

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN  
DAN *TRACER STUDY*  
FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS PANCASILA  
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**



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

## 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, 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 September 2023

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
1. PENDAHULUAN.....	1
2. TUJUAN.....	1
3. METODE.....	2
4. HASIL YANG DIHARAPKAN.....	3
5. WAKTU PENGAMBILAN SAMPEL.....	3
5.1 UJI VALIDITAS.....	3
5.2 UJI RELIABILITAS.....	3
6. PELAKSANAAN.....	3
7. HASIL KUESIONER.....	4
8.1. KEPUASAN MAHASISWA.....	5
8.2. KEPUASAN DOSEN.....	20
8.3. KEPUASAN TENDIK.....	33
8.4. KEPUASAN ALUMNI.....	45
8.5. KEPUASAN MITRA KERJASAMA.....	56
8.6. KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN.....	64
9. LAPORAN <i>TRACER STUDY</i> TAHUN AKADEMIK 2021/2022.....	70
LAMPIRAN.....	89

**KEPUASAN PELANGGAN DAN TRACER STUDY**  
**FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS PANCASILA**  
**TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

## **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, serta *Tracer Study*. 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 2022/2023 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 2022/2023. Evaluasi tentang kualitas pelayanan ini dilakukan pada Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan (Tendik), dan pemangku kepentingan eksternal yaitu Alumni, Mitra Kerjasama dan Pengguna Lulusan serta *Tracer Study* yang terlibat dalam semua Program Studi di FFUP, terdiri dari Prodi Diploma, Prodi Sarjana, Prodi Magister Farmasi, Prodi Pendidikan Profesi Apoteker (PSPPA), 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 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) pemangku kepentingan terhadap kinerja institusi. Hal 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, Gap ini merupakan peluang untuk perbaikan sistem secara berkesinambungan.

### 3. METODE

Metode yang dipakai adalah *Service Quality*, disebut juga sebagai *Educational Service Quality* (ESQ) atau Kualitas Pelayanan Pendidikan. Metode ini menilai Gap Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan para pemangku kepentingan dalam 5 (lima) dimensi yakni dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *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)
Mahasiswa	1720	325	113	875
Dosen	119	92	54	87
Tendik	66	57	40	61
Alumni	629	245	86	623
Mitra Kerjasama	119	91	54	66
Pengguna lulusan	105	83	51	118

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 kuisisioner, namun pada kenyataannya dalam 1 instansi lulusan FFUP bisa mencapai lebih dari 1 orang.

Metode ESQ bertujuan untuk menjangkau informasi para pemangku kepentingan yaitu Mahasiswa, Dosen, Tendik, Alumni, Pengguna Lulusan, dan Mitra Kerjasama mengenai tingkat kepuasan layanan yang dianalisis berdasarkan **Harapan** dan **Kenyataan** dari kelima dimensi tersebut melalui pengisian kuisisioner. Setiap pernyataan ditinjau dari dua sisi yakni sisi **Ekspektasi** atau **Harapan** yang menggambarkan tingkat **Kepentingan** dan sisi **Persepsi** 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.

#### **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 2023 sampai dengan 30 September 2023 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 (data terlampir pada lampiran).

##### **5.2. UJI RELITABILITAS**

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

#### **6. PELAKSANAAN**

Pelaksanaan Kualitas Pelayanan berdasarkan SK Pembentukan Panitia Kepuasan Pelanggan dan *Tracer Study* Tahun Akademik 2022/2023 Nomor: 032/SK/D/FF/II/2023 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 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 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 ke-lima dimensi kualitas dan analisis Gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan.

### 8.1.1. Analisis Hasil Pada Tingkat Fakultas

#### *LoI* Dari Dimensi Kualitas

*LoI* yang menunjukkan urutan tingkat kepentingan dari dimensi kualitas dapat dilihat pada **Tabel 2.** berikut ini:

**Tabel 2. Rerata Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan FFUP**

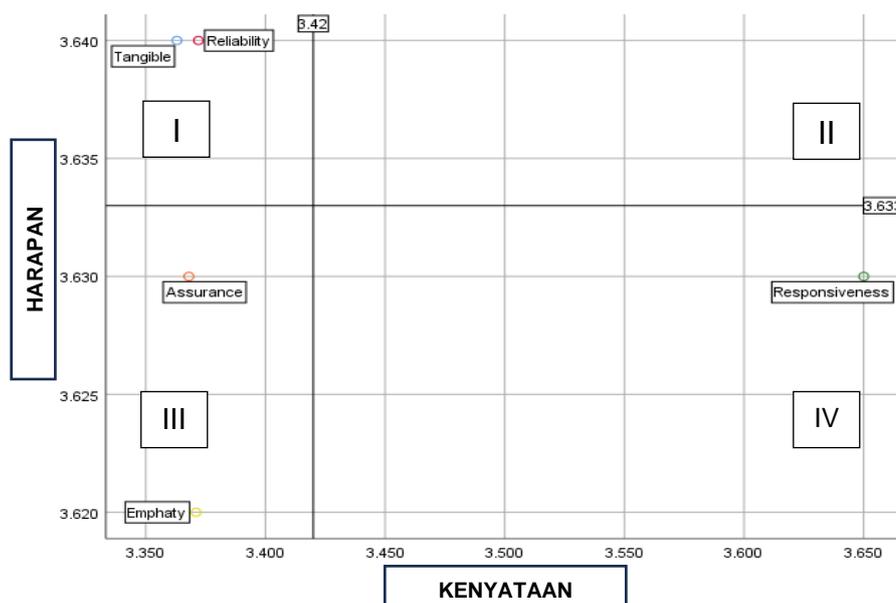
No urut	Kel	Dimensi	<i>LoI</i> rerata 875 Mahasiswa
1	2	<i>Reliability</i>	3,372
2	5	<i>Empathy</i>	3,371
3	4	<i>Assurance</i>	3,368
4	3	<i>Responsiveness</i>	3,365
5	1	<i>Tangible</i>	3,363

Mahasiswa FFUP berpendapat bahwa kepentingan dimensi *Reliability* dan *Empathy* adalah dimensi diurutan pertama dan kedua bagi mereka. Dimensi berikutnya adalah dimensi *Assurance*, *Responsiveness*, setelah itu dimensi *Tangible*. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *Reliability* dan *Empathy* merupakan dimensi kualitas yang sangat diharapkan oleh Mahasiswa. Sedangkan dimensi *Tangible* menempati urutan terakhir, hal ini menunjukkan bahwa dimensi *Tangible* 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 nya berada pada Kuadran ini **merupakan prioritas utama** untuk segera dilakukan perbaikan karena Mahasiswa (pelanggan) merasa sangat tidak puas.

#### b. Kuadran II.

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

#### c. Kuadran III.

Kuadran ini memetakan Gap dimana nilai **Ekspektasi/Harapan** adalah **rendah** dan nilai **Persepsi/Kenyataan** juga **rendah**. Unsur kualitas yang nilai Gap nya berada pada Kuadran ini menunjukkan bahwa unsur ini dianggap relatif kurang penting oleh Mahasiswa dan pelayanan yang diberikan oleh 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 pemetaannya dapat dilihat pada Gambar 2.

Tabel 3. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan Mahasiswa

Dimensi	No	E	P	Gap	Rerata per Dimensi			Rerata Keseluruhan		
		AV	AV		E	P	G	E	P	G
<b>Tangible</b>	1	3,68	3,35	-0,33	3,64	3,363	-0,28	3,63	3,37	-0,26
	2	3,66	3,34	-0,32						
	3	3,65	3,39	-0,26						
	4	3,64	3,34	-0,30						
	5	3,62	3,36	-0,26						
	6	3,61	3,35	-0,26						
	7	3,64	3,37	-0,27						
	8	3,62	3,37	-0,25						
	9	3,61	3,34	-0,27						
	10	3,65	3,37	-0,28						
	11	3,65	3,41	-0,24						
<b>Reliability</b>	12	3,65	3,38	-0,27	3,64	3,372	-0,27	3,63	3,37	-0,26
	13	3,66	3,37	-0,29						
	14	3,64	3,38	-0,26						
	15	3,63	3,36	-0,27						
	16	3,63	3,37	-0,26						
	17	3,62	3,36	-0,26						
	18	3,64	3,37	-0,27						
	19	3,63	3,36	-0,27						
	20	3,61	3,34	-0,27						
	21	3,63	3,34	-0,29						
	22	3,63	3,38	-0,25						
	23	3,65	3,4	-0,25						
	24	3,66	3,39	-0,27						
	25	3,65	3,4	-0,25						
26	3,64	3,38	-0,26							
<b>Responsiveness</b>	27	3,63	3,38	-0,25	3,63	3,365	-0,27	3,63	3,37	-0,26
	28	3,63	3,37	-0,26						
	29	3,64	3,38	-0,26						
	30	3,63	3,37	-0,26						
	31	3,63	3,37	-0,26						
	32	3,63	3,37	-0,26						
	33	3,64	3,34	-0,30						
	34	3,62	3,34	-0,28						
	35	3,62	3,34	-0,28						
	36	3,63	3,34	-0,29						
	37	3,64	3,37	-0,27						
	38	3,63	3,38	-0,25						
	39	3,64	3,38	-0,26						
	40	3,64	3,38	-0,26						
	41	3,63	3,37	-0,26						
<b>Assurance</b>	42	3,63	3,38	-0,25	3,63	3,368	-0,26	3,63	3,37	-0,26
	43	3,63	3,35	-0,28						
	44	3,63	3,35	-0,28						
	45	3,63	3,35	-0,28						
	46	3,63	3,35	-0,28						
	47	3,63	3,38	-0,25						
	48	3,63	3,39	-0,24						
	49	3,63	3,38	-0,25						
	50	3,63	3,38	-0,25						
<b>Emphaty</b>	51	3,62	3,37	-0,25	3,62	3,371	-0,25	3,63	3,37	-0,26
	52	3,62	3,36	-0,26						
	53	3,62	3,37	-0,25						
	54	3,63	3,41	-0,22						
	55	3,62	3,37	-0,25						
	56	3,62	3,36	-0,26						
	57	3,62	3,36	-0,26						

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

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	3,68	3,35	I
2	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan lain yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahan Mahasiswa	3,66	3,34	I
3	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian Mahasiswa	3,65	3,39	II
4	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan penelitian Mahasiswa	3,64	3,34	I
5	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan pengabdian/PKM Mahasiswa	3,62	3,36	III
6	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM Mahasiswa	3,61	3,35	III
7	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan layanan administrasi akademik bagi Mahasiswa	3,64	3,37	II
8	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan layanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) bagi Mahasiswa	3,62	3,37	IV
9	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan layanan keMahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) bagi Mahasiswa	3,61	3,34	III
10	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK)	3,65	3,37	II
11	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU)	3,65	3,41	II
12	<i>Reliability</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan pendidikan/perkuliahan Mahasiswa	3,65	3,38	II
13	<i>Reliability</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan (alat praktikum/papan tulis/kursi/dll) yang memadai/sesuai untuk kegiatan pendidikan/perkuliahan Mahasiswa	3,66	3,37	II
14	<i>Reliability</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan penelitian bagi Mahasiswa	3,64	3,38	II
15	<i>Reliability</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan (alat praktikum, komputer, dll) yang memadai/sesuai untuk kegiatan penelitian bagi Mahasiswa	3,63	3,36	III
16	<i>Reliability</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan pengabdian/PkM bagi Mahasiswa	3,63	3,37	IV
17	<i>Reliability</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang memadai/sesuai untuk kegiatan pengabdian/PkM bagi Mahasiswa	3,62	3,36	III
18	<i>Reliability</i>	Pelayanan administrasi akademik sudah sesuai/tepat	3,64	3,37	II
19	<i>Reliability</i>	Pelayanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) sudah sesuai/tepat	3,63	3,36	III
20	<i>Reliability</i>	Pelayanan keMahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) sudah sesuai/tepat.	3,61	3,34	III
21	<i>Reliability</i>	Sistem informasi terkait kegiatan/administrasi	3,63	3,34	III

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
		akademik (LMS, SIAK) sudah sesuai/tepat.			
22	<i>Reliability</i>	Sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU) sudah sesuai/tepat	3,63	3,38	IV
23	<i>Reliability</i>	Dosen handal dan mampu memberikan pelayanan (mengajar dan membimbing terhadap mhs)	3,65	3,4	II
24	<i>Reliability</i>	Dosen Handal dan mampu memberi pelayanan terhadap Mahasiswa	3,66	3,39	II
25	<i>Reliability</i>	Tenaga Kependidikan Handal dan mampu memberi pelayanan terhadap Mahasiswa	3,65	3,4	II
26	<i>Reliability</i>	Pengelola Handal dan mampu memberi pelayanan terhadap Mahasiswa	3,64	3,38	II
27	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahannya Mahasiswa	3,63	3,38	IV
28	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan perlengkapan (alat praktikum/papan tulis/kursi/dll) yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahannya Mahasiswa	3,63	3,37	IV
29	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan penelitian bagi Mahasiswa	3,64	3,38	II
30	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan perlengkapan (alat praktikum, komputer, dll) yang mendukung kegiatan penelitian bagi Mahasiswa	3,63	3,37	IV
31	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi Mahasiswa	3,63	3,37	IV
32	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon yang memenuhi kebutuhan perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi Mahasiswa	3,63	3,37	IV
33	<i>Responsiveness</i>	Pelayanan administrasi akademik tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan Mahasiswa	3,64	3,34	I
34	<i>Responsiveness</i>	Pelayanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan Mahasiswa	3,62	3,34	III
35	<i>Responsiveness</i>	Pelayanan keMahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan Mahasiswa	3,62	3,34	III
36	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan pada sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS dan SIAK)	3,63	3,34	III
37	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan pada sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU)	3,64	3,37	II
38	<i>Responsiveness</i>	Dosen memiliki daya tanggap dalam membentuk Mahasiswa dan memberikan respon atau solusi permasalahan akademik dengan cepat	3,63	3,38	IV
39	<i>Responsiveness</i>	Dosen memiliki daya tanggap dalam membantu Mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	3,64	3,38	II
40	<i>Responsiveness</i>	Tenaga Kependidikan memiliki daya tanggap dalam membantu Mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	3,64	3,38	II

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
41	<i>Responsiveness</i>	Pengelola memiliki daya tanggap dalam membantu Mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	3,63	3,37	IV
42	<i>Assurance</i>	Komunikasi antara pengelola (pimpinan/dosen/tenaga kependidikan) dengan Mahasiswa sudah baik	3,63	3,38	IV
43	<i>Assurance</i>	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan Mahasiswa terkait administrasi akademik	3,63	3,35	III
44	<i>Assurance</i>	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan Mahasiswa terkait administrasi umum	3,63	3,35	III
45	<i>Assurance</i>	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan Mahasiswa terkait administrasi kemahasiswaan	3,63	3,35	III
46	<i>Assurance</i>	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan Mahasiswa terkait dengan sistem informasi	3,63	3,35	III
47	<i>Assurance</i>	Dosen secara pasti memberi pelayanan akademik dan nonakademik sesuai dengan ketentuan	3,63	3,38	IV
48	<i>Assurance</i>	Dosen memberikan kepastian pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan.	3,63	3,39	IV
49	<i>Assurance</i>	Tenaga Kependidikan memberikan kepastian pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan.	3,63	3,38	IV
50	<i>Assurance</i>	Pengelola memberikan kepastian pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan.	3,63	3,38	IV
51	<i>Empathy</i>	Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada Mahasiswa yang mendapatkan musibah	3,62	3,37	IV
52	<i>Empathy</i>	Pengelola (FFUP) memberikan perhatian/kepedulian bagi Mahasiswa yang memiliki kendala dalam proses studi	3,62	3,36	III
53	<i>Empathy</i>	Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada Mahasiswa untuk mendukung kelancaran proses studi	3,62	3,37	IV
54	<i>Empathy</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan wadah komunikasi antara Mahasiswa dengan pengelola (seperti temu pimpinan, Komta, dll)	3,63	3,41	IV
55	<i>Empathy</i>	Dosen memiliki kepedulian dalam memberi empati atau perhatian kepada Mahasiswa	3,62	3,37	IV
56	<i>Empathy</i>	Tenaga Kependidikan memiliki kepedulian dalam memberi empati atau perhatian kepada Mahasiswa	3,62	3,36	III
57	<i>Empathy</i>	Pengelola memiliki kepedulian dalam memberi empati atau perhatian kepada Mahasiswa	3,62	3,36	III



ternyata kurang memuaskan, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan Mahasiswa kurang signifikan.

**Unsur nomor 8:** Pengelola (FFUP) menyediakan layanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) bagi Mahasiswa berada pada **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.

### ***Reliability***

**Unsur nomor 12:** Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan pendidikan/perkuliahan Mahasiswa, **Unsur nomor 13:** Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan (alat praktikum/papan tulis/kursi/dll) yang memadai/sesuai untuk kegiatan pendidikan/perkuliahan Mahasiswa, **Unsur nomor 14:** Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan penelitian bagi Mahasiswa, **Unsur nomor 18:** Pelayanan administrasi akademik sudah sesuai/tepat, **Unsur Nomor 23:** Dosen handal dan mampu memberikan pelayanan (mengajar dan membimbing terhadap mhs), **Unsur Nomor 24 :** Dosen Handal dan mampu memberi pelayanan terhadap Mahasiswa, **Unsur Nomor 25 :** Tenaga Kependidikan Handal dan mampu memberi pelayanan terhadap Mahasiswa, dan **Unsur Nomor 26:** Pengelola Handal dan mampu memberi pelayanan terhadap Mahasiswa berada pada **Kuadran II**. Hal ini berarti unsur kualitas sudah baik dan memuaskan Mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

**Unsur nomor 15:** Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan (alat praktikum, komputer, dll) yang memadai/sesuai untuk kegiatan penelitian bagi Mahasiswa, **Unsur Nomor 17:** Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang memadai/sesuai untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi Mahasiswa, **Unsur Nomor 19:** Pelayanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) sudah sesuai/tepat, dan **Unsur Nomor 20:** Pelayanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) sudah sesuai/tepat, dan **Unsur Nomor 21:** Sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK) sudah sesuai/tepat berada pada **Kuadran III**. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Mahasiswa dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata kurang memuaskan, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan Mahasiswa kurang signifikan.

**Unsur nomor 16:** Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi Mahasiswa, dan **Unsur Nomor 22:** Sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU) sudah sesuai/tepat berada pada **Kuadran IV**. Berarti unsur ini relatif dengan nilai tingkat kepentingan yang tidak tinggi tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan Mahasiswa.

### ***Responsiveness***

**Unsur nomor 33:** Pelayanan administrasi akademik tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan Mahasiswa berada pada **Kuadran I**. Hal ini berarti masih belum memuaskan Mahasiswa sehingga perlu segera diadakan perbaikan kinerja dan kualitas pada unsur ini.

**Unsur nomor 29:** Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan penelitian bagi Mahasiswa, **Unsur nomor 37:** Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan pada sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU), **Unsur nomor 39:** Dosen memiliki daya tanggap dalam membantu Mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, dan **Unsur nomor 40:** Tenaga Kependidikan memiliki daya tanggap dalam membantu Mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat berada pada **Kuadran II**. Hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan Mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

**Unsur nomor 34:** Pelayanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) tanggap / cepat dalam merespon permintaan layanan Mahasiswa, **Unsur nomor 35:** Pelayanan keMahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan Mahasiswa, dan **Unsur nomor 36:** 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 oleh Mahasiswa dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata kurang memuaskan, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan Mahasiswa kurang signifikan.

**Unsur nomor 27:** Pengelola memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahan Mahasiswa, **Unsur nomor 28:** Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan perlengkapan (alat praktikum/papan tulis/kursi/dll) yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahan Mahasiswa **Unsur nomor 30:** Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan perlengkapan (alat praktikum, komputer, dll) yang mendukung kegiatan penelitian bagi Mahasiswa, **Unsur nomor 31:** Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi Mahasiswa, **Unsur nomor 32:** Pengelola (FFUP) memiliki respon yang memenuhi kebutuhan perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi Mahasiswa, **Unsur nomor 38:** Dosen memiliki daya tanggap dalam membentuk Mahasiswa dan memberikan respon atau solusi permasalahan akademik dengan cepat, dan **Unsur nomor 41:** Pengelola memiliki daya tanggap dalam membantu Mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat berada pada **Kuadran IV**. Berarti unsur ini relatif dengan nilai tingkat kepentingan yang tidak tinggi tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan Mahasiswa.

### ***Assurance***

**Unsur nomor 43:** Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan Mahasiswa terkait administrasi akademik, dan **Unsur nomor 44:** Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan Mahasiswa terkait administrasi umum, **Unsur nomor 45:** Pengelola (FFUP) menjawab dengan sistematis dalam menangani keluhan Mahasiswa terkait administrasi kemahasiswaan, dan **Unsur nomor 46:** Pengelola (FFUP) menjawab dengan sistematis dalam menjawab keluhan Mahasiswa terkait dengan sistem informasi berada pada **Kuadran III**. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Mahasiswa dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata kurang memuaskan, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan Mahasiswa kurang signifikan.

**Unsur nomor 42:** Komunikasi antara pengelola (pimpinan/dosen/tenaga kependidikan) dengan Mahasiswa sudah baik, **Unsur nomor 47:** Dosen secara pasti memberi pelayanan akademik dan nonakademik sesuai dengan ketentuan, **Unsur nomor 48:** Dosen memberikan kepastian pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan, **Unsur nomor 49:** Tenaga Kependidikan memberikan kepastian pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan dan **Unsur nomor 50:** Pengelola memberikan kepastian pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan berada pada **Kuadran IV**. Berarti unsur ini relatif dengan nilai tingkat kepentingan yang tidak tinggi tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan Mahasiswa.

### ***Empathy***

**Unsur nomor 52:** Pengelola (FFUP) memberikan perhatian/kepedulian bagi Mahasiswa yang memiliki kendala dalam proses studi, **Unsur nomor 56:** Tenaga Kependidikan memiliki kepedulian dalam memberi empati atau perhatian kepada Mahasiswa, dan **Unsur nomor 57:** Pengelola memiliki kepedulian dalam memberi empati atau perhatian kepada Mahasiswa berada pada **Kuadran III**. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Mahasiswa dan pelayanan yang diberikan FFUP ternyata kurang memuaskan, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan Mahasiswa kurang signifikan.

**Unsur nomor 51:** Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada Mahasiswa yang mendapatkan musibah, **Unsur nomor 53:** Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada Mahasiswa untuk mendukung kelancaran proses studi, **Unsur nomor 54:** Pengelola (FFUP) menyediakan wadah komunikasi antara Mahasiswa dengan pengelola (seperti temu pimpinan, Komta, dll), **Unsur nomor 55:** Dosen memiliki kepedulian dalam memberi empati atau perhatian kepada Mahasiswa berada pada **Kuadran IV**. Berarti unsur ini relatif dengan nilai tingkat kepentingan yang tidak tinggi tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan Mahasiswa.

### 8.1.6. Pengelompokan Unsur Kualitas Pada Kuadran

Berdasarkan hasil analisis setiap unsur kualitas diatas maka unsur-unsur kualitas tersebut dikelompokkan kedalam masing-masing Kuadran dimana unsur kualitas tersebut berada dan kemudian diurutkan posisinya sesuai dengan besarnya nilai Gap masing-masing. Sesuai dengan penjelasan sebelumnya, Kuadran I adalah Kuadran dimana unsur kualitas masih memerlukan perbaikan dengan nilai harapan Mahasiswa yang tinggi, Kuadran II adalah Kuadran dimana unsur kualitas sudah memenuhi kepuasan Mahasiswa, Kuadran III adalah Kuadran dimana unsur kualitas masih memerlukan perbaikan tapi dengan nilai harapan Mahasiswa yang lebih rendah dan Kuadran 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 5.

