?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
1 Etika	81	0	0,00%	17	20,99%	50	61,73%	14	17,28%
2 Keahlian berdasarkan bidang ilmu	81	0	0,00%	33	40,74%	40	49,38%	8	9,88%
3 Bahasa Inggris	81	0	0,00%	52	64,20%	22	27,16%	7	8,64%
4 Penggunaan Teknologi Informasi	81	0	0,00%	24	29,63%	42	51,85%	15	18,52%
5 Komunikasi	81	0	0,00%	26	32,10%	44	54,32%	11	13,58%
6 Kerjasama Tim	81	0	0,00%	20	24,69%	48	59,26%	13	16,05%
7 Pengembangan Diri	81	0	0,00%	19	23,46%	52	64,20%	10	12,34%
Jumlah	567	0	0,00%	191	235,81%	298	367,90%	78	96,29%
Rata-Rata	81	0	0,00%	27,29	33,69%	42,57	52,56%	11,14	13,76%

Prodi Profesi Apoteker

Pertanyaan: Pada SAAT INI, pada tingkat mana kompetensi di bawah ini yang anda kuasai?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
1 Etika	143	0	0,00%	32	22,38%	85	59,44%	26	18,18%
2 Keahlian berdasarkan bidang ilmu	143	0	0,00%	41	28,67%	89	62,24%	13	9,09%
3 Bahasa Inggris	143	2	1,40%	81	56,64%	56	39,16%	4	2,80%
4 Penggunaan Teknologi Informasi	143	0	0,00%	36	25,17%	94	65,73%	13	9,10%
5 Komunikasi	143	1	0,70%	34	23,78%	85	59,44%	23	16,08%
6 Kerjasama Tim	143	0	0,00%	32	22,38%	87	60,84%	24	16,78%
7 Pengembangan Diri	143	1	0,70%	35	24,48%	87	60,84%	20	13,98%
Jumlah	1001	4	2,80%	291	203,50%	583	407,69%	123	86,01%
Rata-Rata	143	0,57	0	41,57	29,07%	83,29	58,24%	17,57	12,29%

Prodi S2 Magister Farmasi

Pertanyaan: Pada SAAT INI, pada tingkat mana kompetensi di bawah ini yang anda kuasai?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
1 Etika	35	0	0,00%	8	22,86%	21	60,00%	6	17,14%
2 Keahlian berdasarkan bidang ilmu	35	0	0,00%	11	31,43%	21	60,00%	3	8,57%
3 Bahasa Inggris	35	2	5,71%	24	68,58%	7	20,00%	2	5,71%
4 Penggunaan Teknologi Informasi	35	1	2,86%	13	37,14%	16	45,71%	5	14,29%
5 Komunikasi	35	0	0,00%	10	28,57%	18	51,43%	7	20,00%
6 Kerjasama Tim	35	0	0,00%	10	28,57%	18	51,43%	7	20,00%
7 Pengembangan Diri	35	0	0,00%	11	31,43%	17	48,57%	7	20,00%
Jumlah	245	3	8,57%	87	248,58%	118	337,14%	37	105,71%
Rata-Rata	35	0,43	0,01	12,43	35,51%	16,86	48,16%	5,29	15,10%

Prodi S3 Doktor Ilmu Farmasi

Pertanyaan: Pada SAAT INI, pada tingkat mana kompetensi di bawah ini yang anda kuasai?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
1 Etika	4	0	0,00%	1	25,00%	2	50,00%	1	25,00%
2 Keahlian berdasarkan bidang ilmu	4	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%	0	0,00%
3 Bahasa Inggris	4	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
4 Penggunaan Teknologi Informasi	4	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
5 Komunikasi	4	0	0,00%	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%
6 Kerjasama Tim	4	0	0,00%	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%
7 Pengembangan Diri	4	0	0,00%	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%
Jumlah	28	0	0,00%	9	225,00%	17	425,00%	2	50,00%
Rata-Rata	4	0	0	1,29	32,14%	2,43	60,71%	0,29	7,14%

21. Seberapa besar penekanan metode pembelajaran yang dilaksanakan oleh prodi Prodi D3 Farmasi

Pertanyaan: Menurut anda seberapa besar penekanan pada metode pembelajaran dibawah ini dilaksanakan di program studi anda?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
1 Perkuliahan	35	0	0,00%	15	42,86%	15	42,86%	5	14,28%
2 Demonstrasi	35	4	11,43%	20	57,14%	11	31,43%	0	0,00%
3 Partisipasi dalam Proyek Riset	35	4	11,43%	21	60,00%	9	25,71%	1	2,86%
4 Magang	35	1	2,86%	20	57,14%	12	34,29%	2	5,71%
5 Praktikum	35	1	2,86%	16	45,71%	16	45,71%	2	5,72%
6 Kerja Lapangan	35	0	0,00%	17	48,57%	15	42,86%	3	8,57%
7 Diskusi	35	0	0,00%	22	62,86%	13	37,14%	0	0,00%
Jumlah	245	10	28,58%	131	374,28%	91	260,00%	13	37,14%
Rata-Rata	35	1	4,08%	19	53,47%	13	37%	1,86	5,31%

Prodi S1 Farmasi

Pertanyaan: Menurut anda seberapa besar penekanan pada metode pembelajaran dibawah ini dilaksanakan di program studi anda?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
1 Perkuliahan	81	1	1,23%	26	32,10%	37	45,68%	17	20,99%
2 Demonstrasi	81	9	11,11%	43	53,09%	27	33,33%	2	2,47%
3 Partisipasi dalam Proyek Riset	81	12	14,82%	33	40,74%	31	38,27%	5	6,17%
4 Magang	81	14	17,28%	34	41,98%	28	34,57%	5	6,17%
5 Praktikum	81	1	1,23%	24	29,63%	37	45,68%	19	23,46%
6 Kerja Lapangan	81	12	14,81%	31	38,27%	34	41,98%	4	4,94%
7 Diskusi	81	3	3,70%	36	44,44%	34	41,98%	8	9,88%
Jumlah	567	52	64,18%	227	280,25%	228	281,49%	60	74,08%
Rata-Rata	81	7	9,17%	32	40,04%	33	40%	8,57	10,58%

Prodi Profesi Apoteker

Pertanyaan: Menurut anda seberapa besar penekanan pada metode pembelajaran dibawah ini dilaksanakan di program studi anda?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
1 Perkuliahan	143	0	0,00%	54	37,76%	70	48,95%	19	13,29%
2 Demonstrasi	143	11	7,69%	84	58,74%	44	30,77%	4	2,80%
3 Partisipasi dalam Proyek Riset	143	7	4,90%	80	55,94%	47	32,87%	9	6,29%
4 Magang	143	5	3,50%	58	40,56%	53	37,06%	27	18,88%
5 Praktikum	143	2	1,40%	53	37,06%	66	46,16%	22	15,38%
6 Kerja Lapangan	143	6	4,20%	50	34,97%	58	40,56%	29	20,27%
7 Diskusi	143	4	2,80%	49	34,27%	70	48,95%	20	13,98%
Jumlah	1001	35	24,49%	428	299,30%	408	285,32%	130	90,89%
Rata-Rata	143	5	3,50%	61	42,76%	58,29	40,76%	18,57	12,98%

Prodi S2 Magister Farmasi

Pertanyaan: Menurut anda seberapa besar penekanan pada metode pembelajaran dibawah ini dilaksanakan di program studi anda?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
1 Perkuliahan	35	0	0,00%	12	34,29%	19	54,28%	4	11,43%
2 Demonstrasi	35	5	14,29%	15	42,86%	11	31,42%	4	11,43%
3 Partisipasi dalam Proyek Riset	35	4	11,43%	18	51,43%	9	25,71%	4	11,43%
4 Magang	35	2	5,71%	22	62,86%	9	25,72%	2	5,71%
5 Praktikum	35	4	11,44%	20	57,14%	9	25,71%	2	5,71%
6 Kerja Lapangan	35	2	5,71%	19	54,29%	12	34,29%	2	5,71%
7 Diskusi	35	0	0,00%	12	34,29%	18	51,42%	5	14,29%
Jumlah	245	17	48,58%	118	337,16%	87	248,55%	23	65,71%
Rata-Rata	35	2	6,94%	17	48,17%	12	36%	3,29	9,39%

Prodi S3 Doktor Ilmu Farmasi

Pertanyaan: Menurut anda seberapa besar penekanan pada metode pembelajaran dibawah ini dilaksanakan di program studi anda?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
1 Perkuliahan	4	0	0,00%	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%
2 Demonstrasi	4	0	0,00%	2	50,00%	2	50,00%	0	0,00%
3 Partisipasi dalam Proyek Riset	4	0	0,00%	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%
4 Magang	4	0	0,00%	2	50,00%	2	50,00%	0	0,00%
5 Praktikum	4	0	0,00%	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%
6 Kerja Lapangan	4	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%	0	0,00%
7 Diskusi	4	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%	0	0,00%
Jumlah	28	0	0,00%	7	175,00%	21	525,00%	0	0,00%
Rata-Rata	4	0	0,00%	1	25,00%	3	75%	0	0,00%

**22. Seberapa penting pengalaman pembelajaran yang memberikan kontribusi dalam dunia kerja saat ini.
Prodi D3 Farmasi**

Pertanyaan: Saat belajar di prodi saudara, menurut saudara seberapa penting pengalaman pembelajaran berikut ini memberikan kontribusi dalam dunia kerja?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Tidak Ada	Tidak Ada	Kurang Penting	Kurang Penting	Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
		N	%	N	%	N	%	N	%
1 Pengalaman belajar di dalam kelas	35	0	0,00%	1	2,86%	27	77,14%	7	20,00%
2 Pengalaman belajar di laboratorium	35	0	0,00%	0	0,00%	24	68,57%	11	31,43%
3 Pengalaman belajar di masyarakat/komunitas	35	0	0,00%	0	0,00%	23	65,71%	12	34,29%
4 Pengalaman magang/meninjau perusahaan/instansi	35	0	0,00%	0	0,00%	21	60,00%	14	40,00%
5 Pengalaman belajar dalam pergaulan kampus	35	0	0,00%	0	0,00%	26	74,29%	9	25,71%
6 Pengalaman belajar mandiri	35	0	0,00%	1	2,86%	22	62,86%	12	34,28%
Jumlah	210	0	0%	2	5,72%	143	408,57%	65	185,71%
Rata-Rata	35	0	0%	0,33	0,95%	23,83	68,10%	10,83	30,95%

Prodi S1 Farmasi

Pertanyaan: Saat belajar di prodi saudara, menurut saudara seberapa penting pengalaman pembelajaran berikut ini memberikan kontribusi dalam dunia kerja?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Tidak Ada	Tidak Ada	Kurang Penting	Kurang Penting	Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
		N	%	N	%	N	%	N	%
1 Pengalaman belajar di dalam kelas	81	0	0,00%	7	8,64%	50	61,73%	24	29,63%
2 Pengalaman belajar di laboratorium	81	1	1,23%	1	1,23%	34	41,98%	45	55,56%
3 Pengalaman belajar di masyarakat/komunitas	81	0	0,00%	4	4,94%	30	37,04%	47	58,02%
4 Pengalaman magang/meninjau perusahaan/instansi	81	0	0,00%	7	8,64%	26	32,10%	48	59,26%
5 Pengalaman belajar dalam pergaulan kampus	81	2	2,46%	4	4,94%	34	41,98%	41	50,62%
6 Pengalaman belajar mandiri	81	1	1,23%	2	2,47%	40	49,39%	38	46,91%
Jumlah	486	4	4,92%	25	30,86%	214	264,22%	243	300,00%
Rata-Rata	81	0,67	0,82%	4,17	5,14%	35,67	44,04%	40,5	50,00%

Prodi Profesi Apoteker

Pertanyaan: Saat belajar di prodi saudara, menurut saudara seberapa penting pengalaman pembelajaran berikut ini memberikan kontribusi dalam dunia kerja?		Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
			Tidak Ada	Tidak Ada	Kurang Penting	Kurang Penting	Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
			N	%	N	%	N	%	N	%
1	Pengalaman belajar di dalam kelas	143	1	0,70%	8	5,60%	93	65,03%	41	28,67%
2	Pengalaman belajar di laboratorium	143	3	2,10%	5	3,50%	69	48,25%	66	46,15%
3	Pengalaman belajar di masyarakat/komunitas	140	0	2,10%	1	3,50%	46	48,25%	93	46,15%
4	Pengalaman magang/meninjau perusahaan/instansi	143	7	4,90%	0	0,00%	38	26,57%	98	68,53%
5	Pengalaman belajar dalam pergaulan kampus	143	3	2,10%	2	1,40%	67	46,85%	71	49,65%
6	Pengalaman belajar mandiri	143	4	2,80%	2	1,40%	72	50,35%	65	45,45%
Jumlah		855	18	14,70%	18	15,40%	385	285,30%	434	284,60%
Rata-Rata		142,5	3	2,45%	3	2,57%	64,17	47,55%	72,33	47,43%

Prodi S2 Magister Farmasi

Pertanyaan: Menurut saudara seberapa penting pengalaman pembelajaran berikut ini memberikan kontribusi dalam dunia kerja?		Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
			Tidak Ada	Tidak Ada	Kurang Penting	Kurang Penting	Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
			N	%	N	%	N	%	N	%
1	Pengalaman belajar di dalam kelas	35	0	0,00%	0	0,00%	18	51,43%	17	48,57%
2	Pengalaman belajar di laboratorium	35	3	8,57%	2	5,71%	16	45,72%	14	40,00%
3	Pengalaman belajar di masyarakat/komunitas	32	0	8,57%	1	2,86%	14	40,00%	17	48,57%
4	Pengalaman magang/meninjau perusahaan/instansi	35	0	0,00%	0	0,00%	16	45,71%	19	54,29%
5	Pengalaman belajar dalam pergaulan kampus	35	0	0,00%	1	2,86%	16	45,71%	18	51,43%
6	Pengalaman belajar mandiri	35	1	2,86%	0	0,00%	13	37,14%	21	60,00%
Jumlah		207	4	20,00%	4	11,43%	93	265,71%	106	302,86%
Rata-Rata		34,5	0,67	3,33%	0,67	1,91%	15,5	44,29%	17,67	50,48%

Prodi S3 Doktor Ilmu Farmasi

Pertanyaan: Seberapa penting pengalaman pembelajaran memberikan kontribusi dalam dunia kerja?		Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
			Tidak Ada	Tidak Ada	Kurang Penting	Kurang Penting	Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
			N	%	N	%	N	%	N	%
1	Pengalaman belajar di dalam kelas	4	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	3	75,00%
2	Pengalaman belajar di laboratorium	4	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
3	Pengalaman belajar di masyarakat/komunitas	4	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
4	Pengalaman magang/meninjau perusahaan/instansi	4	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
5	Pengalaman belajar dalam pergaulan kampus	4	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
6	Pengalaman belajar mandiri	4	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
Jumlah		24	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	23	575,00%
Rata-Rata		4	0	0,00%	0	0,00%	0,167	4,17%	3,83	95,83%

23. Penilaian kondisi fasilitas belajar saat belajar di program studi Prodi D3 Farmasi

Pertanyaan: Bagaimana penilaian saudara terhadap kondisi fasilitas belajar pada saat saudara belajar di program studi saudara?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4	
		Kurang	Kurang	Cukup	Cukup	Besar	Besar	Sangat Besar	Sangat Besar	
		N	%	N	%	N	%	N	%	
1	Perpustakaan	35	0	0,00%	14	40,00%	13	37,14%	8	22,86%
2	Teknologi informasi dan komunikasi	35	0	0,00%	17	48,57%	10	28,57%	8	22,86%
3	Panduan Belajar	35	0	0,00%	15	42,86%	14	40,00%	6	17,14%
4	Ruang Belajar	35	0	0,00%	15	42,86%	14	40,00%	6	17,14%
5	Laboratorium	35	0	0,00%	11	31,43%	17	48,57%	7	20,00%
6	Variasi mata kuliah yang ditawarkan	35	0	0,00%	12	34,29%	16	45,71%	7	20,00%
7	Pusat kegiatan mahasiswa dan fasilitasnya (olahraga dan seni)	35	0	0,00%	15	42,86%	13	37,14%	7	20,00%
8	Fasilitas layanan kesehatan	35	0	0,00%	18	51,43%	9	25,71%	8	22,86%
9	Kantin	35	0	0,00%	14	40,00%	15	42,86%	6	17,14%
Jumlah		315	0	0%	131	374,30%	121	345,70%	63	180,00%
Rata-Rata		35	0	0%	14,56	41,59%	13,44	38,41%	7	20,00%

Prodi S1 Farmasi

Pertanyaan: Bagaimana penilaian saudara terhadap kondisi fasilitas belajar pada saat saudara belajar di program studi saudara?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4	
		Kurang	Kurang	Cukup	Cukup	Besar	Besar	Sangat Besar	Sangat Besar	
		N	%	N	%	N	%	N	%	
1	Perpustakaan	81	6	7,41%	33	40,74%	29	35,80%	13	16,05%
2	Teknologi informasi dan komunikasi	81	8	9,88%	34	41,98%	28	34,56%	11	13,58%
3	Panduan Belajar	81	3	3,70%	34	41,98%	33	40,74%	11	13,58%
4	Ruang Belajar	81	7	8,64%	30	37,04%	34	41,98%	10	12,34%
5	Laboratorium	81	3	3,70%	26	32,10%	36	44,45%	16	19,75%
6	Variasi mata kuliah yang ditawarkan	81	0	0,00%	22	27,16%	39	48,15%	20	24,69%
7	Pusat kegiatan mahasiswa dan fasilitasnya (olahraga dan seni)	81	6	7,41%	35	43,21%	30	37,04%	10	12,34%
8	Fasilitas layanan kesehatan	81	9	11,11%	38	46,91%	25	30,87%	9	11,11%
9	Kantin	81	4	4,94%	33	40,74%	33	40,74%	11	13,58%
Jumlah		729	46	56,79%	285	351,86%	287	354,33%	111	137,02%
Rata-Rata		81	5,11	6,31%	31,67	39,10%	31,89	39,37%	12,33	15,22%

Prodi Profesi Apoteker

Pertanyaan: Bagaimana penilaian saudara terhadap kondisi fasilitas belajar pada saat saudara belajar di program studi saudara?		Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
			Kurang	Kurang	Cukup	Cukup	Besar	Besar	Sangat Besar	Sangat Besar
			N	%	N	%	N	%	N	%
1	Perpustakaan	143	4	2,80%	57	39,86%	62	43,36%	20	13,98%
2	Teknologi informasi dan komunikasi	143	5	3,50%	58	40,56%	59	41,26%	21	14,68%
3	Panduan Belajar	143	0	0,00%	48	33,57%	78	54,55%	17	11,88%
4	Ruang Belajar	143	6	4,20%	37	25,87%	81	56,64%	19	13,29%
5	Laboratorium	143	3	2,10%	29	20,28%	79	55,24%	32	22,38%
6	Variasi mata kuliah yang ditawarkan	143	3	2,10%	31	21,68%	77	53,85%	32	22,37%
7	Pusat kegiatan mahasiswa dan fasilitasnya (olahraga dan seni)	143	8	5,59%	51	35,67%	67	46,85%	17	11,89%
8	Fasilitas layanan kesehatan	143	7	4,90%	59	41,26%	59	41,26%	18	12,58%
9	Kantin	143	2	1,40%	50	34,96%	72	50,35%	19	13,29%
Jumlah		1287	38	26,59%	420	293,71%	634	443,36%	195	136,34%
Rata-Rata		143	4,22	2,95%	46,67	32,63%	70,44	49,26%	21,67	15,15%

Prodi S2 Magister Farmasi

Pertanyaan: Bagaimana penilaian saudara terhadap kondisi fasilitas belajar pada saat saudara belajar di program studi saudara?		Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
			Kurang	Kurang	Cukup	Cukup	Besar	Besar	Sangat Besar	Sangat Besar
			N	%	N	%	N	%	N	%
1	Perpustakaan	35	1	2,86%	9	25,71%	17	48,57%	8	22,86%
2	Teknologi informasi dan komunikasi	35	1	2,86%	11	31,43%	14	40,00%	9	25,71%
3	Panduan Belajar	35	0	0,00%	11	31,43%	15	42,86%	9	25,71%
4	Ruang Belajar	35	1	2,86%	6	17,14%	14	40,00%	14	40,00%
5	Laboratorium	35	2	5,71%	9	25,71%	11	31,44%	13	37,14%
6	Variasi mata kuliah yang ditawarkan	35	0	0,00%	9	25,71%	11	31,43%	15	42,86%
7	Pusat kegiatan mahasiswa dan fasilitasnya (olahraga dan seni)	35	0	0,00%	13	37,14%	14	40,00%	8	22,86%
8	Fasilitas layanan kesehatan	35	0	0,00%	14	40,00%	13	37,14%	8	22,86%
9	Kantin	35	0	0,00%	11	31,43%	17	48,57%	7	20,00%
Jumlah		315	5	14,29%	93	265,70%	126	360,01%	91	260,00%
Rata-Rata		35	0,56	1,59%	10,33	29,52%	14	40,00%	10,11	28,89%

Prodi S3 Doktor Ilmu Farmasi

Pertanyaan: Bagaimana penilaian saudara terhadap kondisi fasilitas belajar pada saat saudara belajar di program studi saudara?		Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
			Kurang	Kurang	Cukup	Cukup	Besar	Besar	Sangat Besar	Sangat Besar
			N	%	N	%	N	%	N	%
1	Perpustakaan	4	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
2	Teknologi informasi dan komunikasi	4	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
3	Panduan Belajar	4	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
4	Ruang Belajar	4	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
5	Laboratorium	4	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
6	Variasi mata kuliah yang ditawarkan	4	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
7	Pusat kegiatan mahasiswa dan fasilitasnya (olahraga dan seni)	4	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
8	Fasilitas layanan kesehatan	4	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
9	Kantin	4	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
Jumlah		36	0	0,00%	27	675,00%	9	225,00%	0	0,00%
Rata-Rata		4	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%

24. Jumlah responden yang memilih tidak bekerja setelah lulus studi serta alasannya

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Sedang Mencari Pekerjaan	3	12	20	1	0
	8,30%	33,30%	55,60%	2,80%	0,00%
Sedang Melanjutkan Pendidikan	4	132	0	2	0
	2,90%	95,70%	0,00%	1,40%	0,00%
Lainnya	1	1	3	1	0
	16,70%	16,70%	50,00%	16,70%	0,00%
Total Responden	8	145	23	4	0
	4,40%	80,60%	12,80%	2,20%	0,00%

25. Saran-saran peningkatan soft skill atau kompetensi lulusan

Beberapa saran dari responden, dapat disimpulkan Program Studi bekerjasama dengan Fakultas untuk mengadakan pelatihan yang dapat menambah soft skill atau kompetensi lulusan.

LAMPIRAN

1. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Dosen Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	No	Responden (N)	Korelasi	Sig.2 (tailed)	Kesimpulan
Tangible	1	83	0,630	0,000	Valid
	2	83	0,777	0,000	Valid
	3	83	0,802	0,000	Valid
	4	83	0,783	0,000	Valid
	5	83	0,842	0,000	Valid
	6	83	0,824	0,000	Valid
	7	83	0,736	0,000	Valid
	8	83	0,628	0,000	Valid
	9	83	0,509	0,000	Valid
	10	83	0,626	0,000	Valid
Reliability	11	83	0,787	0,000	Valid
	12	83	0,772	0,000	Valid
	13	83	0,777	0,000	Valid
	14	83	0,835	0,000	Valid
	15	83	0,857	0,000	Valid
	16	83	0,874	0,000	Valid
	17	83	0,832	0,000	Valid
	18	83	0,821	0,000	Valid
	19	83	0,710	0,000	Valid
	20	83	0,772	0,000	Valid
	21	83	0,903	0,000	Valid
Responsiveness	22	83	0,856	0,000	Valid
	23	83	0,879	0,000	Valid
	24	83	0,841	0,000	Valid
	25	83	0,838	0,000	Valid
	26	83	0,897	0,000	Valid
	27	83	0,887	0,000	Valid
	28	83	0,856	0,000	Valid
	29	83	0,732	0,000	Valid
	30	83	0,601	0,000	Valid
	31	83	0,869	0,000	Valid
	32	83	0,862	0,000	Valid
Assurance	33	83	0,871	0,000	Valid
	34	83	0,907	0,000	Valid
	35	83	0,909	0,000	Valid
	36	83	0,856	0,000	Valid
	37	83	0,867	0,000	Valid
	38	83	0,922	0,000	Valid
	39	83	0,655	0,000	Valid
	40	83	0,493	0,000	Valid
Empathy	41	83	0,899	0,000	Valid
	42	83	0,854	0,000	Valid
	43	83	0,925	0,000	Valid
	44	83	0,899	0,000	Valid
	45	83	0,915	0,000	Valid
	46	83	0,778	0,000	Valid

2. Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Dosen Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	Alpha-Cronbach	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	0,895	<i>Reliable</i>
<i>Reliability</i>	0,949	<i>Reliable</i>
<i>Responsiveness</i>	0,954	<i>Reliable</i>
<i>Assurance</i>	0,927	<i>Reliable</i>
<i>Emphaty</i>	0,939	<i>Reliable</i>

3. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	No	Responden	Korelasi	Sig.2 (tailed)	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	1	609	0,790	0,000	Valid
	2	609	0,790	0,000	Valid
	3	609	0,788	0,000	Valid
	4	609	0,830	0,000	Valid
	5	609	0,788	0,000	Valid
	6	609	0,830	0,000	Valid
	7	609	0,830	0,000	Valid
	8	609	0,823	0,000	Valid
	9	609	0,660	0,000	Valid
	10	609	0,724	0,000	Valid
	11	609	0,754	0,000	Valid
<i>Reliability</i>	12	609	0,842	0,000	Valid
	13	609	0,842	0,000	Valid
	14	609	0,892	0,000	Valid
	15	609	0,879	0,000	Valid
	16	609	0,879	0,000	Valid
	17	609	0,814	0,000	Valid
	18	609	0,812	0,000	Valid
	19	609	0,897	0,000	Valid
	20	609	0,708	0,000	Valid
	21	609	0,858	0,000	Valid
	22	609	0,789	0,000	Valid
	23	609	0,851	0,000	Valid
<i>Responsiveness</i>	24	609	0,835	0,000	Valid
	25	609	0,885	0,000	Valid
	26	609	0,900	0,000	Valid
	27	609	0,929	0,000	Valid
	28	609	0,929	0,000	Valid
	29	609	0,769	0,000	Valid
	30	609	0,895	0,000	Valid
	31	609	0,817	0,000	Valid
	32	609	0,742	0,000	Valid
	33	609	0,825	0,000	Valid
	34	609	0,804	0,000	Valid
	35	609	0,804	0,000	Valid
<i>Assurance</i>	36	609	0,870	0,000	Valid
	37	609	0,846	0,000	Valid
	38	609	0,801	0,000	Valid
	39	609	0,757	0,000	Valid
	40	609	0,861	0,000	Valid
	41	609	0,883	0,000	Valid
<i>Empathy</i>	42	609	0,851	0,000	Valid
	43	609	0,835	0,000	Valid
	44	609	0,885	0,000	Valid
	45	609	0,900	0,000	Valid
	46	609	0,929	0,000	Valid

4. Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	Alpha-Cronbach	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	0,949	<i>Reliable</i>
<i>Reliability</i>	0,962	<i>Reliable</i>
<i>Responsiveness</i>	0,968	<i>Reliable</i>
<i>Assurance</i>	0,944	<i>Reliable</i>
<i>Empathy</i>	0,880	<i>Reliable</i>

5. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Tendik Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	No	Responden	Korelasi	Sig.2 (tailed)	Kesimpulan
Tangible	1	64	0,690	0,000	Valid
	2	64	0,690	0,000	Valid
	3	64	0,642	0,000	Valid
	4	64	0,633	0,000	Valid
	5	64	0,658	0,000	Valid
	6	64	0,868	0,000	Valid
	7	64	0,703	0,000	Valid
Reliability	8	64	0,855	0,000	Valid
	9	64	0,676	0,000	Valid
	10	64	0,658	0,000	Valid
	11	64	0,643	0,000	Valid
	12	64	0,775	0,000	Valid
	13	64	0,751	0,000	Valid
	14	64	0,702	0,000	Valid
Responsiveness	15	64	0,757	0,000	Valid
	16	64	0,836	0,000	Valid
	17	64	0,942	0,000	Valid
	18	64	0,792	0,000	Valid
	19	64	0,735	0,000	Valid
	20	64	0,799	0,000	Valid
	21	64	0,882	0,000	Valid
Assurance	22	64	0,856	0,000	Valid
	23	64	0,937	0,000	Valid
	24	64	0,885	0,000	Valid
	25	64	0,942	0,000	Valid
Empathy	26	64	0,761	0,000	Valid
	27	64	0,761	0,000	Valid
	28	64	0,779	0,000	Valid
	29	64	0,886	0,000	Valid

6. Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Tendik Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	Alpha-Cronbach	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	0,878	<i>Reliable</i>
<i>Reliability</i>	0,862	<i>Reliable</i>
<i>Responsiveness</i>	0,945	<i>Reliable</i>
<i>Assurance</i>	0,96	<i>Reliable</i>
<i>Empathy</i>	0,933	<i>Reliable</i>

7. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	No	Responden	Korelasi	Sig.2 (tailed)	Kesimpulan
Tangible	1	96	0,960	0,000	Valid
	2	96	0,960	0,000	Valid
	3	96	0,901	0,000	Valid
Reliability	4	96	0,901	0,000	Valid
	5	96	0,731	0,000	Valid
	6	96	0,960	0,000	Valid
Responsiveness	7	96	0,960	0,000	Valid
	8	96	0,960	0,000	Valid
	9	96	0,666	0,000	Valid
Assurance	10	96	0,960	0,000	Valid
	11	96	0,960	0,000	Valid
	12	96	0,960	0,000	Valid
	13	96	0,755	0,000	Valid
Empathy	14	96	0,755	0,000	Valid
	15	96	0,870	0,000	Valid
	16	96	0,873	0,000	Valid

8. Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	Alpha-Cronbach	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	0,737	<i>Reliable</i>
<i>Reliability</i>	0,856	<i>Reliable</i>
<i>Responsiveness</i>	0,992	<i>Reliable</i>
<i>Assurance</i>	0,764	<i>Reliable</i>
<i>Empathy</i>	0,898	<i>Reliable</i>

9. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Alumni Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	No	Responden	Korelasi	Sig.2 (tailed)	Kesimpulan
Tangible	1	478	0,630	0,000	Valid
	2	478	0,777	0,000	Valid
	3	478	0,802	0,000	Valid
	4	478	0,783	0,000	Valid
	5	478	0,842	0,000	Valid
	6	478	0,824	0,000	Valid
	7	478	0,736	0,000	Valid
	8	478	0,628	0,000	Valid
	9	478	0,509	0,000	Valid
	10	478	0,626	0,000	Valid
	11	478	0,787	0,000	Valid
	12	478	0,772	0,000	Valid
	13	478	0,777	0,000	Valid
	14	478	0,835	0,000	Valid
	15	478	0,857	0,000	Valid
	16	478	0,874	0,000	Valid
	17	478	0,832	0,000	Valid
	18	478	0,821	0,000	Valid
	19	478	0,710	0,000	Valid
Reliability	20	478	0,772	0,000	Valid
	21	478	0,903	0,000	Valid
	22	478	0,856	0,000	Valid
	23	478	0,879	0,000	Valid
	24	478	0,841	0,000	Valid
	25	478	0,838	0,000	Valid
	26	478	0,897	0,000	Valid
	27	478	0,887	0,000	Valid
	28	478	0,856	0,000	Valid
	29	478	0,732	0,000	Valid
	30	478	0,601	0,000	Valid
	31	478	0,869	0,000	Valid
	32	478	0,862	0,000	Valid
	33	478	0,871	0,000	Valid
	34	478	0,907	0,000	Valid
	35	478	0,909	0,000	Valid
	36	478	0,856	0,000	Valid
	37	478	0,867	0,000	Valid
	38	478	0,922	0,000	Valid
39	478	0,655	0,000	Valid	
Responsiveness	40	478	0,493	0,000	Valid
	41	478	0,899	0,000	Valid
	42	478	0,854	0,000	Valid
	43	478	0,925	0,000	Valid
	44	478	0,899	0,000	Valid
	45	478	0,915	0,000	Valid
	46	478	0,778	0,000	Valid
	47	478	0,690	0,000	Valid
	48	478	0,690	0,000	Valid
	49	478	0,642	0,000	Valid
	50	478	0,633	0,000	Valid
	51	478	0,658	0,000	Valid
	52	478	0,868	0,000	Valid
Assurance	53	478	0,703	0,000	Valid
	54	478	0,855	0,000	Valid
	55	478	0,676	0,000	Valid
	56	478	0,658	0,000	Valid
	57	478	0,643	0,000	Valid
	58	478	0,775	0,000	Valid
	59	478	0,751	0,000	Valid
	60	478	0,702	0,000	Valid
	61	478	0,757	0,000	Valid
	62	478	0,836	0,000	Valid
	63	478	0,942	0,000	Valid
Empathy	64	478	0,792	0,000	Valid
	65	478	0,735	0,000	Valid
	66	478	0,799	0,000	Valid
	67	478	0,882	0,000	Valid
	68	478	0,856	0,000	Valid
69	478	0,937	0,000	Valid	
70	478	0,885	0,000	Valid	
71	478	0,942	0,000	Valid	

10. Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Alumni Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	Alpha-Cronbach	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	0,890	<i>Reliable</i>
<i>Reliability</i>	0,894	<i>Reliable</i>
<i>Responsiveness</i>	0,954	<i>Reliable</i>
<i>Assurance</i>	0,953	<i>Reliable</i>
<i>Emphaty</i>	0,939	<i>Reliable</i>

11. Resume Hasil Analisis Kuesioner Pengguna Lulusan Prodi S1

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%	46	51%	44	48%	91
2	Penguasaan Praktik Kefarmasian (Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu / Profesionalisme)	0	0	4	4%	48	53%	39	43%	91
3	Kemampuan Bahasa Asing (Bahasa Inggris)	0	0	16	18%	60	66%	15	16%	91
4	Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Penggunaan Teknologi Informasi)	0	0	2	2%	64	71%	25	27%	91
5	Komunikasi	0	0	2	2%	55	60%	34	38%	91
6	Kerjasama Tim dan Kepemimpinan / Manajemen	0	0	2	2%	46	51%	43	47%	91
7	Pengembangan Diri	0	0	3	3%	46	51%	42	46%	91
Total		0	0	30	5%	365	57%	242	38%	637

KEPUASAN PELANGGAN DAN *TRACER STUDY*
FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS PANCASILA
TAHUN AKADEMIK 2021/2022

1. PENDAHULUAN

Fakultas Farmasi Universitas Pancasila (FFUP), sebagai institusi pendidikan di tingkat Perguruan Tinggi, berkewajiban menjalankan program Tridarma yang melibatkan pemangku kepentingan internal yaitu Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan (tendik), dan pemangku kepentingan eksternal yaitu Alumni, Mitra Kerjasama 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. Pada tahun akademik 2021/2022 telah dilaksanakan evaluasi kualitas pelayanan Fakultas Farmasi Universitas Pancasila.