**Tabel 5. Pengelompokan Unsur Kualitas Kedalam Kuadran**

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindaklanjut
I	1	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kelas/ laboratorium yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahahan Mahasiswa	3,68	3,35	-0,33	Unsur ini masih mengecewakan Mahasiswa (7,01%) sehingga harus segera diadakan perbaikan
	2	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan lain yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahahan Mahasiswa	3,66	3,34	-0,32	
	4	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan lain yang mendukung kegiatan penelitian Mahasiswa	3,64	3,34	-0,3	
	33	Pelayanan administrasi akademik tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan Mahasiswa	3,64	3,34	-0,3	
II	3	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kelas/laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian Mahasiswa	3,65	3,39	-0,26	
	7	Pengelola (FFUP) menyediakan layanan administrasi akademik bagi Mahasiswa	3,64	3,37	-0,27	
	10	Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK)	3,65	3,37	-0,28	
	11	Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU)	3,65	3,41	-0,24	
	12	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan pendidikan/perkuliahahan Mahasiswa	3,65	3,38	-0,27	
	13	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan (alat praktikum/papan tulis/kursi/dll) yang memadai/sesuai untuk kegiatan pendidikan/perkuliahahan Mahasiswa	3,66	3,37	-0,29	
	14	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan	3,64	3,38	-0,26	

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakanjutt
		penelitian bagi Mahasiswa				
	18	Pelayanan administrasi akademik sudah sesuai/tepat	3,64	3,37	-0,27	Unsur ini sudah cukup memuaskan Mahasiswa 28%) dan perlu dipertahankan
	23	Dosen handal dan mampu memberikan pelayanan (mengajar dan membimbing terhadap mhs)	3,65	3,4	-0,25	
	24	Dosen Handal dan mampu memberi pelayanan terhadap Mahasiswa	3,66	3,39	-0,27	
	25	Tenaga Kependidikan Handal dan mampu memberi pelayanan terhadap Mahasiswa	3,65	3,4	-0,25	
	26	Pengelola Handal dan mampu memberi pelayanan terhadap Mahasiswa	3,64	3,38	-0,26	
	29	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan penelitian bagi Mahasiswa	3,64	3,38	-0,26	
	37	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan pada sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU)	3,64	3,37	-0,27	
	39	Dosen memiliki daya tanggap dalam membantu Mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	3,64	3,38	-0,26	
	40	Tenaga Kependidikan memiliki daya tanggap dalam membantu Mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	3,64	3,38	-0,26	
III	5	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan pengabdian/PKM Mahasiswa	3,62	3,36	-0,26	
	6	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM Mahasiswa	3,61	3,35	-0,26	
	9	Pengelola (FFUP) menyediakan layanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) bagi Mahasiswa	3,61	3,34	-0,27	
	15	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan (alat praktikum, komputer, dll) yang memadai/sesuai untuk kegiatan penelitian bagi Mahasiswa	3,63	3,36	-0,27	
	17	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang memadai/sesuai untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi Mahasiswa	3,62	3,36	-0,26	
	19	Pelayanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) sudah sesuai/tepat	3,63	3,36	-0,27	
	20	Pelayanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) sudah sesuai/tepat.	3,61	3,34	-0,27	
	21	Sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK) sudah sesuai/tepat.	3,63	3,34	-0,29	

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindaklanjut
	34	Pelayanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan Mahasiswa	3,62	3,34	-0,28	
	35	Pelayanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan Mahasiswa	3,62	3,34	-0,28	
	36	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan pada sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK)	3,63	3,34	-0,29	
	43	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan Mahasiswa terkait administrasi akademik	3,63	3,35	-0,28	
	44	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan Mahasiswa terkait administrasi umum	3,63	3,35	-0,28	
	45	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan Mahasiswa terkait administrasi kemahasiswaan	3,63	3,35	-0,28	
	46	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan Mahasiswa terkait dengan sistem informasi	3,63	3,35	-0,28	
	52	Pengelola (FFUP) memberikan perhatian/kepedulian bagi Mahasiswa yang memiliki kendala dalam proses studi	3,62	3,36	-0,26	
	56	Tenaga Kependidikan memiliki kepedulian dalam memberi empati atau perhatian kepada Mahasiswa	3,62	3,36	-0,26	
	57	Pengelola memiliki kepedulian dalam memberi empati atau perhatian kepada Mahasiswa	3,62	3,36	-0,26	
IV	8	Pengelola (FFUP) menyediakan layanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) bagi Mahasiswa	3,62	3,37	-0,25	
	16	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi Mahasiswa	3,63	3,37	-0,26	
	22	Sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU) sudah sesuai/tepat	3,63	3,38	-0,25	
	27	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliah Mahasiswa	3,63	3,38	-0,25	
	28	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan perlengkapan (alat praktikum/papan tulis/kursi/dll) yang	3,63	3,37	-0,26	

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindaklanjut
		mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahannya Mahasiswa				Mahasiswa menganggap unsur ini kurang penting (33,40%) sedangkan kinerja FFUP untuk unsur ini sudah cukup baik yang berarti sudah cukup memberikan kepuasan kepada Mahasiswa
	30	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan perlengkapan (alat praktikum, komputer, dll) yang mendukung kegiatan penelitian bagi Mahasiswa	3,63	3,37	-0,26	
	31	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi Mahasiswa	3,63	3,37	-0,26	
	32	Pengelola (FFUP) memiliki respon yang memenuhi kebutuhan perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi Mahasiswa	3,63	3,37	-0,26	
	38	Dosen memiliki daya tanggap dalam membentuk Mahasiswa dan memberikan respon atau solusi permasalahan akademik dengan cepat	3,63	3,38	-0,25	
	41	Pengelola memiliki daya tanggap dalam membantu Mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	3,63	3,37	-0,26	
	42	Komunikasi antara pengelola (pimpinan/dosen/tenaga kependidikan) dengan Mahasiswa sudah baik	3,63	3,38	-0,25	
	47	Dosen secara pasti memberi pelayanan akademik dan nonakademik sesuai dengan ketentuan	3,63	3,38	-0,25	
	48	Dosen memberikan kepastian pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan	3,63	3,39	-0,24	
	49	Tenaga Kependidikan memberikan kepastian pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan.	3,63	3,38	-0,25	
	50	Pengelola memberikan kepastian pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan	3,63	3,38	-0,25	
	51	Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada Mahasiswa yang mendapatkan musibah	3,62	3,37	-0,25	
	53	Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada Mahasiswa untuk mendukung kelancaran proses studi	3,62	3,37	-0,25	
	54	Pengelola (FFUP) menyediakan wadah komunikasi antara Mahasiswa dengan pengelola (seperti temu pimpinan, Komta, dll)	3,63	3,41	-0,22	
	55	Dosen memiliki kepedulian dalam memberi empati atau perhatian kepada Mahasiswa	3,62	3,37	-0,25	

### 8.1.7. KESIMPULAN

Hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur Mahasiswa dengan sampel random sebanyak 875 responden. Semua uraian analisis sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan unsur-unsur kualitas yang menjadi prioritas pada **Kuadran I** memerlukan tindakan perbaikan adalah sebagai berikut:

1. Unsur nomor 1 (*Tangible*) Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kelas/laboratorium yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahan Mahasiswa
2. Unsur nomor 2 (*Tangible*) Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan lain yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahan Mahasiswa
3. Unsur nomor 4 (*Tangible*) Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan lain yang mendukung kegiatan penelitian Mahasiswa
4. Unsur nomor 33 (*Responsiveness*) Pelayanan administrasi akademik tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan Mahasiswa

## 8.2. ANALISIS HASIL KUESIONER KEPUASAN DOSEN

### 8.2.1. LoI Dari Dimensi Kualitas

*Level of Importance (LoI)* yang menunjukkan urutan tingkat kepentingan dari dimensi kualitas dapat diperiksa pada Tabel 6. berikut ini, (perhitungan terdapat pada lampiran).

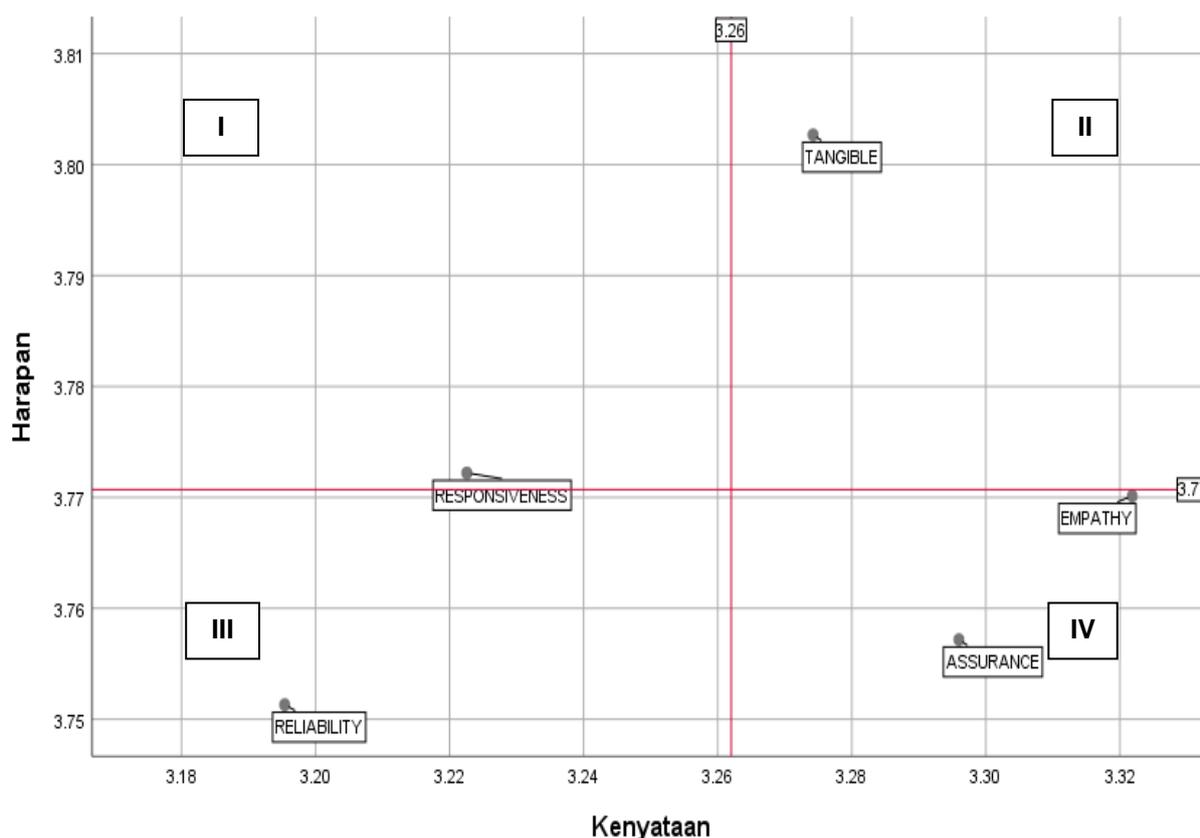
Tabel 6. Rerata Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan FFUP

No urut	Kelompok	Dimensi	LoI rerata dari 87 Dosen
1	4	<i>Assurance</i>	3,30
2	5	<i>Empathy</i>	3,32
3	1	<i>Tangible</i>	3,27
4	3	<i>Responsiveness</i>	3,22
5	2	<i>Reliability</i>	3,20

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

### 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 perhitungan Gap dan posisi masing-masing butir pernyataan ditunjukkan pada **Tabel 7.**, sedangkan pemetaannya dapat dilihat pada **Gambar 4.**

Tabel 7. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan Dosen

Dimensi	No	Rerata			Rerata per Dimensi			Keseluruhan		
		E	P	Gap	E	P	Gap	E	P	Gap
<b>Tangible</b>	1	3,86	3,26	-0,60	3,80	3,27	-0,53	3,77	3,26	-0,51
	2	3,84	3,37	-0,47						
	3	3,79	3,21	-0,59						
	4	3,75	3,15	-0,60						
	5	3,79	3,30	-0,49						
	6	3,78	3,34	-0,44						
	7	3,78	3,29	-0,49						
	8	3,79	3,09	-0,70						
	9	3,77	3,33	-0,44						
	10	3,75	3,37	-0,38						
<b>Reliability</b>	11	3,79	3,26	-0,53	3,75	3,20	-0,56	3,77	3,26	-0,51
	12	3,77	3,32	-0,45						
	13	3,70	3,17	-0,53						
	14	3,76	3,05	-0,71						
	15	3,71	3,26	-0,45						
	16	3,71	3,24	-0,47						
	17	3,76	3,18	-0,57						
	18	3,72	3,21	-0,52						
	19	3,80	3,02	-0,78						
	20	3,76	3,14	-0,62						
	21	3,77	3,29	-0,48						
<b>Responsiveness</b>	22	3,75	3,15	-0,60	3,77	3,22	-0,55	3,77	3,26	-0,51
	23	3,78	3,23	-0,55						
	24	3,78	3,15	-0,63						
	25	3,78	3,18	-0,60						
	26	3,76	3,34	-0,41						
	27	3,76	3,38	-0,38						
	28	3,77	3,28	-0,49						
	29	3,79	3,14	-0,66						
	30	3,79	3,10	-0,69						
	31	3,77	3,21	-0,56						
	32	3,76	3,29	-0,47						
	<b>Assurance</b>	33	3,76	3,40						
34		3,77	3,44	-0,33						
35		3,76	3,51	-0,25						
36		3,74	3,28	-0,46						
37		3,75	3,25	-0,49						
38		3,74	3,32	-0,41						
39		3,77	3,06	-0,71						
40		3,78	3,11	-0,67						
<b>Emphaty</b>	41	3,77	3,47	-0,30	3,77	3,32	-0,45	3,77	3,26	-0,51
	42	3,70	3,18	-0,52						
	43	3,71	3,21	-0,51						
	44	3,77	3,29	-0,48						
	45	3,77	3,34	-0,43						
	46	3,78	3,44	-0,34						

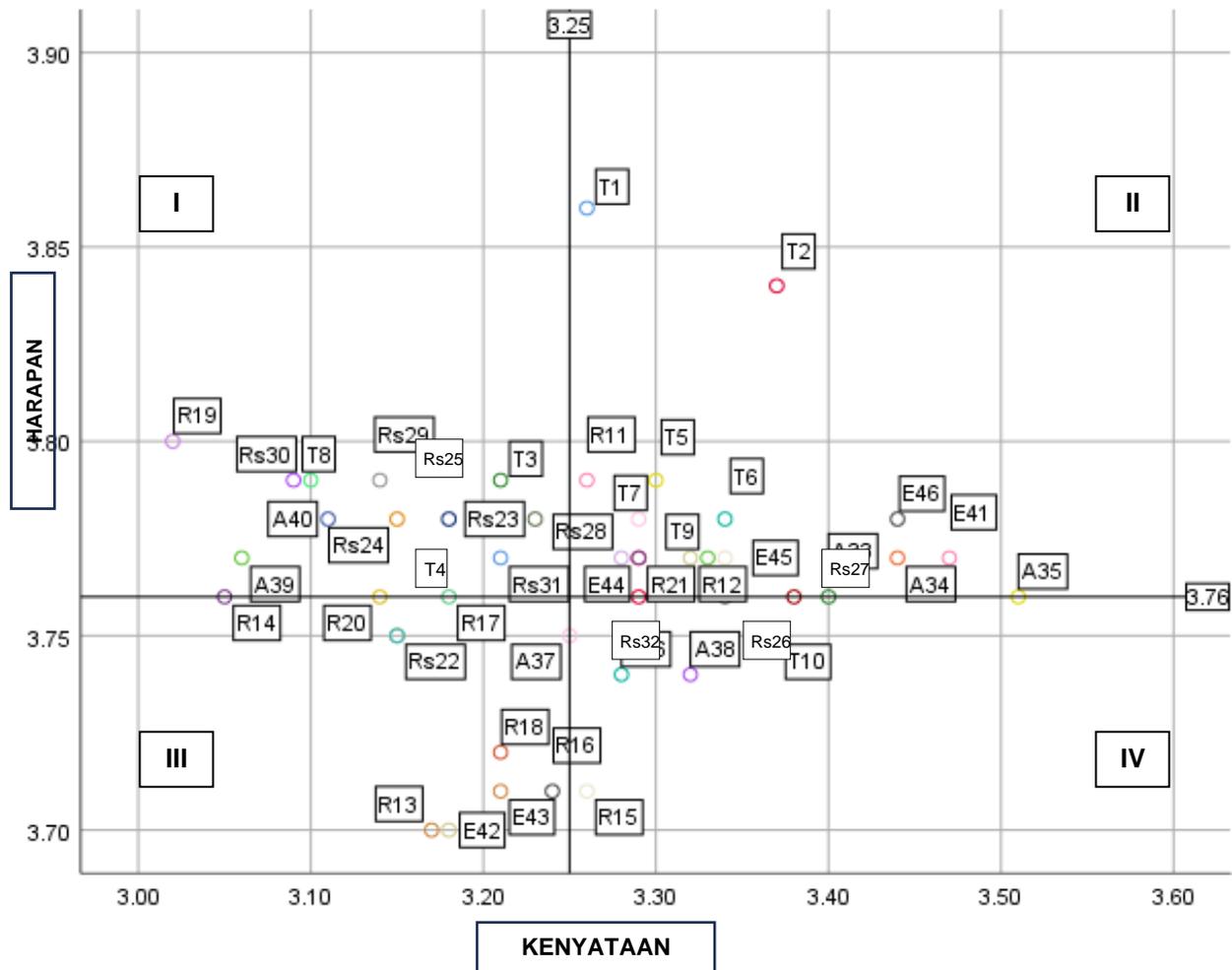
**Tabel 8. Posisi Kuadran Masing-masing Butir Pernyataan Dosen**

No	Dimensi	Butir Pernyataan	Rerata Hasil Penilaian		Gap	Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)		
1	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran bagi setiap Dosen	3,86	3,26	-0,60	II
2	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran bagi setiap Dosen	3,84	3,37	-0,47	II
3	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian bagi setiap Dosen	3,79	3,21	-0,59	I
4	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan penelitian bagi setiap Dosen	3,75	3,15	-0,60	III
5	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi setiap Dosen	3,79	3,30	-0,49	II
6	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PkM bagi setiap Dosen	3,78	3,34	-0,44	II
7	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan pemetaan Dosen untuk meningkatkan kompetensi/studi lanjut	3,78	3,29	-0,49	II
8	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang dapat diakses oleh Dosen	3,79	3,09	-0,70	I
9	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan pendanaan untuk kegiatan penelitian bagi setiap Dosen	3,77	3,33	-0,44	II
10	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan pendanaan untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi setiap Dosen	3,75	3,37	-0,38	IV
11	<i>Reliability</i>	Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran sudah tepat bagi setiap Dosen	3,79	3,26	-0,53	II
12	<i>Reliability</i>	Perlengkapan yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran sudah tepat bagi setiap Dosen	3,77	3,32	-0,45	II
13	<i>Reliability</i>	Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan penelitian sudah tepat bagi setiap Dosen	3,70	3,17	-0,53	III
14	<i>Reliability</i>	Perlengkapan yang mendukung kegiatan penelitian sudah tepat	3,76	3,05	-0,71	III
15	<i>Reliability</i>	Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM sudah tepat bagi setiap Dosen	3,71	3,26	-0,45	IV
16	<i>Reliability</i>	Perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM	3,71	3,24	-0,47	III

No	Dimensi	Butir Pernyataan	Rerata Hasil Penilaian		Gap	Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)		
		sudah tepat bagi setiap Dosen				
17	<i>Reliability</i>	Pemetaan yang disediakan oleh pengelola (FFUP) dalam peningkatan kompetensi/studi lanjut sudah sesuai kebutuhan Dosen	3,76	3,18	-0,57	III
18	<i>Reliability</i>	Pemetaan beban kerja Dosen sudah sesuai bagi setiap Dosen	3,72	3,21	-0,52	III
19	<i>Reliability</i>	Sistem informasi (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang disediakan oleh Pengelola (FFUP) telah sesuai dengan kebutuhan Dosen	3,80	3,02	-0,78	I
20	<i>Reliability</i>	Pendanaan yang disediakan pengelola (FFUP) untuk mendukung kegiatan penelitian sudah sesuai kebutuhan penelitian setiap Dosen	3,76	3,14	-0,62	III
21	<i>Reliability</i>	Pendanaan yang disediakan pengelola (FFUP) untuk mendukung kegiatan pengabdian/PKM sudah sesuai kebutuhan pengabdian/PkM setiap Dosen	3,77	3,29	-0,48	II
22	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran Dosen	3,75	3,15	-0,60	III
23	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran Dosen	3,78	3,23	-0,55	I
24	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kegiatan penelitian Dosen	3,78	3,15	-0,63	III
25	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kegiatan penelitian Dosen	3,78	3,18	-0,60	I
26	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kegiatan pengabdian/PkM Dosen	3,76	3,34	-0,41	IV
27	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kegiatan	3,76	3,38	-0,38	IV

No	Dimensi	Butir Pernyataan	Rerata Hasil Penilaian		Gap	Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)		
		pengabdian/PkM Dosen				
28	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Dosen untuk pengembangan kompetensi/studi lanjut	3,77	3,28	-0,49	II
29	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menjawab keluhan Dosen	3,79	3,14	-0,66	I
30	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam kebutuhan Dosen atas sistem informasi	3,79	3,10	-0,69	I
31	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat kebutuhan Dosen atas pendanaan penelitian	3,77	3,21	-0,56	I
32	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat kebutuhan Dosen atas pendanaan pengabdian/PkM	3,76	3,29	-0,47	IV
33	<i>Assurance</i>	Komunikasi antara pengelola (FFUP)dengan Dosen terkait pendidikan/pengajaran sudah baik	3,76	3,40	-0,36	IV
34	<i>Assurance</i>	Komunikasi antara pengelola (FFUP)dengan Dosen terkait penelitian sudah baik	3,77	3,44	-0,33	II
35	<i>Assurance</i>	Komunikasi antara pengelola (FFUP)dengan Dosen terkait pengabdian/PKM sudah baik	3,76	3,51	-0,25	IV
36	<i>Assurance</i>	Pengelola (FFUP) menangani dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan Dosen terkait pendidikan/pengajaran	3,74	3,28	-0,46	IV
37	<i>Assurance</i>	Pengelola (FFUP) menangani dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan Dosen terkait penelitian	3,75	3,25	-0,49	III
38	<i>Assurance</i>	Pengelola (FFUP) menangani dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan Dosen terkait pengabdian/PKM	3,74	3,32	-0,41	IV
39	<i>Assurance</i>	Pengelola (FFUP) merespon dengan jelas / sistematis dalam merespon keluhan Dosen terkait dengan keuangan	3,77	3,06	-0,71	I
40	<i>Assurance</i>	Pengelola (FFUP) menangani dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan Dosen terkait dengan sistem informasi	3,78	3,11	-0,67	I
41	<i>Empathy</i>	Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada Dosen yang mendapatkan musibah	3,77	3,47	-0,30	II
42	<i>Empathy</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan dana talangan kepada Dosen untuk kegiatan penelitian	3,70	3,18	-0,52	III
43	<i>Empathy</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan dana talangan kepada Dosen untuk kegiatan pengabdian/PKM	3,71	3,21	-0,51	III
44	<i>Empathy</i>	Pengelola (FFUP) memberikan	3,77	3,29	-0,48	II

No	Dimensi	Butir Pernyataan	Rerata Hasil Penilaian		Gap	Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)		
		kesejahteraan bagi Dosen sesuai dengan ketentuan yang berlaku				
45	Empathy	Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada Dosen untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP	3,77	3,34	-0,43	II
46	Empathy	Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antar Dosen	3,78	3,44	-0,34	II



Keterangan: T (*Tangible*), R (*Reliability*), 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 3** dan **Unsur nomor 8** berada pada **Kuadran I**. Berarti unsur ini masih belum memuaskan Dosen sehingga perlu segera diadakan perbaikan.

**Unsur nomor 1**, **Unsur nomor 2**, **Unsur nomor 5**, **Unsur nomor 6**, **Unsur nomor 7**, dan **Unsur nomor 9** berada pada **Kuadran II**. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan Dosen sehingga perlu dipertahankan.

**Unsur nomor 4** berada pada **Kuadran III**. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Dosen dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata kurang memuaskan, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan Dosen kurang signifikan.

**Unsur nomor 10** berada pada **Kuadran IV**. Berarti unsur ini relatif dengan nilai tingkat kepentingan yang tidak tinggi tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan.

### ***Reliability***

**Unsur nomor 19** berada pada **Kuadran I**. Berarti unsur ini masih belum memuaskan Dosen sehingga perlu segera diadakan perbaikan.

**Unsur nomor 11, Unsur nomor 12, Unsur nomor 21** berada pada **Kuadran II**. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan Dosen sehingga perlu dipertahankan.

**Unsur nomor 13, Unsur nomor 14, Unsur nomor 16, Unsur nomor 17, Unsur nomor 18, dan Unsur nomor 20** berada pada **Kuadran III**. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Dosen dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata kurang memuaskan, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan Dosen kurang signifikan.

**Unsur nomor 15** berada pada **Kuadran IV**. Berarti unsur ini relatif dengan nilai tingkat kepentingan yang tidak tinggi tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan.

### ***Responsiveness***

**Unsur nomor 23, Unsur nomor 25, Unsur nomor 29, Unsur nomor 30, dan Unsur nomor 31** berada pada **Kuadran I**. Berarti unsur ini masih belum memuaskan Dosen sehingga perlu segera diadakan perbaikan.

**Unsur nomor 28** berada pada **Kuadran II**. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan Dosen sehingga perlu dipertahankan.

**Unsur nomor 22 dan Unsur nomor 24** berada pada **Kuadran III**. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Dosen dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata kurang memuaskan, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan Dosen kurang signifikan.

**Unsur nomor 26, Unsur nomor 27, dan Unsur nomor 32** berada pada **Kuadran IV**. Berarti unsur ini relatif dengan nilai tingkat kepentingan yang tidak tinggi tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan.

### ***Assurance***

**Unsur nomor 39** dan **Unsur nomor 40** berada pada **Kuadran I**. Berarti unsur ini masih belum memuaskan Dosen sehingga perlu segera diadakan perbaikan.

**Unsur nomor 34** berada pada **Kuadran II**. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan Dosen sehingga perlu dipertahankan.

**Unsur nomor 37** berada pada **Kuadran III**. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Dosen dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata kurang memuaskan, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan Dosen kurang signifikan.

**Unsur nomor 33, Unsur nomor 35, Unsur nomor 36, dan Unsur nomor 38** berada pada **Kuadran IV**. Berarti unsur ini relatif dengan nilai tingkat kepentingan yang tidak tinggi tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan.

### ***Emphaty***

**Unsur nomor 41, Unsur nomor 44, Unsur nomor 45, dan Unsur nomor 46** berada pada **Kuadran II**. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan Dosen sehingga perlu dipertahankan.

**Unsur nomor 42, dan Unsur nomor 43** berada pada **Kuadran III**. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Dosen dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata kurang memuaskan, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan Dosen kurang signifikan.

#### **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 9. berikut ini.

**Tabel 9. Pengelompokan Unsur Kualitas Kedalam Kuadran**

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindaklanjut
I	3	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian bagi setiap Dosen	3,79	3,21	-0,59	Unsur ini masih belum memuaskan bagi Dosen (21,73%) sehingga harus segera diadakan perbaikan
	8	Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang dapat diakses oleh Dosen	3,79	3,09	-0,70	
	19	Sistem informasi (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang disediakan oleh Pengelola (FFUP) telah sesuai dengan kebutuhan Dosen	3,80	3,02	-0,78	
	23	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran Dosen	3,78	3,23	-0,55	
	25	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kegiatan penelitian Dosen	3,78	3,18	-0,60	
	29	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menjawab keluhan Dosen	3,79	3,14	-0,66	
	30	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam kebutuhan Dosen atas sistem informasi	3,79	3,10	-0,69	
	31	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat kebutuhan Dosen atas pendanaan penelitian	3,77	3,21	-0,56	
	39	Pengelola (FFUP) merespon dengan jelas/ sistematis dalam merespon keluhan Dosen terkait dengan keuangan	3,77	3,06	-0,71	
	40	Pengelola (FFUP) menangani dengan jelas/ sistematis dalam menangani keluhan Dosen terkait dengan sistem informasi	3,78	3,11	-0,67	
II	1	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran bagi setiap Dosen	3,86	3,26	-0,60	Unsur ini sudah cukup memuaskan Dosen (32,60%) dan perlu dipertahankan
	2	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran bagi setiap Dosen	3,84	3,37	-0,47	
	5	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi setiap Dosen	3,79	3,30	-0,49	
	6	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PkM bagi setiap Dosen	3,78	3,34	-0,44	
	7	Pengelola (FFUP) menyediakan pemetaan Dosen untuk meningkatkan kompetensi/studi lanjut	3,78	3,29	-0,49	
	9	Pengelola (FFUP) menyediakan	3,77	3,33	-0,44	

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakanjuit
		pendanaan untuk kegiatan penelitian bagi setiap Dosen				
	11	Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran sudah tepat bagi setiap Dosen	3,79	3,26	-0,53	
	12	Perlengkapan yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran sudah tepat bagi setiap Dosen	3,77	3,32	-0,45	
	21	Pendanaan yang disediakan pengelola (FFUP) untuk mendukung kegiatan pengabdian/PKM sudah sesuai kebutuhan pengabdian/PKM setiap Dosen	3,77	3,29	-0,48	
	28	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Dosen untuk pengembangan kompetensi/studi lanjut	3,77	3,28	-0,49	
	34	Komunikasi antara pengelola (FFUP)dengan Dosen terkait penelitian sudah baik	3,77	3,44	-0,33	
	41	Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada Dosen yang mendapatkan musibah	3,77	3,47	-0,30	
	44	Pengelola (FFUP) memberikan kesejahteraan bagi Dosen sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3,77	3,29	-0,48	
	45	Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada Dosen untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP	3,77	3,34	-0,43	
	46	Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antar Dosen	3,78	3,44	-0,34	
III	4	Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan penelitian bagi setiap Dosen	3,75	3,15	-0,60	Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh Dosen (26,09%) 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
	13	Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan penelitian sudah tepat bagi setiap Dosen	3,70	3,17	-0,53	
	14	Perlengkapan yang mendukung kegiatan penelitian sudah tepat	3,76	3,05	-0,71	
	16	Perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM sudah tepat bagi setiap Dosen	3,71	3,24	-0,47	
	17	Pemetaan yang disediakan oleh pengelola (FFUP) dalam peningkatan kompetensi/studi lanjut sudah sesuai kebutuhan Dosen	3,76	3,18	-0,57	
	18	Pemetaan beban kerja Dosen sudah sesuai bagi setiap Dosen	3,72	3,21	-0,52	
	20	Pendanaan yang disediakan pengelola (FFUP) untuk mendukung kegiatan penelitian sudah sesuai kebutuhan penelitian setiap Dosen	3,76	3,14	-0,62	
	22	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan perlengkapan untuk mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran Dosen	3,75	3,15	-0,60	
	24	Pengelola (FFUP) memiliki respon	3,78	3,15	-0,63	

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakanjuz
		cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kegiatan penelitian Dosen				
	37	Pengelola (FFUP) menangani dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan Dosen terkait penelitian	3,75	3,25	-0,49	
	42	Pengelola (FFUP) menyediakan dana talangan kepada Dosen untuk kegiatan penelitian	3,70	3,18	-0,52	
	43	Pengelola (FFUP) menyediakan dana talangan kepada Dosen untuk kegiatan pengabdian/PkM	3,71	3,21	-0,51	
IV	10	Pengelola (FFUP) menyediakan pendanaan untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi setiap Dosen	3,75	3,37	-0,38	Dosen menganggap unsur ini kurang penting (19,58%) sedangkan kinerja FFUP untuk unsur ini sudah cukup baik yang berarti sudah cukup memberikan kepuasan kepada Dosen
	15	Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM sudah tepat bagi setiap Dosen	3,71	3,26	-0,45	
	26	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kegiatan pengabdian/PKM Dosen	3,76	3,34	-0,41	
	27	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kegiatan pengabdian/PkM Dosen	3,76	3,38	-0,38	
	32	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat kebutuhan Dosen atas pendanaan pengabdian/PkM	3,76	3,29	-0,47	
	33	Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan Dosen terkait pendidikan/pengajaran sudah baik	3,76	3,40	-0,36	
	35	Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan Dosen terkait pengabdian/PKM sudah baik	3,76	3,51	-0,25	
	36	Pengelola (FFUP) menangani dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan Dosen terkait pendidikan/pengajaran	3,74	3,28	-0,46	
	38	Pengelola (FFUP) menangani dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan Dosen terkait pengabdian/PKM	3,74	3,32	-0,41	

### 8.2.7. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur Dosen dengan sampel random sebanyak 87 responden. Semua uraian analisis sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan unsur-unsur kualitas yang menjadi prioritas pada **Kuadran I** memerlukan tindakan perbaikan adalah sebagai berikut:

1. Unsur nomor 3 (*Tangible*) Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian bagi setiap Dosen
2. Unsur nomor 8 (*Tangible*) Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang dapat diakses oleh Dosen
3. Unsur nomor 19 (*Reliability*) Sistem informasi (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang disediakan oleh Pengelola (FFUP) telah sesuai dengan kebutuhan Dosen
4. Unsur nomor 23 (*Responsiveness*) Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/ prasarana untuk mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran Dosen
5. Unsur nomor 25 (*Responsiveness*) Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kegiatan penelitian Dosen
6. Unsur nomor 29 (*Responsiveness*) Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menjawab keluhan Dosen
7. Unsur nomor 30 (*Responsiveness*) Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam kebutuhan Dosen atas sistem informasi
8. Unsur nomor 31 (*Responsiveness*) Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat kebutuhan Dosen atas pendanaan penelitian
9. Unsur nomor 39 (*Assurance*) Pengelola (FFUP) merespon dengan jelas/ sistematis dalam merespon keluhan Dosen terkait dengan keuangan
10. Unsur nomor 40 (*Assurance*) Pengelola (FFUP) menangani dengan jelas/ sistematis dalam menangani keluhan Dosen terkait dengan sistem informasi

### 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 10 berikut ini :

**Tabel 10. Rerata Kepuasan Tendik Terhadap Pelayanan FFUP**

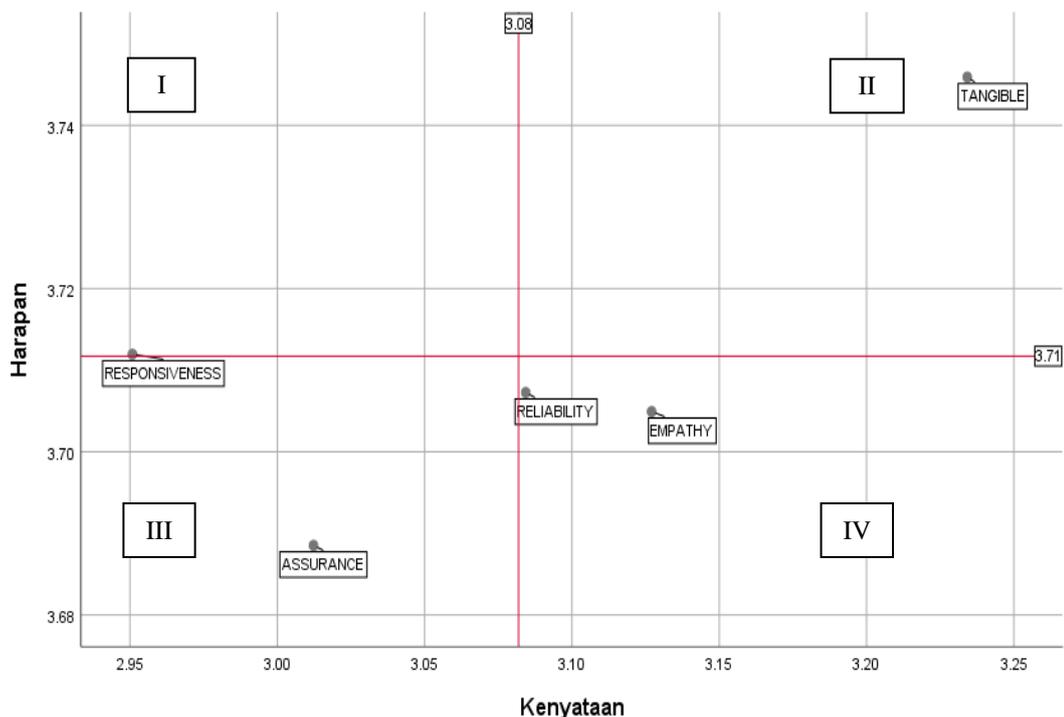
No urut	Kelompok	Dimensi	LoI rerata dari 61 Tendik
1	1	<i>Tangible</i>	3,23
2	5	<i>Empathy</i>	3,13
3	3	<i>Reliability</i>	3,08
4	4	<i>Assurance</i>	3,01
5	3	<i>Responsiveness</i>	2,95

Tendik berpendapat bahwa kepentingan dimensi *Tangible* dan dimensi *Empathy* adalah dimensi diurutan pertama dan kedua bagi mereka. Dimensi berikutnya adalah dimensi *Reliability* 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 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 11. sedangkan pemetaannya dapat dilihat pada Gambar 6.

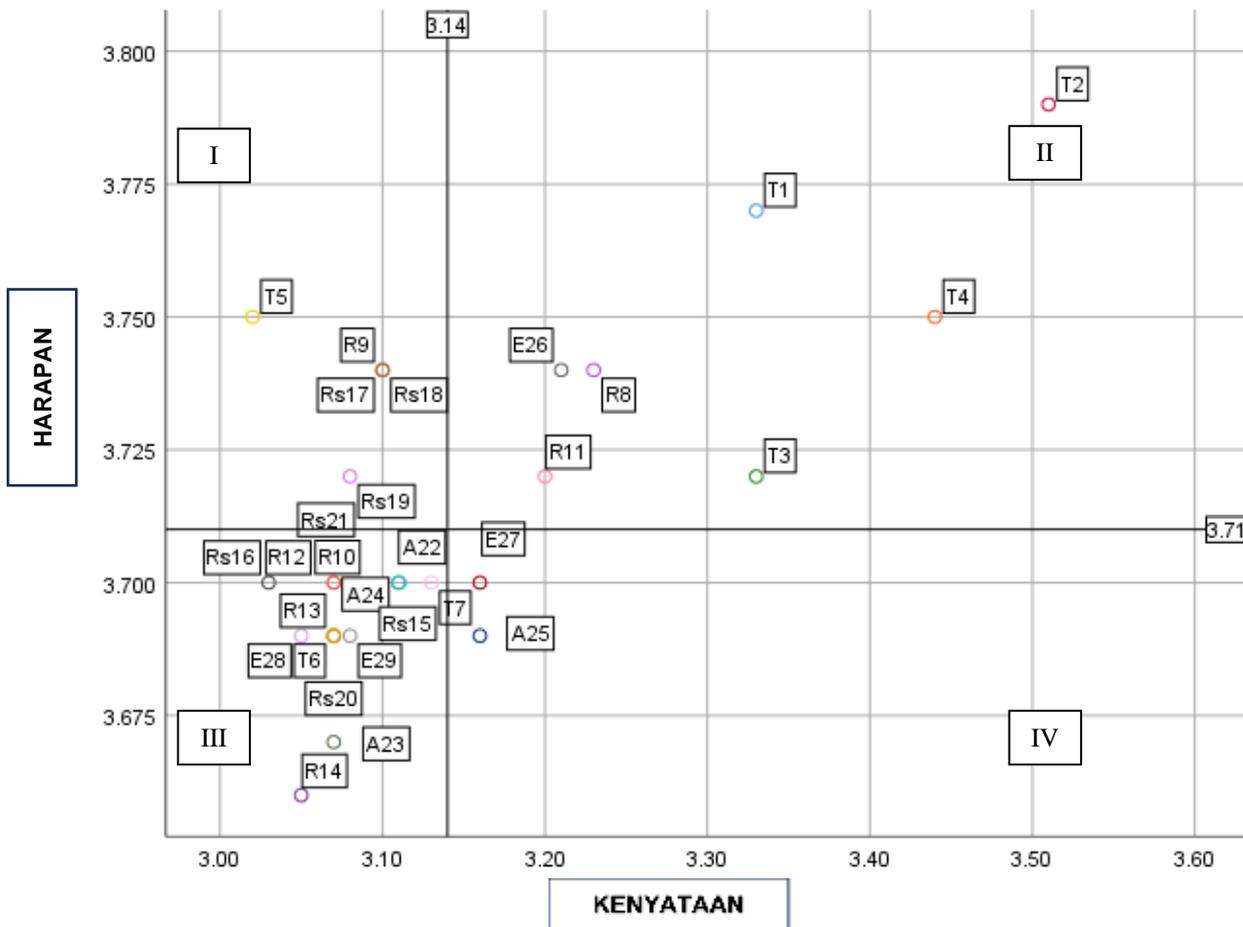
**Tabel 11. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan  
Tenaga Kependidikan**

DIM	No	E	P	Gap	Rerata per DIM			Rerata Keseluruhan		
		AV	AV		E	P	G	E	P	G
<b>Tangible</b>	1	3,77	3,33	-0,44	3,75	3,23	-0,51	3,71	3,08	-0,63
	2	3,79	3,51	-0,28						
	3	3,72	3,33	-0,39						
	4	3,75	3,44	-0,31						
	5	3,75	3,02	-0,74						
	6	3,69	2,89	-0,80						
	7	3,70	3,13	-0,57						
<b>Reliability</b>	8	3,74	3,23	-0,51	3,71	3,08	-0,62			
	9	3,74	3,10	-0,64						
	10	3,70	3,11	-0,59						
	11	3,72	3,20	-0,52						
	12	3,70	2,93	-0,77						
	13	3,69	2,97	-0,72						
	14	3,66	3,05	-0,61						
<b>Responsiveness</b>	15	3,69	2,85	-0,84	3,71	2,95	-0,76			
	16	3,70	3,03	-0,67						
	17	3,74	2,90	-0,84						
	18	3,74	2,93	-0,80						
	19	3,72	3,08	-0,64						
	20	3,69	3,07	-0,62						
	21	3,70	2,79	-0,92						
<b>Assurance</b>	22	3,70	3,11	-0,59	3,69	3,01	-0,68			
	23	3,67	2,97	-0,70						
	24	3,69	2,80	-0,89						
	25	3,69	3,16	-0,52						
<b>Empathy</b>	26	3,74	3,21	-0,52	3,70	3,13	-0,58			
	27	3,70	3,16	-0,54						
	28	3,69	3,05	-0,64						
	29	3,69	3,08	-0,61						

**Tabel 12. Posisi Kuadran Masing-Masing Butir Pernyataan Tenaga Kependidikan**

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	3,77	3,33	II
2		Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kerja berupa meja dan kursi bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,79	3,51	II
3		Tersedianya job description/instruksi kerja bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,72	3,33	II
4		Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas sistem informasi (jaringan internet) bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,75	3,44	II
5		Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang dapat diakses oleh Tenaga Kependidikan	3,75	3,02	I
6		Pengelola (FFUP) memiliki pemetaan pengembangan kompetensi bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,69	2,89	III
7		Pengelola (FFUP) memiliki perencanaan jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,70	3,13	IV
8	<i>Reliability</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kerja yang memadai bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,74	3,23	II
9		Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kerja yang sesuai untuk menunjang kinerja setiap Tenaga Kependidikan	3,74	3,10	I
10		Job description/instruksi kerja yang tersedia sesuai dengan tupoksi (tugas pokok fungsi) kinerja setiap Tenaga Kependidikan	3,70	3,11	III
11		Fasilitas sistem informasi (jaringan internet) sesuai/memadai dalam menunjang kinerja setiap Tenaga Kependidikan	3,72	3,20	II
12		Sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang disediakan oleh Pengelola (FFUP) telah sesuai dengan kebutuhan Tenaga Kependidikan	3,70	2,93	III
13		Pemetaan pengembangan kompetensi yang disediakan pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan setiap Tendik	3,69	2,97	III
14		Proses jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap Tenaga Kependidikan dilaksanakan sesuai dengan perencanaan	3,66	3,05	III
15	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kinerja Tenaga Kependidikan	3,69	2,85	III
16		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kinerja Tenaga Kependidikan	3,70	3,03	III
17		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan untuk pengembangan kompetensi	3,74	2,90	I

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
18		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan	3,74	2,93	I
19		Pengelola (FFUP) merespon dengan cepat dalam memenuhi kebutuhan Tenaga Kependidikan atas sistem informasi	3,72	3,08	I
20		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan untuk pengembangan karir (kenaikan pangkat/gaji berkala)	3,69	3,07	III
21		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan dalam pelayanan keuangan	3,70	2,79	III
22		Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan Tenaga Kependidikan terkait kinerja sudah baik	3,70	3,11	III
23	<i>Assurance</i>	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan tenaga kependidikan terkait pekerjaan	3,67	2,97	III
24		Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan terkait dengan keuangan	3,69	2,80	III
25		Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan terkait dengan sistem informasi	3,69	3,16	IV
26			Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada Tenaga Kependidikan yang mendapatkan musibah	3,74	3,21
27	<i>Empathy</i>	Pengelola (FFUP) memberikan kesejahteraan bagi Tenaga Kependidikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3,70	3,16	IV
28		Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada Tenaga Kependidikan untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP	3,69	3,05	III
29		Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antar Tenaga Kependidikan	3,69	3,08	III



Keterangan: T (Tangible), R (Reliability), 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 5:** Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang dapat diakses oleh Tenaga Kependidikan berada pada **Kuadran I**. Berarti unsur ini masih belum memuaskan Tenaga Kependidikan sehingga perlu segera diadakan perbaikan.

**Unsur nomor 1:** Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kerja bagi setiap Tenaga Kependidikan, **Unsur nomor 2:** Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kerja berupa meja dan kursi bagi setiap Tenaga Kependidikan, **Unsur nomor 3:** Tersedianya job description/instruksi kerja bagi setiap Tenaga Kependidikan, dan **Unsur nomor 4:** Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas sistem informasi (jaringan internet) bagi setiap Tenaga Kependidikan berada pada **Kuadran II**. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan Tenaga Kependidikan sehingga perlu dipertahankan.

**Unsur nomor 6:** Pengelola (FFUP) memiliki pemetaan pengembangan kompetensi bagi setiap Tenaga Kependidikan berada pada **Kuadran III**. Berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Tenaga Kependidikan, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali

peningkatan pada unsur-unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena manfaat yang dirasakan Tenaga Kependidikan kurang signifikan.

**Unsur nomor 7:** Pengelola (FFUP) memiliki perencanaan jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap Tenaga Kependidikan berada pada **Kuadran IV**. Berarti unsur ini relatif dengan nilai tingkat kepentingan yang tidak tinggi tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan Tenaga Kependidikan.

### ***Reliability***

**Unsur nomor 9:** Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kerja yang sesuai untuk menunjang kinerja setiap Tenaga Kependidikan berada pada **Kuadran I**. Berarti unsur ini masih belum memuaskan Tenaga Kependidikan sehingga perlu segera diadakan perbaikan.

**Unsur nomor 8:** Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kerja yang memadai bagi setiap Tenaga Kependidikan, dan **Unsur nomor 11:** Fasilitas sistem informasi (jaringan internet) sesuai/memadai dalam menunjang kinerja setiap berada pada **Kuadran II**. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan sehingga perlu dipertahankan.

**Unsur nomor 10:** Job description/instruksi kerja yang tersedia sesuai dengan tupoksi (tugas pokok fungsi) kinerja setiap Tenaga Kependidikan, **Unsur nomor 12:** Sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang disediakan oleh Pengelola (FFUP) telah sesuai dengan kebutuhan, **Unsur nomor 13:** Pemetaan pengembangan kompetensi yang disediakan pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan setiap Tendik, dan **Unsur nomor 14:** Proses jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap dilaksanakan sesuai dengan perencanaan berada pada **Kuadran III**. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang oleh Tenaga Kependidikan penting sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan kurang signifikan.

### ***Responsiveness***

**Unsur nomor 17:** Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan untuk pengembangan kompetensi, **Unsur nomor 18:** Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menjawab keluhan, **Unsur nomor 19:** Pengelola (FFUP) merespon dengan cepat dalam memenuhi kebutuhan atas sistem informasi berada pada **Kuadran I**. Berarti unsur ini masih belum memuaskan sehingga perlu segera diadakan perbaikan.

**Unsur nomor 15:** Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kinerja, **Unsur nomor 16:** Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kinerja, **Unsur nomor 20:** Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan untuk pengembangan karir (kenaikan pangkat/gaji berkala), **Unsur nomor 21:** Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam

memenuhi kebutuhan/permintaan dalam pelayanan keuangan berada pada **Kuadran III**. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Tenaga Kependidikan, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan kurang signifikan.