FFUP melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan berupa kuesioner, dimana penyebaran kuesioner dilakukan pada Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022. Evaluasi tentang kualitas pelayanan ini dilakukan pada Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan (Tendik), dan pemangku kepentingan eksternal yaitu Alumni, Mitra Kerjasama dan Pengguna Lulusan yang terlibat dalam semua Program Studi di FFUP, 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 analisis pengukuran kepuasan pelanggan 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 sivitas FFUP.

Evaluasi yang akan diselenggarakan ini merupakan evaluasi terhadap kondisi dan kinerja institusi. Institusi perlu mengetahui apa yang menjadi **Ekspektasi/Harapan** (*expectation-harapan*) para pemangku kepentingan dan bagaimana **Persepsi/Kenyataan** (*perception-pendapat/pandangan*) para pemangku kepentingan tersebut terhadap kinerja institusi. Adalah hal yang wajar apabila Ekspektasi/Harapan pemangku kepentingan 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 berkelanjutan.

3. METODE

Metode yang dipakai adalah *Service Quality* metode ini disebut sebagai *Educational Service Quality* (ESQ) atau Kualitas Pelayanan Pendidikan. Metoda ini menilai Gap Ekspektasi/Harapan-Persepsi/Kenyataan para pemangku kepentingan dalam 5 (lima) dimensi yakni dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*.

Tangible yaitu penilaian pemangku kepentingan misal dosen terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana di FFUP, **Reliability** kemampuan pengelola (FFUP) dalam memberikan pelayanan untuk pemangku kepentingan, **Responsiveness** kemampuan dari pengelola (FFUP) dalam membantu serta memberikan jasa untuk pemangku kepentingan dengan cepat, **Assurance** kemampuan pengelola (FFUP) untuk memberi keyakinan kepada pemangku kepentingan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, **Empathy** kesediaan/kepedulian pengelola (FFUP) untuk memberi perhatian kepada pemangku kepentingan. Jumlah masing-masing kelompok pelanggan (dosen, tendik, mahasiswa, alumni, Mitra Kerjasama 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	117	91	53	83
Tendik	70	60	41	64
Mahasiswa	1797	375	95	609
Mitra Kerjasama	102	81	50	96
Pengguna lulusan	105	83	51	105
Alumni	712	256	88	478

Keterangan:

-: Berdasarkan keterbatasan ini, maka dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* yaitu dengan cara *accidental sampling* yang mana sampel yang digunakan adalah Mitra Kerjasama 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 menjangring informasi para pengaku kepentingan yaitu Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan (Tendik), Alumni, Pengguna Lulusan, dan Mitra Kerjasama

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** pemangku kepentingan yang menggambarkan tingkat **Kepentingan** dan sisi **Persepsi** pemangku kepentingan yang menggambarkan tingkat **Kenyataan** yang terjadi untuk kelima dimensi kualitas tersebut. Selisih nilai menunjukkan Gap, nilai Gap yang semakin kecil merupakan indikator tercapainya kepuasan pemangku kepentingan sebagai pelanggan. Kuesioner dirancang dengan tujuan 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 pelanggan atau pemangku kepentingan terhadap kinerja pelayanan Fakultas, terutama dibidang akademik maupun sarana prasarana dengan cara mengukur besarnya Gap antara Ekspektasi dan Persepsi pelanggan. Institusi berkewajiban untuk memperkecil sejauh mungkin Gap tersebut, karena tujuan institusi adalah berusaha untuk memenuhi kepuasan pelanggan atau pemangku kepentingan. Gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan terhadap semua unsur kelima dimensi perlu dianalisis dan kemudian dilakukan perumusan tindakan perbaikan.

5. WAKTU PENGAMBILAN SAMPEL

Pengambilan sampel Kualitas Pelayanan dilakukan selama kurun waktu, yaitu pada tanggal 15 Maret 2022 sampai dengan 6 Agustus 2022 dan dari uji coba sampel untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner, disimpulkan kuesioner yang digunakan sudah cukup valid dan *reliable*.

5.1. UJI VALIDITAS

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada lampiran., menunjukkan bahwa pertanyaan setiap kuesioner memiliki dimensi valid sehingga pertanyaan dapat digunakan pada kuesioner survei sesungguhnya.

5.2. UJI RELIABILITAS

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada lampiran., menunjukkan bahwa pertanyaan setiap kuesioner memiliki dimensi *reliable* sehingga pertanyaan dapat digunakan pada kuesioner survei sesungguhnya.

6. PELAKSANAAN

Pelaksanaan Kualitas Pelayanan berdasarkan SK Pembentukan Panitia Kepuasan Pelanggan dan *Tracer Study* Tahun Akademik 2021/2022 Nomor: 03/SK/D/FF/I/2022 dipimpin oleh WD III bersama tim panitia, kemudian membuat laporan Kepuasan Pelanggan dan *Tracer Study* yang 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 pemangku kepentingan 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 pemangku kepentingan, terutama Dosen dan Mahasiswa tentang esensi pendidikan. Seiring dengan pengalaman, 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 pemangku kepentingan 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 pemangku kepentingan terhadap FFUP tentang *Level of Importance* (LoI) dari kelima dimensi kualitas dan analisis Gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan.

8.1. ANALISIS HASIL KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA

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

8.1.1. Analisis Hasil Pada Tingkat Fakultas

Level of Importance (LoI) dari dimensi kualitas menunjukkan urutan tingkat kepentingan dari dimensi kualitas dapat diperiksa pada Tabel 2. berikut ini:

Tabel 2. Rerata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan FFUP

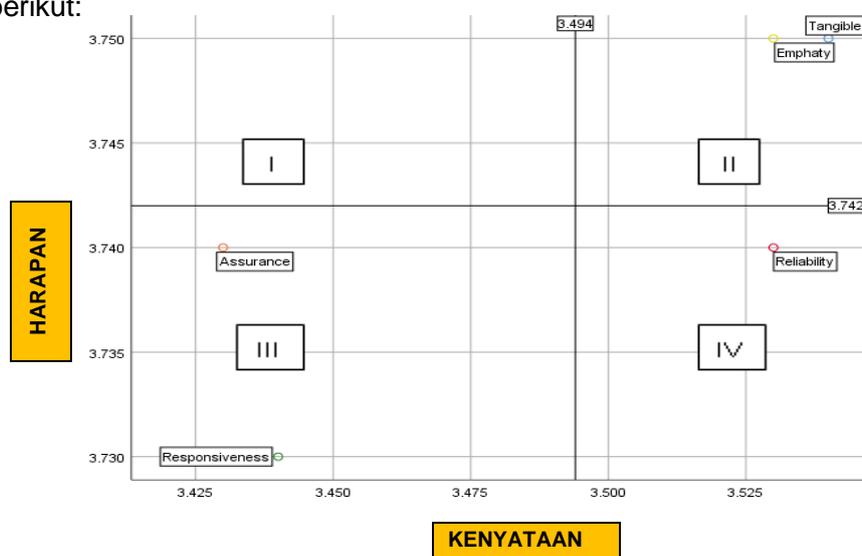
No urut	Kelompok	Dimensi	LoI rerata 609 mahasiswa
1	1	<i>Tangible</i>	3.54
2	5	<i>Empathy</i>	3.53
3	2	<i>Reliability</i>	3.53
4	3	<i>Responsiveness</i>	3.44
5	4	<i>Assurance</i>	3.43

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

8.1.2. Analisis Gap

Peta Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan

Peta Gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan ini di analisis dengan menggunakan diagram 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 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 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 berada pada kuadran ini menunjukkan bahwa unsur ini dianggap relatif kurang penting oleh mahasiswa dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP 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.

8.1.4. Perhitungan dan Pemetaan Gap

Berdasarkan data yang ada, perhitungan Gap dan posisi masing-masing butir pernyataan ditunjukkan pada Tabel 3. dan Tabel 4., sedangkan pemetaan dapat dilihat pada Gambar 2.

Tabel 3. 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	3.77	3.52	-0.25	3.75	3.54	-0.21	3.74	3.50	-0.24
	2	3.73	3.51	-0.22						
	3	3.75	3.56	-0.19						
	4	3.75	3.53	-0.21						
	5	3.72	3.56	-0.16						
	6	3.72	3.56	-0.16						
	7	3.74	3.48	-0.26						
	8	3.74	3.52	-0.22						
	9	3.74	3.55	-0.18						
	10	3.77	3.50	-0.26						
	11	3.77	3.63	-0.15						
Reliability	12	3.75	3.59	-0.16	3.74	3.53	-0.21	3.74	3.50	-0.24
	13	3.74	3.55	-0.19						
	14	3.75	3.57	-0.18						
	15	3.75	3.55	-0.19						
	16	3.73	3.56	-0.17						
	17	3.73	3.58	-0.16						
	18	3.74	3.42	-0.32						
	19	3.74	3.50	-0.24						
	20	3.72	3.52	-0.20						
	21	3.75	3.42	-0.33						
	22	3.75	3.58	-0.17						
	23	3.75	3.58	-0.17						
Responsiveness	24	3.75	3.48	-0.26	3.73	3.44	-0.28	3.74	3.50	-0.24
	25	3.74	3.49	-0.24						
	26	3.72	3.51	-0.21						
	27	3.71	3.52	-0.19						
	28	3.71	3.53	-0.19						
	29	3.72	3.53	-0.19						
	30	3.72	3.29	-0.44						
	31	3.72	3.35	-0.37						
	32	3.71	3.43	-0.28						
	33	3.73	3.25	-0.48						
	34	3.74	3.46	-0.28						
	35	3.75	3.53	-0.22						
	Assurance	36	3.74	3.51						
37		3.73	3.38	-0.35						
38		3.73	3.43	-0.30						
39		3.73	3.43	-0.29						
40		3.74	3.43	-0.30						
41		3.74	3.51	-0.23						
Empathy	42	3.72	3.51	-0.21	3.73	3.53	-0.19	3.74	3.50	-0.24
	43	3.73	3.48	-0.24						
	44	3.73	3.52	-0.21						
	45	3.73	3.62	-0.11						
	46	3.74	3.51	-0.23						

Tabel 4. Posisi Kuadran Masing-masing Butir Pernyataan Mahasiswa FFUP

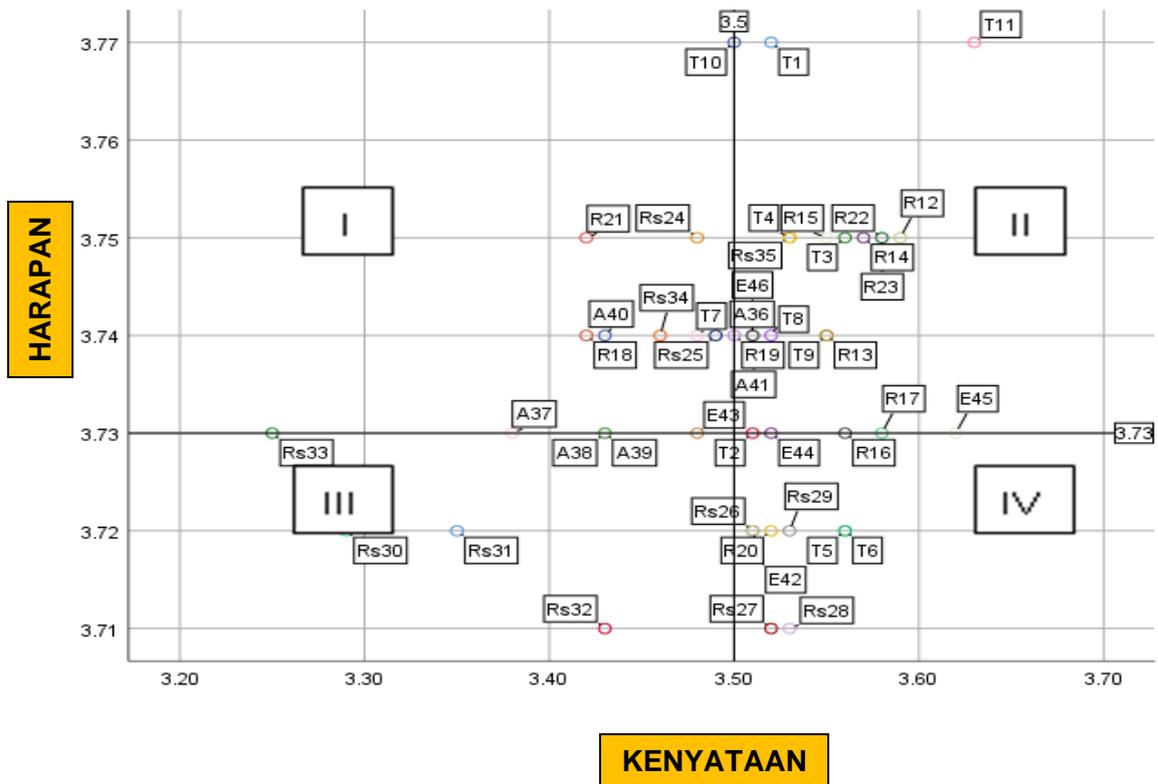
No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
1	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang / laboratorium yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahan mahasiswa	3.77	3.52	II
2		Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahan mahasiswa	3.73	3.51	IV
3		Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian mahasiswa	3.75	3.56	II
4		Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan penelitian mahasiswa	3.75	3.53	II
5		Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan pengabdian/PKM mahasiswa	3.72	3.56	IV
6		Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM mahasiswa	3.72	3.56	IV
7		Pengelola (FFUP) menyediakan layanan administrasi akademik bagi mahasiswa	3.74	3.48	I
8		Pengelola (FFUP) menyediakan layanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) bagi mahasiswa	3.74	3.52	II
9		Pengelola (FFUP) menyediakan layanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) bagi mahasiswa	3.74	3.55	II
10		Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK)	3.77	3.50	II
11		Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU)	3.77	3.63	II
12	<i>Reliability</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan pendidikan/perkuliahan mahasiswa	3.75	3.59	II
13		Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan (alat praktikum/papan tulis/kursi/dll) yang memadai/sesuai untuk kegiatan pendidikan/perkuliahan mahasiswa	3.74	3.55	II
14		Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan penelitian bagi mahasiswa	3.75	3.57	II
15		Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan (alat praktikum, komputer, dll) yang memadai/sesuai untuk kegiatan penelitian bagi mahasiswa	3.75	3.55	II
16		Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa	3.73	3.56	IV
17		Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang memadai/sesuai untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa	3.73	3.58	II
18		Pelayanan administrasi akademik sudah sesuai/tepat	3.74	3.42	I

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
19		Pelayanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) sudah sesuai/tepat	3.74	3.50	II
20		Pelayanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) sudah sesuai/tepat.	3.72	3.52	IV
21		Sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK) sudah sesuai/tepat.	3.75	3.42	I
22		Sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU) sudah sesuai/tepat	3.75	3.58	II
23		Dosen handal dan mampu memberikan pelayanan (mengajar dan membimbing terhadap mhs)	3.75	3.58	II
24	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliah mahasiswa	3.75	3.48	I
25		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan perlengkapan (alat praktikum/papan tulis/kursi/dll) yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliah mahasiswa	3.74	3.49	III
26		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan penelitian bagi mahasiswa	3.72	3.51	IV
27		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan perlengkapan (alat praktikum, komputer, dll) yang mendukung kegiatan penelitian bagi mahasiswa	3.71	3.52	IV
28		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa	3.71	3.53	IV
29		Pengelola (FFUP) memiliki respon yang memenuhi kebutuhan perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa	3.72	3.53	IV
30		Pelayanan administrasi akademik tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa	3.72	3.29	III
31		Pelayanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa	3.72	3.35	III
32		Pelayanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa	3.71	3.43	III
33		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan pada sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK)	3.73	3.25	III
34		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan pada sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU)	3.74	3.46	I
35		Dosen memiliki daya tanggap dalam membentuk mhs dan memberikan respon atau solusi permasalahan akademik dengan cepat	3.75	3.53	II

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
36	Assurance	Komunikasi antara pengelola (pimpinan/dosen/Tenaga Kependidikan) dengan mahasiswa sudah baik	3.74	3.51	II
37		Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi akademik	3.73	3.38	III
38		Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi umum	3.73	3.43	III
39		Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi kemahasiswaan	3.73	3.43	III
40		Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan mahasiswa terkait dengan sistem informasi	3.74	3.43	III
41		Dosen secara pasti memberi pelayanan akademik dan nonakademik sesuai dengan ketentuan	3.74	3.51	II
42	Empathy	Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada mahasiswa yang mendapatkan musibah	3.72	3.51	IV
43		Pengelola (FFUP) memberikan perhatian/kepedulian bagi mahasiswa yang memiliki kendala dalam proses studi	3.73	3.48	III
44		Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada mahasiswa untuk mendukung kelancaran proses studi	3.73	3.52	IV
45		Pengelola (FFUP) menyediakan wadah komunikasi antara mahasiswa dengan pengelola (seperti temu pimpinan, Komta, dll)	3.73	3.62	IV
46		Dosen memiliki kepedulian dalam memberi empati atau perhatian kepada mahasiswa	3.74	3.51	II

Tabel 5. Pengolahan Data Kepuasan Mahasiswa

Aspek Yang Diukur Pada Kepuasan Mahasiswa	Responden Menilai Pada Poin				Jumlah Responden	Persentase (%) Responden Menilai Pada Poin									
	4	3	2	1		4	3	2	1						
Dosen handal dan mampu memberikan pelayanan (mengajar dan membimbing) terhadap mahasiswa [Kenyataan]	497	106	6	0	609	81,61	17,41	0,99	0	100,00					
Dosen memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan respon/solusi permasalahan akademik dengan cepat [Kenyataan]	475	116	18	0	609	78,00	19,05	2,96	0	100,00					
Dosen secara pasti memberi pelayanan akademik dan non-akademik sesuai dengan ketentuan [Kenyataan]	518	88	3	0	609	85,06	14,45	0,49	0	100,00					
Dosen memiliki kepedulian dalam memberi empaty/perhatian kepada mahasiswa [Kenyataan]	493	103	13	0	609	80,95	16,91	2,13	0	100,00	81,40	16,95	1,64	0,00	
						0,00	0,00	0,00	0	0,00					
Tendik handal dan mampu memberikan pelayanan administrasi akademik (pendidikan, laboratorium, dan perpustakaan) [Kenyataan]	473	123	13	0	609	77,67	20,20	2,13	0	100,00					
Tendik memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa administrasi kemahasiswaan dengan cepat [Kenyataan]	490	111	8	0	609	80,46	18,23	1,31	0	100,00					
Tendik sudah memberikan pelayanan administrasi kemahasiswaan sesuai dengan ketentuan. [Kenyataan]	498	103	8	0	609	81,77	16,91	1,31	0	100,00					
Tendik memiliki kepedulian dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. [Kenyataan]	493	103	13	0	609	80,95	16,91	2,13	0	100,00	80,21	18,06	1,72	0,00	
						0,00	0,00	0,00	0	0,00					
Pengelola (FFUP) handal dan mampu dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. [Kenyataan]	497	106	6	0	609	81,61	17,41	0,99	0	100,00					
Pengelola (FFUP) memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. [Kenyataan]	475	116	18	0	609	78,00	19,05	2,96	0	100,00					
Pengelola (FFUP) secara pasti memberi pelayanan sesuai dengan ketentuan. [Kenyataan]	518	88	3	0	609	85,06	14,45	0,49	0	100,00					
Pengelola (FFUP) memiliki kepedulian dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. [Kenyataan]	493	103	13	0	609	80,95	16,91	2,13	0	100,00	81,40	16,95	1,64	0,00	
						0,00	0,00	0,00	0	0,00					
Sarana dan Prasarana yang ada di FFUP sudah memfasilitasi kebutuhan mahasiswa [Kenyataan]	494	111	4	0	609	81,12	18,23	0,66	0	100,00					
Sarana dan Prasarana yang ada di FFUP mudah diakses untuk kebutuhan mahasiswa [Kenyataan]	499	106	4	0	609	81,94	17,41	0,66	0	100,00					
Sarana dan Prasarana yang ada di FFUP berkualitas untuk memfasilitasi kebutuhan mahasiswa [Kenyataan]	505	100	4	0	609	82,92	16,42	0,66	0	100,00	81,99	17,35	0,66	0,00	
TOTAL						1218,06	259,93	22,00	0	TS	325,0	69,3	5,7	0,00	400,00
										TS-1	139,1	236,5	24,4	0,00	399,99
										TS-2	137,3	236,5	26,1	0,00	399,90



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

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

8.1.5. Analisis Setiap Unsur Kualitas

Tangible

Unsur nomor 1 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahan mahasiswa berada pada Kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Unsur nomor 2 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahan mahasiswa berada dalam Kuadran IV. Berarti unsur ini sudah baik dan telah memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan, dan menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa untuk unsur kualitas ini baik, tapi dengan nilai tingkat kepentingan yang tidak tinggi.

Unsur nomor 3 dan 4 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian mahasiswa dan Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan penelitian mahasiswa berada pada Kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Unsur nomor 5 dan 6 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan PkM mahasiswa dan Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan PkM mahasiswa 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.

Unsur nomor 7 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan layanan administrasi akademik bagi mahasiswa berada pada Kuadran I. Berarti unsur ini kurang baik dan belum memuaskan mahasiswa sehingga perlu segera diadakan perbaikan. Pengelola dinilai kurang peduli dan kurang memberikan perhatian kepada mahasiswa.

Unsur nomor 8, 9, 10, dan 11 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan layanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) bagi mahasiswa, Pengelola (FFUP) menyediakan layanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) bagi mahasiswa, Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK), Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU) berada pada Kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Reliability

Unsur nomor 12, 13, 14 dan 15 yakni: Pengelola (FFUP) Menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan Pendidikan/perkuliahan mahasiswa, Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan (alat praktikum/papan tulis/ kursi/dll) yang memadai/sesuai untuk kegiatan Pendidikan penelitian bagi mahasiswa, Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan penelitian bagi mahasiswa, dan Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan (alat praktikum, computer, dll) yang memadai/sesuai untuk kegiatan penelitian bagi mahasiswa. Berada pada Kuadran II. Hal ini berarti unsur tersebut kualitas sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Unsur nomor 16 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi Mahasiswa pada 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.

Unsur nomor 17 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang memadai/sesuai untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa. Berada pada Kuadran II. Hal ini berarti unsur tersebut kualitas sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Unsur nomor 18 yakni: Pelayanan administrasi Akademik sudah sesuai/tepat. Berada di **Kuadran I**. Hal ini berarti unsur tersebut kualitas masih memerlukan perbaikan dengan nilai harapan mahasiswa yang tinggi

Unsur nomor 19 yakni: Pelayanan administrasi umum (Surat menyurat/Keuangan) sudah sesuai/tepat berada di Kuadran II. Hal ini berarti unsur tersebut kualitas sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Unsur nomor 20 yakni: Pelayanan Kemahasiswaan (Beasiswa, Organisasi, dll) sudah sesuai/tepat berada di Kuadran IV. Hal ini berarti unsur ini sudah baik dan telah memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan dan juga menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa untuk unsur kualitas ini baik, tapu dengan nilai tingkat kepentingan yang tidak tinggi.

Unsur nomor 21 yakni: Sistem Informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK) sudah sesuai/tepat. Berada di **Kuadran I**, hal ini berarti unsur tersebut kualitasnya masih memerlukan perbaikan dengan nilai harapan mahasiswa yang tinggi.

Unsur nomor 22 yakni: Sistem Informasi administrasi keuangan (SIKEU) sudah sesuai/tepat. berada di Kuadran II. Hal ini berarti unsur tersebut kualitas sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Unsur nomor 23 yakni: Dosen handal dan mampu memberikan pelayanan (mengajar dan membimbing terhadap mahasiswa) berada di Kuadran II. Hal ini berarti unsur tersebut kualitas sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Responsiveness

Unsur nomor 24 yakni: Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan. Berada di **Kuadran I**. Hal ini berarti unsur tersebut kualitasnya masih memerlukan perbaikan dengan nilai harapan mahasiswa yang tinggi.

Unsur nomor 25 yakni: Pengelola FFUP respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan perlengkapan (alat praktikum/papan tulis/kursi/dll) yang mendukung kegiatan Pendidikan/perkuliahannya mahasiswa berada pada Kuadran III. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan mahasiswa, jadi FFUP perlu untuk memperbaiki kualitas unsur ini.

Unsur nomor 26, 27, 28, 29 yakni: Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan penelitian bagi mahasiswa, Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan perlengkapan (alat praktikum, komputer, dll) yang mendukung kegiatan penelitian bagi mahasiswa, Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa dan Pengelola (FFUP) memiliki respon yang memenuhi kebutuhan perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa 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.

Unsur nomor 30, 31, 32, dan 33 yakni: Pelayanan administrasi akademik tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa, Pelayanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa, Pelayanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa dan Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan pada sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK) berada pada Kuadran III. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan mahasiswa, jadi FFUP perlu untuk memperbaiki kualitas unsur ini.

Unsur nomor 34 yakni: Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan pada sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU) berada pada **Kuadran I**. Berarti unsur ini kurang baik dan belum memuaskan mahasiswa sehingga perlu segera diadakan perbaikan. Pengelola dinilai kurang peduli dan kurang memberikan perhatian kepada mahasiswa.

Unsur nomor 35 yakni: Dosen memiliki daya tanggap dalam membentuk mhs dan memberikan respon atau solusi permasalahan akademik dengan cepat berada di Kuadran II. Hal ini berarti unsur tersebut kualitas sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Assurance

Unsur nomor 36 yakni: Komunikasi antara pengelola (pimpinan/dosen/Tenaga Kependidikan) dengan mahasiswa sudah baik berada pada Kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Unsur nomor 37, 38, 39, dan 40 yakni: Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi akademik, Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi umum, Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi kemahasiswaan dan Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan mahasiswa terkait dengan sistem informasi berada pada Kuadran III. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan mahasiswa, jadi FFUP perlu untuk memperbaiki kualitas unsur ini.

Unsur nomor 41 yakni: Dosen secara pasti memberi pelayanan akademik dan nonakademik sesuai dengan ketentuan berada di Kuadran II. Hal ini berarti unsur tersebut kualitas sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

Empathy

Unsur nomor 42 yakni: Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada mahasiswa yang mendapatkan musibah 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.

Unsur nomor 43 yakni: Pengelola (FFUP) memberikan perhatian/kepedulian bagi mahasiswa yang memiliki kendala dalam proses studi berada pada Kuadran III. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan mahasiswa, jadi FFUP perlu untuk memperbaiki kualitas unsur ini.

Unsur nomor 44 dan 45 yakni: Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada mahasiswa untuk mendukung kelancaran proses studi dan Pengelola (FFUP) menyediakan wadah komunikasi antara mahasiswa dengan pengelola (seperti temu pimpinan, Komta, dll) 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.