#### ***Assurance***

**Unsur nomor 22:** Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan terkait kinerja sudah baik,

**Unsur nomor 23:** Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan tenaga kepedidikan terkait pekerjaan dan **Unsur nomor 24:** Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan terkait dengan keuangan berada pada **Kuadran III**. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Tenaga Kependidikan, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan kurang signifikan.

**Unsur nomor 25:** Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan terkait dengan sistem informasi berada pada **Kuadran IV**. Berarti unsur ini relatif dengan nilai tingkat kepentingan yang tidak tinggi tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan.

#### ***Empathy***

**Unsur nomor 26:** Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada yang mendapatkan musibah berada pada **Kuadran II**. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan sehingga perlu dipertahankan.

**Unsur nomor 28:** Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP, dan **Unsur nomor 29:** Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antar Tenaga Kependidikan berada pada **Kuadran III**. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Tenaga Kependidikan, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan kurang signifikan.

**Unsur nomor 27:** Pengelola (FFUP) memberikan kesejahteraan bagi sesuai dengan ketentuan yang berlaku berada pada **Kuadran IV**. Berarti unsur ini relatif dengan nilai tingkat kepentingan yang tidak tinggi tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan.

#### **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 yang tinggi, Kuadran II adalah Kuadran dimana unsur kualitas sudah memenuhi kepuasan, Kuadran III adalah Kuadran dimana unsur kualitas masih memerlukan perbaikan tapi dengan nilai harapan yang lebih rendah dan Kuadran IV adalah Kuadran dimana unsur kualitas sudah baik tapi dengan nilai harapan yang rendah.

Secara keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan (nilai persepsi/kenyataan) Tenaga Kependidikan terhadap layanan FFUP pada saat ini berada pada indeks 3,08. Nilai ini dapat diartikan saat ini persepsi terhadap kualitas pelayanan pengelola terhadap kepuasan Tenaga Kependidikan sudah puas. Sedangkan nilai rata-rata harapan pada saat ini adalah 3,71 dan nilai tersebut menunjukkan harapan atas kualitas pelayanan FFUP cukup tinggi yaitu mendekati penilaian sangat penting. Sedangkan berdasarkan angka-angka ini maka nilai rata-rata Gap pada saat ini adalah -0,63 yang berarti Gap antara harapan dan kenyataan atas kualitas pelayanan pengelola (FFUP) cukup tinggi sehingga perlu dilakukan peningkatan pelayanan dengan cara terus mengevaluasi pelayanan yang ada, melakukan inovasi sistem pelayanan yang efektif dan efisien, meningkatkan sosialisasi serta komunikasi antara pengelola (FFUP). Hasil pengelompokan dan tindakan perbaikan yang diperlukan dapat diperiksa pada Tabel 13. berikut ini:

**Tabel 13. Pengelompokan Unsur Kualitas Kedalam Kuadran**

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
I	5	Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang dapat diakses oleh Tenaga Kependidikan	3,75	3,02	-0,74	Unsur ini masih belum memuaskan (17,24%) sehingga harus segera diadakan perbaikan
	9	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kerja yang sesuai untuk menunjang kinerja setiap Tenaga Kependidikan	3,74	3,10	-0,64	
	17	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan untuk pengembangan kompetensi	3,74	2,90	-0,84	
	18	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan	3,74	2,93	-0,80	
	19	Pengelola (FFUP) merespon dengan cepat dalam memenuhi kebutuhan Tenaga Kependidikan atas sistem informasi	3,72	3,08	-0,64	
II	1	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kerja bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,77	3,33	-0,44	

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
	2	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kerja berupa meja dan kursi bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,79	3,51	-0,28	Unsur ini sudah cukup memuaskan (24,14%) dan perlu dipertahankan
	3	Tersedianya job description/instruksi kerja bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,72	3,33	-0,39	
	4	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas sistem informasi (jaringan internet) bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,75	3,44	-0,31	
	8	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kerja yang memadai bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,74	3,23	-0,51	
	11	Fasilitas sistem informasi (jaringan internet) sesuai/memadai dalam menunjang kinerja setiap Tenaga Kependidikan	3,72	3,20	-0,52	
	26	Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada Tenaga Kependidikan yang mendapatkan musibah	3,74	3,21	-0,52	
III	6	Pengelola (FFUP) memiliki pemetaan pengembangan kompetensi bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,69	2,89	-0,80	Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh (48,28%) untuk itu perlu mempertimbangkan kepentingan tentang layanan ini. Jika penting maka perlu diadakan sosialisasi, jika memang tidak terlalu penting maka perlu dilakukan inovasi tentang pelayanan.
	10	Job description/instruksi kerja yang tersedia sesuai dengan tupoksi (tugas pokok fungsi) kinerja setiap Tenaga Kependidikan	3,70	3,11	-0,59	
	12	Sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang disediakan oleh Pengelola (FFUP) telah sesuai dengan kebutuhan Tenaga Kependidikan	3,70	2,93	-0,77	
	13	Pemetaan pengembangan kompetensi yang disediakan pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan setiap Tendik	3,69	2,97	-0,72	
	14	Proses jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap Tenaga Kependidikan dilaksanakan sesuai dengan perencanaan	3,66	3,05	-0,61	
	15	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kinerja Tendik	3,69	2,85	-0,84	
	16	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kinerja Tenaga Kependidikan	3,70	3,03	-0,67	

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
	20	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan untuk pengembangan karir (kenaikan pangkat/gaji berkala)	3,69	3,07	-0,62	
	21	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan dalam pelayanan keuangan	3,70	2,79	-0,92	
	22	Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan Tenaga Kependidikan terkait kinerja sudah baik	3,70	3,11	-0,59	
	23	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan tenaga kependidikan terkait pekerjaan	3,67	2,97	-0,70	
	24	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan terkait dengan keuangan	3,69	2,80	-0,89	
	28	Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada Tenaga Kependidikan untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP	3,69	3,05	-0,64	
	29	Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antar Tenaga Kependidikan	3,69	3,08	-0,61	
IV	7	Pengelola (FFUP) memiliki perencanaan jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap Tenaga Kependidikan	3,70	3,13	-0,57	Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh Tendik (13,79%). Jika memang layanan tersebut harus ada, maka diperlukan inovasi.
	25	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan terkait dengan sistem informasi	3,69	3,16	-0,52	
	27	Pengelola (FFUP) memberikan kesejahteraan bagi Tenaga Kependidikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3,70	3,16	-0,54	

### 8.3.7. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur Tenaga Kependidikan dengan sampel sebanyak 61 dan kesimpulan unsur kualitas yang menjadi prioritas pada **Kuadran I** memerlukan tindakan perbaikan adalah sebagai berikut:

1. Unsur nomor 5 (*Tangible*) Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang dapat diakses oleh Tenaga Kependidikan
2. Unsur nomor 9 (*Reliability*) Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kerja yang sesuai untuk menunjang kinerja setiap Tenaga Kependidikan
3. Unsur nomor 17 (*Responsiveness*) Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan untuk pengembangan kompetensi
4. Unsur nomor 18 (*Responsiveness*) Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan
5. Unsur nomor 19 (*Responsiveness*) Pengelola (FFUP) merespon dengan cepat dalam memenuhi kebutuhan Tenaga Kependidikan atas sistem informasi

## 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. LoI/Dari Dimensi Kualitas

Lol yang menunjukkan urutan tingkat kepentingan dari dimensi kualitas dapat diperiksa pada Tabel 14 berikut ini:

**Tabel 14. Rerata Kepuasan Alumni Terhadap Pelayanan FFUP**

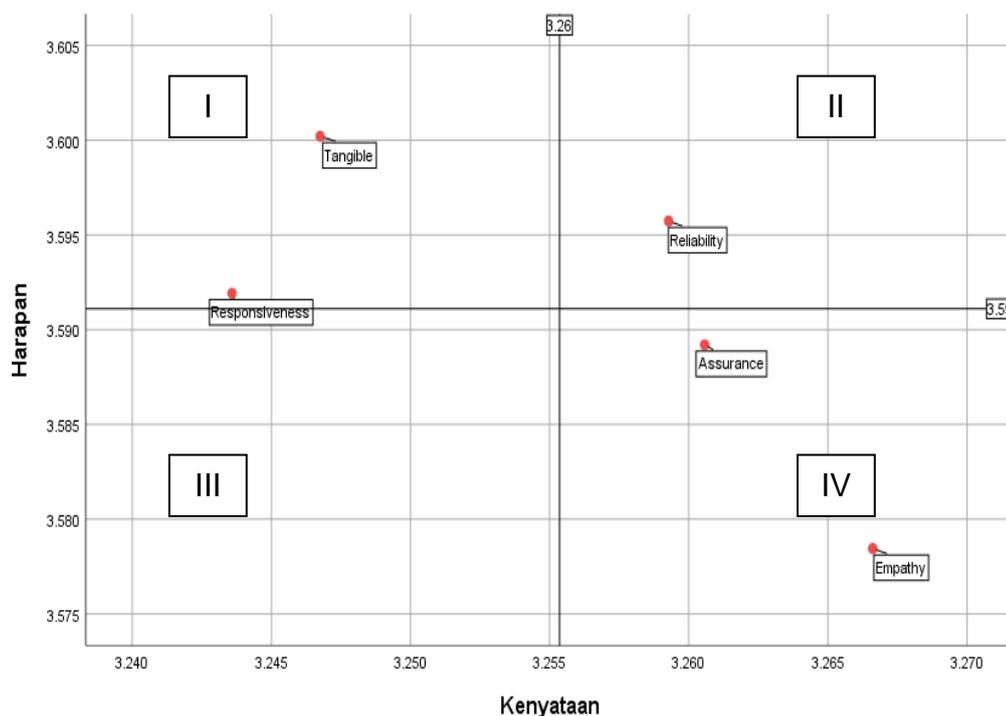
No urut	Kel	Dimensi	Lol rerata 623 Alumni
1	4	<i>Assurance</i>	3,88
2	5	<i>Empathy</i>	3,87
3	1	<i>Tangible</i>	3,87
4	2	<i>Reliability</i>	3,84
5	3	<i>Responsiveness</i>	3,81

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 15. sedangkan pemetaannya dapat dilihat pada Gambar 8.

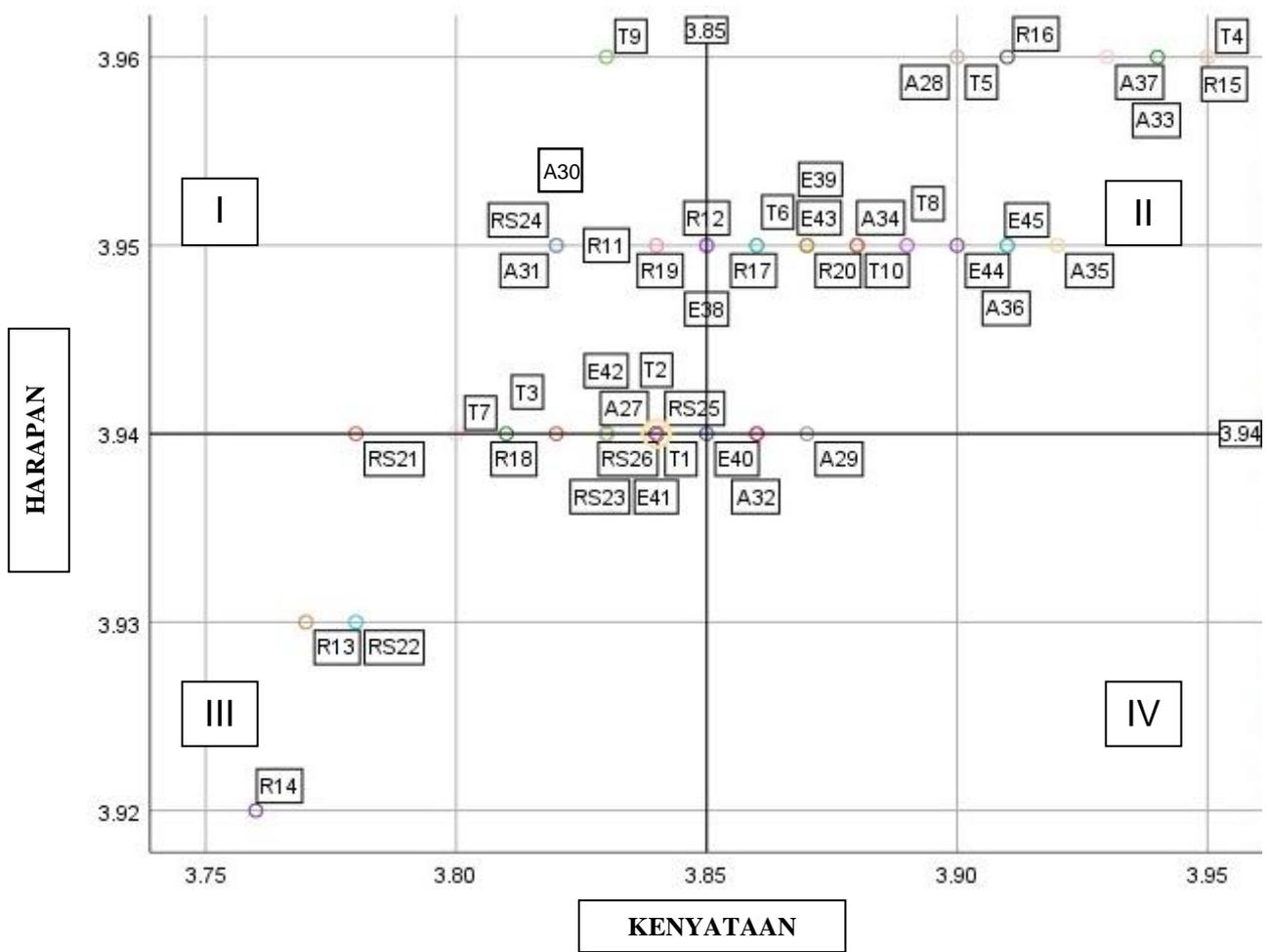
Tabel 15. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan Alumni

Dimensi	No	Rerata			Rerata Per Dimensi			Rerata Keseluruhan		
		E	P	G	E	P	G	E	P	G
<b>Tangible</b>	1	3,94	3,84	-0,10	3,95	3,87	-0,08	3,94	3,85	-0,08
	2	3,95	3,84	-0,10						
	3	3,95	3,81	-0,14						
	4	3,96	3,95	-0,01						
	5	3,96	3,90	-0,06						
	6	3,95	3,86	-0,10						
	7	3,94	3,80	-0,14						
	8	3,95	3,89	-0,07						
	9	3,96	3,83	-0,12						
	10	3,95	3,88	-0,07						
<b>Reliability</b>	11	3,95	3,84	-0,11	3,95	3,84	-0,10	3,94	3,85	-0,08
	12	3,95	3,85	-0,10						
	13	3,93	3,77	-0,17						
	14	3,92	3,76	-0,16						
	15	3,96	3,95	-0,02						
	16	3,96	3,91	-0,05						
	17	3,95	3,85	-0,10						
	18	3,94	3,82	-0,13						
	19	3,95	3,85	-0,10						
	20	3,95	3,87	-0,08						
<b>Responsiveness</b>	21	3,94	3,78	-0,16	3,94	3,81	-0,13	3,94	3,85	-0,08
	22	3,93	3,78	-0,15						
	23	3,94	3,83	-0,11						
	24	3,95	3,82	-0,13						
	25	3,94	3,84	-0,10						
	26	3,94	3,83	-0,11						
<b>Assurances</b>	27	3,94	3,84	-0,10	3,91	3,88	-0,03	3,94	3,85	-0,08
	28	3,96	3,90	-0,06						
	29	3,94	3,87	-0,07						
	30	3,94	3,83	-0,11						
	31	3,95	3,82	-0,12						
	32	3,94	3,86	-0,08						
	33	3,96	3,94	-0,02						
	34	3,95	3,88	-0,07						
	35	3,95	3,92	-0,03						
	36	3,95	3,91	-0,04						
	37	3,96	3,93	-0,03						
<b>Emphaty</b>	38	3,95	3,85	-0,10	3,94	3,87	-0,08	3,94	3,85	-0,08
	39	3,95	3,87	-0,08						
	40	3,94	3,85	-0,10						
	41	3,94	3,84	-0,09						
	42	3,94	3,83	-0,11						
	43	3,95	3,87	-0,08						
	44	3,95	3,90	-0,05						
	45	3,95	3,92	-0,03						

**Tabel 16. Posisi Kuadran Masing-Masing Butir Pernyataan Alumni**

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
1	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) memiliki tenaga kependidikan/administrasi yang kompeten	3,94	3,84	III
2	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang pelayanan akademik yang memadai	3,95	3,84	I
3	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan wadah komunikasi antar Alumni	3,95	3,81	I
4	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) memiliki dosen yang kompeten	3,96	3,95	II
5	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) memiliki kurikulum yang mendukung kompetensi lulusan	3,96	3,90	II
6	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan perpustakaan yang mendukung proses pendidikan dan penelitian	3,95	3,86	II
7	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan buku/jurnal/referensi lainnya yang <i>up to date</i>	3,94	3,80	III
8	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) memiliki petugas layanan perpustakaan	3,95	3,89	II
9	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas tempat ibadah yang memadai	3,96	3,83	I
10	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan sarana parkir yang memadai	3,95	3,88	II
11		Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah tepat/sesuai	3,95	3,84	I
12	<i>Reliability</i>	Ruang pelayanan akademik yang tersedia sudah sesuai	3,95	3,85	II
13	<i>Reliability</i>	Wadah komunikasi antar Alumni yang disediakan sudah sesuai	3,93	3,77	III
14	<i>Reliability</i>	Pengelola (FFUP) sudah tepat dalam menyelesaikan permasalahan/keluhan Alumni	3,92	3,76	III
15	<i>Reliability</i>	Dosen memiliki kompetensi sudah sesuai dengan keilmuannya	3,96	3,95	II
16	<i>Reliability</i>	Kurikulum yang berlaku dalam proses pembelajaran sudah sesuai dengan kebutuhan kompetensi lulusan	3,96	3,91	II
17	<i>Reliability</i>	Fasilitas perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan proses pendidikan dan penelitian	3,95	3,85	II
18	<i>Reliability</i>	Buku/jurnal/referensi lainnya yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan pendidikan dan penelitian	3,94	3,82	III
19	<i>Reliability</i>	Fasilitas tempat ibadah berfungsi dengan baik	3,95	3,85	I
20	<i>Reliability</i>	Sarana parkir berfungsi dengan baik	3,95	3,87	II
21	<i>Responsiveness</i>	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah cepat	3,94	3,78	I
22	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan Alumni	3,93	3,78	III
23	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan fasilitas perpustakaan	3,94	3,83	III
24	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat	3,95	3,82	I

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
		dalam menanggapi kebutuhan buku/jurnal/referensi lainnya			
25	<i>Responsiveness</i>	Pelayanan perpustakaan cepat dalam menanggapi kebutuhan layanan perpustakaan	3,94	3,84	II
26	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan fasilitas umum (toilet, tempat ibadah, kantin, parkir, dll)	3,94	3,83	II
27	<i>Assurance</i>	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah baik	3,94	3,84	I
28	<i>Assurance</i>	Tenaga kependidikan/administrasi memberikan pelayanan dengan sopan	3,96	3,90	II
29	<i>Assurance</i>	Tenaga kependidikan/administrasi memiliki wawasan luas terkait dengan tugas dan fungsinya	3,94	3,87	I
30	<i>Assurance</i>	Pelayanan oleh pengelola (FFUP) dalam proses akademik sudah baik	3,94	3,83	I
31	<i>Assurance</i>	Pelayanan oleh pengelola (FFUP) dalam proses administrasi umum dan keuangan sudah baik	3,95	3,82	I
32	<i>Assurance</i>	Pelayanan kemahasiswaan oleh pengelola (FFUP) sudah baik	3,94	3,86	IV
33	<i>Assurance</i>	Dosen memiliki wawasan luas terkait dengan bidang keilmuannya	3,96	3,94	II
34	<i>Assurance</i>	Petugas perpustakaan melayani dengan sopan dan santun	3,95	3,88	II
35	<i>Assurance</i>	Pengelola (FFUP) menjamin keamanan di dalam kampus	3,95	3,92	II
36	<i>Assurance</i>	Petugas keamanan memberikan pelayanan yang baik	3,95	3,91	II
37	<i>Assurance</i>	Petugas kebersihan memberikan pelayanan yang baik dalam menjaga kebersihan kampus	3,96	3,93	II
38	<i>Emphaty</i>	Tenaga kependidikan memberikan empati terhadap kebutuhan Alumni/lulusan	3,95	3,85	I
39	<i>Emphaty</i>	Tenaga kependidikan bersikap ramah	3,95	3,87	II
40	<i>Emphaty</i>	Pimpinan memberikan empati terhadap kebutuhan Alumni	3,94	3,85	II
41	<i>Emphaty</i>	Dosen memberikan empati terhadap kebutuhan Alumni	3,94	3,84	III
42	<i>Emphaty</i>	Tenaga kependidikan/administrasi memberikan empati terhadap kebutuhan Alumni	3,94	3,83	I
43	<i>Emphaty</i>	Petugas perpustakaan melayani dengan ramah	3,95	3,87	II
44	<i>Emphaty</i>	Petugas keamanan melayani dengan ramah	3,95	3,90	II
45	<i>Emphaty</i>	Petugas kebersihan melayani dengan ramah	3,95	3,92	II



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

**Gambar 8. Diagram Kartesius Seluruh Butir Pertanyaan Kepuasan Pelanggan**

#### 8.4.5. Analisis Setiap Unsur Kualitas

##### ***Tangible***

**Unsur nomor 2, Unsur nomor 3, dan Unsur nomor 9** berada pada **Kuadran I**. Berarti unsur ini masih belum memuaskan Alumni sehingga perlu segera diadakan perbaikan.

**Unsur nomor 4, Unsur nomor 5, Unsur nomor 6, Unsur nomor 8, dan Unsur nomor 10** berada pada **Kuadran II**. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan Alumni sehingga perlu dipertahankan.

**Unsur nomor 1 dan Unsur nomor 7** berada pada **Kuadran III**. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Alumni dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata kurang memuaskan, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan Alumni kurang signifikan.

##### ***Reliability***

**Unsur nomor 11 dan Unsur nomor 19** berada pada **Kuadran I**. Berarti unsur ini masih belum memuaskan Alumni sehingga perlu segera diadakan perbaikan.

**Unsur nomor 12, Unsur nomor 15, Unsur nomor 16, Unsur nomor 17, dan Unsur nomor 20** berada pada **Kuadran II**. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan Alumni sehingga perlu dipertahankan.

**Unsur nomor 13, Unsur nomor 14, dan Unsur nomor 18** berada pada **Kuadran III**. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Alumni dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata kurang memuaskan, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan Alumni kurang signifikan.

### ***Responsiveness***

**Unsur nomor 21 dan Unsur nomor 24** berada pada **Kuadran I**. Berarti unsur ini masih belum memuaskan Alumni sehingga perlu segera diadakan perbaikan.

**Unsur nomor 25 dan Unsur nomor 26** berada pada **Kuadran II**. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan Alumni sehingga perlu dipertahankan.

**Unsur nomor 22 dan Unsur nomor 23** berada pada **Kuadran III**. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Alumni dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata kurang memuaskan, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan Alumni kurang signifikan.

### ***Assurance***

**Unsur nomor 27, Unsur nomor 29, Unsur nomor 30, dan Unsur nomor 31** berada pada **Kuadran I**. Berarti unsur ini masih belum memuaskan Alumni sehingga perlu segera diadakan perbaikan.

**Unsur nomor 28, Unsur nomor 33, Unsur nomor 34, Unsur nomor 35, Unsur nomor 36, Unsur nomor 37** berada pada **Kuadran II**. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan Alumni sehingga perlu dipertahankan.

**Unsur nomor 32** berada pada **Kuadran IV**. Berarti unsur ini relatif dengan nilai tingkat kepentingan yang tidak tinggi tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan.

### ***Empathy***

**Unsur nomor 38 dan Unsur nomor 42** berada pada **Kuadran I**. Berarti unsur ini masih belum memuaskan Alumni sehingga perlu segera diadakan perbaikan.

**Unsur nomor 39, Unsur nomor 40, Unsur nomor 43, Unsur nomor 44, dan Unsur nomor 45** berada pada **Kuadran II**. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan Alumni sehingga perlu dipertahankan.