Unsur nomor 46 yakni: Dosen memiliki kepedulian dalam memberi empati atau perhatian kepada mahasiswa berada di Kuadran II. Hal ini berarti unsur tersebut kualitas sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

8.1.6. Pengelompokan Unsur Kualitas Pada Kuadran

Berdasarkan hasil analisis setiap unsur kualitas diatas maka unsur-unsur kualitas tersebut dikelompokkan dalam masing-masing kuadran dimana unsur kualitas berada dan kemudian diurutkan posisinya sesuai dengan besarnya nilai Gap masing-masing. Sesuai dengan penjelasan sebelumnya, Kuadran I adalah kuadran dimana 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 memerlukan perbaikan tapi dengan nilai harapan mahasiswa yang lebih rendah dan Kuadran IV 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 6.

Tabel 6. Pengelompokan Unsur Kualitas Kedalam Kuadran

Kuadran	No	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindaklanjut
I	7	Pengelola (FFUP) menyediakan layanan administrasi akademik bagi Mahasiswa	3.74	3.48	-0.26	Unsur ini masih belum memuaskan Mahasiswa (10,87%) sehingga harus segera diadakan perbaikan
	18	Pelayanan administrasi akademik sudah sesuai/tepat	3.74	3.42	-0.32	
	21	Sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK) sudah sesuai/tepat.	3.75	3.42	-0.33	
	24	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahhan mahasiswa	3.75	3.48	-0.26	
	34	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan pada sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU)	3.74	3.46	-0.28	
II	1	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahhan mahasiswa	3.77	3.52	-0.25	Unsur ini sudah cukup memuaskan Mahasiswa (41,31%) dan perlu dipertahankan
	3	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian mahasiswa	3.75	3.56	-0.19	
	4	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan penelitian mahasiswa	3.75	3.53	-0.21	
	8	Pengelola (FFUP) menyediakan layanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) bagi mahasiswa	3.74	3.52	-0.22	
	9	Pengelola (FFUP) menyediakan layanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) bagi mahasiswa	3.74	3.55	-0.18	
	10	Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK)	3.77	3.50	-0.26	
	11	Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU)	3.77	3.63	-0.15	
	12	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan pendidikan/perkuliahhan mahasiswa	3.75	3.59	-0.16	
	13	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan (alat praktikum/papan tulis/kursi/dll) yang memadai/sesuai untuk kegiatan pendidikan/perkuliahhan mahasiswa	3.74	3.55	-0.19	

Kuadran	No	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakanjutt
	14	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan penelitian bagi mahasiswa	3.75	3.57	-0.18	
	15	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan (alat praktikum, komputer, dll) yang memadai/sesuai untuk kegiatan penelitian bagi mahasiswa	3.75	3.55	-0.19	
	17	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang memadai/sesuai untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa	3.73	3.58	-0.16	
	19	Pelayanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) sudah sesuai/tepat	3.74	3.50	-0.24	
	22	Sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU) sudah sesuai/tepat	3.75	3.58	-0.17	
	23	Dosen handal dan mampu memberikan pelayanan (mengajar dan membimbing terhadap mhs)	3.75	3.58	-0.17	
	35	Dosen memiliki daya tanggap dalam membentuk mhs dan memberikan respon atau solusi permasalahan	3.75	3.53	-0.22	
	41	Dosen secara pasti memberi pelayanan akademik dan nonakademik sesuai dengan ketentuan	3.74	3.51	-0.23	
	46	Dosen memiliki kepedulian dalam memberi empati atau perhatian kepada mahasiswa	3.74	3.51	-0.23	
	36	Komunikasi antara pengelola (pimpinan/dosen/Tenaga Kependidikan) dengan mahasiswa sudah baik	3.74	3.51	-0.23	
III	25	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan perlengkapan (alat praktikum/papan tulis/kursi/dll) yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahhan mahasiswa	3.74	3.49	-0.24	Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh Mahasiswa (22,5%) untuk itu perlu mempertimbangkan kepentingan tentang layanan ini. Jika penting maka perlu diadakan sosialisasi, jika memang tidak terlalu penting maka perlu dilakukan
	30	Pelayanan administrasi akademik tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa	3.72	3.29	-0.44	
	31	Pelayanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa	3.72	3.35	-0.37	
	32	Pelayanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa	3.71	3.43	-0.28	

Kuadran	No	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan lanjut
	33	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan pada sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK)	3.73	3.25	-0.48	inovasi tentang pelayanan.
	37	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi umum	3.73	3.38		
	38	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi umum	3.73	3.43	-0.30	
	39	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi kemahasiswaan	3.73	3.43	-0.29	
	40	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan mahasiswa terkait dengan sistem informasi	3.74	3.43	-0.30	
	43	Pengelola (FFUP) memberikan perhatian/kepedulian bagi mahasiswa yang memiliki kendala dalam proses studi	3.73	3.48	-0.24	
IV	2	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahah mahasiswa	3.73	3.51	-0.22	Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh Mahasiswa (28,5%). Jika memang layanan tersebut harus ada, maka diperlukan inovasi.
	5	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan pengabdian/PKM mahasiswa	3.72	3.56	-0.16	
	6	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM mahasiswa	3.72	3.56	-0.16	
	16	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa	3.73	3.56	-0.17	
	20	Pelayanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) sudah sesuai/tepat.	3.72	3.52	-0.20	
	26	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan penelitian bagi mahasiswa	3.72	3.51	-0.21	
	27	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan perlengkapan (alat praktikum, komputer, dll) yang mendukung kegiatan penelitian bagi mahasiswa	3.71	3.52	-0.19	

Kuadran	No	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakanjutt
	28	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa	3.71	3.53	-0.19	
	29	Pengelola (FFUP) memiliki respon yang memenuhi kebutuhan perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi	3.72	3.53	-0.19	
	42	Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada mahasiswa yang mendapatkan musibah	3.72	3.51	-0.21	
	44	Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada mahasiswa untuk mendukung kelancaran proses studi	3.73	3.52	-0.21	
	45	Pengelola (FFUP) menyediakan wadah komunikasi antara mahasiswa dengan pengelola (seperti temu pimpinan, Komta, dll)	3.73	3.62	-0.11	

8.3.7. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur mahasiswa dengan sampel random sebanyak 609 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. Pengelola (FFUP) menyediakan layanan administrasi akademik bagi Mahasiswa
2. Pelayanan administrasi akademik sudah sesuai/tepat
3. Sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK) sudah sesuai/tepat
4. Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahahan mahasiswa
5. Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan pada sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU).

8.2. ANALISIS HASIL KUESIONER KEPUASAN DOSEN

8.2.1. Lol Dari Dimensi Kualitas

Level of Importance (Lol) yang menunjukkan urutan tingkat kepentingan dari dimensi kualitas dapat diperiksa pada Tabel 7. berikut ini, (perhitungan terdapat pada lampiran).

Tabel 7. Rerata Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan FFUP

No urut	Kelompok	Dimensi	Lol rerata dari 83 Dosen
1	5	<i>Empathy</i>	3,60
2	1	<i>Tangible</i>	3,58
3	4	<i>Assurance</i>	3,57
4	2	<i>Reliability</i>	3,54
5	3	<i>Responsiveness</i>	3,50

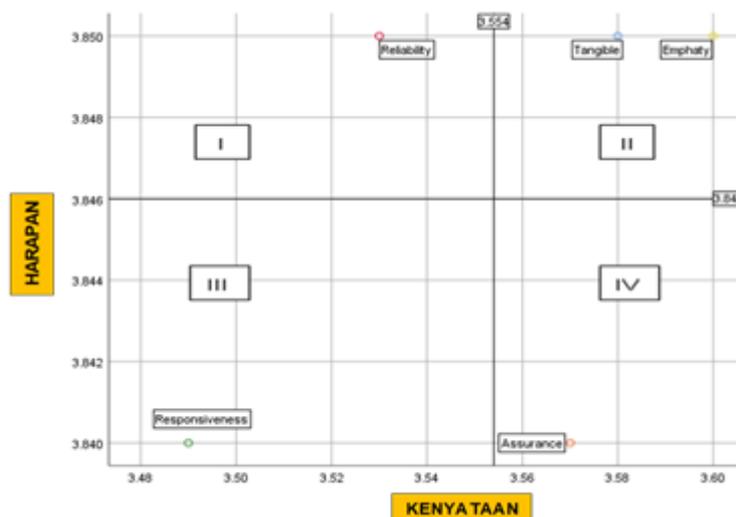
Dosen FFUP berpendapat bahwa kepentingan dimensi *Empathy* dan *Tangible* adalah dimensi di urutan pertama dan kedua bagi mereka. Dimensi berikutnya adalah dimensi *Assurance* setelah itu dimensi *Reliability*. Dimensi yang urutannya paling akhir adalah dimensi *Responsiveness*. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *Empathy* merupakan dimensi kualitas yang sangat diharapkan oleh dosen. Gap antara kenyataan dan harapan paling besar pada penilaian kepuasan *Responsiveness* (-0,35) dan yang paling kecil adalah penilaian kepuasan *Empathy* (-0,25).

Tabel 8. Gap Antara Harapan dan Kenyataan Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan FFUP

Analisis	<i>Tangible</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
Harapan	3,85	3,85	3,85	3,84	3,85
Kenyataan	3,58	3,54	3,50	3,57	3,60
Gap	-0,27	-0,31	-0,35	-0,27	-0,25

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

Peta Gap antara Ekspektasi / Harapan dan Persepsi / Kenyataan ini dianalisis dengan menggunakan diagram Kartesius, 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 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 **relatif dianggap kurang penting tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan** dosen. Jadi pelayanan pada unsur ini dianggap berlebihan sehingga perlu dikurangi guna menghemat biaya.

8.2.4. Perhitungan dan Pemetaan Gap

Berdasarkan data yang ada, perhitungan Gap dan posisi masing-masing butir pernyataan ditunjukkan pada Tabel 9., sedangkan pemetaannya dapat dilihat pada Gambar 1.

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

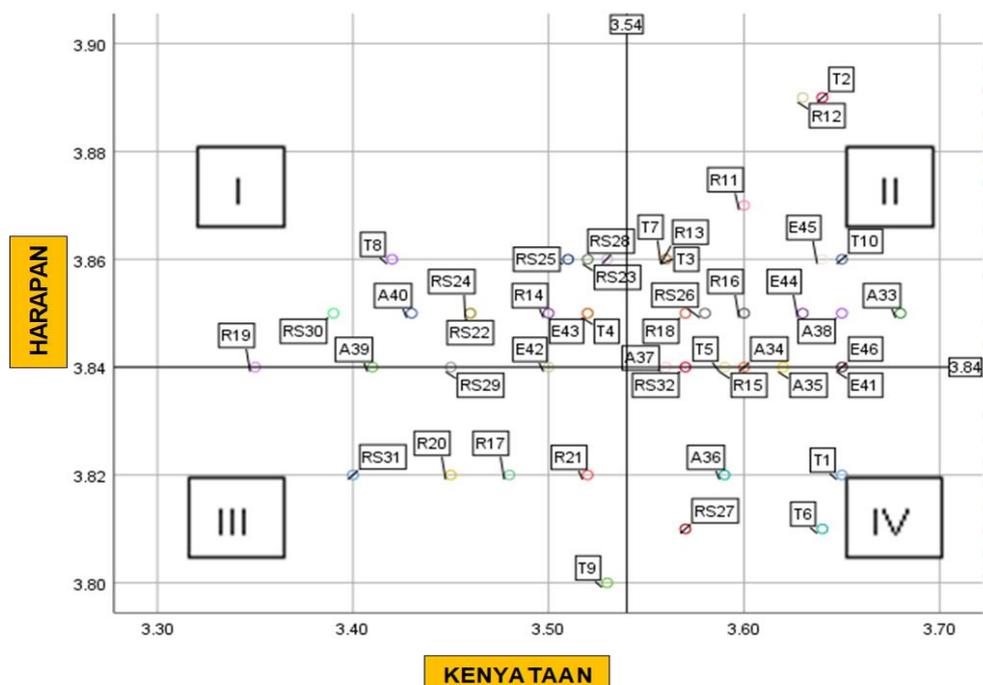
Dimensi	No	E	P	Gap	Rerata per Dimensi			Rerata Keseluruhan		
		Rerata	Rerata		E	P	G	E	P	G
Tangible	1	3,82	3,65	-0,20	3,85	3,58	-0,27	3,85	3,55	-0,29
	2	3,89	3,64	-0,24						
	3	3,86	3,56	-0,30						
	4	3,85	3,52	-0,32						
	5	3,84	3,59	-0,24						
	6	3,81	3,64	-0,17						
	7	3,86	3,56	-0,30						
	8	3,86	3,42	-0,43						
	9	3,80	3,53	-0,26						
	10	3,86	3,65	-0,20						
Reliability	11	3,87	3,60	-0,26	3,85	3,53	-0,31	3,85	3,55	-0,29
	12	3,89	3,63	-0,25						
	13	3,86	3,56	-0,30						
	14	3,85	3,5	-0,35						
	15	3,84	3,59	-0,24						
	16	3,85	3,60	-0,24						
	17	3,82	3,48	-0,34						
	18	3,85	3,57	-0,28						
	19	3,84	3,35	-0,48						
	20	3,82	3,45	-0,37						
	21	3,82	3,52	-0,30						
Responsiveness	22	3,85	3,46	-0,39	3,84	3,49	-0,35	3,85	3,55	-0,29
	23	3,86	3,52	-0,34						
	24	3,85	3,46	-0,39						
	25	3,86	3,51	-0,35						
	26	3,85	3,58	-0,26						
	27	3,81	3,57	-0,24						
	28	3,86	3,53	-0,32						
	29	3,84	3,45	-0,39						
	30	3,85	3,39	-0,46						
	31	3,82	3,40	-0,42						
	32	3,84	3,57	-0,26						
	Assurance	33	3,85	3,68						
34		3,84	3,60	-0,23						
35		3,84	3,62	-0,21						
36		3,82	3,59	-0,23						
37		3,84	3,56	-0,28						
38		3,85	3,65	-0,19						
39		3,84	3,41	-0,42						
40		3,85	3,43	-0,41						
Empathy	41	3,84	3,65	-0,19	3,85	3,60	-0,24	3,85	3,55	-0,29
	42	3,84	3,5	-0,34						
	43	3,85	3,52	-0,32						
	44	3,85	3,63	-0,21						
	45	3,86	3,64	-0,21						
	46	3,84	3,65	-0,18						

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

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
1	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian bagi setiap Dosen	3,86	3,65	II
2		Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran bagi setiap Dosen	3,89	3,64	II
3		Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian bagi setiap Dosen	3,86	3,56	I
4		Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan penelitian bagi setiap Dosen	3,85	3,52	I
5		Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi setiap Dosen	3,84	3,59	IV
6		Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi setiap Dosen	3,81	3,64	IV
7		Pengelola (FFUP) menyediakan pemetaan dosen untuk meningkatkan kompetensi/studi lanjut	3,86	3,56	III
8		Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang dapat diakses oleh Dosen	3,86	3,42	I
9		Pengelola (FFUP) menyediakan pendanaan untuk kegiatan penelitian bagi setiap Dosen	3,80	3,53	III
10		Pengelola (FFUP) menyediakan pendanaan untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi setiap Dosen	3,86	3,65	II
11	<i>Reliability</i>	Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran sudah tepat bagi setiap Dosen	3,87	3,60	I
12		Perlengkapan yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran sudah tepat bagi setiap Dosen	3,89	3,63	II
13		Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan penelitian sudah tepat bagi setiap Dosen	3,86	3,56	I
14		Perlengkapan yang mendukung kegiatan penelitian sudah tepat	3,85	3,5	I
15		Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM sudah tepat bagi setiap Dosen	3,84	3,59	IV
16		Perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM sudah tepat bagi setiap Dosen	3,85	3,60	II
17		Pemetaan yang disediakan oleh pengelola (FFUP) dalam peningkatan kompetensi/studi lanjut sudah sesuai kebutuhan dosen	3,82	3,48	III
18		Pemetaan beban kerja dosen sudah sesuai bagi setiap Dosen	3,85	3,57	II
19		Sistem informasi (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang disediakan oleh Pengelola (FFUP) telah sesuai dengan kebutuhan Dosen	3,84	3,35	III
20		Pendanaan yang disediakan pengelola (FFUP)	3,82	3,45	III

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran	
			E (yi)	P (xi)		
		untuk mendukung kegiatan penelitian sudah sesuai kebutuhan penelitian setiap Dosen				
21		Pendanaan yang disediakan pengelola (FFUP) untuk mendukung kegiatan pengabdian/ PKM sudah sesuai kebutuhan pengabdian/ PKM setiap Dosen	3,82	3,52	III	
22	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/ permintaan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran Dosen	3,85	3,46	I	
23		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran Dosen	3,86	3,52	I	
24		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kegiatan penelitian Dosen	3,85	3,46	I	
25		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kegiatan penelitian Dosen	3,86	3,51	I	
26		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kegiatan pengabdian / PKM Dosen	3,85	3,58	II	
27		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kegiatan pengabdian/PKM Dosen	3,81	3,57	IV	
28		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/ permintaan dosen untuk pengembangan kompetensi/studi lanjut	3,86	3,53	II	
29		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menjawab keluhan Dosen	3,84	3,45	III	
30		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam kebutuhan dosen atas sistem informasi	3,85	3,39	I	
31		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan dosen atas pendanaan penelitian	3,82	3,40	III	
32		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan dosen atas pendanaan pengabdian/PKM	3,84	3,57	IV	
33		<i>Assurance</i>	Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan dosen terkait pendidikan/pengajaran sudah baik	3,85	3,68	II
34			Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan dosen terkait penelitian sudah baik	3,84	3,60	IV
35			Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan dosen terkait pengabdian/PKM sudah baik	3,84	3,62	IV
36	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait pendidikan/pengajaran		3,82	3,59	IV	
37	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait penelitian		3,84	3,56	IV	

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
38		Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait pengabdian/PKM	3,85	3,65	II
39		Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas /sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait dengan keuangan	3,84	3,41	III
40		Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait dengan sistem informasi	3,85	3,43	I
41	Empathy	Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada dosen yang mendapatkan musibah	3,84	3,65	II
42		Pengelola (FFUP) menyediakan dana talangan kepada dosen untuk kegiatan penelitian	3,84	3,5	III
43		Pengelola (FFUP) menyediakan dana talangan kepada dosen untuk kegiatan pengabdian/PKM	3,85	3,52	I
44		Pengelola (FFUP) memberikan kesejahteraan bagi dosen sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3,85	3,63	II
45		Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada dosen untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP	3,86	3,64	II
46		Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antar dosen	3,84	3,65	IV



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

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

8.2.5. Analisis Setiap Unsur Kualitas

Tangible

Unsur nomor 1 dan 2 yakni berada pada Kuadran II, hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan dosen dan perlu dipertahankan.

Unsur nomor 3 dan 4 yakni berada pada **Kuadran I** yang berarti unsur ini dianggap penting bagi dosen tapi kinerja yang diberikan oleh FFUP kurang bagus sehingga kurang memuaskan dosen.

Unsur nomor 5 dan 6 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 7 yakni berada pada Kuadran III, yang berarti unsur ini antara harapan dan kenyataannya sudah sesuai (harapan dan kenyataan sama-sama rendah). Dimasa yang akan datang kenyataan dapat ditingkatkan sehingga memuaskan harapan dosen

Unsur nomor 8 yakni Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi yang mendukung kinerja antar unit/bagian (SISDAM, PAYROLL) berada pada **Kuadran I** yang berarti unsur ini dianggap penting bagi dosen tapi kinerja yang diberikan oleh FFUP kurang bagus sehingga kurang memuaskan dosen.

Unsur nomor 9 yakni berada pada Kuadran III, yang berarti unsur ini antara harapan dan kenyataannya sudah sesuai (harapan dan kenyataan sama-sama rendah). Dimasa yang akan datang kenyataan dapat ditingkatkan sehingga memuaskan harapan dosen.

Unsur nomor 10 yakni berada pada Kuadran II, hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan dosen dan perlu dipertahankan.

Reliability

Unsur nomor 11 yakni Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran sudah tepat bagi setiap Dosen berada pada **Kuadran I** yang berarti unsur ini dianggap penting bagi dosen tapi kinerja yang diberikan oleh FFUP kurang bagus sehingga kurang memuaskan dosen.

Unsur nomor 12 berada pada Kuadran II, hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan dosen dan perlu dipertahankan.

Unsur nomor 13 dan 14 berada pada **Kuadran I** yang berarti unsur ini dianggap penting bagi dosen tapi kinerja yang diberikan oleh FFUP kurang bagus sehingga kurang memuaskan dosen.

Unsur nomor 15 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 16 dan 18 hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan dosen dan perlu dipertahankan.

Unsur nomor 17, 19, 20, 21 berada pada Kuadran III, yang berarti unsur ini antara harapan dan kenyataannya sudah sesuai (harapan dan kenyataan sama-sama rendah). Dimasa yang akan datang kenyataan dapat ditingkatkan sehingga memuaskan harapan dosen.

Responsiveness

Unsur nomor 22, 23, 24, 25 dan 30 berada pada **Kuadran I** yang berarti unsur ini dianggap penting bagi dosen tapi kinerja yang diberikan oleh FFUP kurang bagus sehingga kurang memuaskan dosen.

Unsur nomor 26 dan 28 berada pada Kuadran II, hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan dosen dan perlu dipertahankan.

Unsur nomor 27 dan 32 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 29 dan 31 berada pada Kuadran III yang berarti unsur ini antara harapan dan kenyataannya sudah sesuai (harapan dan kenyataan sama-sama rendah). Dimasa yang akan datang kenyataan dapat ditingkatkan sehingga memuaskan harapan dosen.

Assurance

Unsur nomor 33 yakni: Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan dosen terkait pendidikan/pengajaran sudah baik berada pada Kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan dosen dan perlu dipertahankan.

Unsur nomor 34, 35, 36, dan 37 berada pada Kuadran IV dianggap relatif kurang penting bagi dosen tapi pelayanan yang diberikan oleh FFUP sudah cukup memuaskan dosen. Unsur tersebut adalah Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan dosen terkait penelitian sudah baik, Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan dosen terkait pengabdian/PKM sudah baik, Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab dan Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait penelitian.

Unsur nomor 38 yakni: Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait pengabdian/PKM berada pada Kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan dosen dan perlu dipertahankan.

Unsur nomor 39 yakni: Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas /sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait dengan keuangan berada pada Kuadran III yang berarti unsur ini antara harapan dan kenyataannya sudah sesuai (harapan dan kenyataan sama-sama rendah). Dimasa yang akan datang kenyataan dapat ditingkatkan sehingga memuaskan harapan dosen.

Unsur nomor 40 yakni: Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait dengan sistem informasi berada pada **Kuadran I** yang berarti unsur ini dianggap penting bagi dosen tapi kinerja yang diberikan oleh FFUP kurang bagus sehingga kurang memuaskan dosen.

Emphaty

Unsur nomor 41, 44, dan 45 yakni: Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada dosen yang mendapatkan musibah, Pengelola (FFUP) memberikan kesejahteraan bagi dosen sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada dosen untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP berada pada Kuadran II hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan dosen dan perlu dipertahankan.

Unsur nomor 42 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan dana talangan kepada dosen untuk kegiatan penelitian 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 43 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan dana talangan kepada dosen untuk kegiatan pengabdian/PKM berada pada **Kuadran I** berarti unsur ini masih belum memuaskan dosen sehingga perlu segera diadakan perbaikan.

Unsur nomor 46 yakni: Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antar 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.

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 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 11. berikut ini:

Tabel 11. Pengelompokan Unsur Kualitas Kedalam Kuadran

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
I	3	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian bagi setiap Dosen	3,86	3,56	-0,30	Unsur ini masih mengecewakan dosen (24%) sehingga harus segera diadakan perbaikan
	4	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan penelitian bagi setiap Dosen	3,85	3,52	-0,32	
	8	Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang dapat diakses oleh Dosen	3,86	3,42	-0,43	
	11	Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran sudah tepat bagi setiap Dosen	3,87	3,60	-0,26	
	13	Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan penelitian sudah tepat bagi setiap Dosen	3,86	3,56	-0,30	
	14	Perlengkapan yang mendukung kegiatan penelitian sudah tepat	3,85	3,5	-0,35	
	22	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/ permintaan peralatan perlengkapan untuk mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran Dosen	3,85	3,46	-0,39	
	23	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran Dosen	3,86	3,52	-0,34	
	24	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kegiatan penelitian Dosen	3,85	3,46	0,39	
	25	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kegiatan penelitian Dosen	3,86	3,51	-0,35	
	30	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam kebutuhan dosen atas sistem informasi	3,85	3,39	-0,46	
	40	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait dengan sistem informasi	3,85	3,43	-0,41	
	43	Pengelola (FFUP) menyediakan dana talangan kepada dosen untuk kegiatan pengabdian/PKM	3,85	3,52	-0,32	
II	1	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian bagi setiap Dosen	3,86	3,65	-0,20	Unsur ini sudah cukup memuaskan dosen (33%) dan perlu dipertahankan
	2	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran bagi setiap Dosen	3,89	3,64	-0,24	
	10	Pengelola (FFUP) menyediakan pendanaan untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi setiap Dosen	3,86	3,65	-0,20	
	12	Perlengkapan yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran sudah tepat bagi setiap Dosen	3,89	3,63	-0,25	
	16	Perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM sudah tepat bagi setiap Dosen	3,85	3,60	-0,24	
	18	Pemetaan beban kerja dosen sudah sesuai bagi setiap Dosen	3,85	3,57	-0,28	
	26	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kegiatan pengabdian / PKM Dosen	3,85	3,58	-0,26	
	28	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/ permintaan dosen untuk pengembangan kompetensi/studi lanjut	3,86	3,53	-0,32	
	33	Komunikasi antara pengelola (FFUP)dengan dosen terkait pendidikan/pengajaran sudah baik	3,85	3,68	-0,17	
	38	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait pengabdian/PKM	3,85	3,65	-0,19	
	41	Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada dosen yang mendapatkan musibah	3,84	3,65	-0,19	
44	Pengelola (FFUP) memberikan kesejahteraan bagi dosen sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3,85	3,63	-0,21		

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
	45	Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada dosen untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP	3,86	3,64	-0,21	
III	7	Pengelola (FFUP) menyediakan pemetaan dosen untuk meningkatkan kompetensi/studi lanjut	3,86	3,56	-0,30	Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh dosen (22%) dan kinerja 8 pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata juga rendah (Persepsi/Kenyataan dibawah nilai rata-rata). 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
	9	Pengelola (FFUP) menyediakan pendanaan untuk kegiatan penelitian bagi setiap Dosen	3,80	3,53	-0,26	
	17	Pemetaan yang disediakan oleh pengelola (FFUP) dalam peningkatan kompetensi/studi lanjut sudah sesuai kebutuhan dosen	3,82	3,48	-0,34	
	19	Sistem informasi (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang disediakan oleh Pengelola (FFUP) telah sesuai dengan kebutuhan Dosen	3,84	3,35	-0,48	
	20	Pendanaan yang disediakan pengelola (FFUP) untuk mendukung kegiatan penelitian sudah sesuai kebutuhan penelitian setiap Dosen	3,82	3,45	-0,30	
	21	Pendanaan yang disediakan pengelola (FFUP) untuk mendukung kegiatan pengabdian/ PKM sudah sesuai kebutuhan pengabdian/ PKM setiap Dosen	3,82	3,52	-0,37	
	29	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menjawab keluhan Dosen	3,84	3,45	-0,39	
	31	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan dosen atas pendanaan penelitian	3,82	3,40	-0,42	
	39	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas /sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait dengan keuangan	3,84	3,41	-0,42	
IV	5	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi setiap Dosen	3,84	3,59	-0,24	Dosen menganggap unsur ini kurang penting (21%) sedangkan kinerja FFUP untuk unsur ini sudah cukup baik yang berarti sudah cukup memberikan kepuasan kepada dosen
	6	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi setiap Dosen	3,81	3,64	-0,17	
	15	Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM sudah tepat bagi setiap Dosen	3,84	3,59	-0,24	
	27	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kegiatan pengabdian/PKM Dosen	3,81	3,57	-0,24	
	32	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan dosen atas pendanaan pengabdian/PKM	3,84	3,57	-0,26	
	34	Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan dosen terkait penelitian sudah baik	3,84	3,60	-0,23	
	35	Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan dosen terkait pengabdian/PKM sudah baik	3,84	3,62	-0,21	
	36	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait pendidikan/pengajaran	3,82	3,59	-0,23	
	37	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait penelitian	3,84	3,56	-0,28	
	46	Pengelola memberikan wadah komunikasi antar dosen	3,84	3,65	-0,18	

8.2.7. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur dosen dengan sampel random sebanyak 83 dosen dan semua uraian analisis yang sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penilaian Lol dan analisa Gap, maka unsur kualitas yang prioritas memerlukan tindakan perbaikan adalah sebagai berikut (13 unsur pada kuadran I):

1. Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian bagi setiap Dosen
2. Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan penelitian bagi setiap Dosen
3. Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang dapat diakses oleh Dosen
4. Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran sudah tepat bagi setiap Dosen
5. Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan penelitian sudah tepat bagi setiap Dosen
6. Perlengkapan yang mendukung kegiatan penelitian sudah tepat
7. Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan perlengkapan untuk mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran Dosen
8. Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran Dosen
9. Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kegiatan penelitian Dosen
10. Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kegiatan penelitian Dosen
11. Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam kebutuhan dosen atas sistem informasi
12. Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan dosen terkait dengan sistem informasi
13. Pengelola (FFUP) menyediakan dana talangan kepada dosen untuk kegiatan pengabdian/PKM

8.3. ANALISIS HASIL KUESIONER TENAGA KEPENDIDIKAN (TENDIK)

Pada bagian ini akan dikemukakan tentang hasil isian kuesioner yang menjelaskan pandangan Tenaga Kependidikan tentang *Level of Importance* (LoI) dari kelima dimensi kualitas dan analisis gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan.