**Unsur nomor 41** berada pada **Kuadran III**. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Alumni dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata kurang memuaskan, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut.

#### 8.4.6. Pengelompokan Unsur Kualitas Pada Kuadran

Berdasarkan hasil analisis setiap unsur kualitas di atas 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.

Secara keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan (nilai persepsi) Alumni FFUP pada saat ini berada pada indeks 3,85. Nilai tersebut sudah mendekati penilaian maksimum yaitu 4. Dapat diartikan saat ini persepsi kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Alumni Fakultas Farmasi Universitas Pancasila mendekati nilai sempurna yaitu sangat puas (poin 4). Begitupun juga nilai rata-rata harapan pada saat ini adalah 3,94 dan nilai ini menunjukkan harapan atas kualitas pelayanan terhadap Alumni Fakultas Farmasi Universitas Pancasila cukup tinggi yaitu mendekati penilaian sangat penting (poin 4). Sedangkan berdasarkan angka-angka ini maka nilai rata-rata gap pada saat ini adalah -0,08. 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 belak pihak secara signifikan. Hasil penilaian menunjukkan bahwa unsur paling tinggi sebesar 51,11% berada pada kuadra II yang artinya Alumni menganggap unsur-unsur yang dinilai sudah sesuai antara harapan dan kenyataan sehingga pelayanan perlu dipertahankan. Hasil pengelompokan dan tindakan perbaikan yang diperlukan dapat diperiksa pada Tabel 17.

**Tabel 17. Pengelompokan Unsur Kualitas Kedalam Kuadran**

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindaklanjut
I	2	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang pelayanan akademik yang memadai	3,95	3,84	-0,10	Unsur ini masih belum memuaskan bagi Alumni (28,88%) sehingga harus segera diadakan perbaikan
	3	Pengelola (FFUP) menyediakan wadah komunikasi antar Alumni	3,95	3,81	-0,14	
	9	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas tempat ibadah yang memadai	3,96	3,83	-0,12	
	11	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah tepat/sesuai	3,95	3,84	-0,11	
	19	Fasilitas tempat ibadah berfungsi dengan baik	3,95	3,85	-0,10	
	21	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga	3,94	3,85	-0,10	

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindaklanjut
		kependidikan/administrasi sudah cepat				
	24	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan buku/jurnal/referensi lainnya	3,95	3,78	-0,16	
	27	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah baik	3,94	3,82	-0,13	
	29	Tenaga kependidikan/administrasi memiliki wawasan luas terkait dengan tugas dan fungsinya	3,94	3,84	-0,10	
	30	Pelayanan oleh pengelola (FFUP) dalam proses akademik sudah baik	3,94	3,87	-0,07	
	31	Pelayanan oleh pengelola (FFUP) dalam proses administrasi umum dan keuangan sudah baik	3,95	3,83	-0,11	
	38	Tenaga kependidikan memberikan empati terhadap kebutuhan Alumni/lulusan	3,95	3,82	-0,12	
	42	Tenaga kependidikan/administrasi memberikan empati terhadap kebutuhan Alumni	3,94	3,85	-0,10	
II	4	Pengelola (FFUP) memiliki dosen yang kompeten	3,96	3,95	-0,01	Unsur ini sudah cukup memuaskan Alumni (51,11%) dan perlu dipertahankan
	5	Pengelola (FFUP) memiliki kurikulum yang mendukung kompetensi lulusan	3,96	3,90	-0,06	
	6	Pengelola (FFUP) menyediakan perpustakaan yang mendukung proses pendidikan dan penelitian	3,95	3,86	-0,10	
	8	Pengelola (FFUP) memiliki petugas layanan perpustakaan	3,95	3,89	-0,07	
	10	Pengelola (FFUP) menyediakan sarana parkir yang memadai	3,95	3,88	-0,07	
	12	Ruang pelayanan akademik yang tersedia sudah sesuai	3,95	3,85	-0,10	
	15	Dosen memiliki kompetensi sudah sesuai dengan keilmuannya	3,96	3,95	-0,02	
	16	Kurikulum yang berlaku dalam proses pembelajaran sudah sesuai dengan kebutuhan kompetensi lulusan	3,96	3,91	-0,05	
	17	Fasilitas perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan proses pendidikan dan penelitian	3,95	3,85	-0,10	
	20	Sarana parkir berfungsi dengan baik	3,95	3,87	-0,08	
	25	Pelayanan perpustakaan cepat dalam menanggapi kebutuhan layanan perpustakaan	3,94	3,84	-0,10	
	26	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan fasilitas umum (toilet, tempat ibadah, kantin, parkir, dll)	3,94	3,83	-0,11	
	28	Tenaga kependidikan/administrasi memberikan pelayanan dengan sopan	3,96	3,90	-0,06	
	33	Dosen memiliki wawasan luas terkait dengan bidang keilmuannya	3,96	3,94	-0,02	
	34	Petugas perpustakaan melayani dengan sopan dan santun	3,95	3,88	-0,07	
	35	Pengelola (FFUP) menjamin keamanan di dalam kampus	3,95	3,92	-0,03	
	36	Petugas keamanan memberikan pelayanan yang baik	3,95	3,91	-0,04	

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindaklanjut
	37	Petugas kebersihan memberikan pelayanan yang baik dalam menjaga kebersihan kampus	3,96	3,93	-0,03	
	39	Tenaga kependidikan bersikap ramah	3,95	3,87	-0,08	
	40	Pimpinan memberikan empati terhadap kebutuhan Alumni	3,94	3,85	-0,10	
	43	Petugas perpustakaan melayani dengan ramah	3,95	3,87	-0,08	
	44	Petugas keamanan melayani dengan ramah	3,95	3,90	-0,05	
	45	Petugas kebersihan melayani dengan ramah	3,95	3,92	-0,03	
III	1	Pengelola (FFUP) memiliki tenaga kependidikan/administrasi yang kompeten	3,94	3,84	-0,10	Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh Alumni dengan persentase (17,77%). 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
	7	Pengelola (FFUP) menyediakan buku/jurnal/referensi lainnya yang <i>up to date</i>	3,94	3,80	-0,14	
	13	Wadah komunikasi antar Alumni yang disediakan sudah sesuai	3,93	3,77	-0,17	
	14	Pengelola (FFUP) sudah tepat dalam menyelesaikan permasalahan/keluhan Alumni	3,92	3,76	-0,16	
	18	Buku/jurnal/referensi lainnya yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan pendidikan dan penelitian	3,94	3,82	-0,13	
	22	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan Alumni	3,93	3,78	-0,15	
	23	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan fasilitas perpustakaan	3,94	3,83	-0,11	
	41	Dosen memberikan empati terhadap kebutuhan Alumni	3,94	3,84	-0,10	
IV	32	Pelayanan kemahasiswaan oleh pengelola (FFUP) sudah baik	3,94	3,86	-0,08	Alumni menganggap unsur ini kurang penting (2,22%) sedangkan kinerja FFUP untuk unsur ini sudah cukup baik yang berarti sudah cukup memberikan kepuasan.

#### 8.4.7. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur responden Alumni dengan sampel sebanyak 623 responden. Semua uraian analisis sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan unsur-unsur kualitas yang menjadi prioritas pada **Kuadran I** memerlukan tindakan perbaikan adalah sebagai berikut:

1. Unsur nomor 2 (*Tangible*) Pengelola (FFUP) menyediakan ruang pelayanan akademik yang memadai
2. Unsur nomor 3 (*Tangible*) Pengelola (FFUP) menyediakan wadah komunikasi antar Alumni
3. Unsur nomor 9 (*Tangible*) Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas tempat ibadah yang memadai
4. Unsur nomor 11 (*Reliability*) Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah tepat/sesuai
5. Unsur nomor 19 (*Reliability*) Fasilitas tempat ibadah berfungsi dengan baik
6. Unsur nomor 21 (*Responsiveness*) Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah cepat
7. Unsur nomor 24 (*Responsiveness*) Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan buku/jurnal/referensi lainnya
8. Unsur nomor 27 (*Assurance*) Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah baik
9. Unsur nomor 29 (*Assurance*) Tenaga kependidikan/administrasi memiliki wawasan luas terkait dengan tugas dan fungsinya
10. Unsur nomor 30 (*Assurance*) Pelayanan oleh pengelola (FFUP) dalam proses akademik sudah baik
11. Unsur nomor 31 (*Assurance*) Pelayanan oleh pengelola (FFUP) dalam proses administrasi umum dan keuangan sudah baik
12. Unsur nomor 38 (*Emphaty*) Tenaga kependidikan memberikan empati terhadap kebutuhan Alumni/lulusan
13. Unsur nomor 42 (*Emphaty*) Tenaga kependidikan/administrasi memberikan empati terhadap kebutuhan Alumni.

## 8.5. ANALISIS HASIL KUESIONER KEPUASAN MITRA KERJASAMA

Fakultas Farmasi Universitas Pancasila dalam melaksanakan kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi yang terdiri dari Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat perlu melibatkan dan membutuhkan dukungan Mitra Kerjasama, baik dari institusi pemerintahan dan swasta yang bergerak dibidang: Rumah Sakit, Industri, Apotek, kelompok masyarakat dan Perguruan Tinggi lainnya baik PTN maupun PTS. Mitra Kerjasama lain selain dalam kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi juga dalam hal pendayagunaan aset, Fakultas Farmasi Universitas Pancasila melakukan kerjasama dengan beberapa instansi swasta. Bentuk dukungan dan kerjasama tersebut dituangkan secara resmi dalam bentuk perjanjian Kerjasama/MoU antara institusi tersebut dengan Fakultas Farmasi Universitas Pancasila.

Pada bagian ini akan dikemukakan tentang hasil isian kuesioner yang menjelaskan pandangan Mitra tentang *Level of Importance* dari kelima dimensi kualitas dan analisis gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan. Selain itu untuk mengetahui seberapa jauh mutu kinerja FFUP dalam menjalankan fungsi kerjasama dengan mitra baik dibidang pendidikan, penelitian maupun PkM. Hasil dari survei ini akan memberikan rekomendasi bagi FFUP untuk membuat perencanaan dan tindakan perbaikan yang diperlukan dalam rangka perbaikan secara berkelanjutan guna mencapai kepuasan pelanggan mitra kerjasama. Jumlah Mitra yang bekerjasama dengan FFUP dalam hal pendidikan, penelitian, dan PkM lebih dari 10 Mitra. Namun demikian, penentuan sampel pada penelitian ini tidak dapat menggunakan rumus penentuan jumlah sampel karena keterbatasan dalam menerima respon dari Mitra. Berdasarkan keterbatasan ini, maka dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* yaitu dengan cara *Accidental Sampling* yang mana sampel yang digunakan adalah Mitra yang mudah untuk ditemui atau mudah untuk mendapatkan respon kembali. Pada pelaksanaannya didapatkan 66 Mitra yang bekerjasama dalam bidang pendidikan, penelitian, maupun PkM dengan FFUP.

### 8.5.1. LoI Dari Dimensi Kualitas

LoI yang menunjukkan urutan tingkat kepentingan dari dimensi kualitas dapat diperiksa pada Tabel 18 berikut ini :

**Tabel 18. Rerata Kepuasan Mitra Kerjasama terhadap pelayanan FFUP**

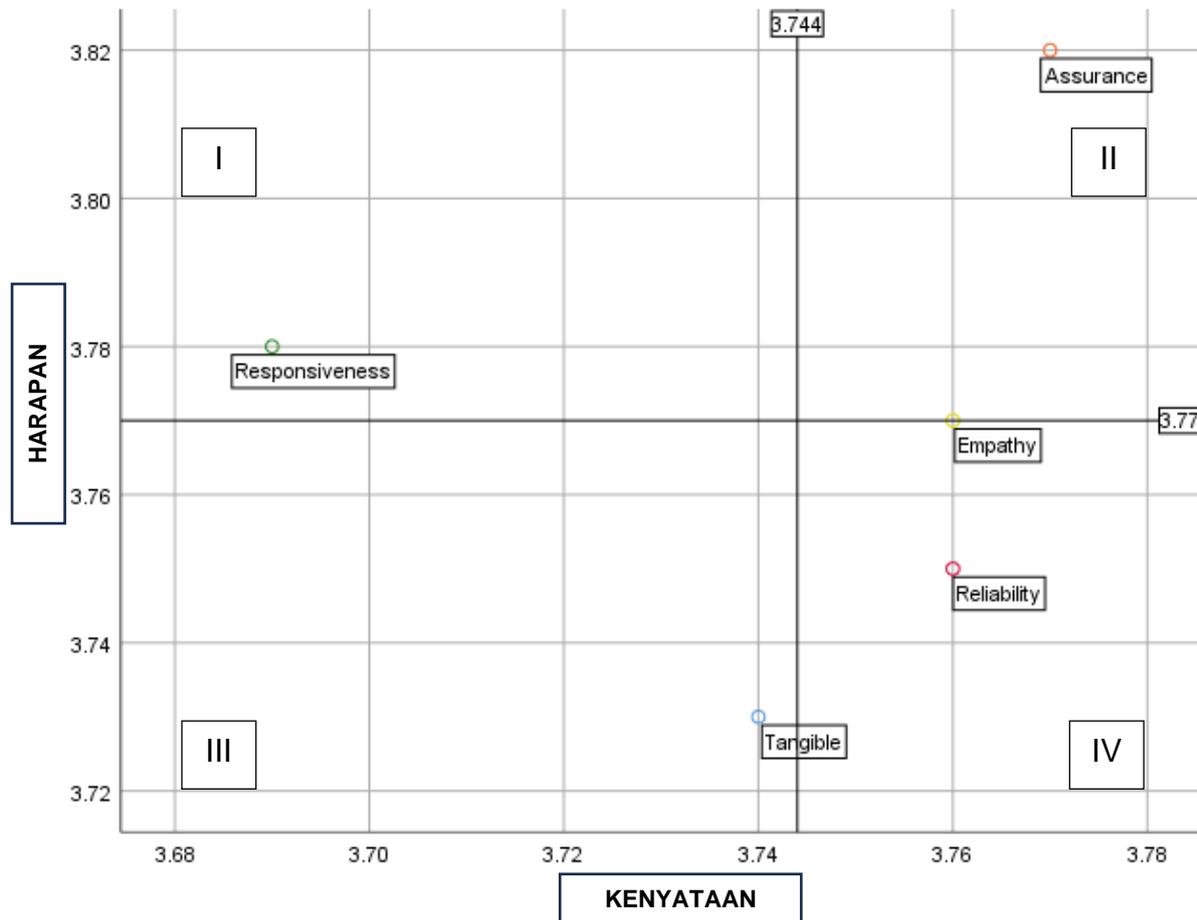
No urut	Kel	Dimensi	66 Mitra Kerjasama Rata-rata
1	4	<i>Assurance</i>	3,82
2	3	<i>Responsiveness</i>	3,78
3	5	<i>Empathy</i>	3,77
4	2	<i>Reliability</i>	3,75
5	1	<i>Tangible</i>	3,73

Mitra Kerjasama FFUP berpendapat bahwa kepentingan dimensi *Assurance* dan dimensi *Responsiveness* adalah dimensi diurutan pertama dan kedua. Dimensi berikutnya adalah dimensi *Empathy*, setelah itu dimensi *Reliability* dan 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 rerata) sedangkan nilai dari **Persepsi/Kenyataan** adalah **rendah** (dibawah rerata). Unsur kualitas yang nilai Gap nya berada pada Kuadran ini **merupakan prioritas utama** untuk segera dilakukan perbaikan karena Mitra 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 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 inimenunjukkan 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 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 **relatif 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**

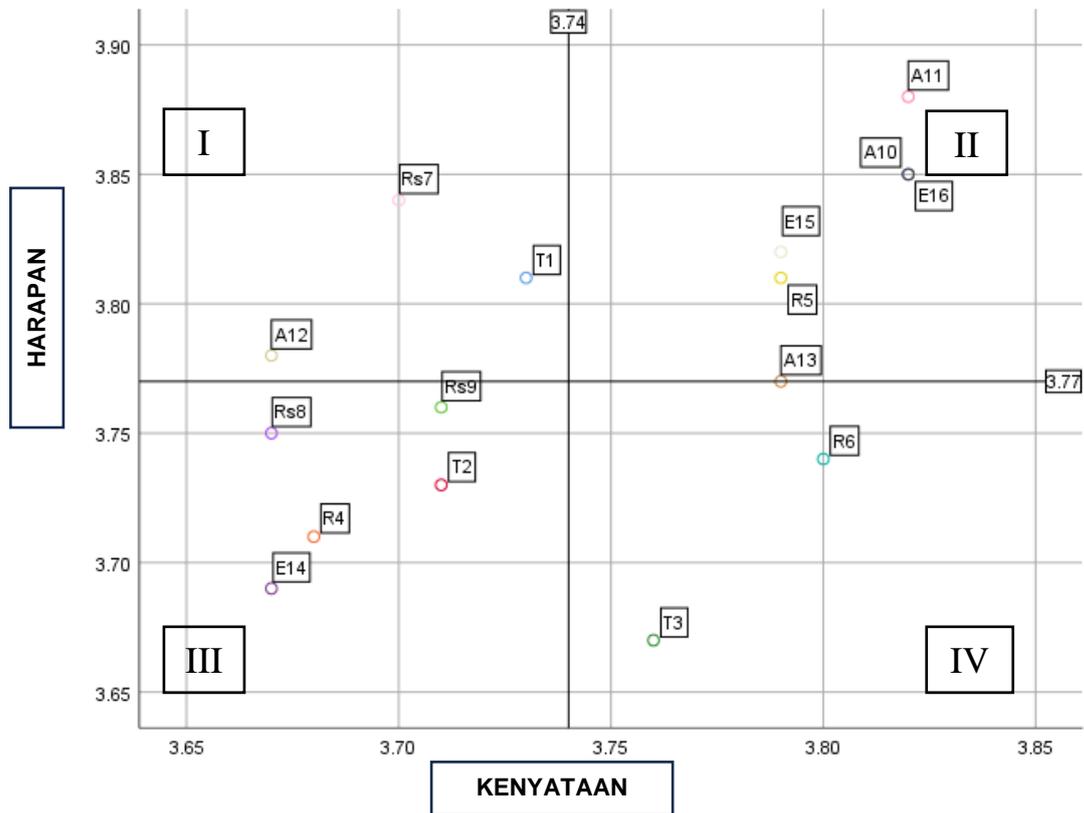
Berdasarkan data yang ada, perhitungan Gap dan posisi masing-masing butir pernyataan ditunjukkan pada Tabel 19. dan Tabel 20.

**Tabel 19. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan Mitra Kerjasama**

Dimensi	No	E	P	Gap	Rerata per Dimensi			Rerata Keseluruhan		
		Rerata	Rerata		E	P	G	E	P	G
<b>Tangible</b>	1	3,81	3,73	-0,08	3,73	3,74	-0,01	3,77	3,74	-0,03
	2	3,73	3,71	-0,02						
	3	3,76	3,67	-0,09						
<b>Reliability</b>	4	3,71	3,68	-0,03	3,75	3,76	-0,01			
	5	3,81	3,79	-0,02						
	6	3,80	3,74	-0,06						
<b>Responsiveness</b>	7	3,84	3,70	-0,14	3,78	3,69	-0,09			
	8	3,75	3,67	-0,08						
	9	3,76	3,71	-0,05						
<b>Assurance</b>	10	3,85	3,82	-0,03	3,82	3,77	-0,05			
	11	3,88	3,82	-0,06						
	12	3,78	3,67	-0,11						
	13	3,79	3,77	-0,02						
<b>Empathy</b>	14	3,69	3,67	-0,02	3,77	3,76	-0,01			
	15	3,82	3,79	-0,03						
	16	3,85	3,82	-0,03						

**Tabel 20. Posisi Kuadran Masing-masing Butir Pernyataan Mitra Kerjasama**

No	Dimensi	Butir Pernyataan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
1	<i>Tangible</i>	FFUP memiliki prosedur kerjasama yang jelas	3,81	3,73	I
2	<i>Tangible</i>	MoU/perjanjian/kesepakatan kerjasama antara FFUP dengan Mitra jelas	3,73	3,71	III
3	<i>Tangible</i>	Kerjasama yang disepakati menghasilkan luaran/outcome yang bermanfaat bagi mitra	3,67	3,76	IV
4	<i>Reliability</i>	Ketepatan waktu proses sampai dengan adanya kesepakatan kerjasama/MoU sudah sesuai dengan prosedur kerjasama	3,71	3,68	III
5	<i>Reliability</i>	Ketepatan pelaksanaan kerjasama sesuai dengan dengan kesepakatan	3,81	3,79	II
6	<i>Reliability</i>	Ketepatan luaran/outcome sesuai kebutuhan	3,74	3,80	IV
7	<i>Responsiveness</i>	FFUP merespon mitra dalam kerjasama secara cepat	3,84	3,70	I
8	<i>Responsiveness</i>	FFUP merespon kebutuhan mitra secara cepat	3,75	3,67	III
9	<i>Responsiveness</i>	FFUP merespon keluhan mitra secara cepat	3,76	3,71	III
10	<i>Assurance</i>	FFUP memberikan pelayanan kerjasama dengan baik	3,85	3,82	II
11	<i>Assurance</i>	Komunikasi antara FFUP dengan Mitra Kerjasama terjalin dengan baik	3,88	3,82	II
12	<i>Assurance</i>	FFUP memberikan solusi permasalahan mitra dengan baik	3,78	3,67	I
13	<i>Assurance</i>	Kompetensi SDM yang terlibat pelaksanaan kerjasama sangat baik	3,77	3,79	II
14	<i>Empathy</i>	FFUP memahami keluhan mitra dalam kerjasama dengan baik	3,69	3,67	III
15	<i>Empathy</i>	SDM yang terlibat dalam pengajuan kerjasama antara FFUP dengan mitra memiliki sikap yang baik	3,82	3,79	II
16	<i>Empathy</i>	SDM yang terlibat dalam pelaksanaan kerjasama antara FFUP dengan mitra memiliki sikap yang baik	3,85	3,82	II



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

**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**. Berarti unsur ini masih belum memuaskan pihak Mitra Kerjasama sehingga perlu segera diadakan perbaikan.

**Unsur nomor 2** yakni: MoU/perjanjian/kesepakatan kerjasama antara FFUP dengan Mitra jelas berada pada **Kuadran III**. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Mitra Kerjasama, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan Mitra Kerjasama kurang signifikan.

**Unsur nomor 3** yakni: Kerjasama yang disepakati menghasilkan luaran/*outcome* yang bermanfaat bagi mitra berada pada **Kuadran IV**. Berarti unsur ini relatif dengan nilai tingkat kepentingan yang tidak tinggi tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan Mitra Kerjasama.

#### ***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 unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Mitra Kerjasama, sehingga FFUP

perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan Mitra Kerjasama kurang signifikan.

**Unsur nomor 5** yakni: Ketepatan pelaksanaan kerjasama sesuai dengan dengan kesepakatan berada pada **Kuadran II**. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

**Unsur nomor 6** yakni: Ketepatan luaran/outcome sesuai kebutuhan berada pada **Kuadran IV**. Berarti unsur ini relatif dengan nilai tingkat kepentingan yang tidak tinggi tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan Mitra Kerjasama.

### ***Responsiveness***

**Unsur nomor 7** yakni: FFUP merespon mitra dalam kerjasama secara cepat berada pada **Kuadran I**. Berarti unsur ini masih belum memuaskan pihak Mitra Kerjasama sehingga perlu segera diadakan perbaikan.

**Unsur nomor 8** yakni: FFUP merespon kebutuhan mitra secara cepat dan **Unsur nomor 9** yakni: FFUP merespon keluhan mitra secara cepat berada pada **Kuadran III**. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Mitra Kerjasama, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan Mitra Kerjasama kurang signifikan.

### ***Assurance***

**Unsur nomor 10** yakni: FFUP memberikan pelayanan kerjasama dengan baik, **Unsur nomor 11** yakni: Komunikasi antara FFUP dengan Mitra Kerjasama terjalin dengan baik, dan **Unsur nomor 13** yakni: Kompetensi SDM yang terlibat pelaksanaan kerjasama sangat baik berada pada **Kuadran II**. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

**Unsur nomor 12** yakni: FFUP memberikan solusi permasalahan mitra dengan baik berada pada **Kuadran I**. Berarti unsur ini masih belum memuaskan pihak Mitra Kerjasama sehingga perlu segera diadakan perbaikan.