8.3.1. LoI Dari Dimensi Kualitas

LoI yang menunjukkan urutan tingkat kepentingan dari dimensi kualitas dapat diperiksa pada Tabel 11 berikut ini :

Tabel 12. Rerata Kepuasan Tendik Terhadap Pelayanan FFUP

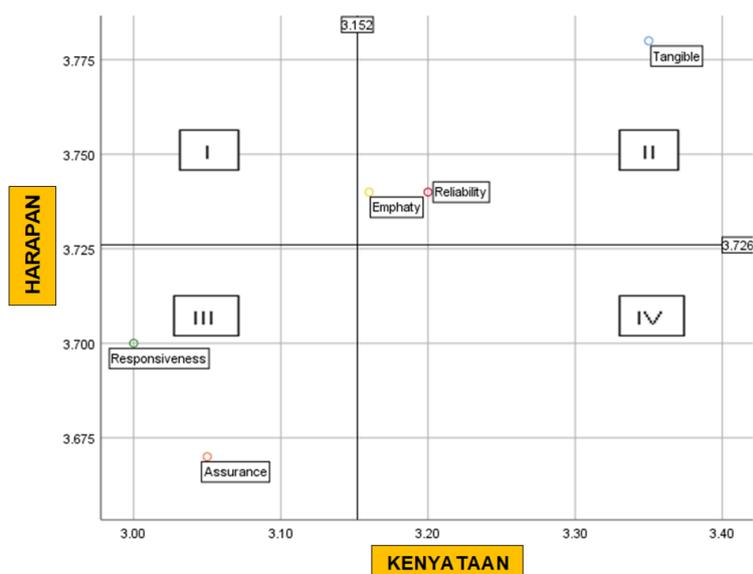
No urut	Kelompok	Dimensi	LoI rerata dari 64 Tendik
1	1	<i>Tangible</i>	3,35
2	2	<i>Reliability</i>	3,20
3	5	<i>Empathy</i>	3,16
4	4	<i>Assurance</i>	3,05
5	3	<i>Responsiveness</i>	3,00

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

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 Kartesius, 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 rata-rata) sedangkan nilai dari Persepsi/Kenyataan adalah rendah (dibawah rata-rata). Unsur kualitas yang nilai 'gap' nya berada pada kuadran ini **merupakan prioritas utama** untuk segera dilakukan perbaikan karena Tenaga Kependidikan 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** Tenaga Kependidikan 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 Tenaga Kependidikan dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata juga **kurang memuaskan**, sehingga peningkatan unsur ini perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan Tenaga Kependidikan adalah kurang signifikan.

d. Kuadran IV.

Kuadran ini memetakan gap dimana nilai Ekspektasi/Harapan adalah rendah tetapi nilai Persepsi/Kenyataan yang diberikan tinggi. Unsur kualitas yang berada pada kuadran ini menggambarkan bahwa unsur ini **relatif dianggap kurang penting tetapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan** Tenaga Kependidikan. 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. sedangkan pemetaannya dapat dilihat pada Gambar 6.

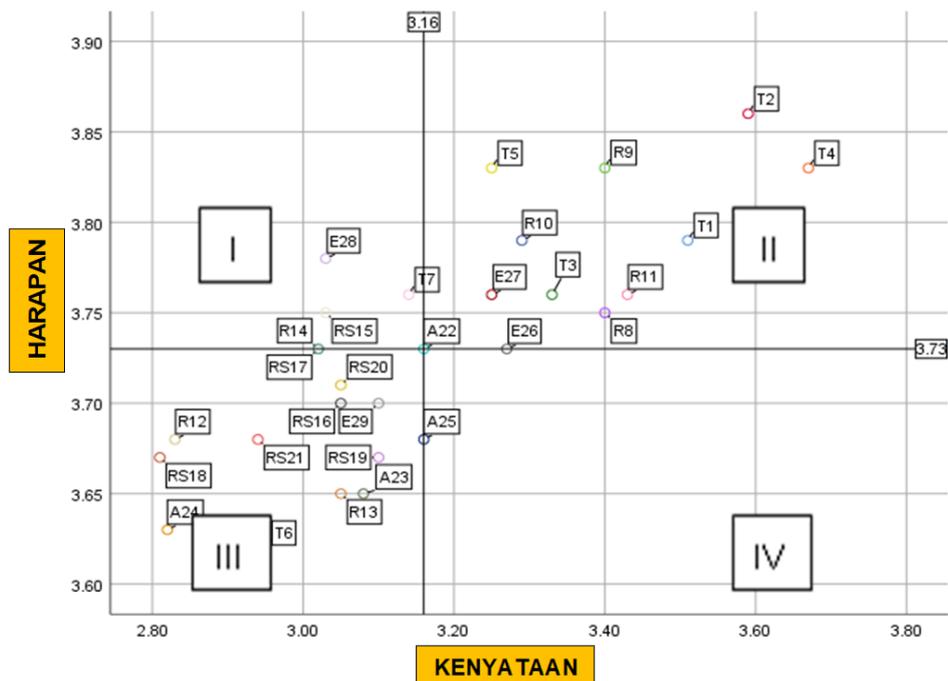
Tabel 13. Perhitungan Gap (G) Antara Ekspektasi/Harapan (E) dan Persepsi/Kenyataan (P)
Tenaga Kependidikan FFUP

DIM	No	E	P	Gap	Rerata per DIM			Rerata Keseluruhan		
		AV	AV		E	P	G	E	P	G
<i>Tangible</i>	1	3,79	3,51	-0,29	3,78	3,35	-0,43	3,73	3,15	-0,58
	2	3,86	3,59	-0,27						
	3	3,76	3,33	-0,43						
	4	3,83	3,67	-0,16						
	5	3,83	3,25	-0,57						
	6	3,62	2,95	-0,67						
	7	3,76	3,14	-0,62						
<i>Reliability</i>	8	3,75	3,40	-0,35	3,74	3,20	-0,54			
	9	3,83	3,40	-0,43						
	10	3,79	3,29	-0,51						
	11	3,76	3,43	-0,33						
	12	3,68	2,83	-0,86						
	13	3,65	3,05	-0,60						
	14	3,73	3,02	-0,71						
<i>Responsiveness</i>	15	3,75	3,03	-0,71	3,70	3,00	-0,70			
	16	3,70	3,05	-0,65						
	17	3,73	3,02	-0,71						
	18	3,67	2,81	-0,86						
	19	3,67	3,10	-0,57						
	20	3,71	3,05	-0,67						
	21	3,68	2,94	-0,75						
<i>Assurance</i>	22	3,73	3,16	-0,57	3,67	3,05	-0,62			
	23	3,65	3,08	-0,57						
	24	3,63	2,82	-0,81						
	25	3,68	3,16	-0,52						
<i>Empathy</i>	26	3,73	3,27	-0,46	3,74	3,16	-0,58			
	27	3,76	3,25	-0,51						
	28	3,78	3,03	-0,75						
	29	3,70	3,10	-0,60						

Tabel 14. Posisi Kuadran Masing-Masing Butir Pernyataan Tendik FFUP

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
1	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kerja bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,79	3,51	II
2		Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kerja berupa meja dan kursi bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,86	3,59	II
3		Tersedianya job description/instruksi kerja bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,76	3,33	II
4		Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas sistem informasi (jaringan internet) bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,83	3,67	II
5		Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang dapat diakses oleh Tenaga Kependidikan	3,83	3,25	II
6		Pengelola (FFUP) memiliki pemetaan pengembangan kompetensi bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,62	2,95	III
7		Pengelola (FFUP) memiliki perencanaan jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,76	3,14	I
8	<i>Reliability</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kerja yang memadai bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,75	3,40	II
9		Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kerja yang sesuai untuk menunjang kinerja setiap Tenaga Kependidikan	3,83	3,40	II
10		Job description/instruksi kerja yang tersedia sesuai dengan tupoksi (tugas pokok fungsi) kinerja setiap Tenaga Kependidikan	3,79	3,29	II
11		Fasilitas sistem informasi (jaringan internet) sesuai/memadai dalam menunjang kinerja setiap Tenaga Kependidikan	3,76	3,43	II
12		Sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang disediakan oleh Pengelola (FFUP) telah sesuai dengan kebutuhan Tenaga Kependidikan	3,68	2,83	III
13		Pemetaan pengembangan kompetensi yang disediakan pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan setiap Tendik	3,65	3,05	III
14		Proses jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap Tenaga Kependidikan dilaksanakan sesuai dengan perencanaan	3,73	3,02	III
15	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kinerja Tenaga Kependidikan	3,75	3,03	I
16		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat	3,70	3,05	III

		dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kinerja Tenaga Kependidikan			
17		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan untuk pengembangan kompetensi	3,73	3,02	I
18		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan	3,67	2,81	III
19		Pengelola (FFUP) merespon dengan cepat dalam memenuhi kebutuhan Tenaga Kependidikan atas sistem informasi	3,67	3,10	III
20		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan untuk pengembangan karir (kenaikan pangkat/gaji berkala)	3,71	3,05	III
21		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan dalam pelayanan keuangan	3,68	2,94	III
22	<i>Assurance</i>	Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan Tenaga Kependidikan terkait kinerja sudah baik	3,73	3,16	III
23		Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan tenaga kepedidikan terkait pekerjaan	3,65	3,08	III
24		Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan terkait dengan keuangan	3,63	2,82	III
25		Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan terkait dengan sistem informasi	3,68	3,16	III
26		Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada Tenaga Kependidikan yang mendapatkan musibah	3,73	3,27	IV
27	<i>Empathy</i>	Pengelola (FFUP) memberikan kesejahteraan bagi Tenaga Kependidikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3,76	3,25	II
28		Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada Tenaga Kependidikan untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP	3,78	3,03	I
29		Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antar Tenaga Kependidikan	3,70	3,10	IV



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

Gambar 6. Diagram Kartesius Seluruh Butir Pertanyaan Kepuasan Pelanggan Tendik

8.3.5. Analisis Setiap Unsur Kualitas

Tangible

Unsur nomor 1, 2, 3, 4, dan 5 yakni: "Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kerja bagi setiap Tenaga Kependidikan", "Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kerja berupa meja dan kursi bagi setiap Tenaga Kependidikan", "Tersedianya *job description*/Instruksi kerja bagi setiap Tenaga Kependidikan", "Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi (jaringan internet) bagi setiap Tenaga Kependidikan", dan "Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan Sistem Informasi Keuangan (Payroll) yang dapat diakses Tenaga Kependidikan" berada pada Kuadran II. Berarti unsur ini sudah baik dan memuaskan oleh Tenaga Kependidikan dan perlu dipertahankan.

Unsur nomor 6 yakni: "Pengelola (FFUP) memiliki pemetaan pengembangan kompetensi bagi setiap Tenaga Kependidikan" berada di Kuadran III yang berarti dianggap kurang relevan bagi Tenaga Kependidikan dan kinerja yang diberikan oleh FFUP belum sesuai dengan yang diharapkan sehingga diperlukan sosialisasi pentingnya pemetaan pengembangan kompetensi Tenaga Kependidikan.

Unsur nomor 7 yakni: "Pengelola (FFUP) memiliki perencanaan jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap Tenaga Kependidikan" berada pada Kuadran I yang berarti unsur tersebut dianggap penting bagi Tenaga Kependidikan, namun kinerja yang diberikan FFUP belum sesuai yang diharapkan, sehingga diperlukan perbaikan proses perencanaan jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi Tenaga Kependidikan.

Reliability

Unsur nomor 8, 9, 10, dan 11 yakni: "Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kerja yang memadai bagi setiap Tenaga Kependidikan, "Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kerja yang sesuai untuk menunjang kinerja setiap Tenaga Kependidikan", "Job Description yang tersedia sesuai dengan Tupoksi (Tugas Pokok Fungsi) kinerja setiap Tenaga Kependidikan", dan "Fasilitas sistem informasi (jaringan internet) sesuai/ memadai dalam menunjang kinerja setiap Tenaga Kependidikan, yang berada di Kuadran II, berarti unsur ini sudah baik dan memuaskan oleh Tenaga Kependidikan dan perlu dipertahankan.

Unsur nomor 12, 13, dan 14 yakni: "Sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang disediakan oleh pengelola (FFUP) telah sesuai dengan kebutuhan Tenaga Kependidikan, "Pemetaan pengembangan kompetensi yang disediakan oleh pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan Tenaga Kependidikan", dan "Proses jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap Tenaga Kependidikan dilaksanakan sesuai dengan perencanaan" berada di Kuadran III, yang berarti dianggap kurang relevan bagi Tenaga Kependidikan dan kinerja yang diberikan oleh FFUP belum sesuai dengan yang diharapkan sehingga diperlukan sosialisasi sistem informasi.

Responsiveness

Unsur nomor 15 dan 17 yakni: "Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan atau permintaan peralatan atau perlengkapan untuk mendukung kinerja Tenaga Kependidikan", dan "Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/ permintaan Tenaga Kependidikan untuk pengembangan kompetensi", berada pada **Kuadran I**, yang berarti unsur tersebut dianggap penting bagi Tenaga Kependidikan, namun kinerja yang diberikan FFUP belum sesuai yang diharapkan, sehingga diperlukan perbaikan proses pengadaan.

Unsur nomor 16, 18, 19, 20, dan 21 yakni: "Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan atau permintaan ruang atau prasarana untuk mendukung kinerja Tenaga Kependidikan, "Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan, "Pengelola (FFUP) merespon dengan cepat dalam memenuhi kebutuhan Tenaga Kependidikan atas sistem informasi, "Pengelola (FFUP) memberikan respon dengan cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan untuk pengembangan karir (kenaikan pangkat / gaji berkala), "Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan dalam pelayanan keuangan, berada pada Kuadran III, yang berarti dianggap kurang relevan bagi Tenaga Kependidikan dan kinerja yang diberikan oleh FFUP belum sesuai dengan yang diharapkan sehingga diperlukan sosialisasi pentingnya sistem pelayanan tersebut.

Assurance

Unsur nomor 22, 23, 24, dan 25 yakni: "Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan Tenaga Kependidikan terkait kinerja sudah baik", "Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan Tenaga Kependidikan terkait pekerjaan", "Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan terkait dengan keuangan", dan "Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan terkait dengan sistem informasi" berada di Kuadran III yang berarti dianggap kurang relevan bagi Tenaga Kependidikan dan kinerja yang diberikan oleh FFUP belum sesuai dengan yang diharapkan sehingga diperlukan sosialisasi pentingnya sistem pelayanan tersebut.

Empathy

Unsur nomor 26 dan 29 berada di Kuadran IV yang berarti unsur tersebut dianggap kurang penting, namun kinerja yang diberikan FFUP sudah baik/memuaskan. Untuk diperlukan adanya inovasi bentuk perhatian sosial untuk Tenaga Kependidikan sehingga sesuai dengan yang dibutuhkan.

Unsur nomor 27 yakni: "Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada Tenaga Kependidikan untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP berada di **Kuadran I** yang berarti unsur tersebut dianggap penting bagi Tenaga Kependidikan, namun kinerja yang diberikan FFUP belum sesuai yang diharapkan, sehingga diperlukan perbaikan suasana kerja.

Unsur nomor 28 yakni: "Pengelola (FFUP) memberikan kesejahteraan bagi Tenaga Kependidikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, berada di Kuadran II yang berarti unsur ini sudah baik dan memuaskan oleh Tenaga Kependidikan dan 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 Tenaga Kependidikan yang tinggi, Kuadran II adalah kuadran dimana unsur kualitas sudah memenuhi kepuasan Tenaga Kependidikan, Kuadran III adalah kuadran dimana unsur kualitas masih memerlukan perbaikan tapi dengan nilai harapan Tenaga Kependidikan yang lebih rendah dan Kuadran IV adalah kuadran dimana unsur kualitas sudah baik tapi dengan nilai harapan Tenaga Kependidikan yang rendah. Hasil pengelompokan dan tindakan perbaikan yang diperlukan dapat diperiksa pada Tabel 15 berikut ini.

Tabel 15. Pengelompokan Unsur Kualitas Kedalam Kuadran

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
I	7	Pengelola (FFUP) memiliki perencanaan jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,76	3,14	-0,62	Unsur ini masih belum memuaskan Tenaga Kependidikan (13,80%) sehingga harus segera diadakan perbaikan
	15	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan/perengkapan untuk mendukung kinerja Tenaga Kependidikan	3,75	3,03	-0,72	
	17	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan untuk pengembangan kompetensi	3,73	3,02	-0,71	
	28	Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada Tenaga Kependidikan untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP	3,78	3,03	-0,75	
II	1	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kerja bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,79	3,51	-0,28	Unsur ini sudah cukup memuaskan Tenaga Kependidikan (34,48%) dan perlu dipertahankan
	2	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kerja berupa meja dan kursi bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,86	3,59	-0,27	
	3	Tersedianya job description/instruksi kerja bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,76	3,33	-0,43	
	4	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas sistem informasi (jaringan internet) bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,83	3,67	-0,16	
	5	Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang dapat diakses oleh Tenaga Kependidikan	3,83	3,25	-0,58	
	8	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kerja yang memadai bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,75	3,40	-0,35	
	9	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kerja yang sesuai untuk menunjang kinerja setiap Tenaga Kependidikan	3,83	3,40	-0,43	
	10	Job description/instruksi kerja yang tersedia sesuai dengan tupoksi (tugas pokok fungsi) kinerja setiap Tenaga Kependidikan	3,79	3,29	-0,50	
	11	Fasilitas sistem informasi (jaringan internet) sesuai/memadai dalam menunjang kinerja setiap Tenaga Kependidikan	3,76	3,43	-0,33	
	27	Pengelola (FFUP) memberikan kesejahteraan bagi Tenaga Kependidikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3,76	3,25	-0,51	
III	6	Pengelola (FFUP) memiliki pemetaan pengembangan kompetensi bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,62	2,95	-0,67	

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
	12	Sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang disediakan oleh Pengelola (FFUP) telah sesuai dengan kebutuhan Tenaga Kependidikan	3,68	2,83	-0,85	Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh Tenaga Kependidikan (44,82%) untuk itu perlu mempertimbangkan kepentingan tentang layanan ini. Jika penting maka perlu diadakan sosialisasi, jika memang tidak terlalu penting maka perlu dilakukan inovasi tei tentang pelayanan.
	13	Pemetaan pengembangan kompetensi yang disediakan pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan setiap Tenaga Kependidikan	3,65	3,05	-0,6	
	14	Proses jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap Tenaga Kependidikan dilaksanakan sesuai dengan perencanaan	3,73	3,02	-0,71	
	16	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kinerja Tenaga Kependidikan	3,70	3,05	-0,65	
	18	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan	3,67	2,81	-0,86	
	19	Pengelola (FFUP) merespon dengan cepat dalam memenuhi kebutuhan Tenaga Kependidikan atas sistem informasi	3,67	3,10	-0,57	
	20	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan untuk pengembangan karir (kenaikan pangkat/gaji berkala)	3,71	3,05	-0,66	
	21	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan dalam pelayanan keuangan	3,68	2,94	-0,74	
	22	Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan Tenaga Kependidikan terkait kinerja sudah baik	3,73	3,16	-0,57	
	23	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan tenaga kepedidikan terkait pekerjaan	3,65	3,08	-0,57	
	24	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan terkait dengan keuangan	3,63	2,82	-0,81	
	25	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan terkait dengan sistem informasi	3,68	3,16	-0,52	
IV	26	Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada Tenaga Kependidikan yang mendapatkan musibah	3,73	3,27	-0,46	
	29	Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antar Tenaga Kependidikan	3,70	3,10	-0,60	

Secara keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan (nilai persepsi) Tenaga Kependidikan FFUP pada saat ini berada pada indeks 3,15. Nilai ini dapat diartikan saat ini persepsi terhadap kualitas pelayanan pengelola (FFUP) terhadap kepuasan sudah puas. Sedangkan nilai rata-rata harapan pada saat ini adalah 3,73 dan nilai ini menunjukkan harapan dari Tenaga Kependidikan atas kualitas pelayanan kerjasama FFUP cukup tinggi yaitu mendekati penilaian sangat penting. Sedangkan berdasarkan angka-angka ini maka nilai rata-rata gap pada saat ini adalah $=-0,58$. Gap antara harapan dan kenyataan atas kualitas pelayanan pengelola (FFUP) terhadap Tenaga Kependidikan cukup tinggi sehingga perlu dilakukan peningkatan pelayanan dengan cara terus mengevaluasi pelayanan yang ada, melakukan inovasi sistem pelayanan yang efektif dan efisien, dan meningkatkan sosialisasi dan komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan Tenaga Kependidikan secara signifikan. Hasil penilaian menunjukkan bahwa unsur-unsur pada Kuadran III memiliki persentase paling tinggi dibandingkan kuadran lainnya, artinya Tenaga Kependidikan 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 untuk Tenaga Kependidikan.

8.3.7. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur Tenaga Kependidikan dengan sampel sebanyak 64 Tenaga Kependidikan dan semua uraian analisis yang sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengelola (FFUP) sudah menyediakan fasilitas sarana prasarana dengan baik namun perlu adanya peningkatan terkait dengan jenjang karier dan kompetensi.
2. Pengelola (FFUP) sudah cukup baik dalam pembagian job description sesuai Tupoksi, namun perlu sosialisasi terkait sistem informasi yang berkaitan dengan SDM dan penggajian (SISDAM dan PAYROLL)
3. Pengelola (FFUP) sudah baik dalam merespon permasalahan Tenaga Kependidikan namun perlu adanya inovasi terkait media yang dapat mengakomodir keluhan.
4. Pengelola (FFUP) sudah cukup baik dalam menciptakan suasana kerja, namun perlu meningkatkan kesejahteraan Tenaga Kependidikan.

8.4. ANALISIS HASIL KUESIONER KEPUASAN ALUMNI

Pada bagian ini akan dikemukakan tentang hasil isian kuesioner yang menjelaskan pandangan Alumni 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 Alumni Terhadap Pelayanan FFUP

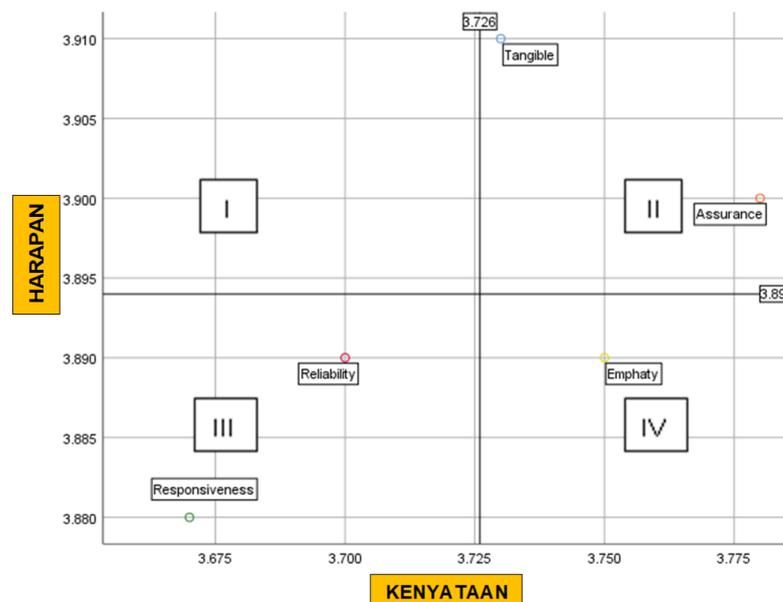
No urut	Kel	Dimensi	Lol rerata 478 Alumni
1	4	<i>Assurance</i>	3,78
2	5	<i>Empathy</i>	3,75
3	1	<i>Tangible</i>	3,73
4	2	<i>Reliability</i>	3,70
5	3	<i>Responsiveness</i>	3,67

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

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 Kartesius, 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 rata-rata) sedangkan nilai dari Persepsi/Kenyataan adalah rendah (dibawah rata-rata). Unsur kualitas yang nilai 'gap' nya berada pada kuadran ini **merupakan prioritas utama** untuk segera dilakukan perbaikan karena Alumni (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** Alumni 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 Alumni dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata juga **kurang memuaskan**, sehingga peningkatan unsur ini perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan Alumni 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** Alumni. 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 17. sedangkan pemetaannya dapat dilihat pada Gambar 8.

Tabel 17. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan Alumni FFUP

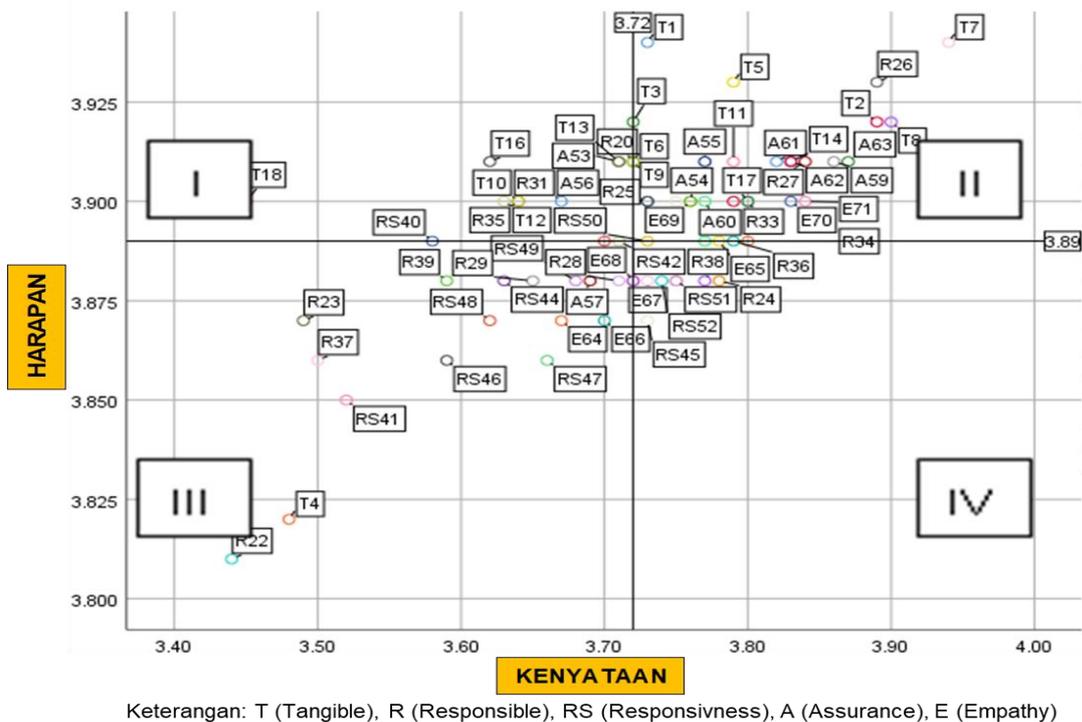
Dimensi	No	Rerata			Rerata per Dimensi			Rerata Keseluruhan		
		E	P	G	E	P	G	E	P	G
Tangible	1	3,94	3,73	-0,20	3,91	3,73	-0,18	3,89	3,73	-0,16
	2	3,92	3,89	-0,03						
	3	3,92	3,72	-0,20						
	4	3,82	3,48	-0,34						
	5	3,93	3,79	-0,14						
	6	3,91	3,72	-0,19						
	7	3,94	3,94	0,00						
	8	3,92	3,90	-0,02						
	9	3,91	3,72	-0,20						
	10	3,90	3,64	-0,26						
	11	3,91	3,79	-0,12						
	12	3,90	3,63	-0,27						
	13	3,91	3,71	-0,20						
	14	3,91	3,83	-0,09						
	15	3,90	3,75	-0,15						
	16	3,91	3,62	-0,29						
	17	3,90	3,80	-0,09						
	18	3,90	3,45	-0,45						
	19	3,90	3,80	-0,10						
Reliability	20	3,91	3,72	-0,19	3,89	3,70	-0,18	3,89	3,73	-0,16
	21	3,89	3,70	-0,19						
	22	3,81	3,44	-0,37						
	23	3,87	3,49	-0,38						
	24	3,88	3,78	-0,10						
	25	3,90	3,73	-0,17						
	26	3,93	3,89	-0,04						
	27	3,91	3,84	-0,07						
	28	3,88	3,71	-0,17						
	29	3,88	3,65	-0,23						
	30	3,89	3,77	-0,12						
	31	3,90	3,67	-0,23						
	32	3,90	3,79	-0,11						
	33	3,90	3,80	-0,10						
	34	3,89	3,80	-0,09						
	35	3,90	3,64	-0,25						
	36	3,89	3,79	-0,10						
	37	3,86	3,50	-0,36						
	38	3,88	3,77	-0,10						
39	3,88	3,59	-0,29							
Responsiveness	40	3,89	3,58	-0,31	3,88	3,67	-0,21	3,89	3,73	-0,16
	41	3,85	3,52	-0,33						
	42	3,89	3,71	-0,18						
	43	3,88	3,72	-0,17						
	44	3,88	3,63	-0,25						
	45	3,87	3,73	-0,14						
	46	3,86	3,59	-0,27						
	47	3,86	3,66	-0,20						
	48	3,87	3,62	-0,24						
	49	3,88	3,68	-0,20						
	50	3,89	3,73	-0,16						
	51	3,88	3,75	-0,14						
	52	3,88	3,74	-0,14						
	Assurance	53	3,91	3,71						
54		3,90	3,76	-0,14						
55		3,91	3,77	-0,14						
56		3,90	3,73	-0,16						
57		3,88	3,69	-0,20						
58		3,88	3,75	-0,13						
59		3,91	3,86	-0,06						
60		3,90	3,77	-0,13						
61		3,91	3,82	-0,10						
62		3,91	3,83	-0,08						
63		3,91	3,87	-0,05						
Emphaty	64	3,87	3,67	-0,20	3,89	3,75	-0,13	3,89	3,73	-0,16
	65	3,89	3,78	-0,11						
	66	3,87	3,70	-0,17						
	67	3,88	3,73	-0,14						
	68	3,88	3,72	-0,16						
	69	3,90	3,76	-0,14						
	70	3,90	3,83	-0,07						
	71	3,90	3,84	-0,05						

Tabel 18. Posisi Kuadran Masing-masing Butir Pernyataan Alumni FFUP

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
1	Tangible	Pengelola (FFUP) memiliki tenaga kependidikan/administrasi yang kompeten	3,94	3,73	I
2		Tenaga kependidikan/administrasi berpenampilan rapi	3,92	3,89	II
3		Pengelola (FFUP) menyediakan ruang pelayanan akademik yang memadai	3,92	3,72	I
4		Pengelola (FFUP) menyediakan wadah komunikasi antar alumni	3,82	3,48	III
5		Pengelola (FFUP) menyediakan ruang pembelajaran (kelas/laboratorium) yang mendukung proses pendidikan	3,93	3,79	II
6		Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan/alat yang mendukung proses pendidikan	3,91	3,72	I
7		Pengelola (FFUP) memiliki dosen yang kompeten	3,94	3,94	II
8		Pengelola (FFUP) memiliki kurikulum yang mendukung kompetensi lulusan	3,92	3,90	II
9		Pengelola (FFUP) memiliki sistem informasi (SIAK, SISKEU, dll) yang mendukung proses studi	3,91	3,72	I
10		Pengelola (FFUP) memiliki wadah komunikasi yang menghubungkan mahasiswa dengan pimpinan/Dosen/Tenaga Kependidikan	3,90	3,64	I
11		Pengelola (FFUP) menyediakan perpustakaan yang mendukung proses pendidikan dan penelitian	3,91	3,79	II
12		Pengelola (FFUP) menyediakan buku/jurnal/referensi lainnya yang <i>up to date</i>	3,90	3,63	I
13		Perpustakaan FFUP menyediakan ruang baca yang memadai	3,91	3,71	I
14		Pengelola (FFUP) memiliki petugas layanan perpustakaan	3,91	3,83	II
15		Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas toilet yang memadai	3,90	3,75	I
16		Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kantin yang memadai	3,91	3,62	I
17		Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas tempat ibadah yang memadai	3,90	3,80	II
18		Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas internet (hotspot) yang memadai	3,90	3,45	I
19		Pengelola (FFUP) menyediakan sarana parkir yang memadai	3,90	3,80	II
20	Reliability	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah tepat/sesuai	3,91	3,72	I
21		Ruang pelayanan akademik yang tersedia sudah sesuai	3,89	3,70	I
22		Wadah komunikasi antar alumni yang disediakan sudah sesuai	3,81	3,44	III
23		Pengelola (FFUP) sudah tepat dalam menyelesaikan permasalahan/keluhan alumni	3,87	3,49	III
24		Ruang pembelajaran (kelas/laboratorium) sudah sesuai dalam mendukung proses pendidikan	3,88	3,78	IV
25		Perlengkapan/alat sudah sesuai dalam mendukung proses pendidikan	3,90	3,73	I
26		Dosen memiliki kompetensi sudah sesuai dengan keilmuannya	3,93	3,89	II
27		Kurikulum yang berlaku dalam proses pembelajaran sudah sesuai dengan kebutuhan kompetensi lulusan	3,91	3,84	II
28		Sistem informasi (SIAK, SISKEU, dll) yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan proses studi	3,88	3,71	III
29		Wadah komunikasi yang menghubungkan mahasiswa dengan pimpinan/Dosen/Tenaga Kependidikan sudah sesuai dengan fungsinya	3,88	3,65	III

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran	
			E (yi)	P (xi)		
30		Fasilitas perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan proses pendidikan dan penelitian	3,89	3,77	IV	
31		Buku/jurnal/referensi lainnya yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan pendidikan dan penelitian	3,90	3,67	I	
32		Ruang baca di perpustakaan FFUP sudah sesuai dengan fungsinya	3,90	3,79	II	
33		Pelayanan perpustakaan sudah tepat	3,90	3,80	II	
34		Fasilitas toilet berfungsi dengan baik	3,89	3,80	II	
35		Fasilitas kantin berfungsi dengan baik	3,90	3,64	I	
36		Fasilitas tempat ibadah berfungsi dengan baik	3,89	3,79	II	
37		Fasilitas internet (hotspot) berfungsi dengan baik	3,86	3,50	III	
38		Sarana parkir berfungsi dengan baik	3,88	3,77	IV	
39		Pengelola (FFUP) sudah tepat dalam menyelesaikan permasalahan/keluhan mahasiswa	3,88	3,59	I	
40		Responsiveness	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah cepat	3,89	3,58	I
41			Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan alumni	3,85	3,52	III
42			Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan ruang pembelajaran (kelas/laboratorium)	3,89	3,71	III
43	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan perlengkapan/alat yang mendukung proses pendidikan		3,88	3,72	III	
44	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi keluhan mahasiswa dalam bidang akademik dan kemahasiswaan		3,88	3,63	III	
45	Dosen memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi mahasiswa		3,87	3,73	III	
46	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi keluhan mengenai system informasi yang digunakan mahasiswa		3,86	3,59	III	
47	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan fasilitas perpustakaan		3,86	3,66	III	
48	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan buku/jurnal/referensi lainnya		3,87	3,62	III	
49	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan ruang baca di dalam perpustakaan		3,88	3,68	III	
50	Pelayanan perpustakaan cepat dalam menanggapi kebutuhan layanan perpustakaan		3,89	3,73	II	
51	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan fasilitas umum (toilet, tempat ibadah, kantin, parkir, dll)		3,88	3,75	IV	
52	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi keluhan atas fasilitas umum (toilet, tempat ibadah, kantin, parkir, dll)		3,88	3,74	IV	
53	Assurance	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah baik	3,91	3,71	I	
54		Tenaga kependidikan/administrasi memberikan pelayanan dengan sopan	3,90	3,76	I	
55		Tenaga kependidikan/administrasi memiliki wawasan luas terkait dengan tugas dan fungsinya	3,91	3,77	II	
56		Pelayanan oleh pengelola (FFUP) dalam proses akademik sudah baik	3,90	3,73	II	
57		Pelayanan oleh pengelola (FFUP) dalam proses administrasi umum dan keuangan sudah baik	3,88	3,69	III	
58		Pelayanan kemahasiswaan oleh pengelola (FFUP) sudah baik	3,88	3,75	IV	
59		Dosen memiliki wawasan luas terkait dengan bidang keilmuannya	3,91	3,86	II	

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
60	Empathy	Petugas perpustakaan melayani dengan sopan dan santun	3,90	3,77	I
61		Pengelola (FFUP) menjamin keamanan di dalam kampus	3,91	3,82	II
62		Petugas keamanan memberikan pelayanan yang baik	3,91	3,83	II
63		Petugas kebersihan memberikan pelayanan yang baik dalam menjaga kebersihan kampus	3,91	3,87	II
64		Tenaga kependidikan memberikan empati terhadap kebutuhan alumni/lulusan	3,87	3,67	I
65		Tenaga kependidikan bersikap ramah	3,89	3,78	I
66		Pimpinan memberikan empati terhadap kebutuhan mahasiswa	3,87	3,70	III
67		Dosen memberikan empati terhadap kebutuhan mahasiswa	3,88	3,73	III
68		Tenaga kependidikan/administrasi memberikan empati terhadap kebutuhan mahasiswa	3,88	3,72	III
69		Petugas perpustakaan melayani dengan ramah	3,90	3,76	II
70		Petugas keamanan melayani dengan ramah	3,90	3,83	II
71		Petugas kebersihan melayani dengan ramah	3,90	3,84	II



Gambar 8. Diagram Kartesius Seluruh Butir Pertanyaan Kepuasan Pelanggan

8.4.5. Analisis Setiap Unsur Kualitas

Tangible

Pada **Kuadran I** terdapat **unsur nomor: 1, 3, 6, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 18**. Hal tersebut menunjukkan bahwa alumni menganggap bahwa unsur tangible 1, 3, 6, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 18 penting namun masih belum mendapat pelayanan yang sesuai dengan harapan, sehingga perlu

dilakukan perbaikan terhadap fasilitas (sarana dan prasarana) yang dibutuhkan oleh mahasiswa yang mendukung proses studi di FFUP.

Pada Kuadran II terdapat unsur nomor: 2, 5, 7, 8, 11, 14, 17, 19. Hal tersebut menunjukkan bahwa alumni menganggap bahwa unsur nomor: 2, 5, 7, 8, 11, 14, 17, 19 dianggap penting dan pelayanan sudah sesuai yang diharapkan, hal ini perlu dipertahankan agar pelayanan selalu optimal.

Pada Kuadran III terdapat Unsur nomor 4 yakni: "Pengelola (FFUP) menyediakan wadah komunikasi antar alumni", hal ini menunjukkan bahwa alumni menganggap wadah komunikasi itu tidak penting, namun kenyataannya sudah puas dengan wadah komunikasi yang ada, sehingga perlu adanya inovasi dalam wadah komunikasi antar alumni agar pengelola memiliki jaringan alumni.

Reliability

Pada **Kuadran I** terdapat **unsur nomor: 20, 21, 25, 31, 39, 40** hal tersebut menunjukkan bahwa alumni menganggap bahwa unsur nomor: 20, 21, 25, 31, 39, 40 penting namun masih belum mendapat pelayanan yang sesuai dengan harapan, sehingga perlu dilakukan perbaikan terhadap fasilitas (sarana dan prasarana) yang dibutuhkan oleh mahasiswa yang mendukung proses studi di FFUP.

Pada Kuadran II terdapat unsur nomor: 26, 27, 32, 33, 34, 36 hal tersebut menunjukkan bahwa alumni menganggap bahwa unsur nomor: 26, 27, 32, 33, 34, 36 penting dan pelayanan sudah sesuai yang diharapkan, hal ini perlu dipertahankan agar pelayanan selalu optimal.

Pada Kuadran III terdapat unsur nomor: 28, 29, 37 hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya sosialisasi. Seperti wadah komunikasi antar alumni, penyelesaian permasalahan atau keluhan alumni, sistem informasi SIAK, SISKEU, komunikasi yang menghubungkan mahasiswa dengan pimpinan/ dosen/ tenaga kependidikan.

Pada Kuadran IV terdapat unsur nomor: 24, 30, 38 hal tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan pada unsur ini perlu untuk diperbaiki. Dikarenakan unsur ini dianggap tidak penting dan tidak bermanfaat untuk alumni. Alumni menganggap wadah komunikasi itu tidak penting, namun kenyataannya sudah puas dengan wadah komunikasi yang ada, sehingga perlu adanya inovasi dalam wadah komunikasi antar alumni agar pengelola memiliki jaringan alumni.

Responsiveness

Pada **Kuadran I** terdapat **unsur nomor 1**, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi masih kurang, sehingga diperlukan perbaikan dalam sistem pelayanannya.

Pada Kuadran II terdapat unsur nomor 50, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan sudah cepat dalam menanggapi kebutuhan layanan perpustakaan. Perlu dipertahankan

pelayanan ini karena sangat memuaskan bagi para alumni dan meninggalkan kesan baik dalam proses saat menjadi mahasiswa.

Pada Kuadran III terdapat unsur nomor: 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49. Berdasarkan penilaian ini perlu meningkatkan sosialisasi terkait respon yang cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan alumni, kebutuhan ruang pembelajaran (kelas/laboratorium), kebutuhan perlengkapan/ alat yang mendukung proses pendidikan, menanggapi permasalahan yang dihadapi mahasiswa dalam bidang akademik dan kemahasiswaan, menanggapi keluhan mengenai sistem informasi, fasilitas, kebutuhan buku/jurnal/referensi, dan kebutuhan ruang baca.

Pada Kuadran IV terdapat unsur nomor: 51 dan 52, hal ini menunjukkan bahwa menanggapi kebutuhan layanan perpustakaan dan menanggapi kebutuhan keluhan atas fasilitas umum (toilet, tempat ibadah, kantin dan parkir) tidak perlu ada dan atau perlu adanya inovasi baru.

Assurance

Pada **Kuadran I** terdapat **unsur nomor: 53, 54, 60** hal ini menunjukkan unsur pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi dan petugas perpustakaan kurang baik dan sopan. Sehingga diperlukan adanya perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi dan petugas perpustakaan. Perlu adanya sosialisasi dan perbaikan komunikasi antar petugas kependidikan/administrasi dan petugas perpustakaan sehingga menciptakan suasana yang baik.

Pada Kuadran II terdapat unsur nomor: 55, 56, 59, 61, 62, 63 hal ini menunjukkan terkait Tenaga kependidikan/administrasi memiliki wawasan luas terkait dengan tugas dan fungsinya, proses akademik sudah baik, serta dosen memiliki wawasan luas terkait dengan bidang keilmuannya. Petugas keamanan dan menjamin keamanan serta memberikan pelayanan yang baik. Petugas Kebersihan juga memberikan pelayanan yang baik sehingga menciptakan keamanan dan kenyamanan lingkungan dan keadaan kampus sudah sangat baik. Hal ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

Pada Kuadran III terdapat unsur nomor 57 ini menunjukkan unsur pelayanan oleh pengelola Fakultas Farmasi Universitas Pancasila dalam proses administrasi umum dan keuangan sudah baik. Namun hal ini perlu meningkatkan sosialisasi sehingga para mahasiswa dapat memahami dengan baik dengan adanya sistem tersebut.

Pada Kuadran IV terdapat unsur nomor 58 hal ini menunjukkan bahwa menanggapi pelayanan kemahasiswaan oleh pengelola Fakultas Farmasi Universitas Pancasila sudah baik dan perlu adanya inovasi baru, sehingga pertanyaan ini tidak perlu ada.

Empathy

Pada Kuadran I terdapat unsur nomor: 64 dan 65. Hal ini menunjukkan unsur tenaga kependidikan memberikan empati terhadap kebutuhan alumni dan tenaga kependidikan bersikap ramah sudah baik, namun perlu adanya peningkatan kesadaran dari tenaga kependidikan dalam memberikan empati dan bersikap ramah terhadap para alumni.

Pada Kuadran II terdapat unsur nomor: 69, 70, 71 hal ini menunjukkan unsur petugas perpustakaan, keamanan dan kebersihan melayani dengan ramah. Sehingga perlu dipertahankan pelayanan tersebut terhadap para alumni.

Pada Kuadran III terdapat unsur nomor: 66, 67, 68 hal ini menunjukkan perlu dilakukan sosialisasi dan evaluasi sehingga kebutuhan para alumni terhadap unsur ini meningkat.

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 Alumni yang tinggi, kuadran II adalah kuadran dimana unsur kualitas sudah memenuhi kepuasan Alumni dan perlu dipertahankan, kuadran III adalah kuadran dimana unsur kualitas masih memerlukan perbaikan tapi dengan nilai harapan Alumni yang lebih rendah dan kuadran IV adalah kuadran dimana unsur kualitas sudah baik tapi dengan nilai harapan Alumni yang rendah. Hasil pengelompokan dan tindakan perbaikan yang diperlukan dapat diperiksa pada Tabel 19. berikut ini.

Tabel 19. Pengelompokan Unsur Kualitas Kedalam Kuadran

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
I	1	Pengelola (FFUP) memiliki tenaga kependidikan/administrasi yang kompeten	3,94	3,73	-0,21	Unsur ini masih belum memuaskan Alumni sehingga harus segera diadakan perbaikan (31%)
	3	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang pelayanan akademik yang memadai	3,92	3,72	-0,20	
	6	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan/alat yang mendukung proses Pendidikan	3,91	3,72	-0,19	
	9	Pengelola (FFUP) memiliki sistem informasi (SIK, SISKEU, dll) yang mendukung proses studi	3,91	3,72	-0,19	
	10	Pengelola (FFUP) memiliki wadah komunikasi yang menghubungkan mahasiswa dengan pimpinan/Dosen/Tenaga Kependidikan	3,9	3,64	-0,26	
	12	Pengelola (FFUP) menyediakan buku/jurnal/referensi lainnya yang up to date	3,9	3,63	-0,27	
	13	Perpustakaan FFUP menyediakan ruang baca yang memadai	3,91	3,71	-0,20	
	15	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas toilet yang memadai	3,9	3,75	-0,15	
	16	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kantin yang memadai	3,91	3,62	-0,29	
	18	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas internet (hotspot) yang memadai	3,9	3,45	-0,45	

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
	20	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah tepat/sesuai	3,91	3,72	-0,19	
	21	Ruang pelayanan akademik yang tersedia sudah sesuai	3,89	3,7	-0,19	
	25	Perlengkapan/alat sudah sesuai dalam mendukung proses Pendidikan	3,9	3,73	-0,17	
	31	Buku/jurnal/referensi lainnya yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan pendidikan dan penelitian	3,9	3,67	-0,23	
	35	Fasilitas kantin berfungsi dengan baik	3,9	3,64	-0,26	
	39	Pengelola (FFUP) sudah tepat dalam menyelesaikan permasalahan/keluhan mahasiswa	3,88	3,59	-0,29	
	40	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah cepat	3,89	3,58	-0,31	
	53	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah baik	3,91	3,71	-0,20	
	54	Tenaga kependidikan/administrasi memberikan pelayanan dengan sopan	3,9	3,76	-0,14	
	60	Petugas perpustakaan melayani dengan sopan dan santun	3,9	3,77	-0,13	
	64	Tenaga kependidikan memberikan empati terhadap kebutuhan alumni/lulusan	3,87	3,67	-0,20	
	65	Tenaga kependidikan bersikap ramah	3,89	3,78	-0,11	
	II	2	Tenaga kependidikan/administrasi berpenampilan rapi	3,92	3,89	
5		Pengelola (FFUP) menyediakan ruang pembelajaran (kelas/laboratorium) yang mendukung proses Pendidikan	3,93	3,79	-0,14	
7		Pengelola (FFUP) memiliki dosen yang kompeten	3,94	3,94	0,00	
8		Pengelola (FFUP) memiliki kurikulum yang mendukung kompetensi lulusan	3,92	3,9	-0,02	
11		Pengelola (FFUP) menyediakan perpustakaan yang mendukung proses pendidikan dan penelitian	3,91	3,79	-0,12	
14		Pengelola (FFUP) memiliki petugas layanan perpustakaan	3,91	3,83	-0,08	
17		Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas tempat ibadah yang memadai	3,9	3,8	-0,10	
19		Pengelola (FFUP) menyediakan sarana parkir yang memadai	3,9	3,8	-0,10	
26		Dosen memiliki kompetensi sudah sesuai dengan keilmuannya	3,93	3,89	-0,04	
27		Kurikulum yang berlaku dalam proses pembelajaran sudah sesuai dengan kebutuhan kompetensi lulusan	3,91	3,84	-0,07	
32		Ruang baca di perpustakaan FFUP sudah sesuai dengan fungsinya	3,9	3,79	-0,11	
33		Pelayanan perpustakaan sudah tepat	3,9	3,8	-0,10	
34		Fasilitas toilet berfungsi dengan baik	3,89	3,8	-0,09	
36		Fasilitas tempat ibadah berfungsi dengan baik	3,89	3,79	-0,10	
50		Pelayanan perpustakaan cepat dalam menanggapi kebutuhan layanan perpustakaan	3,89	3,73	-0,16	
55		Tenaga kependidikan/administrasi memiliki wawasan luas terkait dengan tugas dan fungsinya	3,91	3,77	-0,14	
56		Pelayanan oleh pengelola (FFUP) dalam proses akademik sudah baik	3,9	3,73	-0,17	
59		Dosen memiliki wawasan luas terkait dengan bidang keilmuannya	3,91	3,86	-0,05	
61		Pengelola (FFUP) menjamin keamanan di dalam kampus	3,91	3,82	-0,09	
62		Petugas keamanan memberikan pelayanan	3,91	3,83	-0,08	

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
		yang baik				
	63	Petugas kebersihan memberikan pelayanan yang baik dalam menjaga kebersihan kampus	3,91	3,87	-0,04	
	69	Petugas perpustakaan melayani dengan ramah	3,9	3,76	-0,14	
	70	Petugas keamanan melayani dengan ramah	3,9	3,83	-0,07	
	71	Petugas kebersihan melayani dengan ramah	3,9	3,84	-0,06	
III	4	Pengelola (FFUP) menyediakan wadah komunikasi antar alumni	3,82	3,48	-0,34	Unsur ini (27%) tidak dianggap begitu penting oleh alumni untuk perlu mempertimbangkan kepentingan tentang layanan, jika penting maka perlu diadakan sosialisasi jika memang tidak terlalu penting maka perlu dilakukan inovasi tentang pelayanan
	22	Wadah komunikasi antar alumni yang disediakan sudah sesuai	3,81	3,44	-0,37	
	23	Pengelola (FFUP) sudah tepat dalam menyelesaikan permasalahan/keluhan alumni	3,87	3,49	-0,38	
	28	Sistem informasi (SIK, SISKEU, dll) yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan proses studi	3,88	3,71	-0,17	
	29	Wadah komunikasi yang menghubungkan mahasiswa dengan pimpinan/Dosen/Tenaga Kependidikan sudah sesuai dengan fungsinya	3,88	3,65	-0,23	
	37	Fasilitas internet (hotspot) berfungsi dengan baik	3,86	3,5	-0,36	
	41	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan alumni	3,85	3,52	-0,33	
	42	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan ruang pembelajaran (kelas/laboratorium)	3,89	3,71	-0,18	
	43	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan perlengkapan/alat yang mendukung proses Pendidikan	3,88	3,72	-0,16	
	44	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi keluhan mahasiswa dalam bidang akademik dan kemahasiswaan	3,88	3,63	-0,25	
	45	Dosen memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan yang dihadapimahasiswa	3,87	3,73	-0,14	
	46	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi keluhan mengenai system informasi yang digunakan mahasiswa	3,86	3,59	-0,27	
	47	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan fasilitas perpustakaan	3,86	3,66	-0,20	
	48	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan buku/jurnal/referensi lainnya	3,87	3,62	-0,25	
	49	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan ruang baca di dalam perpustakaan	3,88	3,68	-0,20	
	57	Pelayanan oleh pengelola (FFUP) dalam proses administrasi umum dan keuangan sudah baik	3,88	3,69	-0,19	
	66	Pimpinan memberikan empati terhadap kebutuhan mahasiswa	3,87	3,7	-0,17	
	67	Dosen memberikan empati terhadap kebutuhan mahasiswa	3,88	3,73	-0,15	
68	Tenaga kependidikan/administrasi memberikan empati terhadap kebutuhan mahasiswa	3,88	3,72	-0,16		
IV	24	Ruang pembelajaran (kelas/laboratorium) sudah sesuai dalam mendukung proses pendidikan	3,88	3,78	-0,10	Unsur ini (8,45%) dianggap tidak begitu penting oleh alumni jika memang layanan tersebut harus ada maka diperlukan inovasi.
	30	Fasilitas perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan proses pendidikan dan penelitian	3,89	3,77	-0,12	
	38	Sarana parkir berfungsi dengan baik	3,88	3,77	-0,11	
	51	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan fasilitas umum (toilet, tempat ibadah, kantin, parkir, dll)	3,88	3,75	-0,13	
	52	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi keluhan atas fasilitas umum (toilet, tempat ibadah, kantin, parkir, dll)	3,88	3,74	-0,14	
	58	Pelayanan kemahasiswaan oleh pengelola (FFUP) sudah baik	3,88	3,75	-0,13	

Secara keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan (nilai persepsi) Alumni FFUP pada saat ini berada pada indeks 3,73 Nilai ini sudah mendekati penilaian maksimum yaitu 4. Dapat diartikan saat ini persepsi terhadap kualitas pelayanan Kepuasan Alumni Fakultas Farmasi Universitas Pancasila mendekati nilai sempurna yaitu sangat puas (4). Begitupun juga nilai rata-rata harapan pada saat ini adalah 3,89 dan nilai ini menunjukkan harapan atas kualitas pelayanan Kepuasan Alumni Fakultas Farmasi Universitas Pancasila cukup tinggi yaitu mendekati penilaian sangat penting (4). Sedangkan berdasarkan angka-angka ini maka nilai rata-rata gap pada saat ini adalah -0,16. Gap antara harapan dan kenyataan atas kualitas pelayanan kepuasan Alumni Fakultas Farmasi Universitas Pancasila tidak terlalu jauh namun demikian perlu dilakukan peningkatan pelayanan alumni dengan cara terus mengevaluasi pelayanan kepuasan alumni yang ada, mengubah cara proses pelayanan kepuasan alumni dengan lebih efektif, dan meningkatkan komunikasi dengan Alumni maupun calon Alumni sehingga Hubungan dan interaksi yang terjalin dapat memberikan keuntungan antara kedua belah pihak secara signifikan. Hasil penilaian menunjukkan bahwa unsur paling tinggi sebesar 34% berada pada kuadra II yang artinya Alumni menganggap unsur-unsur yang dinilai sudah sesuai antara harapan dan kenyataan sehingga pelayanan perlu dipertahankan.

8.4.6. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Alumni yang diambil dari unsur Alumni dengan sampel sebanyak 478 responden alumni dan semua uraian analisis yang sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengelola (FFUP) sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan yang berkaitan dengan akademik (dosen, kurikulum, perpustakaan) namun perlu meningkatkan pelayanan non akademik seperti sarana dan prasarana.
2. Pengelola (FFUP) telah menyediakan pelayanan akademik sesuai dengan kebutuhan alumni (ketika menjadi mahasiswa) namun perlu untuk memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan sarana prasarana dan penanganan keluhan.
3. Pengelola (FFUP) sudah memberikan pelayanan yang cepat terkait perpustakaan namun petugas dibagian akademik dan kemahasiswaan perlu mendapatkan pelatihan service excellent untuk meningkatkan pelayanan.

8.5. ANALISIS HASIL KUESIONER KEPUASAN MITRA KERJASAMA

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

8.5.1. Lol Dari Dimensi Kualitas

Lol yang menunjukkan urutan tingkat kepentingan dari dimensi kualitas dapat dilihat pada sebagai berikut:

Tabel 20. Urutan "Tingkat Kepentingan" Dari Dimensi Kualitas Tahun 2021/2022

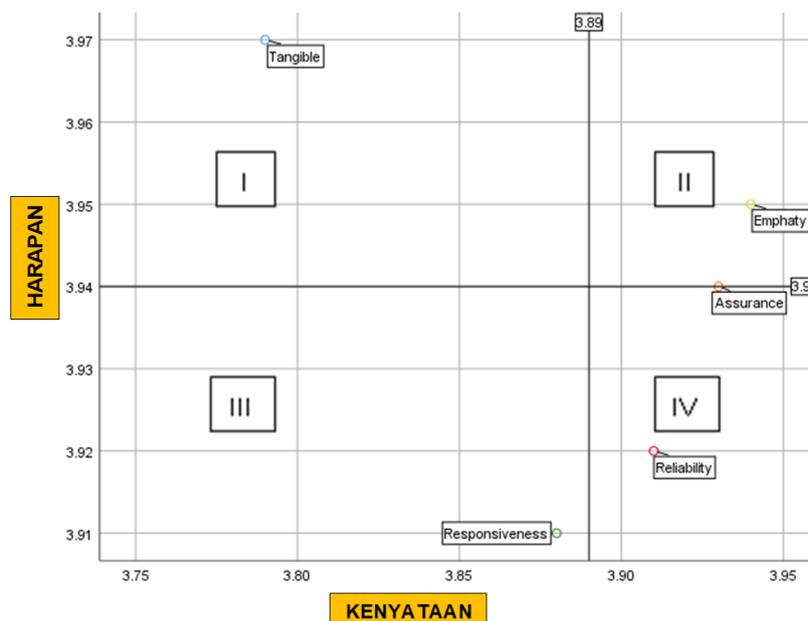
No urut	Kelompok	Dimensi	96 Mitra Kerjasama Rata-rata
1	5	<i>Empathy</i>	3,94
2	4	<i>Assurance</i>	3,93
3	3	<i>Responsiveness</i>	3,88
4	2	<i>Reliability</i>	3,82
5	1	<i>Tangible</i>	3,79

Mitra Kerjasama 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 *Reliability*. Dimensi yang urutannya paling akhir adalah dimensi *Tangible*.

8.5.2. Analisis Gap

Peta Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan

Peta gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan ini di analisis dengan menggunakan diagram Kartesius, yang terbagi kedalam 4 kuadran seperti ditunjukkan pada Gambar 9. berikut.



Gambar 9. Peta Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan

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

a. Kuadran I.

Kuadran ini memetakan gap dimana nilai dari Ekspektasi/Harapan adalah tinggi (diatas rata-rata) sedangkan nilai dari Persepsi/Kenyataan adalah rendah (dibawah rata-rata). Unsur kualitas yang nilai 'gap' nya berada pada kuadran ini **merupakan prioritas utama** untuk segera dilakukan perbaikan karena Mitra Kerjasama (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** Mitra Kerjasama 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 Kerjasama dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata juga **kurang memuaskan**, sehingga peningkatan unsur ini perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan Mitra Kerjasama 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 Kerjasama. Jadi pelayanan pada unsur ini dianggap berlebihan sehingga perlu dikurangi guna menghemat biaya.

8.5.4. Perhitungan dan Pemetaan Gap

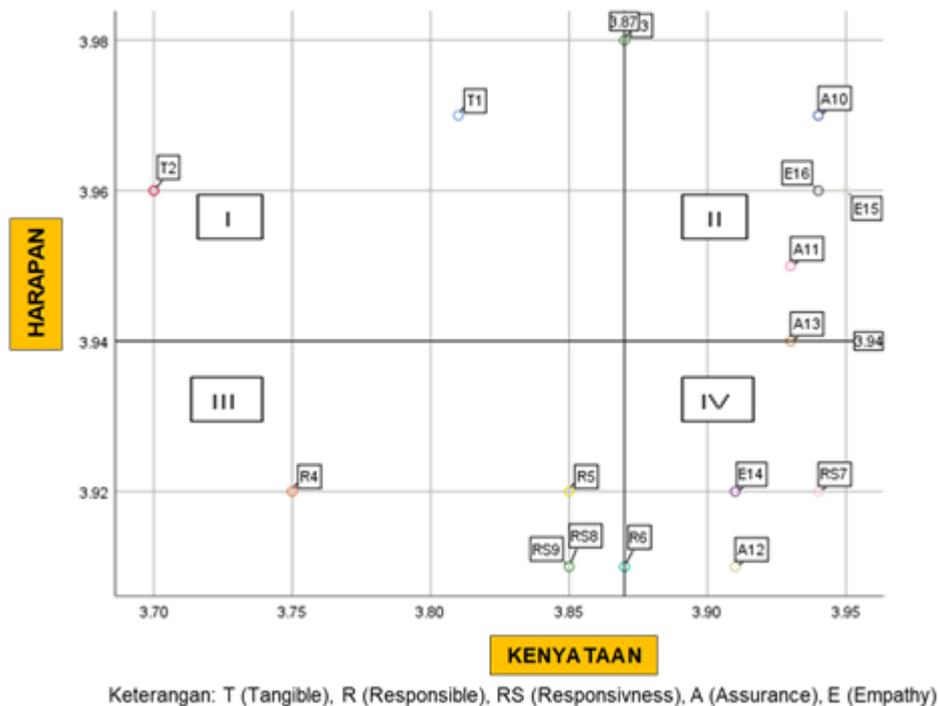
Berdasarkan data yang ada, perhitungan Gap dan posisi masing-masing butir pernyataan ditunjukkan pada Tabel 21. sedangkan pemetaannya dapat dilihat pada Gambar 10.