### ***Empathy***

**Unsur nomor 14** yakni: FFUP memahami keluhan mitra dalam kerjasama dengan baik berada pada **Kuadran III**. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Mitra Kerjasama, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan unsur-unsur tersebut karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan Mitra Kerjasama kurang signifikan.

**Unsur nomor 15** yakni: SDM yang terlibat dalam pengajuan kerjasama antara FFUP dengan mitra memiliki sikap yang baik dan **Unsur nomor 16** yakni: SDM yang terlibat dalam pelaksanaan kerjasama antara FFUP dengan mitra memiliki sikap yang baik berada pada **Kuadran II**. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

### 8.5.6. Pengelompokan Unsur Kualitas Pada Kuadran

Berdasarkan hasil analisis setiap unsur kualitas diatas maka unsur-unsur kualitas tersebut dikelompokkan kedalam masing-masing Kuadran dimana unsur kualitas tersebut berada dan kemudian diurutkan posisinya sesuai dengan besarnya nilai Gap masing-masing. Sesuai dengan penjelasan sebelumnya, Kuadran I adalah Kuadran dimana unsur kualitas masih memerlukan perbaikan dengan nilai harapan mitra yang tinggi, Kuadran II adalah Kuadran dimana unsur kualitas sudah memenuhi kepuasan mitra, Kuadran III adalah Kuadran dimana unsur kualitas masih memerlukan perbaikan tapi dengan nilai harapan mitra yang lebih rendah dan Kuadran IV adalah Kuadran dimana unsur kualitas sudah baik tapi dengan nilai harapan mitra yang rendah. Hasil pengelompokan dan tindakan perbaikan yang diperlukan dapat diperiksa pada Tabel 21. berikut ini.

**Tabel 21. Pengelompokan Unsur Kualitas Kedalam Kuadran**

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
I	1	FFUP memiliki prosedur kerjasama yang jelas	3,81	3,73	-0,08	Unsur ini masih mengecewakan pihak Mitra Kerjasama (18,75%) sehingga harus segera diadakan perbaikan
	7	FFUP merespon mitra dalam kerjasama secara cepat	3,84	3,70	-0,14	
	12	FFUP memberikan solusi permasalahan mitra dengan baik	3,78	3,67	-0,11	
II	5	Ketepatan pelaksanaan kerjasama sesuai dengan dengan kesepakatan	3,81	3,79	-0,02	Unsur ini sudah cukup memuaskan Mitra Kerjasama (37,50%) dan perlu dipertahankan
	10	FFUP memberikan pelayanan kerjasama dengan baik	3,85	3,82	-0,03	
	11	Komunikasi antara FFUP dengan Mitra Kerjasama terjalin dengan baik	3,88	3,82	-0,06	
	13	Kompetensi SDM yang terlibat pelaksanaan kerjasama sangat baik	3,79	3,77	-0,02	
	15	SDM yang terlibat dalam pengajuan kerjasama antara FFUP dengan mitra memiliki sikap yang baik	3,82	3,79	-0,03	
	16	SDM yang terlibat dalam pelaksanaan kerjasama antara FFUP dengan mitra memiliki sikap yang baik	3,85	3,82	-0,03	
III	2	MoU/perjanjian/kesepakatan kerjasama antara FFUP dengan Mitra jelas	3,73	3,71	-0,02	Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh Mitra Kerjasama dengan persentase (31,25%), peningkatan kinerja unsur ini perlu dipertimbangkan kembali. Jika FFUP menganggap unsur ini masih penting maka
	4	Ketepatan waktu proses sampai dengan adanya kesepakatan kerjasama/MoU sudah sesuai dengan prosedur kerjasama	3,71	3,68	-0,03	
	8	FFUP merespon kebutuhan mitra secara cepat	3,75	3,67	-0,08	
	9	FFUP merespon keluhan mitra secara cepat	3,76	3,71	-0,05	
	14	FFUP memahami keluhan mitra dalam kerjasama dengan baik	3,69	3,67	-0,02	

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
						kinerjanya perlu ditingkatkan setelah unsur-unsur yang berada dalam Kuadran I. Urutan prioritasnya adalah berdasarkan nilai Gap yang lebih besar
IV	3	Kerjasama yang disepakati menghasilkan luaran/ <i>outcome</i> yang bermanfaat bagi mitra	3,76	3,67	-0,09	Mitra Kerjasama menganggap unsur ini kurang penting (12,50%) sedangkan kinerja FFUP untuk unsur ini sudah cukup baik yang berarti sudah cukup memberikan kepuasan
	6	Ketepatan luaran/ <i>outcome</i> sesuai kebutuhan	3,80	3,74	-0,06	

Secara keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan (nilai persepsi) Mitra Kerjasama FFUP pada saat ini berada pada indeks 3,74. Dapat diartikan saat ini persepsi Mitra Kerjasama terhadap kualitas pelayanan FFUP mendekati nilai sempurna yaitu sangat puas (4). Nilai rata-rata harapan yaitu 3,77 yang menunjukkan harapan Mitra Kerjasama terhadap kualitas pelayanan FFUP cukup tinggi yaitu mendekati penilaian sangat penting (4). Sedangkan berdasarkan indeks harapan dengan kenyataan tersebut maka nilai rata-rata Gap adalah -0,03. Gap antara harapan dan kenyataan atas kualitas pelayanan untuk Mitra Kerjasama tidak terlalu besar. Unsur kualitas yang paling penting yakni **Kuadran I**, unsur kualitas dengan nilai Gap berada pada Kuadran ini merupakan prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan karena Mitra Kerjasama merasa sangat tidak puas.

### 8.5.7. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur Mitra Kerjasama dengan sampel sebanyak 66 responden. Semua uraian analisis sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan unsur-unsur kualitas yang menjadi prioritas pada **Kuadran I** memerlukan tindakan perbaikan adalah sebagai berikut:

1. Unsur nomor 1 (*Tangible*) FFUP memiliki prosedur kerjasama yang jelas
2. Unsur nomor 7 (*Responsiveness*) FFUP merespon mitra dalam kerjasama secara cepat
3. Unsur nomor 12 (*Assurance*) FFUP memberikan solusi permasalahan mitra dengan baik.

## 8.6. ANALISIS HASIL KUESIONER PENGGUNA LULUSAN

Pada Analisis Hasil Kuesioner Pengguna Lulusan menjelaskan pandangan tentang Pengguna Lulusan terkait *Level of Importance (LoI)* dari kelima dimensi kualitas dan analisis Gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan.

### 8.6.1. LoI Dari Dimensi Kualitas

Hasil Kuesioner Pengguna Lulusan *Level of Importance* menunjukkan urutan tingkat kepuasan dari pernyataan yang dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 22. Rerata Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Pelayanan FFUP**

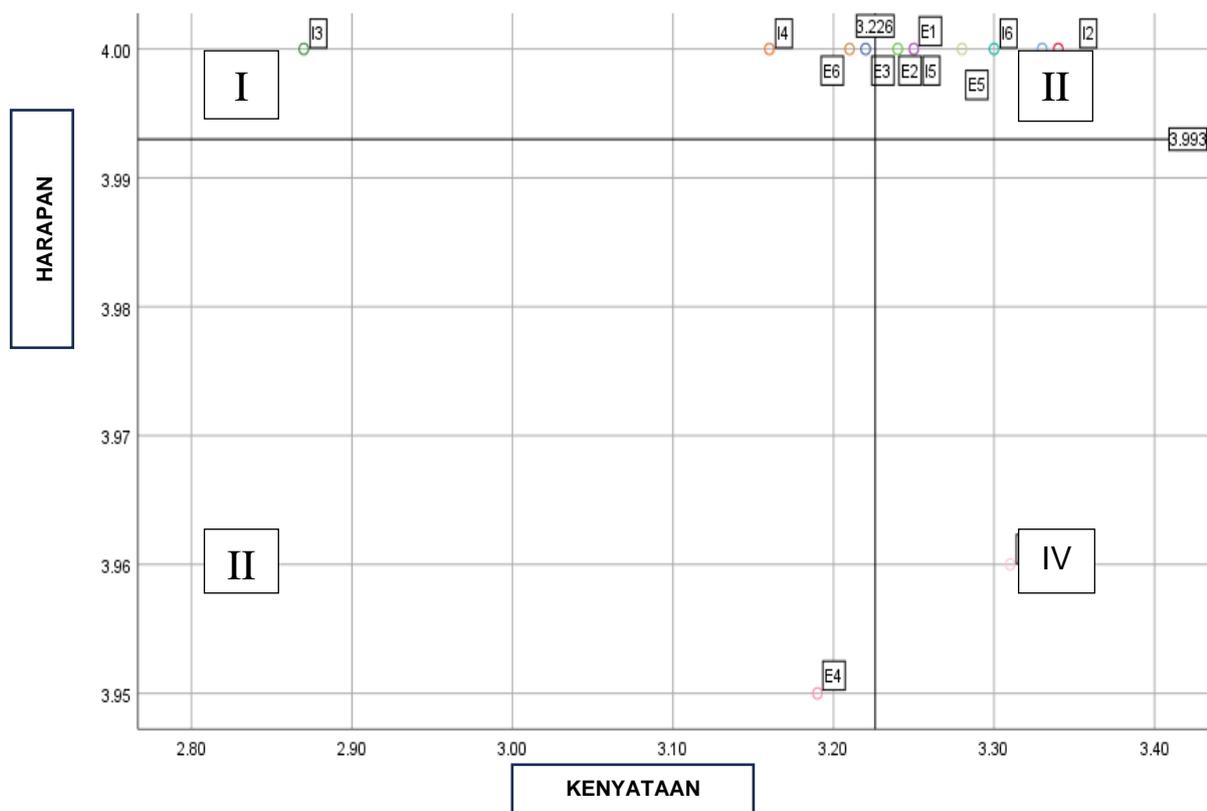
No.	Jenis Pernyataan	No. Pernyataan	Uraian Pernyataan	Re-rata
1	Informasi Kualifikasi Alumni	2	Penguasaan Praktik Kefarmasian (Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu/Profesionalisme)	3.34
		1	Integritas (Etika Profesi dan Moral)	3.33
		7	Pengembangan diri	3.31
		6	Kerjasama Tim dan Kepemimpinan/Manajemen	3.30
		5	Kemampuan berkomunikasi	3.25
		4	Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Penggunaan Teknologi Informasi)	3.16
		3	Kemampuan Bahasa Asing (Bahasa Inggris)	2.87
2	Evaluasi Kemampuan Khusus	5	Kemampuan Komunikasi Efektif	3.28
		1	Pemahaman Standar Praktek Kefarmasian	3.25
		2	Pemahaman Standar Profesi	3.24
		3	Pemahaman Kode Etik Farmasi	3.22
		6	Penguasaan Praktik Kefarmasian (Profesi dan Profesional)	3.21
		4	Kemampuan Analisis Masalah Kefarmasian	3.19

Berdasarkan analisis hasil kuisisioner pengguna lulusan menurut dua jenis pernyataan, pada pernyataan informasi kualifikasi alumni yang memiliki nilai rata-rata presepsi/kenyataan tertinggi yaitu: Penguasaan Praktik Kefarmasian (Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu/Profesionalisme) dengan nilai rata-rata 3.34, menunjukkan bahwa Lulusan memiliki nilai yang bagus pada keahlian tersebut. Integritas (Etika Profesi dan Moral) pada urutan kedua dengan nilai 3.33, dilanjutkan dengan pengembangan diri dengan nilai 3.31, serta kemampuan Kerjasama Tim dan

Kepemimpinan/Manajemen memiliki nilai 3.30 berada pada urutan keempat, dilanjut dengan kemampuan berkomunikasi dengan nilai 3.25, Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Penggunaan Teknologi Informasi) memiliki nilai 3.16, dan yang memiliki nilai terendah dalam pernyataan ini adalah kemampuan Kemampuan Bahasa Asing (Bahasa Inggris) dengan nilai 2.87, hal ini berarti menunjukkan perlu adanya tindak lanjut untuk meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris yang menjadi *soft skill* tambahan pada mahasiswa. Pada pernyataan kedua, terkait evaluasi kemampuan khusus, didapatkan nilai rata-rata tertinggi yaitu: kemampuan komunikasi efektif dengan nilai 3.28, dilanjutkan dengan kemampuan Pemahaman Standar Praktek Kefarmasian memiliki nilai 3.25, kemampuan Pemahaman Standar Profesi menempati posisi ketiga dengan nilai 3.24, kemampuan Pemahaman Kode Etik Farmasi memiliki nilai 3.22, dilanjut dengan kemampuan Penguasaan Praktik Kefarmasian (Profesi dan Profesional) dengan nilai 3.21 dan Kemampuan Analisis Masalah Kefarmasian dengan nilai 3.19 yang menunjukkan perlu peningkatan dengan memaksimalkan kegiatan Analisa kefarmasian pada saat praktek yang dijalankan oleh mahasiswa.

### 8.6.2. Analisis Gap Peta Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan

Peta Gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan di analisis dengan menggunakan diagram Kartesius, yang terbagi kedalam 4 Kuadran seperti ditunjukkan pada Gambar 11. berikut:



Gambar 11. Peta Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan

### 8.6.3. 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 Pengguna Lulusan 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 Pengguna Lulusan** 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 Pengguna Lulusan dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata juga **kurang memuaskan**, sehingga peningkatan unsur ini perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan Pengguna Lulusan 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** Pengguna Lulusan. Jadi pelayanan pada unsur ini dianggap berlebihan sehingga perlu dikurangi guna menghemat biaya.

### 8.6.4. Perhitungan dan Pemetaan Gap

Berdasarkan data yang ada, perhitungan Gap dan posisi masing-masing butir pernyataan ditunjukkan pada Tabel 22. dan Tabel 23.

**Tabel 22. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan Pengguna Lulusan**

Jenis Pernyataan	NO	Rerata			Re-rata Dimensi			Rerata Keseluruhan		
		E	P	G	E	P	G	E	P	G
Informasi Kualifikasi Alumni	I1	4.00	3.33	-0,67	3.994	3.22	-0.77	3.98	3.22	-0.76
	I2	4.00	3.34	-0,66						
	I3	4.00	2.87	-1,13						
	I4	4.00	3.16	-0,84						
	I5	4.00	3.25	-0,75						
	I6	4.00	3.30	-0,70						
	I7	3.96	3.31	-0,65						
Evaluasi Kemampuan Khusus	E1	4.00	3.25	-0,75	3.991	3.23	-0.76			
	E2	4.00	3.24	-0,76						
	E3	4.00	3.22	-0,78						
	E4	3.95	3.19	-0,76						
	E5	4.00	3.28	-0,72						
	E6	4.00	3.21	-0,79						

**Tabel 23. Posisi Kuadran Masing-masing Butir Pernyataan Pengguna Lulusan**

No	Jenis Pernyataan	Butir Pernyataan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (pi)	
I1	Informasi Kualifikasi Alumni	Integritas (Etika Profesi dan Moral)	4.00	3.33	II
I2		Penguasaan Praktik Kefarmasian (Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu/Profesionalisme)	4.00	3.34	II
I3		Kemampuan Bahasa Asing (Bahasa Inggris)	4.00	2.87	I
I4		Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Penggunaan Teknologi Informasi)	4.00	3.16	I
I5		Kemampuan berkomunikasi	4.00	3.25	II
I6		Kerjasama Tim dan Kepemimpinan/Manajemen	4.00	3.30	II
I7		Pengembangan diri	3.96	3.31	IV
E1	Evaluasi Kemampuan Khusus	Pemahaman terhadap Standar Praktek Kefarmasian	4.00	3.25	II
E2		Pemahaman Standar Profesi	4.00	3.24	II
E3		Pemahaman Kode Etik Farmasi	4.00	3.22	I
E4		Kemampuan Analisis Masalah Kefarmasian	3.95	3.19	III
E5		Kemampuan Komunikasi Efektif	4.00	3.28	II
E6		Penguasaan Praktik Kefarmasian (Profesi dan Profesional)	4.00	3.21	I

#### 8.6.5. Analisis Setiap Unsur Kualitas

**Unsur nomor I3:** Kemampuan Bahasa Asing (Bahasa Inggris), **Unsur nomor I4:** Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Penggunaan Teknologi Informasi), **Unsur nomor E3:** Pemahaman Kode Etik Farmasi, dan **Unsur nomor E6:** Penguasaan Praktik Kefarmasian (Profesi dan Profesional) berada pada **Kuadran I**. Berarti unsur ini masih belum memuaskan pengguna lulusan sehingga perlu segera diadakan perbaikan.

**Unsur nomor I1:** Integritas (Etika Profesi dan Moral), dan **Unsur nomor I2:** Penguasaan Praktik Kefarmasian (Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu/Profesionalisme), **Unsur nomor I5:** Kemampuan berkomunikasi, **Unsur nomor I6:** Kerjasama Tim dan Kepemimpinan/Manajemen, **Unsur nomor E1:** Pemahaman terhadap Standar Praktek Kefarmasian, **Unsur nomor E2:** Pemahaman Standar Profesi, **Unsur nomor E5:** Kemampuan Komunikasi Efektif berada pada **Kuadran II**. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan pengguna lulusan sehingga perlu dipertahankan.

**Unsur nomor E4:** Kemampuan Analisis Masalah Kefarmasian berada pada **Kuadran III**. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh pengguna lulusan sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan pengguna lulusan kurang signifikan.

**Unsur nomor I7:** Pengembangan diri berada pada **Kuadran IV**. Berarti unsur ini relatif dengan nilai tingkat kepentingan rendah namun mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan pengguna lulusan.

**Tabel 24. Pengelompokan Unsur Kualitas kedalam Kuadran Pengguna Lulusan**

Kuadran	No	Unsur Kualitas Pernyataan	Rerata			Tindakan
			E	P	G	
I	I3	Kemampuan Bahasa Asing (Bahasa Inggris)	4.00	2.87	-1,13	Unsur ini masih mengecewakan pengguna lulusan (30,76%) sehingga harus segera diadakan perbaikan
	I4	Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Teknologi Informasi)	4.00	3.16	-0.84	
	E3	Pemahaman terhadap Kode Etik Farmasi	4.00	3.22	-0.78	
	E6	Penguasaan Praktik Kefarmasian (Profesi dan Profesional)	4.00	3.21	-0,79	
II	I1	Integritas (Empati. Etika/Etika Profesi dan Moral)	4.00	3.33	-0,67	Unsur ini sudah cukup memuaskan pengguna lulusan (53,84%) dan perlu dipertahankan
	I2	Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu (Profesionalisme)	4.00	3.34	-0,66	
	I5	Kemampuan berkomunikasi	4.00	3.25	-0,75	
	I6	Kerjasama Dalam Tim dan Kepemimpinan	4.00	3.30	-0,70	
	E1	Pemahaman terhadap Standar Praktek Kefarmasian	4.00	3.25	-0,75	
	E2	Pemahaman terhadap Standar Profesi	4.00	3.24	-0,76	
	E5	Kemampuan Komunikasi Efektif	4.00	3.28	-0.72	
III	E4	Kemampuan Analisis Masalah Kefarmasian	3.95	3.19	-0.76	Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh pengguna lulusan dengan persentase (7,69%) sehingga 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
IV	I7	Pengembangan Diri	3.96	3.31	-0,65	Pengguna lulusan menganggap unsur ini kurang penting (7,69%) sedangkan kinerja FFUP untuk unsur ini sudah cukup baik yang berarti sudah cukup memberikan kepuasan kepada pengguna lulusan

### 8.6.6. Analisis Kuesioner Pengguna Lulusan dengan Metode Analisis Deskriptif

No	Penilaian	1 (Kurang)		2 (Cukup)		3 (Baik)		4 (Sangat Baik)		Total (N)
		N	%	N	%	N	%	N	%	
<b>Informasi Kualifikasi Alumni</b>										
1	Integritas (Etika Profesi dan Moral)	0	0	1	1%	24	20%	93	79%	118
2	Penguasaan Praktik Kefarmasian (Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu/Profesionalisme)	0	0	2	2%	18	15%	98	83%	118
3	Kemampuan Bahasa Asing (Bahasa Inggris)	0	0	14	12%	40	39%	64	54%	118
4	Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Penggunaan Teknologi Informasi)	0	0	1	1%	32	27%	85	72%	118
5	Kemampuan berkomunikasi	0	0	1	1%	24	39%	93	79%	118
6	Kerjasama Tim dan Kepemimpinan/Manajemen	0	0	2	2%	25	21%	91	77%	118
7	Pengembangan Diri	0	0	1	1%	27	23%	90	76%	118
<b>Evaluasi Kemampuan Khusus</b>										
1	Pemahaman Standar Praktek Kefarmasian	0	0	8	7%	32	27%	78	66%	118
2	Pemahaman Standar Profesi	0	0	6	5%	36	31%	76	64%	118
3	Pemahaman Kode Etik Farmasi	0	0	5	4%	40	34%	73	62%	118
4	Kemampuan Analisis Masalah Kefarmasian	0	0	6	5%	35	30%	77	65%	118
5	Kemampuan Komunikasi Efektif	0	0	5	4%	39	33%	74	63%	118
6	Penguasaan Praktik Kefarmasian (Profesi dan Profesional)	0	0	10	8%	41	35%	67	57%	118

### 8.6.7. KESIMPULAN

Evaluasi Kepuasan Pelanggan diambil dari unsur Pengguna Lulusan sebanyak 118 responden. Dapat diambil kesimpulan unsur kualitas yang menjadi prioritas pada **Kuadran I** memerlukan tindakan perbaikan sebagai berikut: **Unsur nomor I3** Kemampuan Bahasa Asing (Bahasa Inggris), **Unsur nomor I4** Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Penggunaan Teknologi Informasi), **Unsur nomor E3** Pemahaman Kode Etik Farmasi, dan **Unsur nomor E6** Penguasaan Praktik Kefarmasian (Profesi dan Profesional).

Pada hasil analisis Kepuasan Pelanggan pengguna lulusan dengan menggunakan metode analisis deskriptif, menunjukkan bahwa pada Informasi Kualifikasi Alumni mendapatkan nilai paling tinggi pada Penguasaan Praktik Kefarmasian (Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu/Profesionalisme) sebesar 83% dilanjutkan kriteria Integritas (Etika Profesi dan Moral) dan kriteria Kemampuan berkomunikasi dengan nilai yang sama sebesar 79%, kriteria Kerjasama Tim dan Kepemimpinan/Manajemen sebesar 77%, kriteria Pengembangan Diri sebesar 76%, Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Penggunaan Teknologi Informasi) sebesar 72%, dan Kemampuan Bahasa Asing (Bahasa Inggris) sebesar 54%. Pada Evaluasi Kemampuan Khusus penilaian responden tertinggi yaitu kriteria Pemahaman Kode Etik Farmasi sebesar 66%. Unsur Kemampuan Analisis Masalah Kefarmasian sebesar 65%, unsur Pemahaman Standar Profesi 64%, unsur Kemampuan Komunikasi Efektif 63%, unsur Pemahaman Kode Etik Farmasi 62%, dan Penguasaan Praktik Kefarmasian (Profesi dan Profesional) 57%. Unsur-unsur tersebut diurutkan sesuai dengan nilai responden pada poin sangat baik (poin 4).

## 9. LAPORAN *TRACER STUDY* FFUP TAHUN AKADEMIK 2022/2023

### 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 berperan 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 2023 untuk semua lulusan yang ada Prodi di FFUP, terdiri dari Prodi Diploma, Prodi Sarjana, Prodi Magister Farmasi, Prodi Pendidikan Profesi Apoteker (PSPPA), dan Prodi Doktor Ilmu Farmasi.