**Tabel 21. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan
Mitra Kerjasama FFUP**

Dimensi	No	E	P	Gap	Rerata per Dimensi			Rerata Keseluruhan		
		Rerata	Rerata		E	P	G	E	P	G
<i>Tangible</i>	1	3,97	3,81	-0,16	3,97	3,79	-0,18	3,94	3,87	-0,06
	2	3,96	3,70	-0,26						
	3	3,98	3,87	-0,11						
<i>Reliability</i>	4	3,92	3,75	-0,17	3,92	3,92	-0,01			
	5	3,92	3,85	-0,07						
	6	3,91	3,87	-0,04						
<i>Responsiveness</i>	7	3,94	3,92	-0,02	3,91	3,88	-0,03			
	8	3,91	3,85	-0,06						
	9	3,91	3,85	-0,06						
<i>Assurance</i>	10	3,97	3,94	-0,03	3,94	3,93	-0,01			
	11	3,95	3,93	-0,02						
	12	3,91	3,90	-0,01						
	13	3,94	3,94	-0,01						
<i>Empathy</i>	14	3,91	3,92	-0,01	3,95	3,94	-0,01			
	15	3,96	3,95	-0,01						
	16	3,96	3,94	-0,02						

Tabel 22. Posisi Kuadran Masing-masing Butir Pernyataan Mitra Kerjasama FFUP

No	Dimensi	Butir Pernyataan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
1	<i>Tangible</i>	FFUP memiliki prosedur kerjasama yang jelas	3,97	3,81	I
2		MoU/perjanjian/kesepakatan kerjasama antara FFUP dengan Mitra Kerjasama jelas	3,96	3,7	I
3		Kerjasama yang disepakati menghasilkan luaran/outcome yang bermanfaat bagi Mitra Kerjasama	3,98	3,87	I
4	<i>Reliability</i>	Ketepatan waktu proses sampai dengan adanya kesepakatan kerjasama/MoU sudah sesuai dengan prosedur kerjasama	3,92	3,75	III
5		Ketepatan pelaksanaan kerjasama sesuai dengan kesepakatan	3,92	3,85	III
6		Ketepatan luaran/outcome sesuai kebutuhan	3,91	3,87	III
7	<i>Responsiveness</i>	FFUP merespon Mitra Kerjasama dalam kerjasama secara cepat	3,92	3,94	IV
8		FFUP merespon kebutuhan Mitra Kerjasama secara cepat	3,91	3,85	III
9		FFUP merespon keluhan Mitra Kerjasama secara cepat	3,91	3,85	III
10	<i>Assurance</i>	FFUP memberikan pelayanan kerjasama dengan baik	3,97	3,94	II
11		Komunikasi antara FFUP dengan Mitra Kerjasama kerjasama terjalin dengan baik	3,95	3,93	II
12		FFUP memberikan solusi permasalahan Mitra Kerjasama dengan baik	3,91	3,91	IV
13		Kompetensi SDM yang terlibat pelaksanaan kerjasama sangat baik	3,94	3,91	II
14	<i>Empathy</i>	FFUP memahami keluhan Mitra Kerjasama dalam kerjasama dengan baik	3,92	3,94	IV
15		SDM yang terlibat dalam pengajuan kerjasama antara FFUP dengan Mitra Kerjasama memiliki sikap yang baik	3,96	3,96	II
16		SDM yang terlibat dalam pelaksanaan kerjasama antara FFUP dengan Mitra Kerjasama memiliki sikap yang baik	3,96	3,94	II



Gambar 10. Diagram Kartesius Seluruh Butir Pertanyaan Kepuasan Pelanggan (Mitra Kerjasama)

8.5.5. Analisis Setiap Unsur Kualitas

Tangible

Unsur nomor 1 yakni: "FFUP memiliki prosedur kerjasama yang jelas" berada pada **Kuadran I**. Hal ini berarti unsur ini dianggap penting bagi Mitra Kerjasama tapi kinerja yang diberikan oleh FFUP kurang mendukung sehingga kurang memuaskan Mitra Kerjasama. Unsur yang berada pada Kuadran I merupakan prioritas utama yang perlu segera dilakukan perbaikan karena Mitra Kerjasama (pelanggan) merasa tidak puas. Dalam hal ini diharapkan untuk selanjutnya prosedur Kerjasama lebih diperjelas agar mudah diimplementasikan dan dapat dilaksanakan secara maksimal. Hal ini bertujuan agar Mitra Kerjasama (pelanggan) lebih mudah dalam menjalankan prosedur Kerjasama dari FFUP.

Unsur nomor 2 yakni: "MoU/perjanjian/kesepakatan kerjasama antara FFUP dengan Mitra Kerjasama jelas" berada pada **Kuadran I**. Hal ini berarti unsur ini dianggap penting bagi Mitra Kerjasama tapi kinerja yang diberikan oleh FFUP kurang mendukung sehingga kurang memuaskan Mitra Kerjasama. Unsur yang berada pada kuadran I merupakan prioritas utama yang perlu segera dilakukan perbaikan karena Mitra Kerjasama (pelanggan) merasa tidak puas. Diharapkan untuk selanjutnya poin-poin MoU/perjanjian/kesepakatan dapat lebih diperjelas agar tujuan Kerjasama dapat dilaksanakan dengan baik.

Unsur nomor 3 yakni: "Kerjasama yang disepakati menghasilkan luaran/outcome yang bermanfaat bagi Mitra Kerjasama" berada pada **Kuadran I**. Hal ini berarti unsur ini dianggap penting bagi Mitra Kerjasama tapi kinerja yang diberikan oleh FFUP kurang mendukung sehingga kurang memuaskan Mitra Kerjasama. Unsur yang berada pada kuadran I merupakan

prioritas utama yang perlu segera dilakukan perbaikan karena Mitra Kerjasama (pelanggan) merasa tidak puas. Diharapkan untuk selanjutnya antara FFUP dan Mitra Kerjasama lebih memperdalam poin-poin luaran Kerjasama agar manfaat yang diperoleh dapat terus meningkat.

Reliability

Unsur nomor 4 yakni: "Ketepatan waktu proses sampai dengan adanya kesepakatan kerjasama/MoU sudah sesuai dengan prosedur Kerjasama" berada pada Kuadran III. Hal ini berarti bahwa unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi Mitra Kerjasama dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan Mitra Kerjasama. Diharapkan ketepatan waktu lebih ditingkatkan lagi agar sesuai dengan prosedur Kerjasama yang telah disepakati.

Unsur nomor 5 yakni: "Ketepatan pelaksanaan kerjasama sesuai dengan dengan kesepakatan" berada pada Kuadran III. Hal ini berarti bahwa unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi Mitra Kerjasama dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan Mitra Kerjasama. Diharapkan pelaksanaan Kerjasama dilakukan sesuai dengan waktu-waktu yang telah disepakati, agar ketepatan pelaksanaan Kerjasama dapat tercapai.

Unsur nomor 6 yakni: "Ketepatan luaran/outcome sesuai kebutuhan" berada pada Kuadran III. Hal ini berarti bahwa unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi Mitra Kerjasama dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan Mitra Kerjasama. Perlu evaluasi terkait luaran/*outcome* agar hasil yang diharapkan sesuai dengan kebutuhan.

Responsiveness

Unsur nomor 7 yakni: "FFUP merespon Mitra Kerjasama dalam kerjasama secara cepat" berada pada Kuadran IV. Unsur kualitas yang berada pada kuadran ini menggambarkan bahwa unsur ini relative dianggap kurang penting namun mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan Mitra Kerjasama. Jadi pelayanan pada unsur ini dianggap berlebihan sehingga perlu disesuaikan kembali.

Unsur nomor 8 yakni: "FFUP merespon kebutuhan Mitra Kerjasama secara cepat" berada pada Kuadran III. Hal ini berarti bahwa unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi Mitra Kerjasama dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan Mitra Kerjasama. Diharapkan FFUP dapat merespon dan memenuhi kebutuhan Mitra Kerjasama dengan lebih cepat dan sesuai.

Unsur nomor 9 yakni: "FFUP merespon keluhan Mitra Kerjasama secara cepat" berada pada Kuadran III. Hal ini berarti bahwa unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi Mitra Kerjasama dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan Mitra Kerjasama. Diharapkan FFUP dapat merespon dan menindaklanjuti keluhan Mitra Kerjasama secara cepat dan sesuai.

Assurance

Unsur nomor 10 yakni: "FFUP memberikan pelayanan kerjasama dengan baik" berada pada Kuadran II. Berarti unsur ini sudah baik dan sudah cukup memuaskan Mitra Kerjasama sehingga perlu dipertahankan.

Unsur nomor 11 yakni: "Komunikasi antara FFUP dengan Mitra Kerjasama terjalin dengan baik" berada pada Kuadran II. Berarti unsur ini sudah baik dan sudah cukup memuaskan Mitra Kerjasama sehingga perlu dipertahankan.

Unsur nomor 12 yakni: "FFUP memberikan solusi permasalahan Mitra Kerjasama dengan baik" berada pada Kuadran IV. Unsur kualitas yang berada pada kuadran ini menggambarkan bahwa unsur ini relatif dianggap kurang penting namun mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan Mitra Kerjasama.

Unsur nomor 13 yakni: "Kompetensi SDM yang terlibat pelaksanaan Kerjasama sangat baik." berada pada Kuadran II. Berarti unsur ini sudah baik dan sudah cukup memuaskan Mitra Kerjasama sehingga perlu dipertahankan.

Empathy

Unsur nomor 14 yakni: "FFUP memahami keluhan Mitra Kerjasama dalam kerjasama dengan baik" berada pada Kuadran IV. Unsur kualitas yang berada pada kuadran ini menggambarkan bahwa unsur ini relatif dianggap kurang penting namun mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan Mitra Kerjasama.

Unsur nomor 15 yakni: "SDM yang terlibat dalam pengajuan kerjasama antara FFUP dengan Mitra Kerjasama memiliki sikap yang baik" berada pada Kuadran II. Berarti unsur ini sudah baik dan sudah cukup memuaskan Mitra Kerjasama sehingga perlu dipertahankan.

Unsur nomor 16 yakni: "SDM yang terlibat dalam pelaksanaan kerjasama antara FFUP dengan Mitra Kerjasama memiliki sikap yang baik" berada pada Kuadran II. Berarti unsur ini sudah baik dan sudah cukup memuaskan Mitra Kerjasama sehingga perlu dipertahankan.

8.5.6. Pengelompokan Unsur Kualitas Pada Kuadran

Berdasarkan hasil analisis setiap unsur kualitas diatas maka dikelompokkan kedalam masing-masing kuadran 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 Kerjasama yang tinggi, Kuadran II adalah kuadran dimana unsur kualitas sudah memenuhi kepuasan Mitra Kerjasama, Kuadran III adalah kuadran dimana unsur kualitas masih memerlukan perbaikan tapi dengan nilai harapan Mitra Kerjasama yang lebih rendah dan Kuadran IV adalah kuadran dimana unsur kualitas sudah baik tapi dengan nilai harapan Mitra Kerjasama yang rendah. Hasil pengelompokan dan tindakan perbaikan yang diperlukan dapat diperiksa pada Tabel 22.

Tabel 23. Pengelompokan Unsur Kualitas Kedalam Kuadran

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
I	1	FFUP memiliki prosedur kerjasama yang jelas	3,97	3,81	-0,16	Unsur ini masih mengecewakan Mitra Kerjasama (18,75%) sehingga harus segera diadakan evaluasi dan perbaikan
	2	MoU/perjanjian/kesepakatan kerjasama antara FFUP dengan Mitra Kerjasama jelas	3,96	3,7	-0,26	
	3	Kerjasama yang disepakati menghasilkan luaran/outcome yang bermanfaat bagi Mitra Kerjasama	3,92	3,75	-0,17	
II	10	FFUP memberikan pelayanan kerjasama dengan baik	3,97	3,94	-0,03	Unsur ini sudah cukup memuaskan Mitra Kerjasama (31%) dan perlu dipertahankan
	11	Komunikasi antara FFUP dengan Mitra Kerjasama kerjasama terjalin dengan baik	3,95	3,93	-0,02	
	13	Kompetensi SDM yang terlibat pelaksanaan kerjasama sangat baik	3,94	3,91	-0,03	
	15	SDM yang terlibat dalam pengajuan kerjasama antara FFUP dengan Mitra Kerjasama memiliki sikap yang baik	3,96	3,96	0	
	16	SDM yang terlibat dalam pelaksanaan kerjasama antara FFUP dengan Mitra Kerjasama memiliki sikap yang baik	3,96	3,94	-0,02	
III	4	Ketepatan waktu proses sampai dengan adanya kesepakatan kerjasama/MoU sudah sesuai dengan prosedur kerjasama	3,92	3,85	-0,07	Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh Mitra Kerjasama (31%) dan kinerja pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata juga rendah. Jadi peningkatan kinerja unsur ini perlu dipertimbangkan kembali. Jika FFUP menganggap unsur ini masih penting maka kinerjanya perlu ditingkatkan lagi setelah unsur-unsur yang berada pada kuadran I. Urutan prioritasnya adalah berdasarkan nilai gap yang lebih besar
	5	Ketepatan pelaksanaan kerjasama sesuai dengan dengan kesepakatan	3,92	3,85	-0,07	
	6	Ketepatan luaran/outcome sesuai kebutuhan	3,91	3,87	-0,04	
	8	FFUP merespon kebutuhan Mitra Kerjasama secara cepat	3,91	3,85	-0,06	
	9	FFUP merespon keluhan Mitra Kerjasama secara cepat	3,91	3,85	-0,06	
IV	7	FFUP merespon Mitra Kerjasama dalam kerjasama secara cepat	3,92	3,94	-0,02	Unsur ini sudah cukup memuaskan Mitra Kerjasama (18,75%) namun unsur ini dianggap kurang penting oleh Mitra Kerjasama, sehingga perlu dievaluasi apakah unsur ini masih dianggap penting oleh FFUP. Pelayanan pada unsur ini dapat dikurangi guna tercapainya efektivitas.
	12	FFUP memberikan solusi permasalahan Mitra Kerjasama dengan baik	3,91	3,91	0	
	14	FFUP memahami keluhan Mitra Kerjasama dalam kerjasama dengan baik	3,92	3,94	-0,02	

Secara keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan (nilai persepsi) Mitra Kerjasama FFUP pada saat ini berada pada indeks 3,88. 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 rata-rata harapan pada saat ini adalah 3,94 dan nilai ini menunjukkan harapan dari Mitra Kerjasama atas kualitas pelayanan kerjasama FFUP cukup tinggi yaitu mendekati penilaian sangat penting (4). Sedangkan berdasarkan angka-angka ini maka nilai rata-rata gap pada saat ini adalah = - 0,06. Gap antara harapan dan kenyataan atas kualitas pelayanan kerjasama Mitra Kerjasama FF UP tidak terlalu jauh. Dengan demikian perlu dilakukan peningkatan pelayanan dengan cara terus mengevaluasi kerjasama yang ada, mengubah cara proses Kerjasama dengan lebih efektif, dan meningkatkan komunikasi dengan Mitra Kerjasama maupun calon Mitra Kerjasama sehingga kerjasama yang terjalin dapat memberikan keuntungan antara kedua belah pihak secara signifikan.

Unsur kualitas yang paling penting yakni Kuadran I. Unsur kualitas yang nilai 'gap' nya berada pada kuadran ini **merupakan prioritas utama** untuk segera dilakukan perbaikan karena Mitra Kerjasama (pelanggan) merasa sangat tidak puas. Dari hasil penilaian di atas, sebesar 18,75% dan persentasi ini cukup besar. Sehingga utamanya FFUP memprioritaskan evaluasi dan perbaikan pada unsur-unsur kualitas yang berada pada Kuadran I. Unsur terkait *reliability* dan *empathy* dirasa sudah cukup memuaskan oleh Mitra Kerjasama, namun tetap perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan agar peningkatan kualitas dapat tercapai. Unsur *responsiveness* dirasa kurang penting oleh Mitra Kerjasama dan hasil perhitungan analisis juga menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh FFUP juga kurang. Hal ini perlu dievaluasi apakah poin-poin dalam unsur tersebut masih dianggap penting atau bisa direduksi untuk tetap menjaga kualitas Kerjasama FFUP dengan Mitra Kerjasama.

8.5.7 KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur Mitra Kerjasama dengan sampel sebanyak 96 Mitra Kerjasama dan semua uraian analisis yang sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. FFUP telah memberikan respon Kerjasama yang baik kepada Mitra Kerjasama.
2. FFUP telah memberikan kepercayaan kepada Mitra Kerjasama sehingga Mitra Kerjasama ingin bekerjasama kembali.
3. FFUP sudah baik dalam merespon permasalahan dalam kerjasama dengan Mitra Kerjasama namun perlu meningkatkan kejelasan prosedur dan proses kerjasama.
4. FFUP perlu mengevaluasi dan memperdalam luaran kerjasama agar manfaat yang dihasilkan dapat maksimal.
5. Memperbaiki instrumen penilaian sehingga penilaian dapat lebih akurat.

8.6. ANALISIS HASIL KUESIONER PENGGUNA LULUSAN

Hasil analisis terhadap pengguna lulusan menggunakan metode analisis deskriptif, menunjukkan bahwa pada **Informasi Kualifikasi Alumni** mendapatkan nilai paling tinggi pada kriteria Penguasaan Kefarmasian (profesi) sebesar 67.62% dilanjutkan kriteria Kemampuan Bahasa Inggris sebesar 62.86% dan kriteria Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu (profesionalisme) sebesar 61.90%, ketiga kriteria tersebut mendapatkan respon baik (poin 3) dari jumlah sebesar 105 pengguna lulusan.

Pada Evaluasi Kemampuan Khusus penilaian responden tertinggi yaitu kriteria Pemahaman Terhadap Standar Praktek Kefarmasian sebesar 62.86%, dilanjutkan Pemahaman terhadap Standar Profesi dan Kemampuan Komunikasi dengan persentase yang sama yaitu 59.05%. Kriteria tersebut mendapat respon sangat baik (poin 4) dari 105 pengguna lulusan.

Namun persentase terendah pada kriteria **informasi kualifikasi alumni** yaitu kemampuan bahasa (inggris) sebesar 19,05% mendapatkan respon cukup (poin 2) sedangkan pada **Evaluasi Kemampuan Khusus poin 4 yaitu 8,57% pada** Kemampuan Analisis Masalah Kefarmasian, hal tersebut dapat **menjadi perbaikan** untuk FFUP dan Program Studi dalam meningkatkan kemampuan mahasiswa sehingga setelah lulus memiliki kemampuan bahasa (inggris) **serta memiliki kemampuan** Analisi dalam masalah kefarmasian. Adapun hasil analisis menunjukkan pada kemampuan Bahasa Inggris menjadi catatan karena di satu hal responden menilai baik 62,86% dan cukup sebesar 19,05%. Hal ini menjadi evaluasi dan harus dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris.

8.6.1 Hasil Analisis Kuesioner Pengguna Lulusan

Jumlah sampel 105 responden pengguna lulusan yang terbagi pada table 24 berikut ini:

Tabel 24. Jumlah Responden Pengguna Lulusan

Program Studi	Responden
Diploma (D3)	14
Sarjana (S1)	11
Apoteker (Apt)	69
Magister (S2)	13
Doktor (S3)	1

Catatan: Jumlah Responden Pengguna Lulusan S1 dalam pengolahan data, penjumlahan responden dari D3, S1, dan Apoteker (94 Responden)

8.6.2. Hasil Analisis Pengguna Lulusan Seluruh Prodi Informasi Kualifikasi Alumni

1. Integritas (Empati, Etika/Etika Profesi dan Moral)

Skor	N	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	2	1,90
3 (Baik)	52	49,52
4 (Sangat Baik)	51	48,57
(blank)	0	0,00
Total	105	100,00

2. Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu (Profesionalisme)

Skor	N	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	2	1,90
3 (Baik)	38	36,19
4 (Sangat Baik)	65	61,90
(blank)	0	0,00
Total	105	100,00

3. Penguasaan Praktek Kefarmasian (Profesi dan Profesional)

Skor	Jumlah	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	6	5,71
3 (Baik)	44	41,90
4 (Sangat Baik)	55	52,38
(blank)	0	0,00
Total	105	100,00

4. Kemampuan Bahasa (Inggris)

Skor	Jumlah	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	20	19,05
3 (Baik)	50	47,62
4 (Sangat Baik)	35	33,33
(blank)	0	0,00
Total	105	100,00

5. Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Profesi)

Skor	Jumlah	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	5	4,76
3 (Baik)	52	49,52
4 (Sangat Baik)	48	45,72
(blank)	0	0,00
Total	105	100,00

6. Kemampuan Berkomunikasi

Skor	Jumlah	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	5	4,76
3 (Baik)	55	52,38
4 (Sangat Baik)	45	42,86
(blank)	0	0,00
Total	105	100,00

7. Kerjasama dalam Tim

Skor	Jumlah	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	4	3,81
3 (Baik)	49	46,67
4 (Sangat Baik)	52	49,52
(blank)	0	0,00
Total	105	100,00

8. Kepemimpinan / Manajemen

Skor	Jumlah	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	6	5,71
3 (Baik)	61	58,10
4 (Sangat Baik)	38	36,19
(blank)	0	0,00
Total	105	100,00

9. Pengembangan Diri

Skor	Jumlah	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	6	5,71
3 (Baik)	53	50,48
4 (Sangat Baik)	46	43,81
(blank)	0	0,00
Total	105	100,00

8.6.3. Evaluasi Kemampuan Khusus

1. Pemahaman terhadap Standar Praktek Kefarmasian

Skor	Jumlah	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	2	1,90
3 (Baik)	36	34,29
4 (Sangat Baik)	66	62,86
(blank)	0	0,00
Total	105	100,00

2. Pemahaman terhadap Standar Profesi

Skor	Jumlah	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	3	2,86
3 (Baik)	40	38,09
4 (Sangat Baik)	62	59,05
(blank)	0	0,00
Total	105	100,00

3. Pemahaman terhadap Kode Etik Farmasi

Skor	Jumlah	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	3	2,86
3 (Baik)	43	40,95
4 (Sangat Baik)	59	56,19
(blank)	0	0,00
Total	105	100,00

4. Kemampuan Analisis Masalah Kefarmasian

Skor	Jumlah	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	5	4,77
3 (Baik)	36	34,28
4 (Sangat Baik)	64	60,95
(blank)	0	0,00
Total	105	100,00

5. Kemampuan Komunikasi Efektif

Skor	Jumlah	Persen (%)
1(Kurang)	0	0
2 (Cukup)	6	5,71
3 (Baik)	37	35,24
4 (Sangat Baik)	62	59,05
(blank)	0	0,00
Total	105	100,00

8.6.4. Rangkuman (Tabel 25)

NO	KETERANGAN	R	Skoring Penilaian							
			1 (Kurang)	(Kurang) %	2 (Cukup)	2 (Cukup) %	3 (Baik)	3 (Baik) %	4 (Sangat Baik)	4 (Sangat Baik) %
C. Informasi Kualifikasi Alumni			N	%	N	%	N	%	N	%
1	1. Integritas (Empati, Etika/Etika Profesi dan Moral)	105	0	0%	2	1,90%	52	49,52%	51	48,57%
2	2. Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu (Profesionalisme)	105	0	0%	2	1,90%	38	36,19%	65	61,90%
3	3. Penguasaan Praktek Kefarmasian (Profesi dan Profesional)	105	0	0%	6	5,71%	44	41,90%	55	52,38%
4	4. Kemampuan Bahasa (inggris)	105	0	0%	20	19,05%	50	47,62%	35	33,33%
5	5. Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Profesi)	105	0	0%	5	4,76%	52	49,52%	48	45,71%
6	6. Kemampuan Berkomunikasi	105	0	0%	5	4,76%	55	52,38%	45	42,86%
7	7. Kerjasama dalam Tim	105	0	0%	4	3,81%	49	46,67%	52	49,52%
8	8. Kepemimpinan / Manajemen	105	0	0%	6	5,71%	61	58,10%	38	36,19%
9	9. Pengembangan Diri	105	0	0%	6	5,71%	53	50,48%	46	43,81%
	Jumlah				56	53,3%	454	432,38%	435	414,29%
	Rata-Rata				6,22	5,93%	50,44	48,04%	48,33333333	46,03%
D. EVALUASI KEMAMPUAN KHUSUS			N	%	N	%	N	%	N	%
10	1. Pemahaman terhadap Standar Praktek Kefarmasian	105	0	0%	2	1,90%	36	34,29%	66	62,86%
11	2. Pemahaman terhadap Standar Profesi	105	0	0%	3	2,86%	40	38,10%	62	59,05%
12	3. Pemahaman terhadap Kode Etik Farmasi	105	0	0%	3	2,86%	43	40,95%	59	56,19%
13	4. Kemampuan Analisis Masalah Kefarmasian	105	0	0%	5	4,76%	36	34,29%	64	60,95%
14	5. Kemampuan Komunikasi Efektif	105	0	0%	6	5,71%	37	35,24%	62	59,05%
	Jumlah				19	18,10%	192	182,86%	313	298,10%
	Rata-Rata				3,8	3,62%	38,4	36,57%	62,6	59,62%

8.6.5. KESIMPULAN

Hasil evaluasi pengguna lulusan yang diambil random sebanyak 105 Responden menunjukkan hasil sebagai berikut:

Kriteria pada penguasaan iptek kefarmasian (profesi) mendapat nilai paling tinggi 67,62%. Kriteria pemahaman terhadap praktek kefarmasian yaitu 62.86% dan pada poin 3 (baik) untuk pemahaman terhadap standar profesi dan kemampuan komunikasi efektif mendapat nilai paling tinggi 59,05%. Namun persentase terendah kriteria pernyataan **Informasi Kualifikasi Alumni** pada kemampuan bahasa (inggris) sebesar 19,05% sedangkan pada **Evaluasi Kemampuan Khusus poin 4 yaitu 8.57 % pada** Kemampuan Analisis Masalah Kefarmasian, hal tersebut dapat menjadi perbaikan untuk FFUP dan program studi dalam meningkatkan kemampuan mahasiswa sehingga setelah lulus memiliki Kemampuan Bahasa (Inggris) mampu bekerja sama dalam Tim **serta memiliki kemampuan** Analisis dalam Masalah Kefarmasian.

9. LAPORAN TRACER STUDY FFUP TAHUN AKADEMIK 2021/2022

A. Pendahuluan

Fakultas Farmasi Universitas Pancasila (FFUP) merupakan salah satu fakultas farmasi swasta di Indonesia yang telah menghasilkan banyak lulusan sejak didirikan pada tahun 1963. Di dalam dunia Pendidikan jaringan lulusan atau alumni sangat bermanfaat untuk pengembangan kualitas dari sistem pendidikan. Salah satu upaya untuk memperoleh *feedback* dari alumni adalah dengan melakukan tracer study. Tracer studi yang dilaksanakan berkesinambungan diharapkan akan memberi dampak positif kepada institusi Pendidikan terutama FFUP dalam meningkatkan dan mengembangkan kualitas Pendidikan.

Berdasarkan hal tersebut, dalam rangka kegiatan Akreditasi Pendidikan oleh LAM-PTKes, FFUP melaksanakan kegiatan Survei Tracer Study tahun 2022 untuk semua lulusan yang ada di program studi FFUP yaitu program studi Diploma (D3), program studi sarjana (S1), program studi profesi Apoteker (Apt), program studi Magister (S2), dan program studi Doktor (S3).

B. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan Tracer Study untuk mendapatkan data dari alumni prodi D3, S1, Apt, S2, dan S3 di FFUP yang bermanfaat untuk mengevaluasi proses Pendidikan yang telah dilakukan sehingga dapat dilakukan perbaikan atau pengembangan kualitas sistem Pendidikan yang telah dilaksanakan.

C. Metode Penelitian

Tracer study disebarakan kepada lulusan tahun 2019 s/d 2021 dengan menggunakan *Google Form* dengan link sebagai berikut:

<https://bit.ly/tracerstudyffup2022-D3Farmasi>

<https://bit.ly/tracerstudyffup2022-S1Farmasi>

<https://bit.ly/tracerstudyffup2022-apoteker>

<https://bit.ly/tracerstudyffup2022-S2Farmasi>

<https://bit.ly/tracerstudyffup2022-S3Farmasi>

Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* yaitu *accidental* atau *convenience sampling* dimana sampel didapatkan dengan cara sedapatnya. Kuesioner tracer study yang disebarakan pada tahun 2021/2022 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 eror 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 478 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 478 responden yang didapatkan terdiri atas lulusan program studi D3=43; S1=226; Apt=166; S2=39; dan S3=4. Adapun analisis yang akan dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari variabel:

1. Total Responden *Tracer Study* dan status pekerjaan saat ini
2. Responden dengan lulus tepat waktu
3. Responden berdasarkan tahun lulus
4. Alasan utama yang menyebabkan ketidaktepatan masa studi
5. Sumber biaya kuliah
6. Sumber biaya penelitian
7. Kegiatan utama yang dilakukan selama masa tunggu
8. Kesulitan yang dihadapi dalam mendapatkan pekerjaan pertama (pilihan lebih dari satu jawaban)
9. Waktu yang dihabiskan sebelum lulus kuliah untuk memperoleh pekerjaan pertama
10. Waktu yang dihabiskan sesudah lulus kuliah untuk memperoleh pekerjaan pertama
11. Cara mendapatkan informasi pekerjaan pertama setelah lulus studi
12. Kesesuaian antara bidang studi dengan pekerjaan
13. Jenis perusahaan/instansi/institusi tempat bekerja responden saat ini
14. Jenis bidang pekerjaan responden saat ini
15. Lokasi tempat responden bekerja
16. Besar gaji take homepay sebulan yang diperoleh dari pekerjaan pertama
17. Tingkat pendidikan yang paling tepat/sesuai untuk pekerjaan responden saat ini
18. Total responden yang berencana melanjutkan studi dalam satu tahun kedepan
19. Kompetensi yang dikuasai responden Pada SAAT LULUS
20. Kompetensi yang dikuasai responden Pada SAAT INI
21. Seberapa besar penekanan metode pembelajaran yang dilaksanakan oleh program studi
22. Seberapa penting pengalaman pembelajaran yang memberikan kontribusi dalam dunia kerja saat saat ini.
23. Penilaian kondisi fasilitas belajar saat belajar di program studi
24. Jumlah responden yang memilih tidak bekerja setelah lulus studi serta alasanya
25. Saran-saran peningkatan soft skill atau kompetensi lulusan

D. Hasil Dan Pembahasan

Analisis Kondisi Responden. Responden yang mengisi kuisisioner merupakan lulusan dari semua prodi di FFUP dengan status sebagian besar sudah bekerja. Dengan total responden 478, 62,34 % telah bekerja dan 37,66% tidak bekerja. Status tidak bekerja pada saat pengisian kuisisioner memiliki prosentase terbesar pada prodi S1-Farmasi hal ini berkaitan dengan jumlah responden Sarjana yang Sebagian besar merupakan *freshgraduate* yang lulus di tahun 2021, tepat saat kuisisioner disebar. Berkaitan dengan ketepatan waktu kelulusan, sebagian besar responden merupakan mahasiswa yang lulus tepat waktu, baik pada Prodi D3, S1, Profesi Apoteker, Magister, dan Doktor. Hal ini menunjukkan bahwa kurikulum pembelajaran dan upaya peningkatan waktu kelulusan telah berjalan dengan baik. Hal yang berbeda terjadi di program Magister, dimana Sebagian besar responden bukan mahasiswa yang lulus tepat waktu. Berbeda dengan prodi yang lain, background mahasiswa program magister memang sebagian besar adalah mahasiswa dengan bekerja sehingga program percepatan dan upaya mempermudah mahasiswa dalam memenuhi persyaratan kelulusan perlu diupayakan prodi, seperti misalnya fasilitasi untuk kerja sama dengan penerbit jurnal dalam rangka publikasi mahasiswa, mengadakan seminar dan fasilitasi kegiatan untuk mendalami materi untuk penelitian. Sebagian besar responden adalah mahasiswa lulusan 2021, hal ini berdampak pada status pekerjaan mahasiswa yang masih tidak berkerja untuk prodi S1. Hal ini berkaitan dengan kapasitas atau jumlah mahasiswa di FFUP dimana jumlah paling banyak adalah mahasiswa prodi S1.