### B. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan *Tracer Study* untuk mendapatkan data dari alumni Prodi Diploma, Prodi Sarjana, Prodi Magister Farmasi, Prodi Pendidikan Profesi Apoteker (PSPPA), dan Prodi Doktor Ilmu Farmasi 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* disebarkan kepada lulusan tahun 2022 s/d 2023 dengan menggunakan *Google Form* dengan link sebagai berikut:

1. <http://bit.ly/tracerstudyffup2023-D3Farmasi>
2. <http://bit.ly/tracerstudyffup2023-S1Farmasi>
3. <http://bit.ly/tracerstudyffup2023-S2Farmasi>
4. <http://bit.ly/tracerstudyffup2023-S3Farmasi>
5. <http://bit.ly/tracerstudyffup2023-Apoteker>

Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* yaitu *accidental* atau *convenience sampling* dimana sampel didapatkan dengan cara sedapatnya. Kuesioner *Tracer Study* yang disebarkan pada tahun 2022/2023 menggunakan format baru dengan teknik Slovin dan margin eror 6%, asumsi jumlah lulusan  $\geq 10.000$ , dengan total responden 438. Jumlah populasi lulusan yang ada berdasarkan rumus Slovin yaitu minimal 170 responden yang mana pada penelitian kali ini didapatkan 438 responden. Adapun rumus Slovin yang didefinisikan sebagai berikut:

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

Keterangan:

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah Populasi ( $N = 10.000$ )

$d$  = Tingkat ketelitian yang ditetapkan (6%)

Dari 438 responden yang didapatkan terdiri atas lulusan Prodi D3=31; S1=114; PSPPA=182; S2=102; dan S3=9. 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 mendapatkan pekerjaan
8. Kesulitan yang dihadapi dalam mendapatkan pekerjaan pertama (responden memilih 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. Jenjang pendidikan studi lanjut yang akan ditempuh
20. Kompetensi yang dikuasai responden **Pada Saat Lulus**
21. Kompetensi yang dikuasai responden **Pada Saat Ini**
22. Seberapa besar penekanan metode pembelajaran yang dilaksanakan oleh Prodi
23. Seberapa penting pengalaman pembelajaran yang memberikan kontribusi dalam dunia kerja saat saat ini.
24. Penilaian kondisi fasilitas belajar saat responden belajar di Prodi
25. Jumlah responden yang memilih tidak bekerja setelah lulus studi serta alasannya
26. 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 73,97% telah bekerja dan 26,03% 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 2022, tepat saat kuisisioner disebarkan dan sebagian besar mahasiswa Prodi S1 berminat melanjutkan studi ke jenjang Profesi Apoteker. Berkaitan dengan ketepatan waktu kelulusan, sebagian besar responden merupakan mahasiswa yang lulus tepat waktu, baik pada Prodi D3, S1 dan Profesi Apoteker. Hal ini menunjukkan bahwa kurikulum pembelajaran dan upaya peningkatan waktu kelulusan telah berjalan dengan baik. Hal yang berbeda terjadi di program Magister dan Doktor, dimana sebagian besar responden bukan mahasiswa yang lulus tepat waktu. Berbeda dengan Prodi yang lain, *background* mahasiswa program magister dan doctor 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.

**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 dan doktor 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 (79%). 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 dan Doktor sebagian besar dari biaya sendiri. Prodi D3 sebagian besar dari biaya keluarga. Untuk PSPPA sebagian besar biaya dari keluarga dan beasiswa. Data ini menunjukkan bahwa layanan beasiswa pada fakultas telah berjalan namun perlu ditingkatkan, dimana pada Prodi S1 mencapai 16,67% dan PSPPA 10,99% mahasiswa yang biaya kuliah bersumber dari beasiswa. Tertinggi dari Prodi S3 yaitu 22,22%. Sumber biaya penelitian mahasiswa pada setiap Prodi memiliki dominasi yang berbeda, dimana untuk Prodi S3 77,78% biaya penelitian berasal dari hibah, sedangkan pada Prodi D3, S1, S2 dan PSPPA sebagian besar merupakan biaya sendiri.

Dalam hal menunggu memperoleh pekerjaan, hampir sebagian besar pada Prodi S3, S1 dan PSPPA responden selalu mencoba melamar pekerjaan, dan beberapa lulusan meningkatkan kompetensi dengan mengikuti seminar, meningkatkan kompetensi Bahasa Inggris dan 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, PSPPA, 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 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 PSPPA, dibandingkan dengan Prodi lainnya, hal ini menunjukkan jenjang profesi apoteker sangat penting dan dibutuhkan dalam dunia kerja. Berbeda halnya dengan Prodi Doktor Dimana mahasiswa sudah memiliki pekerjaan sebelumnya saat masuk dalam Prodi Doktor.

Media masa/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, PSPPA, S2 dan S3. Prodi PSPPA memiliki persentase kesesuaian tertinggi setelah 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. Pada bidang Pendidikan didominasi dengan Prodi Doktor yang dimana sebagian besar mahasiswanya adalah dosen (tenaga pendidik) yang bekerja di Institusi Pendidikan. Sebagian kecil bekerja pada sektor pemerintah dan wiraswasta. Dalam hal peningkatan bidang pekerjaan di sektor 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, seperti pada Prodi S3, hal ini sesuai dengan bidang pekerjaan setara dengan tingkat pendidikannya. Responden menunjukkan minat yang tinggi untuk dapat melanjutkan ke jenjang Pendidikan yang lebih tinggi khususnya lulusan D3, S1, dan PSPPA. Hal ini dapat menjadi peluang untuk promosi untuk Prodi S1, PSPPA, S2 dan S3 untuk penjarangan mahasiswa. Hasil survei menunjukkan bahwa lulusan memiliki

kemampuan yang tinggi untuk PSPPA, D3, S1, S2 dan S3 untuk beberapa bidang antara lain: Etika, Keahlian berdasarkan bidang ilmu, 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 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 TIK (Teknologi Informatika dan Komunikasi). Persentase lulusan yang tidak bekerja setelah lulus cukup tinggi di Prodi S1, hal ini dimungkinkan karena sedang melanjutkan studi profesi 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	23	8	31
	74,19 %	25,81 %	100 %
S1 - Farmasi	47	67	114
	41,23 %	58,77 %	100 %
PSPPA	151	31	182
	88,89 %	11,11 %	100 %
S2 - Magister Farmasi	94	8	102
	92,16 %	7,84 %	100 %
S3 - Doktor Ilmu Farmasi	9	0	9
	100 %	0 %	100 %
Total Responden	324	114	438
	73,97 %	26,03 %	100 %

2. Total responden yang lulus tepat waktu

Prodi	Lulus Tepat Waktu	Tidak lulus tepat waktu	Jumlah
D3 - Farmasi	25	6	31
	80,65 %	19,35 %	100 %
S1 - Farmasi	75	39	114
	65,79 %	34,21 %	100 %
PSPPA	173	9	182
	95,05 %	4,95 %	100 %
S2 - Magister Farmasi	29	73	102
	28,43 %	71,57 %	100 %
S3 - Doktor Ilmu Farmasi	3	6	9
	33,33 %	66,67 %	100 %
Total Responden	305	133	438
	69,63 %	30,37 %	100 %

### 3. Responden berdasarkan tahun lulus

Prodi	2020	2021	2022	Jumlah responden per - prodi
D3 - Farmasi	2	13	16	31
	6,45 %	41,94 %	51,61 %	7,08 %
S1 - Farmasi	7	31	76	114
	6,14 %	27,19 %	66,67 %	26,03 %
PSPPA	44	81	57	182
	3,17 %	25,40 %	71,43 %	41,55 %
S2 - Magister Farmasi	16	13	73	102
	15,69 %	12,75 %	71,57 %	23,29 %
S3 - Doktor Ilmu Farmasi	2	1	6	9
	22,22 %	11,11 %	66,67 %	2,05 %
Total Responden Per-Tahun	71	139	228	438
	16,21 %	31,74 %	52,05 %	100 %

#### Lulusan PSPPA (Jumlah responden yang mengisi *Tracer Study*)

2020		2021		2022	
Gasal	Genap	Gasal	Genap	Gasal	Genap
22	22	41	40	30	27

### 4. Alasan utama yang menyebabkan ketidaktepatan masa studi responden

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	PSPPA	S2	S3
Alasan Keuangan	2	1	3	6	0
	6,45 %	0,88 %	1,65 %	5,88 %	0 %
Tidak lulus ujian mata kuliah / tidak lulus UKAI / tidak lulus UKOM / banyak mengulang	7	18	11	0	0
	22,58 %	15,79 %	6,04 %	0 %	0 %
Kesulitan dalam penelitian Penulisan KTI / skripsi / tesis / disertasi lambat	2	18	13	30	0
	6,45 %	15,79 %	7,14 %	29,41 %	0 %
Alasan keluarga	3	3	3	9	0
	9,68 %	2,63 %	1,65 %	8,82 %	0 %
Alasan pekerjaan	1	1	5	31	3
	3,23 %	0,88 %	2,75 %	30,39 %	33,33 %
Lulus tepat waktu	12	28	120	14	3
	38,71 %	24,56 %	65,93 %	13,73 %	33,33 %
Lain-Lain	4	45	27	12	3
	12,90 %	39,47 %	14,84 %	11,76 %	33,33 %
Jumlah responden	31	114	182	102	9
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

**5. Sumber biaya kuliah**

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	PSPPA	S2	S3
Beasiswa	1	19	20	5	2
	3,23 %	16,67 %	10,99 %	4,90 %	22,22 %
Keluarga	22	92	148	20	0
	70,97 %	80,70 %	81,32 %	19,61 %	0 %
Sendiri	7	2	10	77	6
	22,58 %	1,75 %	5,49 %	75,49 %	66,67 %
Lain-lain (Program Kantor, Tugas Belajar)	1	1	4	0	1
	3,23 %	0,88 %	2,20 %	0 %	11,11 %
Jumlah Responden	31	114	182	102	9
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

**6. Sumber biaya penelitian**

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	PSPPA	S2	S3
Beasiswa	0	15	22	4	0
	0 %	13,16 %	12,09 %	3,92 %	0 %
Hibah	0	4	0	1	7
	0 %	3,51 %	0 %	0,98 %	77,78 %
Proyek Penelitian Dosen	0	12	16	3	0
	0 %	10,53 %	8,79 %	2,94 %	0 %
Keluarga	19	64	106	14	0
	61,29 %	56,14 %	58,24 %	13,73 %	0 %
Sendiri	10	18	27	80	2
	32,26 %	15,79 %	14,84 %	78,43 %	22,22 %
Lain-lain (belum penelitian, tugas belajar)	2	1	11	0	0
	6,45 %	0,88 %	6,04 %	0 %	0 %
Jumlah Responden	31	114	182	102	9
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

**7. Kegiatan utama yang anda lakukan selama masa tunggu mendapatkan pekerjaan**

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	PSPPA	S2	S3
Selalu mencoba melamar pekerjaan	14	34	95	18	0
	45,16 %	29,82 %	52,19 %	17,64 %	0 %
Mengikuti kursus bahasa asing	1	4	6	6	0
	3,22 %	3,50 %	3,29 %	5,88 %	0 %
Mengikuti Kursus komputer/IT	1	0	1	0	0
	3,22 %	0 %	0,54 %	0 %	0 %
Bekerja paruh waktu/freelance	6	15	16	15	0
	19,35 %	13,15 %	8,79 %	14,70 %	0 %
Membuka usaha sendiri/wiswaswasta	2	12	14	15	0
	6,45 %	10,52 %	7,69 %	14,70 %	0 %
Tidak ada	3	15	34	23	0
	9,67 %	13,15 %	18,68 %	22,54 %	0 %
Lainnya (melanjutkan kuliah, sudah / kembali bekerja, mengikuti seminar, sakit)	4	34	16	25	9
	12,90 %	29,82 %	8,79 %	24,50 %	100 %
Jumlah Responden	31	114	182	102	9
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

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

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	PSPPA	S2	S3
Pengetahuan umum	5	10	14	2	0
	8,62 %	6,29 %	4,91 %	1,53 %	0 %
Bahasa inggris	10	12	53	16	0
	17,24 %	7,55 %	18,60 %	12,21 %	0 %
Keterampilan internet	1	3	5	3	0
	1,72 %	1,89 %	1,75 %	2,29 %	0 %
Berpikir kritis	4	16	19	6	0
	6,90 %	10,06 %	6,67 %	4,58 %	0 %
Keterampilan riset	6	10	8	4	0
	10,34 %	6,29 %	2,81 %	3,05 %	0
Kemampuan belajar	1	1	3	1	0
	1,72 %	0,63 %	1,05 %	0,76 %	0 %
Kemampuan berkomunikasi	7	21	44	9	0
	12,07 %	13,21 %	15,44 %	6,87 %	0 %
Bekerja dibawah tekanan	5	15	25	10	0
	8,62 %	9,43 %	8,77 %	7,63 %	0 %
Manajemen waktu	4	13	30	16	1
	6,90 %	8,18 %	10,53 %	12,21 %	11,11 %
Bekerja secara mandiri	2	4	9	3	0
	3,45 %	2,52 %	3,16 %	2,29 %	0 %
Bekerja dalam tim/bekerjasama dengan orang lain	4	5	11	5	0
	6,90 %	3,14 %	3,86 %	3,82 %	0 %
Tidak ada	9	49	64	56	8
	15,52 %	30,82 %	22,46 %	42,75 %	88,89 %
lain-lain (belum bekerja, melanjutkan kuliah, tidak memiliki STRTTK)	0	12	15	6	0
	0 %	7,55 %	5,26 %	4,58 %	0 %
Jumlah Pemilih	58	159	285	131	9
	100 %	107,55 %	105,26 %	104,58 %	100 %

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

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	PSPPA	S2	S3
Tidak ada	17	33	103	67	9
	73,91 %	70,21 %	68,21 %	71,27 %	100
< 3 bulan	2	7	38	19	0
	8,69 %	14,89 %	25,16 %	20,21 %	0 %
3 - < 6 bulan	3	4	6	4	0
	13,04 %	8,51 %	3,97 %	4,25 %	0 %
6 - < 12 bulan	1	2	3	3	0
	4,34 %	4,25 %	1,98 %	3,19 %	0 %
Diatas 12 bulan	0	1	1	1	0
	0 %	2,12 %	0,66 %	1,063 %	0 %
Jumlah Responden	23	47	151	94	9
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

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

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	PSPPA	S2	S3
Tidak ada	7	17	33	47	9
	30,4 %	36,17 %	21,85 %	50 %	100
< 3 bulan	8	21	85	30	0
	34,78 %	44,68 %	56,29 %	31,91 %	0%
3 - < 6 bulan	6	4	25	9	0
	26,08 %	8,51 %	16,55 %	9,57 %	0 %
6 - < 12 bulan	1	4	8	6	0
	4,34 %	8,51 %	5,29 %	6,38 %	0 %
Diatas 12 bulan	1	1	0	2	0
	4,34 %	2,12 %	0 %	2,12 %	0 %
Jumlah Responden	23	47	151	94	9
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

**11. Cara mendapatkan informasi pekerjaan pertama setelah lulus studi**

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	PSPPA	S2	S3
Open recruitment di FFUP	1	1	17	1	0
	4,34 %	2,12 %	11,25 %	1,06 %	0 %
Pengumuman pada Papan Bursa Kerja/Flyer FFUP	0	0	2	2	0
	0 %	0 %	1,32 %	2,12 %	0 %
Informasi dari PPKLM - UP	0	0	0	0	0
	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Magang	1	0	6	2	0
	4,34 %	0 %	3,97 %	2,12 %	0 %
Melalui dosen/karyawan	3	3	3	5	2
	13,04 %	6,38 %	1,98 %	5,31 %	22,22 %
Melalui kenalan/saudara/kerabat	4	9	30	34	1
	17,39 %	19,14 %	19,86 %	36,17 %	11,11 %
Melalui media massa/media elektronik	11	25	79	30	0
	47,82 %	53,19 %	52,31 %	31,91 %	0 %
Wiraswasta/wirausaha	1	0	3	5	0
	4,34 %	0 %	1,98 %	5,31 %	0 %
Lain-lain	2	9	11	15	6
	8,69 %	19,14 %	7,28 %	15,95 %	66,66 %
Jumlah Responden	23	47	151	94	9
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

**12. Kesesuaian antara bidang studi dengan pekerjaan**

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	PSPPA	S2	S3
Sangat Sesuai	12	16	79	49	9
	52,17 %	34,04 %	52,32 %	52,12 %	100 %
Sesuai	6	20	53	34	0
	26,08 %	42,55 %	35,09 %	36,17 %	0 %
Cukup sesuai	3	7	16	9	0
	13,04 %	14,89 %	10,59 %	9,57 %	0 %
Kurang Sesuai	2	4	3	2	0
	8,69 %	8,51 %	1,98 %	2,12 %	0 %
Jumlah Responden	23	47	151	94	9
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

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

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	Apoteker	S2	S3
Pemerintah pusat	1	4	5	4	0
	4,34 %	8,51 %	3,31 %	4,25 %	0 %
Pemerintah Daerah	2	13	29	18	0
	8,69 %	27,65 %	19,20 %	19,14 %	0 %
BUMN	4	0	10	3	0
	17,39 %	0 %	6,62 %	3,19 %	0 %
Perusahaan PMDN (Penanaman Modal Dalam Negeri)	3	6	51	19	0
	13,04 %	12,76 %	33,77 %	20,21 %	0 %
Perusahaan PMA (Penanaman Modal Asing)	1	5	14	2	0
	4,34 %	10,63 %	9,27 %	2,12 %	0 %
Pendidikan	1	0	1	28	9
	4,34 %	0 %	0,66 %	29,78 %	100 %
Media	0	0	0	0	0
	0 %	0 %	0 %	0	0 %
Partai politik	0	0	0	0	0
	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Organisasi non-profit/lembaga swadaya masyarakat (LSM)	0	0	1	0	0
	0 %	0 %	0,66 %	0 %	0 %
Lembaga swadaya masyarakat asing	0	0	0	0	0
	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
lembaga penelitian pemerintah	0	0	0	0	0
	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
lembaga penelitian swasta	3	4	1	3	0
	13,04 %	8,51 %	0,66 %	3,19 %	0 %
Lainnya (apotek biasa, Rumah sakit, Industri Farmasi, instansi swasta)	8	15	39	17	0
	34,78 %	31,91 %	25,82 %	18,08 %	0 %
Jumlah Responden	23	47	151	94	9
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

### 14. Jenis bidang pekerjaan responden saat ini

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	PSPPA	S2	S3
Apotek	1	7	22	10	0
	4,34 %	14,89 %	14,56 %	10,63 %	0 %
Rumah sakit	13	6	44	27	0
	56,52 %	12,76 %	29,13 %	28,72 %	0 %
Puskesmas	0	4	6	5	0
	0 %	8,51 %	3,97 %	5,31 %	0 %
Pemerintahan (BPOM/Kemenkes/Dinkes)	0	7	7	2	0
	0 %	14,89 %	4,63 %	2,12 %	0 %
Klinik	2	3	5	3	0
	8,69 %	6,38 %	3,31 %	3,19 %	0 %
Marketing	0	2	6	2	0
	0 %	4,25 %	3,97 %	2,12 %	0 %
Industri/Pabrik Farmasi	4	7	38	10	0
	17,39 %	14,89 %	25,16 %	10,63 %	0 %
Distribusi Farmasi	0	7	19	5	0
	0 %	14,89 %	12,58 %	5,31 %	0 %
Lembaga penelitian	0	1	0	1	0
	0 %	2,12 %	0 %	1,06 %	0 %
Konsultan	0	0	1	0	0
	0 %	0 %	0,66 %	0 %	0 %
Wirausaha/Wirawasta	2	1	1	1	0
	8,69 %	2,12 %	0,66 %	1,06 %	0 %
Pendidikan	1	1	1	28	9
	4,34 %	2,12 %	0,66 %	29,78 %	100 %
Lainnya	0	1	1	0	0
	0 %	2,12 %	0,66 %	0 %	0 %
Jumlah Responden	23	47	151	94	9
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

**15. Lokasi tempat responden bekerja**

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	PSPPA	S2	S3
Jabodetabek	22	28	92	64	9
	95,65 %	59,57 %	60,92 %	68,08 %	100 %
Pulau jawa di luar Jabodetabek	1	3	23	13	0
	4,34 %	6,38 %	15,23 %	13,82 %	0 %
Wilayah lainnya sebutkan	0	16	36	17	0
	0 %	34,04 %	23,84 %	18,08 %	0 %
Jumlah Responden	23	47	151	94	9
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

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

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	PSPPA	S2	S3
< Rp. 3.000.000	6	6	7	8	0
	26,08 %	12,76 %	4,63 %	8,51 %	0 %
Rp. 3.000.000 - Rp. 5.000.000	9	28	65	22	2
	39,13 %	59,57 %	43,04 %	23,40 %	22,22 %
Rp. 5.000.000 - Rp. 7.000.000	8	11	64	20	1
	34,78 %	23,40 %	42,38 %	21,27 %	11,11 %
Rp. 7.000.000 - Rp. 9.000.000	0	2	12	17	3
	0 %	4,25 %	7,94 %	18,08 %	33,33 %
Rp. 9.000.000 - Rp. 11.000.000	0	0	0	12	0
	0 %	0 %	0 %	12,76 %	0 %
> Rp. 11.000.000	0	0	3	15	3
	0 %	0 %	1,98 %	15,95 %	33,33 %
Jumlah Responden	23	47	151	94	9
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

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

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	PSPPA	S2	S3
Setingkat lebih tinggi	3	11	16	23	1
	13,04 %	23,40 %	10,59 %	24,46 %	11,11 %
Tingkat yang sama	18	34	128	63	6
	78,26 %	72,34 %	84,76 %	67,02 %	66,66 %
Setingkat lebih rendah	1	1	7	6	0
	4,34 %	2,12 %	4,63 %	6,38 %	0 %
Tidak perlu pendidikan tinggi	1	1	0	2	2
	4,34 %	2,12 %	0 %	2,12 %	22,22 %
Jumlah Responden	23	47	151	94	9
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

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

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	PSPPA	S2	S3
Ya (melanjutkan)	14	27	61	33	0
	60,86 %	57,44 %	40,39 %	35,10 %	0 %
Tidak (tidak melanjutkan)	9	20	90	61	9
	39,13 %	42,55 %	59,60 %	64,89 %	100 %
Jumlah Responden	23	47	151	94	9
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

## 19. Jenjang Pendidikan studi lanjut yang akan ditempuh

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	PSPPA	S2	S3
Sarjana	21	0	0	0	0
	91,30 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Apoteker	2	27	0	4	0
	8,69 %	57,44 %	0 %	4,25 %	0 %
Magister (S2)	0	20	150	5	0
	0 %	42,55 %	99,33 %	5,31 %	0 %
Doktor (S3)	0	0	1	85	5
	0 %	0 %	0,66 %	90,42 %	55,55 %
Postdoc	0	0	0	0	1
	0 %	0 %	0 %	0 %	11,11%
Tidak ada	0	0	0	0	3
	0 %	0 %	0 %	0 %	33,33%
Jumlah Responden	23	47	151	94	9
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

## 20. Kompetensi yang dikuasai responden PADA SAAT LULUS

### Prodi D3 Farmasi

Pertanyaan : Pada SAAT LULUS, pada tingkat mana kompetensi yang Saudara kuasai	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
Etika	23	0	0	5	21,73 %	12	52,17 %	6	26,08 %
Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu	23	0	0	11	47,82 %	7	30,43 %	5	21,73 %
Bahasa Inggris	23	2	8,69 %	17	73,91 %	3	13,04 %	1	4,34 %
Penggunaan Teknologi Informasi	23	0	0	15	65,21 %	6	26,08 %	2	8,69 %
Komunikasi	23	0	0	10	43,47 %	10	43,47 %	3	13,04 %
Kerja sama TIM	23	0	0	7	30,43 %	13	56,52 %	3	13,04 %
Pengembangan Diri	23	0	0	7	30,43 %	13	56,52 %	3	13,04 %
Jumlah	161	2	8,69	72	313,04	64	278,26	23	100
Rata-rata	23	0,28 %	1,24 %	10,28 %	44,72 %	9,14 %	39,75 %	3,28 %	14,28 %

### Prodi S1 Farmasi

Pertanyaan : Pada SAAT LULUS, pada tingkat mana kompetensi yang Saudara kuasai	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
Etika	47	1	2,13 %	13	27,66 %	24	51,06 %	9	19,15 %
Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu	47	1	2,13 %	25	53,19 %	19	40,43 %	2	4,26 %
Bahasa Inggris	47	5	10,64 %	25	53,19 %	16	34,04 %	1	2,13 %
Penggunaan Teknologi Informasi	47	2	4,26 %	23	48,94 %	20	42,55 %	2	4,26 %
Komunikasi	47	3	6,38 %	20	42,55 %	21	44,68 %	3	6,38 %
Kerja sama TIM	47	1	2,13 %	15	31,91 %	25	53,19 %	6	12,77 %
Pengembangan Diri	47	1	2,13 %	19	40,43 %	22	46,81 %	5	10,64 %
Jumlah	329	14	29,79 %	140	297,87 %	147	312,77 %	28	59,57 %
Rata-rata	47	2	4,26 %	20	42,55 %	21	44,68 %	4%	8,51 %