Pembahasan. Pembahasan terkait, alasan ketidaktepatan lulusan dilakukan untuk dapat menyusun strategi atau upaya perbaikan dari masing–masing prodi. Dalam survei ini diketahui bahwa masing–masing prodi memiliki kecenderungan masing–masing yang menyebabkan mahasiswa lulus tidak tepat waktu, dimana prodi D3 sebagian besar adalah dikarenakan *financial*, prodi S1 sebagian besar disebabkan karena masalah akademis seperti banyak mengulang mata kuliah, kendala penelitian dan penulisan tugas akhir, sedangkan pada prodi magister Sebagian besar kendala karena pekerjaan. Dengan data tersebut dapat menjadi evaluasi prodi dalam menentukan tindak lanjut untuk pencegahan ketidaktepatan lulusan, misal untuk prodi S1 dapat dilakukan pendampingan atau workshop secara intensif dari prodi, untuk memandu mahasiswa dalam penulisan skripsi agar dapat selesai tepat waktu, dimana penulisan skripsi merupakan kendala yang cukup besar di prodi S1 (15,49%). Sumber biaya kuliah mahasiswa dari masing masing prodi di FFUP terlihat sangat berbeda. Dimana pada prodi S1 sebagian besar berasal dari pembiayaan orang tua dan beasiswa. Untuk prodi Magister sebagian besar dari biaya sendiri. Prodi D3 sebagian besar dari biaya keluarga dan biaya sendiri memiliki prosentase yang lebih besar dibanding prodi S1. Untuk prodi doktor sebagian besar biaya dari beasiswa dan biaya sendiri. Data ini menunjukkan bahwa layanan beasiswa pada fakultas telah berjalan namun perlu ditingkatkan, dimana pada prodi S1

mencapai 11,06% mahasiswa yang biaya kuliah bersumber dari beasiswa. Tertinggi dari prodi S3. Sumber biaya penelitian mahasiswa pada setiap prodi memiliki dominasi yang berbeda, dimana untuk prodi S3 100% biaya penelitian berasal dari hibah, prodi D3, S1, S2 dan Apoteker sebagian besar merupakan biaya sendiri.

Dalam hal menunggu memperoleh pekerjaan, hampir sebagian besar responden tidak melakukan kegiatan apapun, dan beberapa lulusan meningkatkan kompetensi yaitu mengikuti kursus Bahasa Inggris dan terus mencoba melamar pekerjaan, selain itu bekerja paruh waktu/freelance. Hal ini sangat positif untuk meningkatkan kualitas lulusan agar lebih siap bekerja dan dapat menjadi pengembangan yang perlu dilakukan prodi dalam meningkatkan skill lulusan dengan kegiatan pasca lulus.

Kesulitan yang dihadapi dalam mendapatkan pekerjaan pertama cukup variatif. Untuk prodi S1, S2, dan S3 sebagian besar menyatakan tidak ada kesulitan, sedangkan beberapa memiliki kesulitan dalam Bahasa Inggris, dan ketrampilan komunikasi. Hal ini menunjukkan hal yang perlu dikembangkan / ditingkatkan adalah upaya untuk meningkatkan softskill mahasiswa agar mampu meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris, komunikasi, dan bekerja dalam tim.

Masa tunggu lulusan untuk memperoleh pekerjaan sebagian besar adalah kurang dari tiga bulan, dimana persentase terbesar adalah lulusan prodi apoteker, dibandingkan dengan S1, hal ini menunjukkan jenjang profesi apoteker sangat penting.

Media massa/elektronik merupakan sarana yang paling membantu mahasiswa untuk mendapatkan informasi tentang lowongan pekerjaan, didukung dengan kegiatan open recruitment yang sangat memberi dampak dalam menyampaikan informasi pekerjaan dan recruitment secara langsung.

Sebagian besar responden memiliki kesesuaian bidang kerja dengan studinya, baik pada prodi D3, S1, apoteker, S2 dan S3. Prodi apoteker memiliki persentase kesesuaian tertinggi disamping prodi S1. Hal ini menunjukkan bahwa jenjang profesi apoteker sangat penting untuk menyempurnakan Pendidikan jenjang Sarjana, sehingga skill atau kemampuan lulusan lebih relevan dengan kasus-kasus di lapangan / bidang kerja. Lulusan FFUP dari semua prodi hampir tersebar ke beberapa perusahaan, baik itu di pemerintahan pusat, pemerintahan daerah, PMDN maupun PMA dan perusahaan swasta lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa FFUP mampu meluluskan kualitas lulusan yang mampu bersaing di berbagai bidang pekerjaan dan berbagai institusi. Responden Sebagian besar bekerja di Industri / pabrik farmasi, rumah sakit dan tempat pelayanan Kesehatan dan kefarmasian yang lain. Sebagian kecil bekerja pada sector pemerintah dan wiraswasta. Dalam hal peningkatan bidang pekerjaan di sector wiraswasta Program Studi dapat melakukan fasilitasi dengan pelatihan entrepreneurship untuk mahasiswa, sehingga mampu mencetak lulusan dengan jiwa wirausaha, disamping telah diselenggarakannya mata kuliah kewirausahaan. Responden sebagian besar bekerja di wilayah jabodetabek. Gaji yang diperoleh lulusan pada pekerjaan pertamanya sebagian besar pada

kisaran 3 juta–5 juta per bulan dan beberapa dapat mencapai lebih dari 11 juta. Dengan kesesuaian bidang pekerjaan setara dengan tingkat pendidikannya. Responden menunjukkan minat yang tinggi untuk dapat melanjutkan ke jenjang Pendidikan yang lebih tinggi khususnya lulusan Sarjana dan Apoteker. Hal ini dapat menjadi peluang untuk promosi untuk prodi S2 dan S3 untuk penjangkaran mahasiswa. Hasil survei menunjukkan bahwa lulusan memiliki kemampuan yang tinggi untuk prodi apoteker, D3, S1, S2 dan S3 untuk beberapa bidang antara lain: Etika, Keahlian berdasarkan bidang ilmu, Bahasa Inggris, Penggunaan Teknologi Informasi, Komunikasi, Kerjasama Tim dan Pengembangan Diri. Kemampuan dengan persentase paling tinggi pada kriteria cukup adalah pada kemampuan Bahasa Inggris, baik pada saat ini maupun saat lulus. Penekanan metode pembelajaran sudah sangat seimbang antara Perkuliahan, Demonstrasi, Partisipasi dalam Proyek Riset, Magang, Praktikum, Kerja lapangan dan diskusi di semua prodi. Survei tentang pengalaman pembelajaran melalui proses magang / meninjau perusahaan / instansi memiliki skor tertinggi yang dianggap paling penting oleh lulusan. Hal ini bisa menjadi pertimbangan prodi untuk memperluas program dan jaringan Kerjasama untuk magang di perusahaan / industri. Hasil survei fasilitas pembelajaran sudah menunjukkan hasil yang baik, beberapa yang perlu ditingkatkan adalah fasilitas layanan Kesehatan dan TIK. Persentase lulusan yang tidak bekerja setelah lulus cukup tinggi di prodi S1, hal ini dimungkinkan karena sednag melanjutkan studi apoteker dan secara umum persentase lulusan yang tidak bekerja setelah lulus cukup kecil.

1. Total Responden *Tracer Study* dan status pekerjaan saat ini

Prodi	Bekerja	Tidak Bekerja	Jumlah
D3 - Farmasi	35	8	43
	81,40%	18,60%	
S1 - Farmasi	81	145	226
	35,84%	64,16%	
Profesi Apoteker	143	23	166
	86,14%	13,86%	
S2 - Magister Farmasi	35	4	39
	89,74%	10,26%	
S3 - Doktor Ilmu Farmasi	4	0	4
	100%	0%	
Total Responden	298	180	478
	62,34%	37,66%	

2. Total responden yang lulus tepat waktu

Prodi	Lulus tepat waktu	Lulus tidak tepat waktu	Jumlah
D3 - Farmasi	38	5	43
	88,40%	11,60%	
S1 - Farmasi	188	38	226
	83,20%	16,80%	
Profesi Apoteker	159	7	166
	95,80%	4,20%	
S2 - Magister Farmasi	12	27	39
	30,80%	69,20%	
S3 - Doktor Ilmu Farmasi	2	2	4
	50,00%	50,00%	
Total Responden	399	79	478
	83,50%	16,50%	

3. Responden berdasarkan tahun lulus

Prodi	2019	2020	2021	Jumlah Responden per Prodi
D3 - Farmasi	6 (14,0%)	17 (39,5%)	20 (46,5%)	43 (9,0%)
S1 - Farmasi	44 (19,5%)	61 (27,0%)	121 (53,5%)	226 (47,3%)
Profesi Apoteker	44 (26,5%)	42 (25,3%)	80 (48,2%)	166 (34,7%)
S2 - Magister Farmasi	1 (2,6%)	16 (41,0%)	22 (56,4%)	39 (8,2%)
S3 - Doktor Ilmu Farmasi	0 (0,0%)	3 (75,0%)	1 (25,0%)	4 (0,8%)
Total responden Per-Tahun	95 (19,9%)	139 (29,1%)	244 (51,0%)	478

4. Alasan utama yang menyebabkan ketidaktepatan masa studi saudara

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Alasan keuangan	5	1	4	4	0
	11,63%	0,44%	2,41%	10,26%	0%
Tidak lulus ujian/banyak mengulang	4	27	12	0	0
	9,30%	11,95%	7,23%	0%	0%
Kesulitan dalam penelitian	1	35	12	8	0
	2,33%	15,49%	7,23%	20,51%	0,00%
Penulisan tesis/disertasi lambat	1	24	0	6	0
	2,33%	10,62%	0,00%	15,38%	0%
Alasan keluarga	1	5	3	3	0
	2,33%	2,21%	1,81%	7,69%	0%
Alasan pekerjaan	3	4	4	10	0
	6,98%	1,77%	2,41%	25,64%	0,00%
Lain-lain	28	130	131	8	4
	65,12%	57,52%	78,92%	20,51%	100,00%
Jumlah Responden	43	226	166	39	4
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

5. Sumber biaya kuliah

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Beasiswa	1	25	8	1	3
	2,33%	11,06%	4,82%	2,56%	75,00%
Keluarga	28	196	149	9	0
	65,12%	86,73%	89,76%	23,08%	0,00%
Sendiri	14	5	9	29	1
	32,56%	2,21%	5,42%	74,36%	25,00%
Lainnya	0	0	0	0	0
	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Jumlah Responden	43	226	166	39	4
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

6. Sumber biaya penelitian

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Beasiswa	1	22	9	0	0
	2,33%	9,73%	5,42%	0,00%	0,00%
Hibah	0	0	0	0	4
	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Proyek Penelitian Dosen	0	23	13	2	0
	0,00%	10,18%	7,83%	5,13%	0,00%
Keluarga	20	162	1	7	0
	46,51%	71,68%	0,60%	17,95%	0,00%
Sendiri	21	19	139	30	0
	48,84%	8,41%	83,73%	76,92%	0,00%
Lainnya	1	0	4	0	0
	2,33%	0,00%	2,41%	0,00%	0,00%
Jumlah Responden	43	226	166	39	4
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

7. Kegiatan utama yang anda lakukan selama masa tunggu

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Selalu mencoba melamar pekerjaan	17	42	85	3	0
	39,53%	18,58%	51,20%	7,69%	0,00%
Mengikuti kursus bahasa asing	0	6	5	2	0
	0,00%	2,65%	3,01%	5,13%	0,00%
Mengikuti kursus komputer/IT	0	0	0	0	0
	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Bekerja paruh waktu atau freelance	5	17	15	3	0
	11,63%	7,52%	9,04%	7,69%	0,00%
Membuka usaha sendiri/wiraswasta	5	12	10	9	0
	11,63%	5,31%	6,02%	23,08%	0,00%
Tidak ada	14	131	47	10	1
	32,56%	57,96%	28,31%	25,64%	25,00%
Lainnya	2	18	4	12	3
	4,65%	7,96%	2,41%	30,77%	75,00%
Jumlah Responden	43	226	166	39	4
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

8. Kesulitan yang dihadapi dalam mendapatkan pekerjaan pertama (pilihan responden lebih dari satu jawaban)

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Pengetahuan umum	5	15	15	1	0
	12,20%	4,55%	5,73%	2,38%	0,00%
Bahasa Inggris	8	16	41	4	0
	19,51%	4,85%	15,65%	9,52%	0,00%
keterampilan internet	1	5	4	1	0
	2,44%	1,52%	1,53%	2,38%	0,00%
berpikir kritis	1	11	22	0	0
	2,44%	3,33%	8,40%	0,00%	0,00%
keterampilan riset	3	17	10	1	0
	7,32%	5,15%	3,82%	2,38%	0,00%
kemampuan belajar	1	8	4	0	0
	2,44%	2,42%	1,53%	0,00%	0,00%
kemampuan berkomunikasi	5	33	33	1	0
	12,20%	10,00%	12,60%	2,38%	0,00%
bekerja di bawah tekanan	6	32	27	4	0
	14,63%	9,70%	10,31%	9,52%	0,00%
manajemen waktu	4	27	24	3	0
	9,76%	8,18%	9,16%	7,14%	0,00%
bekerja secara mandiri	0	7	14	1	0
	0,00%	2,12%	5,34%	2,38%	0,00%
bekerja dalam tim/bekerjasama dengan orang lain	1	17	10	2	0
	2,44%	5,15%	3,82%	4,76%	0,00%
Tidak ada	6	142	58	24	4
	14,63%	43,03%	22,14%	57,14%	100,00%
Jumlah	41	330	262	42	4
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

9. Waktu yang dihabiskan sebelum lulus kuliah untuk memperoleh pekerjaan pertama

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Tidak ada	23	66	105	23	4
	65,71%	81,48%	73,43%	65,71%	100,00%
< 3 bulan	4	11	28	8	0
	11,43%	13,58%	19,58%	22,86%	0,00%
3 -< 6 bulan	6	2	7	2	0
	17,14%	2,47%	4,90%	5,71%	0,00%
6-<12 bulan	2	1	2	2	0
	5,71%	1,23%	1,40%	5,71%	0,00%
Diatas 12 bulan	0	1	1	0	0
	0,00%	1,23%	0,70%	0,00%	0,00%
Jumlah Responden	35	81	143	35	4
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

10. Waktu yang dihabiskan sesudah lulus kuliah untuk memperoleh pekerjaan pertama

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Tidak ada	15 42,86%	30 37,04%	28 19,58%	15 42,86%	4 100,00%
< 3 bulan	10 28,57%	33 40,74%	77 53,85%	15 42,86%	0 0,00%
3 -< 6 bulan	7 20,00%	9 11,11%	29 20,28%	3 8,57%	0 0,00%
6-<12 bulan	3 8,57%	7 8,64%	9 6,29%	2 5,71%	0 0,00%
Diatas 12 bulan	0 0,00%	2 2,47%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
Jumlah Responden	35 100,00%	81 100,00%	143 100,00%	35 100,00%	4 100,00%

11. Cara mendapatkan informasi pekerjaan pertama setelah lulus studi

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Open recruitment di FFUP	0 0,00%	5 6,17%	17 11,89%	1 2,86%	0 0,00%
Pengumuman pada Papan Bursa Kerja di FFUP	0 0,00%	1 1,23%	3 2,10%	1 2,86%	0 0,00%
Informasi dari PPKLM-UP	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
Magang	0 0,00%	1 1,23%	2 1,40%	1 2,86%	0 0,00%
melalui dosen/karyawan	2 5,71%	2 2,47%	2 1,40%	0 0,00%	0 0,00%
melalui kenalan/saudara/kerabat	11 31,43%	12 14,81%	27 18,88%	13 37,14%	0 0,00%
melalui media massa/media elektronik	15 42,86%	43 53,09%	80 55,94%	13 37,14%	0 0,00%
wiraswasta/wirausaha	0 0,00%	2 2,47%	3 2,10%	2 5,71%	0 0,00%
Lainnya	7 20,00%	15 18,52%	9 6,29%	4 11,43%	4 100,00%
Jumlah Responden	35 100,00%	81 100,00%	143 100,00%	35 100,00%	4 100,00%

12. Kesesuaian antara bidang studi dengan pekerjaan

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Sangat sesuai	19 54,29%	34 41,98%	63 44,06%	17 48,57%	4 100,00%
Sesuai	13 37,14%	32 39,51%	64 44,76%	14 40,00%	0 0,00%
Cukup sesuai	3 8,57%	11 13,58%	12 8,39%	3 8,57%	0 0,00%
Kurang Sesuai	0 0,00%	4 4,94%	4 2,80%	1 2,86%	0 0,00%
Jumlah Responden	35 100,00%	81 100,00%	143 100,00%	35 100,00%	4 100,00%

13. Jenis perusahaan/instansi/institusi tempat responden bekerja saat ini

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Pemerintah pusat	1 2,86%	8 9,88%	8 5,59%	2 5,71%	0 0,00%
pemerintah daerah	8 22,86%	16 19,75%	12 8,39%	9 25,71%	0 0,00%
BUMN	3 8,57%	4 4,94%	8 5,59%	1 2,86%	0 0,00%
Perusahaan PMDN	7 20,00%	16 19,75%	52 36,36%	5 14,29%	0 0,00%
Perusahaan PMA	1 2,86%	6 7,41%	15 10,49%	2 5,71%	0 0,00%
Pendidikan	0 0,00%	1 1,23%	0 0,00%	12 34,29%	4 100,00%
Media	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
Partai Politik	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
organisasi LSM	0 0,00%	1 1,23%	1 0,70%	1 2,86%	0 0,00%
Lembaga Swadaya masyarakat Asing	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
Lembaga penelitian pemerintah	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
lembaga penelitian swasta	0 0,00%	3 3,70%	2 1,40%	0 0,00%	0 0,00%
lainnya	15 42,86%	26 32,10%	45 31,47%	3 8,57%	0 0,00%
Jumlah Responden	35 100,00%	81 100,00%	143 100,00%	35 100,00%	4 100,00%

14. Jenis bidang pekerjaan responden saat ini

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Apotek	10 28,57%	5 6,17%	20 13,99%	0 0,00%	0 0,00%
RS	15 42,86%	21 25,93%	37 25,87%	2 5,71%	0 0,00%
Puskesmas	3 8,57%	4 4,94%	4 2,80%	6 17,14%	0 0,00%
Pemerintah (BPOM/Kemenkes/Dinkes)	0 0,00%	10 12,35%	5 3,50%	3 8,57%	0 0,00%
Klinik	4 11,43%	5 6,17%	7 4,90%	2 5,71%	0 0,00%
Marketing	0 0,00%	4 4,94%	11 7,69%	0 0,00%	0 0,00%
Industri/Pabrik Farmasi	2 5,71%	18 22,22%	35 24,48%	7 20,00%	0 0,00%
Distribusi Farmasi	0 0,00%	9 11,11%	18 12,59%	1 2,86%	0 0,00%
Lembaga penelitian	0 0,00%	2 2,47%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
Konsultan	1 2,86%	0 0,00%	1 0,70%	0 0,00%	0 0,00%
Wirausaha/Wirawasta	0 0,00%	1 1,23%	1 0,70%	1 2,86%	0 0,00%
Pendidikan	0 0,00%	1 1,23%	0 0,00%	12 34,29%	4 100,00%
lainnya	0 0,00%	1 1,23%	4 2,80%	1 2,86%	0 0,00%
Jumlah Responden	35 100,00%	81 100,00%	143 100,00%	35 100,00%	4 100,00%

15. Lokasi tempat responden bekerja

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Jabodetabek	33	50	100	24	4
	94,29%	61,73%	69,93%	68,57%	100,00%
pulau jawa di luar jabodetabek	2	17	19	3	0
	5,71%	20,99%	13,29%	8,57%	0,00%
wilayah lainnya	0	14	24	8	0
	0,00%	17,28%	16,78%	22,86%	0,00%
Total Responden	35	81	143	35	4
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

16. Besar gaji take homepay sebulan yang diperoleh responden dari pekerjaan pertama

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
<= Rp. 3.000.000	2	6	3	1	0
	5,71%	7,41%	2,10%	2,86%	0,00%
Rp. 3.000.001 - Rp. 5.000.000	27	49	66	16	3
	77,14%	60,49%	46,15%	45,71%	75,00%
Rp. 5.000.001 - Rp. 7.000.000	4	18	52	7	0
	11,43%	22,22%	36,36%	20,00%	0,00%
Rp. 7.000.001 - Rp. 9.000.000	1	6	15	4	1
	2,86%	7,41%	10,49%	11,43%	25,00%
Rp. 9.000.001 - Rp. 11.000.000	1	1	4	1	0
	2,86%	1,23%	2,80%	2,86%	0,00%
> Rp. 11.000.000	0	1	3	6	0
	0,00%	1,23%	2,10%	17,14%	0,00%
Total Responden	35	81	143	35	4
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

17. Tingkat pendidikan yang paling tepat/sesuai untuk pekerjaan responden saat ini

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
setingkat lebih tinggi	11	24	15	10	0
	31,43%	29,63%	10,49%	28,57%	0,00%
tingkat yang sama	23	49	121	23	4
	65,71%	60,49%	84,62%	65,71%	100,00%
setingkat lebih rendah	1	7	6	2	0
	2,86%	8,64%	4,20%	5,71%	0,00%
tidak perlu pendidikan tinggi	0	1	1	0	0
	0,00%	1,23%	0,70%	0,00%	0,00%
Total Responden	35	81	143	35	4
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

18. Total responden yang berencana melanjutkan studi dalam satu tahun kedepan

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Ya	10	42	55	11	1
	28,57%	51,85%	38,46%	31,43%	25,00%
Tidak	25	39	88	24	3
	71,43%	48,15%	61,54%	68,57%	75,00%
Total Responden	35	81	143	35	4
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

19. Kompetensi yang dikuasai responden pada saat lulus

Prodi D3 Farmasi

No	Keterangan	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
			Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
Pertanyaan: Pada SAAT LULUS, pada tingkat mana kompetensi dibawah ini yang anda kuasai?			N	%	N	%	N	%	N	%
1	Etika	35	0	0,00%	18	51,43%	16	45,71%	1	2,86%
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu	35	0	0,00%	20	57,14%	15	42,86%	0	0,00%
3	Bahasa Inggris	35	0	0,00%	34	97,14%	1	2,86%	0	0,00%
4	Penggunaan Teknologi Informasi	35	0	0,00%	25	71,43%	10	28,57%	0	0,00%
5	Komunikasi	35	0	0,00%	21	60,00%	13	37,14%	1	2,86%
6	Kerjasama Tim	35	0	0,00%	19	54,29%	16	45,71%	0	0,00%
7	Pengembangan Diri	35	0	0,00%	22	62,86%	13	37,14%	0	0,00%
Jumlah		245	0	0,00%	159	454,29%	84	239,99%	2	5,72%
Rata-Rata		35	0	0,00%	22,71	64,90%	12	34,28%	0,29	0,82%

Prodi S1 Farmasi

No	Keterangan	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
			Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
Pertanyaan: Pada SAAT LULUS, pada tingkat mana kompetensi dibawah ini yang anda kuasai?			N	%	N	%	N	%	N	%
1	Etika	81	0	0,00%	20	24,69%	50	61,73%	11	13,58%
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu	81	0	0,00%	40	49,38%	39	48,15%	2	2,47%
3	Bahasa Inggris	81	0	0,00%	60	74,07%	18	22,22%	3	3,71%
4	Penggunaan Teknologi Informasi	81	0	0,00%	31	38,27%	44	54,32%	6	7,41%
5	Komunikasi	81	0	0,00%	38	46,91%	40	49,38%	3	3,70%
6	Kerjasama Tim	81	33	40,74%	44	54,32%	4	4,94%	0	0,00%
7	Pengembangan Diri	81	0	0,00%	30	37,04%	44	54,32%	7	8,64%
Jumlah		567	33	40,74%	263	324,68%	239	295,06%	32	39,51%
Rata-Rata		81	4,71	5,82%	37,57	46,38%	34,14	42,15%	4,57	5,64%

Prodi Apoteker

No	Keterangan	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
			Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
Pertanyaan: Pada SAAT LULUS, pada tingkat mana kompetensi dibawah ini yang anda kuasai?			N	%	N	%	N	%	N	%
1	Etika	143	0	0,00%	43	30,07%	81	56,64%	19	13,29%
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu	143	1	0,70%	61	42,66%	72	50,35%	9	6,29%
3	Bahasa Inggris	143	6	4,20%	97	67,83%	37	25,87%	3	2,10%
4	Penggunaan Teknologi Informasi	143	0	0,00%	57	39,86%	76	53,15%	10	6,99%
5	Komunikasi	143	2	1,40%	60	41,96%	65	45,45%	16	11,19%
6	Kerjasama Tim	143	3	2,10%	48	33,57%	75	52,44%	17	11,89%
7	Pengembangan Diri	143	3	2,10%	53	37,06%	73	51,05%	14	9,79%
Jumlah		1001	15	10,50%	419	293,01%	479	334,95%	88	61,54%
Rata-Rata		143	2,14286	1,50%	59,86	41,86%	68,43	47,85%	12,57	8,79%

Prodi S2 Magister Farmasi

No	Keterangan	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
			Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
Pertanyaan: Pada SAAT LULUS, pada tingkat mana kompetensi dibawah ini yang anda kuasai?			N	%	N	%	N	%	N	%
1	Etika	35	0	0,00%	11	31,43%	20	57,14%	4	11,43%
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu	35	0	0,00%	15	42,86%	17	48,57%	3	8,57%
3	Bahasa Inggris	35	4	11,43%	23	65,71%	7	20,00%	1	2,86%
4	Penggunaan Teknologi Informasi	35	1	2,86%	18	51,43%	13	37,14%	3	8,57%
5	Komunikasi	35	0	0,00%	11	31,43%	18	51,43%	6	17,14%
6	Kerjasama Tim	35	0	0,00%	13	37,14%	18	51,43%	4	11,43%
7	Pengembangan Diri	35	0	0,00%	11	31,43%	19	54,29%	5	14,28%
Jumlah		245	5	14,29%	102	291,43%	112	320,00%	26	74,28%
Rata-Rata		35	0,71	2,04%	14,57	41,63%	16	45,71%	3,71	10,61%

Prodi S3 Doktor Ilmu Farmasi

No	Keterangan	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
			Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
Pertanyaan: Pada SAAT LULUS, pada tingkat mana kompetensi dibawah ini yang anda kuasai?			N	%	N	%	N	%	N	%
1	Etika	4	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	3	75,00%
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu	4	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%	0	0,00%
3	Bahasa Inggris	4	0	0,00%	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
4	Penggunaan Teknologi Informasi	4	0	0,00%	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
5	Komunikasi	4	0	0,00%	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%
6	Kerjasama Tim	4	0	0,00%	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%
7	Pengembangan Diri	4	0	0,00%	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%
Jumlah		28	0	0,00%	11	275,00%	14	350,00%	3	75,00%
Rata-Rata		4	0	0,00%	1,57	39,29%	2	50,00%	0,43	10,71%

20. Kompetensi yang dikuasai responden pada saat ini Prodi D3 Farmasi

Pertanyaan: Pada SAAT INI, pada tingkat mana kompetensi di bawah ini yang anda kuasai?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4	
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi	
		N	%	N	%	N	%	N	%	
1	Etika	35	0	0,00%	18	51,43%	16	45,71%	1	2,86%
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu	35	0	0,00%	19	54,28%	15	42,86%	1	2,86%
3	Bahasa Inggris	35	0	0,00%	33	94,29%	2	5,71%	0	0,00%
4	Penggunaan Teknologi Informasi	35	0	0,00%	20	57,14%	13	37,14%	2	5,72%
5	Komunikasi	35	0	0,00%	18	51,43%	15	42,86%	2	5,71%
6	Kerjasama Tim	35	0	0,00%	17	48,57%	15	42,86%	3	8,57%
7	Pengembangan Diri	35	0	0,00%	21	60,00%	14	40,00%	0	0,00%
Jumlah		245	0	0,00%	146	417,14%	90	257,14%	9	25,72%
Rata-Rata		35	0	0	20,86	59,59%	12,86	36,73%	1,29	3,67%

Prodi S1 Farmasi

Pertanyaan: Pada SAAT INI, pada tingkat mana kompetensi di bawah ini yang anda kuasai?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
1 Etika	81	0	0,00%	17	20,99%	50	61,73%	14	17,28%
2 Keahlian berdasarkan bidang ilmu	81	0	0,00%	33	40,74%	40	49,38%	8	9,88%
3 Bahasa Inggris	81	0	0,00%	52	64,20%	22	27,16%	7	8,64%
4 Penggunaan Teknologi Informasi	81	0	0,00%	24	29,63%	42	51,85%	15	18,52%
5 Komunikasi	81	0	0,00%	26	32,10%	44	54,32%	11	13,58%
6 Kerjasama Tim	81	0	0,00%	20	24,69%	48	59,26%	13	16,05%
7 Pengembangan Diri	81	0	0,00%	19	23,46%	52	64,20%	10	12,34%
Jumlah	567	0	0,00%	191	235,81%	298	367,90%	78	96,29%
Rata-Rata	81	0	0,00%	27,29	33,69%	42,57	52,56%	11,14	13,76%

Prodi Profesi Apoteker

Pertanyaan: Pada SAAT INI, pada tingkat mana kompetensi di bawah ini yang anda kuasai?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
1 Etika	143	0	0,00%	32	22,38%	85	59,44%	26	18,18%
2 Keahlian berdasarkan bidang ilmu	143	0	0,00%	41	28,67%	89	62,24%	13	9,09%
3 Bahasa Inggris	143	2	1,40%	81	56,64%	56	39,16%	4	2,80%
4 Penggunaan Teknologi Informasi	143	0	0,00%	36	25,17%	94	65,73%	13	9,10%
5 Komunikasi	143	1	0,70%	34	23,78%	85	59,44%	23	16,08%
6 Kerjasama Tim	143	0	0,00%	32	22,38%	87	60,84%	24	16,78%
7 Pengembangan Diri	143	1	0,70%	35	24,48%	87	60,84%	20	13,98%
Jumlah	1001	4	2,80%	291	203,50%	583	407,69%	123	86,01%
Rata-Rata	143	0,57	0	41,57	29,07%	83,29	58,24%	17,57	12,29%

Prodi S2 Magister Farmasi

Pertanyaan: Pada SAAT INI, pada tingkat mana kompetensi di bawah ini yang anda kuasai?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
1 Etika	35	0	0,00%	8	22,86%	21	60,00%	6	17,14%
2 Keahlian berdasarkan bidang ilmu	35	0	0,00%	11	31,43%	21	60,00%	3	8,57%
3 Bahasa Inggris	35	2	5,71%	24	68,58%	7	20,00%	2	5,71%
4 Penggunaan Teknologi Informasi	35	1	2,86%	13	37,14%	16	45,71%	5	14,29%
5 Komunikasi	35	0	0,00%	10	28,57%	18	51,43%	7	20,00%
6 Kerjasama Tim	35	0	0,00%	10	28,57%	18	51,43%	7	20,00%
7 Pengembangan Diri	35	0	0,00%	11	31,43%	17	48,57%	7	20,00%
Jumlah	245	3	8,57%	87	248,58%	118	337,14%	37	105,71%
Rata-Rata	35	0,43	0,01	12,43	35,51%	16,86	48,16%	5,29	15,10%

Prodi S3 Doktor Ilmu Farmasi

Pertanyaan: Pada SAAT INI, pada tingkat mana kompetensi di bawah ini yang anda kuasai?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
1 Etika	4	0	0,00%	1	25,00%	2	50,00%	1	25,00%
2 Keahlian berdasarkan bidang ilmu	4	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%	0	0,00%
3 Bahasa Inggris	4	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
4 Penggunaan Teknologi Informasi	4	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
5 Komunikasi	4	0	0,00%	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%
6 Kerjasama Tim	4	0	0,00%	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%
7 Pengembangan Diri	4	0	0,00%	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%
Jumlah	28	0	0,00%	9	225,00%	17	425,00%	2	50,00%
Rata-Rata	4	0	0	1,29	32,14%	2,43	60,71%	0,29	7,14%

21. Seberapa besar penekanan metode pembelajaran yang dilaksanakan oleh prodi Prodi D3 Farmasi

Pertanyaan: Menurut anda seberapa besar penekanan pada metode pembelajaran dibawah ini dilaksanakan di program studi anda?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
1 Perkuliahan	35	0	0,00%	15	42,86%	15	42,86%	5	14,28%
2 Demonstrasi	35	4	11,43%	20	57,14%	11	31,43%	0	0,00%
3 Partisipasi dalam Proyek Riset	35	4	11,43%	21	60,00%	9	25,71%	1	2,86%
4 Magang	35	1	2,86%	20	57,14%	12	34,29%	2	5,71%
5 Praktikum	35	1	2,86%	16	45,71%	16	45,71%	2	5,72%
6 Kerja Lapangan	35	0	0,00%	17	48,57%	15	42,86%	3	8,57%
7 Diskusi	35	0	0,00%	22	62,86%	13	37,14%	0	0,00%
Jumlah	245	10	28,58%	131	374,28%	91	260,00%	13	37,14%
Rata-Rata	35	1	4,08%	19	53,47%	13	37%	1,86	5,31%

Prodi S1 Farmasi

Pertanyaan: Menurut anda seberapa besar penekanan pada metode pembelajaran dibawah ini dilaksanakan di program studi anda?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
1 Perkuliahan	81	1	1,23%	26	32,10%	37	45,68%	17	20,99%
2 Demonstrasi	81	9	11,11%	43	53,09%	27	33,33%	2	2,47%
3 Partisipasi dalam Proyek Riset	81	12	14,82%	33	40,74%	31	38,27%	5	6,17%
4 Magang	81	14	17,28%	34	41,98%	28	34,57%	5	6,17%
5 Praktikum	81	1	1,23%	24	29,63%	37	45,68%	19	23,46%
6 Kerja Lapangan	81	12	14,81%	31	38,27%	34	41,98%	4	4,94%
7 Diskusi	81	3	3,70%	36	44,44%	34	41,98%	8	9,88%
Jumlah	567	52	64,18%	227	280,25%	228	281,49%	60	74,08%
Rata-Rata	81	7	9,17%	32	40,04%	33	40%	8,57	10,58%

Prodi Profesi Apoteker

Pertanyaan: Menurut anda seberapa besar penekanan pada metode pembelajaran dibawah ini dilaksanakan di program studi anda?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
1 Perkuliahan	143	0	0,00%	54	37,76%	70	48,95%	19	13,29%
2 Demonstrasi	143	11	7,69%	84	58,74%	44	30,77%	4	2,80%
3 Partisipasi dalam Proyek Riset	143	7	4,90%	80	55,94%	47	32,87%	9	6,29%
4 Magang	143	5	3,50%	58	40,56%	53	37,06%	27	18,88%
5 Praktikum	143	2	1,40%	53	37,06%	66	46,16%	22	15,38%
6 Kerja Lapangan	143	6	4,20%	50	34,97%	58	40,56%	29	20,27%
7 Diskusi	143	4	2,80%	49	34,27%	70	48,95%	20	13,98%
Jumlah	1001	35	24,49%	428	299,30%	408	285,32%	130	90,89%
Rata-Rata	143	5	3,50%	61	42,76%	58,29	40,76%	18,57	12,98%

Prodi S2 Magister Farmasi

Pertanyaan: Menurut anda seberapa besar penekanan pada metode pembelajaran dibawah ini dilaksanakan di program studi anda?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
1 Perkuliahan	35	0	0,00%	12	34,29%	19	54,28%	4	11,43%
2 Demonstrasi	35	5	14,29%	15	42,86%	11	31,42%	4	11,43%
3 Partisipasi dalam Proyek Riset	35	4	11,43%	18	51,43%	9	25,71%	4	11,43%
4 Magang	35	2	5,71%	22	62,86%	9	25,72%	2	5,71%
5 Praktikum	35	4	11,44%	20	57,14%	9	25,71%	2	5,71%
6 Kerja Lapangan	35	2	5,71%	19	54,29%	12	34,29%	2	5,71%
7 Diskusi	35	0	0,00%	12	34,29%	18	51,42%	5	14,29%
Jumlah	245	17	48,58%	118	337,16%	87	248,55%	23	65,71%
Rata-Rata	35	2	6,94%	17	48,17%	12	36%	3,29	9,39%

Prodi S3 Doktor Ilmu Farmasi

Pertanyaan: Menurut anda seberapa besar penekanan pada metode pembelajaran dibawah ini dilaksanakan di program studi anda?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
1 Perkuliahan	4	0	0,00%	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%
2 Demonstrasi	4	0	0,00%	2	50,00%	2	50,00%	0	0,00%
3 Partisipasi dalam Proyek Riset	4	0	0,00%	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%
4 Magang	4	0	0,00%	2	50,00%	2	50,00%	0	0,00%
5 Praktikum	4	0	0,00%	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%
6 Kerja Lapangan	4	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%	0	0,00%
7 Diskusi	4	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%	0	0,00%
Jumlah	28	0	0,00%	7	175,00%	21	525,00%	0	0,00%
Rata-Rata	4	0	0,00%	1	25,00%	3	75%	0	0,00%

**22. Seberapa penting pengalaman pembelajaran yang memberikan kontribusi dalam dunia kerja saat ini.
Prodi D3 Farmasi**

Pertanyaan: Saat belajar di prodi saudara, menurut saudara seberapa penting pengalaman pembelajaran berikut ini memberikan kontribusi dalam dunia kerja?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Tidak Ada	Tidak Ada	Kurang Penting	Kurang Penting	Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
		N	%	N	%	N	%	N	%
1 Pengalaman belajar di dalam kelas	35	0	0,00%	1	2,86%	27	77,14%	7	20,00%
2 Pengalaman belajar di laboratorium	35	0	0,00%	0	0,00%	24	68,57%	11	31,43%
3 Pengalaman belajar di masyarakat/komunitas	35	0	0,00%	0	0,00%	23	65,71%	12	34,29%
4 Pengalaman magang/meninjau perusahaan/instansi	35	0	0,00%	0	0,00%	21	60,00%	14	40,00%
5 Pengalaman belajar dalam pergaulan kampus	35	0	0,00%	0	0,00%	26	74,29%	9	25,71%
6 Pengalaman belajar mandiri	35	0	0,00%	1	2,86%	22	62,86%	12	34,28%
Jumlah	210	0	0%	2	5,72%	143	408,57%	65	185,71%
Rata-Rata	35	0	0%	0,33	0,95%	23,83	68,10%	10,83	30,95%

Prodi S1 Farmasi

Pertanyaan: Saat belajar di prodi saudara, menurut saudara seberapa penting pengalaman pembelajaran berikut ini memberikan kontribusi dalam dunia kerja?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Tidak Ada	Tidak Ada	Kurang Penting	Kurang Penting	Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
		N	%	N	%	N	%	N	%
1 Pengalaman belajar di dalam kelas	81	0	0,00%	7	8,64%	50	61,73%	24	29,63%
2 Pengalaman belajar di laboratorium	81	1	1,23%	1	1,23%	34	41,98%	45	55,56%
3 Pengalaman belajar di masyarakat/komunitas	81	0	0,00%	4	4,94%	30	37,04%	47	58,02%
4 Pengalaman magang/meninjau perusahaan/instansi	81	0	0,00%	7	8,64%	26	32,10%	48	59,26%
5 Pengalaman belajar dalam pergaulan kampus	81	2	2,46%	4	4,94%	34	41,98%	41	50,62%
6 Pengalaman belajar mandiri	81	1	1,23%	2	2,47%	40	49,39%	38	46,91%
Jumlah	486	4	4,92%	25	30,86%	214	264,22%	243	300,00%
Rata-Rata	81	0,67	0,82%	4,17	5,14%	35,67	44,04%	40,5	50,00%

Prodi Profesi Apoteker

Pertanyaan: Saat belajar di prodi saudara, menurut saudara seberapa penting pengalaman pembelajaran berikut ini memberikan kontribusi dalam dunia kerja?		Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
			Tidak Ada	Tidak Ada	Kurang Penting	Kurang Penting	Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
			N	%	N	%	N	%	N	%
1	Pengalaman belajar di dalam kelas	143	1	0,70%	8	5,60%	93	65,03%	41	28,67%
2	Pengalaman belajar di laboratorium	143	3	2,10%	5	3,50%	69	48,25%	66	46,15%
3	Pengalaman belajar di masyarakat/komunitas	140	0	2,10%	1	3,50%	46	48,25%	93	46,15%
4	Pengalaman magang/meninjau perusahaan/instansi	143	7	4,90%	0	0,00%	38	26,57%	98	68,53%
5	Pengalaman belajar dalam pergaulan kampus	143	3	2,10%	2	1,40%	67	46,85%	71	49,65%
6	Pengalaman belajar mandiri	143	4	2,80%	2	1,40%	72	50,35%	65	45,45%
Jumlah		855	18	14,70%	18	15,40%	385	285,30%	434	284,60%
Rata-Rata		142,5	3	2,45%	3	2,57%	64,17	47,55%	72,33	47,43%

Prodi S2 Magister Farmasi

Pertanyaan: Menurut saudara seberapa penting pengalaman pembelajaran berikut ini memberikan kontribusi dalam dunia kerja?		Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
			Tidak Ada	Tidak Ada	Kurang Penting	Kurang Penting	Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
			N	%	N	%	N	%	N	%
1	Pengalaman belajar di dalam kelas	35	0	0,00%	0	0,00%	18	51,43%	17	48,57%
2	Pengalaman belajar di laboratorium	35	3	8,57%	2	5,71%	16	45,72%	14	40,00%
3	Pengalaman belajar di masyarakat/komunitas	32	0	8,57%	1	2,86%	14	40,00%	17	48,57%
4	Pengalaman magang/meninjau perusahaan/instansi	35	0	0,00%	0	0,00%	16	45,71%	19	54,29%
5	Pengalaman belajar dalam pergaulan kampus	35	0	0,00%	1	2,86%	16	45,71%	18	51,43%
6	Pengalaman belajar mandiri	35	1	2,86%	0	0,00%	13	37,14%	21	60,00%
Jumlah		207	4	20,00%	4	11,43%	93	265,71%	106	302,86%
Rata-Rata		34,5	0,67	3,33%	0,67	1,91%	15,5	44,29%	17,67	50,48%

Prodi S3 Doktor Ilmu Farmasi

Pertanyaan: Seberapa penting pengalaman pembelajaran memberikan kontribusi dalam dunia kerja?		Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
			Tidak Ada	Tidak Ada	Kurang Penting	Kurang Penting	Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
			N	%	N	%	N	%	N	%
1	Pengalaman belajar di dalam kelas	4	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	3	75,00%
2	Pengalaman belajar di laboratorium	4	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
3	Pengalaman belajar di masyarakat/komunitas	4	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
4	Pengalaman magang/meninjau perusahaan/instansi	4	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
5	Pengalaman belajar dalam pergaulan kampus	4	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
6	Pengalaman belajar mandiri	4	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
Jumlah		24	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	23	575,00%
Rata-Rata		4	0	0,00%	0	0,00%	0,167	4,17%	3,83	95,83%

23. Penilaian kondisi fasilitas belajar saat belajar di program studi Prodi D3 Farmasi

Pertanyaan: Bagaimana penilaian saudara terhadap kondisi fasilitas belajar pada saat saudara belajar di program studi saudara?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4	
		Kurang	Kurang	Cukup	Cukup	Besar	Besar	Sangat Besar	Sangat Besar	
		N	%	N	%	N	%	N	%	
1	Perpustakaan	35	0	0,00%	14	40,00%	13	37,14%	8	22,86%
2	Teknologi informasi dan komunikasi	35	0	0,00%	17	48,57%	10	28,57%	8	22,86%
3	Panduan Belajar	35	0	0,00%	15	42,86%	14	40,00%	6	17,14%
4	Ruang Belajar	35	0	0,00%	15	42,86%	14	40,00%	6	17,14%
5	Laboratorium	35	0	0,00%	11	31,43%	17	48,57%	7	20,00%
6	Variasi mata kuliah yang ditawarkan	35	0	0,00%	12	34,29%	16	45,71%	7	20,00%
7	Pusat kegiatan mahasiswa dan fasilitasnya (olahraga dan seni)	35	0	0,00%	15	42,86%	13	37,14%	7	20,00%
8	Fasilitas layanan kesehatan	35	0	0,00%	18	51,43%	9	25,71%	8	22,86%
9	Kantin	35	0	0,00%	14	40,00%	15	42,86%	6	17,14%
Jumlah		315	0	0%	131	374,30%	121	345,70%	63	180,00%
Rata-Rata		35	0	0%	14,56	41,59%	13,44	38,41%	7	20,00%

Prodi S1 Farmasi

Pertanyaan: Bagaimana penilaian saudara terhadap kondisi fasilitas belajar pada saat saudara belajar di program studi saudara?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4	
		Kurang	Kurang	Cukup	Cukup	Besar	Besar	Sangat Besar	Sangat Besar	
		N	%	N	%	N	%	N	%	
1	Perpustakaan	81	6	7,41%	33	40,74%	29	35,80%	13	16,05%
2	Teknologi informasi dan komunikasi	81	8	9,88%	34	41,98%	28	34,56%	11	13,58%
3	Panduan Belajar	81	3	3,70%	34	41,98%	33	40,74%	11	13,58%
4	Ruang Belajar	81	7	8,64%	30	37,04%	34	41,98%	10	12,34%
5	Laboratorium	81	3	3,70%	26	32,10%	36	44,45%	16	19,75%
6	Variasi mata kuliah yang ditawarkan	81	0	0,00%	22	27,16%	39	48,15%	20	24,69%
7	Pusat kegiatan mahasiswa dan fasilitasnya (olahraga dan seni)	81	6	7,41%	35	43,21%	30	37,04%	10	12,34%
8	Fasilitas layanan kesehatan	81	9	11,11%	38	46,91%	25	30,87%	9	11,11%
9	Kantin	81	4	4,94%	33	40,74%	33	40,74%	11	13,58%
Jumlah		729	46	56,79%	285	351,86%	287	354,33%	111	137,02%
Rata-Rata		81	5,11	6,31%	31,67	39,10%	31,89	39,37%	12,33	15,22%

Prodi Profesi Apoteker

Pertanyaan: Bagaimana penilaian saudara terhadap kondisi fasilitas belajar pada saat saudara belajar di program studi saudara?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4	
		Kurang	Kurang	Cukup	Cukup	Besar	Besar	Sangat Besar	Sangat Besar	
		N	%	N	%	N	%	N	%	
1	Perpustakaan	143	4	2,80%	57	39,86%	62	43,36%	20	13,98%
2	Teknologi informasi dan komunikasi	143	5	3,50%	58	40,56%	59	41,26%	21	14,68%
3	Panduan Belajar	143	0	0,00%	48	33,57%	78	54,55%	17	11,88%
4	Ruang Belajar	143	6	4,20%	37	25,87%	81	56,64%	19	13,29%
5	Laboratorium	143	3	2,10%	29	20,28%	79	55,24%	32	22,38%
6	Variasi mata kuliah yang ditawarkan	143	3	2,10%	31	21,68%	77	53,85%	32	22,37%
7	Pusat kegiatan mahasiswa dan fasilitasnya (olahraga dan seni)	143	8	5,59%	51	35,67%	67	46,85%	17	11,89%
8	Fasilitas layanan kesehatan	143	7	4,90%	59	41,26%	59	41,26%	18	12,58%
9	Kantin	143	2	1,40%	50	34,96%	72	50,35%	19	13,29%
Jumlah		1287	38	26,59%	420	293,71%	634	443,36%	195	136,34%
Rata-Rata		143	4,22	2,95%	46,67	32,63%	70,44	49,26%	21,67	15,15%

Prodi S2 Magister Farmasi

Pertanyaan: Bagaimana penilaian saudara terhadap kondisi fasilitas belajar pada saat saudara belajar di program studi saudara?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4	
		Kurang	Kurang	Cukup	Cukup	Besar	Besar	Sangat Besar	Sangat Besar	
		N	%	N	%	N	%	N	%	
1	Perpustakaan	35	1	2,86%	9	25,71%	17	48,57%	8	22,86%
2	Teknologi informasi dan komunikasi	35	1	2,86%	11	31,43%	14	40,00%	9	25,71%
3	Panduan Belajar	35	0	0,00%	11	31,43%	15	42,86%	9	25,71%
4	Ruang Belajar	35	1	2,86%	6	17,14%	14	40,00%	14	40,00%
5	Laboratorium	35	2	5,71%	9	25,71%	11	31,44%	13	37,14%
6	Variasi mata kuliah yang ditawarkan	35	0	0,00%	9	25,71%	11	31,43%	15	42,86%
7	Pusat kegiatan mahasiswa dan fasilitasnya (olahraga dan seni)	35	0	0,00%	13	37,14%	14	40,00%	8	22,86%
8	Fasilitas layanan kesehatan	35	0	0,00%	14	40,00%	13	37,14%	8	22,86%
9	Kantin	35	0	0,00%	11	31,43%	17	48,57%	7	20,00%
Jumlah		315	5	14,29%	93	265,70%	126	360,01%	91	260,00%
Rata-Rata		35	0,56	1,59%	10,33	29,52%	14	40,00%	10,11	28,89%

Prodi S3 Doktor Ilmu Farmasi

Pertanyaan: Bagaimana penilaian saudara terhadap kondisi fasilitas belajar pada saat saudara belajar di program studi saudara?		Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
			Kurang	Kurang	Cukup	Cukup	Besar	Besar	Sangat Besar	Sangat Besar
			N	%	N	%	N	%	N	%
1	Perpustakaan	4	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
2	Teknologi informasi dan komunikasi	4	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
3	Panduan Belajar	4	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
4	Ruang Belajar	4	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
5	Laboratorium	4	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
6	Variasi mata kuliah yang ditawarkan	4	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
7	Pusat kegiatan mahasiswa dan fasilitasnya (olahraga dan seni)	4	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
8	Fasilitas layanan kesehatan	4	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
9	Kantin	4	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
Jumlah		36	0	0,00%	27	675,00%	9	225,00%	0	0,00%
Rata-Rata		4	0	0,00%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%

24. Jumlah responden yang memilih tidak bekerja setelah lulus studi serta alasannya

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Sedang Mencari Pekerjaan	3	12	20	1	0
	8,30%	33,30%	55,60%	2,80%	0,00%
Sedang Melanjutkan Pendidikan	4	132	0	2	0
	2,90%	95,70%	0,00%	1,40%	0,00%
Lainnya	1	1	3	1	0
	16,70%	16,70%	50,00%	16,70%	0,00%
Total Responden	8	145	23	4	0
	4,40%	80,60%	12,80%	2,20%	0,00%

25. Saran-saran peningkatan soft skill atau kompetensi lulusan

Beberapa saran dari responden, dapat disimpulkan Program Studi bekerjasama dengan Fakultas untuk mengadakan pelatihan yang dapat menambah soft skill atau kompetensi lulusan.

LAMPIRAN

1. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Dosen Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	No	Responden (N)	Korelasi	Sig.2 (tailed)	Kesimpulan
Tangible	1	83	0,630	0,000	Valid
	2	83	0,777	0,000	Valid
	3	83	0,802	0,000	Valid
	4	83	0,783	0,000	Valid
	5	83	0,842	0,000	Valid
	6	83	0,824	0,000	Valid
	7	83	0,736	0,000	Valid
	8	83	0,628	0,000	Valid
	9	83	0,509	0,000	Valid
	10	83	0,626	0,000	Valid
Reliability	11	83	0,787	0,000	Valid
	12	83	0,772	0,000	Valid
	13	83	0,777	0,000	Valid
	14	83	0,835	0,000	Valid
	15	83	0,857	0,000	Valid
	16	83	0,874	0,000	Valid
	17	83	0,832	0,000	Valid
	18	83	0,821	0,000	Valid
	19	83	0,710	0,000	Valid
	20	83	0,772	0,000	Valid
	21	83	0,903	0,000	Valid
Responsiveness	22	83	0,856	0,000	Valid
	23	83	0,879	0,000	Valid
	24	83	0,841	0,000	Valid
	25	83	0,838	0,000	Valid
	26	83	0,897	0,000	Valid
	27	83	0,887	0,000	Valid
	28	83	0,856	0,000	Valid
	29	83	0,732	0,000	Valid
	30	83	0,601	0,000	Valid
	31	83	0,869	0,000	Valid
	32	83	0,862	0,000	Valid
Assurance	33	83	0,871	0,000	Valid
	34	83	0,907	0,000	Valid
	35	83	0,909	0,000	Valid
	36	83	0,856	0,000	Valid
	37	83	0,867	0,000	Valid
	38	83	0,922	0,000	Valid
	39	83	0,655	0,000	Valid
	40	83	0,493	0,000	Valid
Empathy	41	83	0,899	0,000	Valid
	42	83	0,854	0,000	Valid
	43	83	0,925	0,000	Valid
	44	83	0,899	0,000	Valid
	45	83	0,915	0,000	Valid
	46	83	0,778	0,000	Valid

2. Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Dosen Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	Alpha-Cronbach	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	0,895	<i>Reliable</i>
<i>Reliability</i>	0,949	<i>Reliable</i>
<i>Responsiveness</i>	0,954	<i>Reliable</i>
<i>Assurance</i>	0,927	<i>Reliable</i>
<i>Emphaty</i>	0,939	<i>Reliable</i>

3. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	No	Responden	Korelasi	Sig.2 (tailed)	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	1	609	0,790	0,000	Valid
	2	609	0,790	0,000	Valid
	3	609	0,788	0,000	Valid
	4	609	0,830	0,000	Valid
	5	609	0,788	0,000	Valid
	6	609	0,830	0,000	Valid
	7	609	0,830	0,000	Valid
	8	609	0,823	0,000	Valid
	9	609	0,660	0,000	Valid
	10	609	0,724	0,000	Valid
	11	609	0,754	0,000	Valid
<i>Reliability</i>	12	609	0,842	0,000	Valid
	13	609	0,842	0,000	Valid
	14	609	0,892	0,000	Valid
	15	609	0,879	0,000	Valid
	16	609	0,879	0,000	Valid
	17	609	0,814	0,000	Valid
	18	609	0,812	0,000	Valid
	19	609	0,897	0,000	Valid
	20	609	0,708	0,000	Valid
	21	609	0,858	0,000	Valid
	22	609	0,789	0,000	Valid
	23	609	0,851	0,000	Valid
<i>Responsiveness</i>	24	609	0,835	0,000	Valid
	25	609	0,885	0,000	Valid
	26	609	0,900	0,000	Valid
	27	609	0,929	0,000	Valid
	28	609	0,929	0,000	Valid
	29	609	0,769	0,000	Valid
	30	609	0,895	0,000	Valid
	31	609	0,817	0,000	Valid
	32	609	0,742	0,000	Valid
	33	609	0,825	0,000	Valid
	34	609	0,804	0,000	Valid
	35	609	0,804	0,000	Valid
<i>Assurance</i>	36	609	0,870	0,000	Valid
	37	609	0,846	0,000	Valid
	38	609	0,801	0,000	Valid
	39	609	0,757	0,000	Valid
	40	609	0,861	0,000	Valid
	41	609	0,883	0,000	Valid
<i>Empathy</i>	42	609	0,851	0,000	Valid
	43	609	0,835	0,000	Valid
	44	609	0,885	0,000	Valid
	45	609	0,900	0,000	Valid
	46	609	0,929	0,000	Valid

4. Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	Alpha-Cronbach	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	0,949	<i>Reliable</i>
<i>Reliability</i>	0,962	<i>Reliable</i>
<i>Responsiveness</i>	0,968	<i>Reliable</i>
<i>Assurance</i>	0,944	<i>Reliable</i>
<i>Empathy</i>	0,880	<i>Reliable</i>

5. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Tendik Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	No	Responden	Korelasi	Sig.2 (tailed)	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	1	64	0,690	0,000	Valid
	2	64	0,690	0,000	Valid
	3	64	0,642	0,000	Valid
	4	64	0,633	0,000	Valid
	5	64	0,658	0,000	Valid
	6	64	0,868	0,000	Valid
	7	64	0,703	0,000	Valid
<i>Reliability</i>	8	64	0,855	0,000	Valid
	9	64	0,676	0,000	Valid
	10	64	0,658	0,000	Valid
	11	64	0,643	0,000	Valid
	12	64	0,775	0,000	Valid
	13	64	0,751	0,000	Valid
	14	64	0,702	0,000	Valid
<i>Responsiveness</i>	15	64	0,757	0,000	Valid
	16	64	0,836	0,000	Valid
	17	64	0,942	0,000	Valid
	18	64	0,792	0,000	Valid
	19	64	0,735	0,000	Valid
	20	64	0,799	0,000	Valid
	21	64	0,882	0,000	Valid
<i>Assurance</i>	22	64	0,856	0,000	Valid
	23	64	0,937	0,000	Valid
	24	64	0,885	0,000	Valid
	25	64	0,942	0,000	Valid
<i>Empathy</i>	26	64	0,761	0,000	Valid
	27	64	0,761	0,000	Valid
	28	64	0,779	0,000	Valid
	29	64	0,886	0,000	Valid

6. Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Tendik Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	Alpha-Cronbach	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	0,878	<i>Reliable</i>
<i>Reliability</i>	0,862	<i>Reliable</i>
<i>Responsiveness</i>	0,945	<i>Reliable</i>
<i>Assurance</i>	0,96	<i>Reliable</i>
<i>Empathy</i>	0,933	<i>Reliable</i>

7. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	No	Responden	Korelasi	Sig.2 (tailed)	Kesimpulan
Tangible	1	96	0,960	0,000	Valid
	2	96	0,960	0,000	Valid
	3	96	0,901	0,000	Valid
Reliability	4	96	0,901	0,000	Valid
	5	96	0,731	0,000	Valid
	6	96	0,960	0,000	Valid
Responsiveness	7	96	0,960	0,000	Valid
	8	96	0,960	0,000	Valid
	9	96	0,666	0,000	Valid
Assurance	10	96	0,960	0,000	Valid
	11	96	0,960	0,000	Valid
	12	96	0,960	0,000	Valid
	13	96	0,755	0,000	Valid
Empathy	14	96	0,755	0,000	Valid
	15	96	0,870	0,000	Valid
	16	96	0,873	0,000	Valid

8. Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	Alpha-Cronbach	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	0,737	<i>Reliable</i>
<i>Reliability</i>	0,856	<i>Reliable</i>
<i>Responsiveness</i>	0,992	<i>Reliable</i>
<i>Assurance</i>	0,764	<i>Reliable</i>
<i>Empathy</i>	0,898	<i>Reliable</i>

9. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Alumni Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	No	Responden	Korelasi	Sig.2 (tailed)	Kesimpulan
Tangible	1	478	0,630	0,000	Valid
	2	478	0,777	0,000	Valid
	3	478	0,802	0,000	Valid
	4	478	0,783	0,000	Valid
	5	478	0,842	0,000	Valid
	6	478	0,824	0,000	Valid
	7	478	0,736	0,000	Valid
	8	478	0,628	0,000	Valid
	9	478	0,509	0,000	Valid
	10	478	0,626	0,000	Valid
	11	478	0,787	0,000	Valid
	12	478	0,772	0,000	Valid
	13	478	0,777	0,000	Valid
	14	478	0,835	0,000	Valid
	15	478	0,857	0,000	Valid
	16	478	0,874	0,000	Valid
	17	478	0,832	0,000	Valid
	18	478	0,821	0,000	Valid
	19	478	0,710	0,000	Valid
Reliability	20	478	0,772	0,000	Valid
	21	478	0,903	0,000	Valid
	22	478	0,856	0,000	Valid
	23	478	0,879	0,000	Valid
	24	478	0,841	0,000	Valid
	25	478	0,838	0,000	Valid
	26	478	0,897	0,000	Valid
	27	478	0,887	0,000	Valid
	28	478	0,856	0,000	Valid
	29	478	0,732	0,000	Valid
	30	478	0,601	0,000	Valid
	31	478	0,869	0,000	Valid
	32	478	0,862	0,000	Valid
	33	478	0,871	0,000	Valid
	34	478	0,907	0,000	Valid
	35	478	0,909	0,000	Valid
	36	478	0,856	0,000	Valid
	37	478	0,867	0,000	Valid
	38	478	0,922	0,000	Valid
39	478	0,655	0,000	Valid	
Responsiveness	40	478	0,493	0,000	Valid
	41	478	0,899	0,000	Valid
	42	478	0,854	0,000	Valid
	43	478	0,925	0,000	Valid
	44	478	0,899	0,000	Valid
	45	478	0,915	0,000	Valid
	46	478	0,778	0,000	Valid
	47	478	0,690	0,000	Valid
	48	478	0,690	0,000	Valid
	49	478	0,642	0,000	Valid
	50	478	0,633	0,000	Valid
	51	478	0,658	0,000	Valid
	52	478	0,868	0,000	Valid
Assurance	53	478	0,703	0,000	Valid
	54	478	0,855	0,000	Valid
	55	478	0,676	0,000	Valid
	56	478	0,658	0,000	Valid
	57	478	0,643	0,000	Valid
	58	478	0,775	0,000	Valid
	59	478	0,751	0,000	Valid
	60	478	0,702	0,000	Valid
	61	478	0,757	0,000	Valid
	62	478	0,836	0,000	Valid
	63	478	0,942	0,000	Valid
Empathy	64	478	0,792	0,000	Valid
	65	478	0,735	0,000	Valid
	66	478	0,799	0,000	Valid
	67	478	0,882	0,000	Valid
	68	478	0,856	0,000	Valid
69	478	0,937	0,000	Valid	
70	478	0,885	0,000	Valid	
71	478	0,942	0,000	Valid	

10. Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Alumni Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	Alpha-Cronbach	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	0,890	<i>Reliable</i>
<i>Reliability</i>	0,894	<i>Reliable</i>
<i>Responsiveness</i>	0,954	<i>Reliable</i>
<i>Assurance</i>	0,953	<i>Reliable</i>
<i>Emphaty</i>	0,939	<i>Reliable</i>

11. Resume Hasil Analisis Kuesioner Pengguna Lulusan Prodi S1

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	2	2	41	44	51	54	94
2	Penguasaan Praktik Kefarmasian (Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu / Profesionalisme)	0	0	2	2	27	29	65	69	94
3	Kemampuan Bahasa Asing (Bahasa Inggris)	0	0	14	15	45	48	35	37	94
4	Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Penggunaan Teknologi Informasi)	0	0	1	1	45	48	48	51	94
5	Komunikasi	0	0	1	1	48	51	45	48	94
6	Kerjasama Tim dan Kepemimpinan / Manajemen	0	0	1	1	41	44	52	55	94
7	Pengembangan Diri	0	0	2	2	46	49	46	49	94
Total		0	0	23	24	293	312	342	364	658