### PSPPA

Pertanyaan: Pada SAAT LULUS, pada tingkat mana kompetensi yang Saudara kuasai	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
Etika	151	0	0	36	23,84 %	90	59,60 %	25	16,56 %
Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu	151	2	1,32 %	61	40,40 %	73	48,34 %	15	9,93 %
Bahasa Inggris	151	8	5,30 %	101	66,89 %	38	25,17 %	4	2,65 %
Penggunaan Teknologi Informasi	151	2	1,32 %	56	37,09 %	79	52,32 %	14	9,27 %
Komunikasi	151	5	3,31 %	49	32,45 %	80	52,98 %	17	11,26 %
Kerja sama TIM	151	0	0	45	29,80 %	85	56,29 %	21	13,91%
Pengembangan Diri	151	3	1,99 %	50	33,11 %	79	79 %	19	12,58%
Jumlah	1057	20	13,25 %	398	263,58 %	524	373,70 %	115	76,16%
Rata-rata	151	2,85	1,89 %	56,86	37,65%	74,86	53,39 %	16,43	10,88 %

### Prodi S2 Magister Farmasi

Pertanyaan: Pada SAAT LULUS, pada tingkat mana kompetensi yang Saudara kuasai	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
Etika	94	0	0,00 %	15	15,96 %	57	60,64 %	22	23,40 %
Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu	94	0	0,00 %	27	28,72 %	53	56,38 %	14	14,89 %
Bahasa Inggris	94	2	2,13 %	59	62,77 %	28	29,79 %	5	5,32 %
Penggunaan Teknologi Informasi	94	0	0,00 %	26	27,66 %	49	52,13 %	19	20,21 %
Komunikasi	94	0	0,00 %	22	23,40 %	50	53,19 %	22	23,40 %
Kerja sama TIM	94	0	0,00 %	13	13,83 %	59	62,77 %	22	23,40 %
Pengembangan Diri	94	0	0,00 %	17	18,09 %	54	57,45 %	23	24,47 %
Jumlah	658	2	2,13 %	179	190,43 %	350	372,34 %	127	135,11 %
Rata-rata	94	0,29	0,30 %	25,57	27,20 %	50	53,19 %	18,14	19,30 %

### Prodi S3 Doktor Ilmu Farmasi

Pertanyaan: Pada SAAT LULUS, pada tingkat mana kompetensi yang Saudara kuasai	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
Etika	9	0	0 %	0	0,00 %	4	44,44 %	5	55,56 %
Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu	9	0	0 %	0	0,00 %	6	66,67 %	3	33,33 %
Bahasa Inggris	9	0	0 %	3	33,33 %	5	55,56 %	1	11,11 %
Penggunaan Teknologi Informasi	9	0	0 %	3	33,33 %	5	55,56 %	1	11,11 %
Komunikasi	9	0	0 %	0	0,00 %	5	55,56 %	4	44,44 %
Kerja sama TIM	9	0	0 %	0	0,00 %	4	44,44 %	5	55,56 %
Pengembangan Diri	9	0	0 %	0	0,00 %	5	55,56 %	4	44,44 %
Jumlah	63	0	0 %	6	66,67 %	34	377,78 %	23	255,56 %
Rata-rata	9	0	0 %	0,86	9,52 %	4,86	53,97 %	3,29	36,51 %

## 21. Kompetensi yang dikuasai responden PADA SAAT INI

### Prodi D3 Farmasi

Pertanyaan: Pada SAAT LULUS, pada tingkat mana kompetensi yang Saudara kuasai	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
Etika	23	0	0 %	4	17,39 %	14	60,87 %	5	21,74 %
Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu	23	0	0 %	9	39,13 %	11	47,83 %	3	13,04 %
Bahasa Inggris	23	0	0 %	20	86,96 %	3	13,04 %	0	0,00 %
Penggunaan Teknologi Informasi	23	0	0 %	11	47,83 %	11	47,83 %	1	4,35 %
Komunikasi	23	0	0 %	7	30,43 %	15	65,22 %	1	4,35 %
Kerja sama TIM	23	0	0 %	5	21,74 %	17	73,91 %	1	4,35 %
Pengembangan Diri	23	0	0 %	5	21,74 %	14	60,87 %	4	17,39 %
Jumlah	161	0	0 %	61	265,22 %	85	369,57 %	15	65,22 %
Rata-rata	23	0	0 %	8,71	37,89 %	12,14	52,80 %	2,14	9,32 %

### Prodi S1 Farmasi

Pertanyaan: Pada SAAT LULUS, pada tingkat mana kompetensi yang Saudara kuasai	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
Etika	47	0	0 %	12	25,53 %	25	53,19 %	10	21,28 %
Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu	47	0	0 %	19	40,43 %	25	53,19 %	3	6,38 %
Bahasa Inggris	47	4	8,51 %	22	46,81 %	19	40,43 %	2	4,26 %
Penggunaan Teknologi Informasi	47	0	0 %	20	42,55 %	25	53,19 %	2	4,26 %
Komunikasi	47	0	0 %	18	38,30 %	23	48,94 %	6	12,77 %
Kerja sama TIM	47	0	0 %	13	27,66 %	27	57,45 %	7	14,89 %
Pengembangan Diri	47	0	0 %	14	29,79 %	26	55,32 %	7	14,89 %
Jumlah	329	4	8,51 %	118	251,06 %	170	361,70 %	37	78,72 %
Rata-rata	47	0,57	1,22 %	16,86	35,87 %	24,29	51,67 %	5,29	11,25 %

**PSPPA**

Pertanyaan: Pada SAAT INI, pada tingkat mana kompetensi yang Saudara kuasai	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
Etika	151	0	0	25	16,56 %	96	63,58 %	30	19,87 %
Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu	151	1	0,66 %	39	25,83 %	91	60,26 %	20	13,25 %
Bahasa Inggris	151	5	3,31 %	85	56,29 %	54	35,76 %	7	4,64 %
Penggunaan Teknologi Informasi	151	1	0,66%	35	23,18 %	99	65,56 %	16	10,6 %
Komunikasi	151	2	1,32 %	28	18,54 %	94	62,25 %	27	17,88 %
Kerja sama TIM	151	1	0,66 %	24	15,89 %	97	64,24 %	29	19,21 %
Pengembangan Diri	151	1	0,66 %	29	19,21 %	95	62,91 %	26	17,22 %
Jumlah	1057	11	7,28 %	265	175,50 %	626	414,57 %	155	102,65 %
Rata-rata	151	1,57	1,04 %	37,86	25,07 %	89,43	59,22 %	22,14	14,66 %

**Prodi S2 Magister Farmasi**

Pertanyaan: Pada SAAT INI, pada tingkat mana kompetensi yang Saudara kuasai	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
Etika	94	0	0	14	14,89 %	59	62,77 %	21	22,34 %
Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu	94	0	0	20	21,28 %	59	62,77 %	15	15,96 %
Bahasa Inggris	94	3	3,19 %	53	56,38 %	31	32,98 %	7	7,45 %
Penggunaan Teknologi Informasi	94	0	0	18	19,15 %	57	60,64 %	19	20,21 %
Komunikasi	94	0	0	14	14,89 %	60	63,83 %	20	21,28 %
Kerja sama TIM	94	0	0	9	9,57 %	64	68,09 %	21	22,34 %
Pengembangan Diri	94	0	0	12	12,77 %	59	62,77 %	23	24,47%
Jumlah	658	3	3,19 %	140	148,94 %	389	413,83 %	126	134,04 %
Rata-rata	94	0,43	0,46 %	20	21,28 %	55,57	59,12 %	18	19,15 %

**Prodi S3 Doktor Ilmu Farmasi**

Pertanyaan: Pada SAAT INI, pada tingkat mana kompetensi yang Saudara kuasai	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Rendah	Rendah	Cukup	Cukup	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
		N	%	N	%	N	%	N	%
Etika	9	0	0 %	0	0 %	4	44,44 %	5	55,56 %
Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu	9	0	0 %	0	0 %	5	55,56 %	4	44,44 %
Bahasa Inggris	9	0	0 %	3	33,33 %	6	66,67 %	0	0,00 %
Penggunaan Teknologi Informasi	9	0	0 %	2	22,22 %	6	66,67 %	1	11,11 %
Komunikasi	9	0	0 %	0	0 %	5	55,56 %	4	44,44 %
Kerja sama TIM	9	0	0 %	0	0 %	4	44,44 %	5	55,56 %
Pengembangan Diri	9	0	0 %	0	0 %	4	44,44 %	5	55,56 %
Jumlah	63	0	0 %	5	55,56 %	34	377,78 %	24	266,67 %
Rata-rata	9	0	0 %	0,71	7,94 %	4,86	53,97 %	3,43	38,10 %

**22. Seberapa besar penekanan metode pembelajaran yang dilaksanakan oleh Prodi**

**Prodi D3 Farmasi**

Pertanyaan: Berikut merupakan beberapa metode pembelajaran yang ditetapkan FFUP. Menurut Saudara seberapa besar penekanan metode pembelajaran tersebut dilaksanakan di Prodi Saudara?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Kurang	Kurang	Cukup Besar	Cukup Besar	Besar	Besar	Sangat Besar	Sangat Besar
		N	%	N	%	N	%	N	%
Perkuliahhan	23	0	0,00 %	10	43,48 %	10	43,48 %	3	13,04 %
Demonstrasi	23	1	4,35 %	12	52,17 %	8	34,78 %	2	8,70 %
Partisipasi dalam Proyek Riset	23	2	8,70 %	8	34,78 %	11	47,83 %	2	8,70 %
Magang	23	1	4,35 %	5	21,74 %	10	43,48 %	7	30,43 %
Praktikum	23	1	4,35 %	6	26,09	8	34,78	8	34,78
Kerja Lapangan	23	1	4,35 %	5	21,74 %	8	34,78 %	9	39,13 %
Diskusi	23	1	4,35 %	7	30,43 %	10	43,48 %	5	21,74 %
Jumlah	161	7	30,43 %	53	230,43 %	65	282,61 %	36	156,52 %
Rata-rata	23	1	4,35 %	7,57	32,92 %	9,29	40,37 %	5,14	22,36 %

### Prodi S1 Farmasi

Pertanyaan: Berikut merupakan beberapa metode pembelajaran yang ditetapkan FFUP. Menurut Saudara seberapa besar penekanan metode pembelajaran tersebut dilaksanakan di Prodi Saudara?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Kurang	Kurang	Cukup Besar	Cukup Besar	Besar	Besar	Sangat Besar	Sangat Besar
		N	%	N	%	N	%	N	%
Perkuliahan	47	0	0 %	11	23,40 %	23	48,94 %	13	27,66 %
Demonstrasi	47	8	17,02 %	17	36,17 %	20	42,55 %	2	4,26 %
Partisipasi dalam Proyek Riset	47	7	14,89 %	17	36,17 %	19	40,43 %	4	8,51 %
Magang	47	10	21,28 %	12	25,53 %	21	44,68 %	4	8,51 %
Praktikum	47	0	0,00 %	10	21,28 %	25	53,19 %	12	25,53 %
Kerja Lapangan	47	7	14,89 %	17	36,17 %	18	38,30 %	5	10,64 %
Diskusi	47	2	4,26 %	13	27,66 %	26	55,32 %	6	12,77 %
Jumlah	329	34	72,34 %	97	206,38	152	323,40 %	46	97,87 %
Rata-rata	47	4,86	10,33 %	13,86	29,48	21,71	46,20 %	6,57	13,98 %

### PSPPA

Pertanyaan: Berikut merupakan beberapa metode pembelajaran yang ditetapkan FFUP. Menurut Saudara seberapa besar penekanan metode pembelajaran tersebut dilaksanakan di Prodi Saudara?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Kurang	Kurang	Cukup Besar	Cukup Besar	Besar	Besar	Sangat Besar	Sangat Besar
		N	%	N	%	N	%	N	%
Perkuliahan	151	1	0,66 %	44	29,13 %	79	52,31 %	27	17,88 %
Demonstrasi	151	12	7,95 %	70	46,36 %	60	39,74 %	9	5,96 %
Partisipasi dalam Proyek Riset	151	12	7,95 %	66	43,71 %	61	40,40 %	12	7,95 %
Magang	151	8	5,30 %	50	33,11 %	61	40,40 %	32	21,19 %
Praktikum	151	3	1,99 %	39	25,83 %	83	54,97 %	26	17,22 %
Kerja Lapangan	151	9	5,96 %	43	28,48 %	63	41,72 %	36	23,84 %
Diskusi	151	2	1,32 %	44	29,14 %	76	50,33 %	29	19,21 %
Jumlah	1057	47	31,12 %	356	235,76 %	483	319,87 %	171	113,25 %
Rata-rata	151	6,71	4,45 %	50,85	33,68 %	69	45,70 %	24,42	16,18 %

### Prodi S2 Magister Farmasi

Pertanyaan: Berikut merupakan beberapa metode pembelajaran yang ditetapkan FFUP. Menurut Saudara seberapa besar penekanan metode pembelajaran tersebut dilaksanakan di Prodi Saudara?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Kurang	Kurang	Cukup Besar	Cukup Besar	Besar	Besar	Sangat Besar	Sangat Besar
		N	%	N	%	N	%	N	%
Perkuliahan	94	1	1,06 %	26	27,66 %	39	41,49 %	28	29,79 %
Demonstrasi	94	12	12,77 %	31	32,98 %	39	41,49 %	12	12,77 %
Partisipasi dalam Proyek Riset	94	12	12,77 %	31	32,98 %	39	41,49 %	12	12,77 %
Magang	94	12	12,77 %	32	34,04 %	36	38,30 %	14	14,89 %
Praktikum	94	9	9,57 %	34	36,17 %	36	38,30 %	15	15,96 %
Kerja Lapangan	94	6	6,38 %	31	32,98 %	37	39,36 %	20	21,28 %
Diskusi	94	3	3,19 %	23	24,47 %	44	46,81 %	24	25,53 %
Jumlah	658	55	58,51 %	208	221,28 %	270	287,23 %	125	132,98 %
Rata-rata	94	7,86	8,36 %	29,71	31,61 %	38,57	41,03 %	17,86	19 %

### Prodi S3 Doktor Ilmu Farmasi

Pertanyaan: Berikut merupakan beberapa metode pembelajaran yang ditetapkan FFUP. Menurut Saudara seberapa besar penekanan metode pembelajaran tersebut dilaksanakan di Prodi Saudara?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Kurang	Kurang	Cukup Besar	Cukup Besar	Besar	Besar	Sangat Besar	Sangat Besar
		N	%	N	%	N	%	N	%
Perkuliah	9	0	0 %	0	0 %	3	33,33 %	6	66,67 %
Demonstrasi	9	0	0 %	1	11,11 %	4	44,44 %	4	44,44 %
Partisipasi dalam Proyek Riset	9	0	0 %	2	22,22 %	2	22,22 %	5	55,56 %
Magang	9	1	11,11 %	1	11,11 %	3	33,33 %	4	44,44 %
Praktikum	9	0	0 %	0	0 %	4	44,44 %	5	55,56 %
Kerja Lapangan	9	0	0 %	0	0 %	4	44,44 %	5	55,56 %
Diskusi	9	0	0 %	0	0 %	3	33,33 %	6	66,67 %
Jumlah	63	1	11,11 %	4	44,44 %	23	255,56 %	35	388,89 %
Rata-rata	9	0,14	1,59 %	0,57	6,35 %	3,29	36,51	5,00	55,56 %

### 23. 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	Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
		N	%	N	%	N	%	N	%
Pengalaman Belajar di dalam kelas	23	0	0 %	1	4,35 %	19	82,61 %	3	13,04 %
Pengalaman Belajar di Laboratorium	23	0	0 %	0	0 %	14	60,87 %	9	39,13 %
Pengalaman Belajar di Masyarakat Komunitas	23	0	0 %	0	0 %	16	69,57 %	7	30,43 %
Pengalaman Magang meninjau Perusahaan Instansi	23	0	0 %	0	0 %	12	52,17 %	11	47,83 %
Pengalaman Belajar dalam pergaulan kampus	23	0	0 %	2	8,70 %	17	73,91 %	4	17,39 %
Pengalaman Belajar Mandiri	23	0	0 %	1	4,35 %	15	65,22 %	7	30,43 %
Jumlah	138	0	0 %	4	17,39 %	93	404,35 %	41	178,26 %
Rata-rata	23	0	0 %	0,67	2,90 %	15,5	67,39 %	6,83	29,71 %

#### 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	Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
		N	%	N	%	N	%	N	%
Pengalaman Belajar di dalam kelas	47	0	0 %	1	2,13 %	35	74,47 %	11	23,40 %
Pengalaman Belajar di Laboratorium	47	0	0 %	0	0 %	25	53,19 %	22	46,81 %
Pengalaman Belajar di Masyarakat Komunitas	47	0	0 %	0	0 %	27	57,45 %	20	42,55 %
Pengalaman Magang meninjau Perusahaan Instansi	47	0	0 %	1	2,13 %	21	44,68 %	25	53,19 %
Pengalaman Belajar dalam pergaulan kampus	47	0	0 %	0	0 %	34	72,34 %	13	27,66 %
Pengalaman Belajar Mandiri	47	0	0 %	3	6,38 %	30	63,83 %	14	29,79 %
Jumlah	282	0	0 %	5	10,64 %	172	365,96 %	105	223,40 %
Rata-rata	47	0	0 %	0,83	1,77 %	28,67	60,99 %	17,5	37,23 %

## PSPPA

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	Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
		N	%	N	%	N	%	N	%
Pengalaman Belajar di dalam kelas	151	1	0,66 %	6	3,97 %	108	71,52 %	36	23,84 %
Pengalaman Belajar di Laboratorium	151	3	1,98 %	2	1,32 %	89	58,94 %	57	37,75 %
Pengalaman Belajar di Masyarakat Komunitas	151	2	1,32 %	0	0	55	36,42%	94	62,25%
Pengalaman Magang meninjau Perusahaan Instansi	151	3	1,98 %	0	0	98	64,90%	50	33,11%
Pengalaman Belajar dalam pergaulan kampus	151	0	0	5	3,31 %	83	54,97%	63	41,72%
Pengalaman Belajar Mandiri	151	1	0,66 %	3	1,99 %	90	59,60%	57	37,75%
Jumlah	906	10	6,62 %	16	10,60 %	523	346,36%	357	236,42%
Rata-rata	151	1,67	1,10 %	2,67	1,77 %	87,17	57,73%	59,50	39,40%

## Prodi S2 Magister 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	Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
		N	%	N	%	N	%	N	%
Pengalaman Belajar di dalam kelas	94	0	0	3	3,19 %	61	64,89 %	30	31,91 %
Pengalaman Belajar di Laboratorium	94	0	0	7	7,45 %	57	60,64 %	30	31,91 %
Pengalaman Belajar di Masyarakat Komunitas	94	0	0	1	1,06 %	55	58,51 %	38	40,43 %
Pengalaman Magang meninjau Perusahaan Instansi	94	0	0	2	2,13 %	51	54,26 %	41	43,62 %
Pengalaman Belajar dalam pergaulan kampus	94	0	0	2	2,13 %	58	61,70 %	34	36,17 %
Pengalaman Belajar Mandiri	94	1	1,06 %	1	1,06 %	58	61,70 %	34	36,17 %
Jumlah	564	1	1,06 %	16	17,02 %	340	361,70 %	207	220,21 %
Rata-rata	94	0,17	0,18 %	2,67	2,84 %	56,67	60,28 %	34,50	36,70 %

## Prodi S3 Doktor Ilmu 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	Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
		N	%	N	%	N	%	N	%
Pengalaman Belajar di dalam kelas	9	0	0 %	0	0 %	3	33,33 %	6	66,67 %
Pengalaman Belajar di Laboratorium	9	0	0 %	0	0 %	1	11,11 %	8	88,89 %
Pengalaman Belajar di Masyarakat Komunitas	9	0	0 %	0	0 %	2	22,22 %	7	77,78 %
Pengalaman Magang meninjau Perusahaan Instansi	9	0	0 %	0	0 %	3	33,33 %	6	66,67 %
Pengalaman Belajar dalam pergaulan kampus	9	0	0 %	0	0 %	2	22,22 %	7	77,78 %
Pengalaman Belajar Mandiri	9	0	0 %	0	0 %	1	11,11 %	8	88,89 %
Jumlah	54	0	0 %	0	0 %	12	133,33 %	42	466,67 %
Rata-rata	9	0	0 %	0	0 %	2	22,22 %	7	77,78 %

## 24. Penilaian kondisi fasilitas belajar saat belajar di Prodi

### Prodi D3 Farmasi

Pertanyaan: Bagaimana penilaian Saudara terhadap kondisi fasilitas belajar pada saat Saudara belajar di Prodi saudara?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Tidak Ada	Tidak Ada	Cukup	Cukup	Besar	Besar	Sangat Besar	Sangat Besar
		N	%	N	%	N	%	N	%
Perpustakaan	23	0	0 %	10	43,48 %	12	52,17 %	1	4,35 %
Teknologi Informasi dan Komunikasi	23	0	0 %	12	52,17 %	10	43,48 %	1	4,35 %
Panduan Belajar	23	0	0 %	12	52,17 %	8	34,78 %	3	13,04 %
Ruang Belajar	23	0	0 %	9	39,13 %	11	47,83 %	3	13,04 %
Laboratorium	23	0	0 %	7	30,43 %	11	47,83 %	5	21,74 %
Kerjasama Tim	23	0	0 %	8	34,78 %	11	47,83 %	4	17,39 %
Variasi mata kuliah yang ditawarkan	23	0	0 %	8	34,78 %	10	43,48 %	5	21,74 %
Jumlah	161	0	0 %	66	286,96 %	73	317,39 %	22	95,65 %
Rata-rata	23	0	0 %	9,43	40,99 %	10,43	45,34 %	3,14	13,66 %

### Prodi S1 Farmasi

Pertanyaan: Bagaimana penilaian Saudara terhadap kondisi fasilitas belajar pada saat Saudara belajar di Prodi saudara?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Tidak Ada	Tidak Ada	Cukup	Cukup	Besar	Besar	Sangat Besar	Sangat Besar
		N	%	N	%	N	%	N	%
Perpustakaan	47	0	0 %	23	48,94 %	17	36,17 %	7	14,89 %
Teknologi Informasi dan Komunikasi	47	3	6,38 %	22	46,81 %	14	29,79 %	8	17,02 %
Panduan Belajar	47	2	4,26 %	15	31,91 %	22	46,81 %	8	17,02 %
Ruang Belajar	47	0	0 %	12	25,53 %	27	57,45 %	8	17,02 %
Laboratorium	47	0	0 %	10	21,28 %	29	61,70 %	8	17,02 %
Kerjasama Tim	47	1	2,13 %	13	27,66 %	26	55,32 %	7	14,89 %
Variasi mata kuliah yang ditawarkan	47	0	0 %	15	31,91 %	24	51,06 %	8	17,02 %
Jumlah	329	6	12,77 %	110	234,04 %	159	338,30 %	54	114,89 %
Rata-rata	47	0,86	1,82 %	15,71	33,43 %	22,71	48,33 %	7,71	16,41 %

### PSPPA

Pertanyaan : Bagaimana penilaian Saudara terhadap kondisi fasilitas belajar pada saat Saudara belajar di Prodi saudara?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Tidak Ada	Tidak Ada	Cukup	Cukup	Besar	Besar	Sangat Besar	Sangat Besar
		N	%	N	%	N	%	N	%
Perpustakaan	151	0	0	59	39,07 %	69	45,70 %	23	15,23 %
Teknologi Informasi dan Komunikasi	151	3	1,98 %	55	36,42 %	68	45,03 %	25	16,56 %
Panduan Belajar	151	1	0,66 %	46	30,46 %	84	55,63 %	20	13,25 %
Ruang Belajar	151	1	0,66 %	39	25,83 %	83	54,97 %	28	18,54 %
Laboratorium	151	0	0	33	21,85 %	81	53,64 %	37	24,50 %
Kerjasama Tim	151	0	0	40	26,49 %	80	52,98 %	31	20,53 %
Variasi mata kuliah yang ditawarkan	151	1	0,66 %	42	27,81 %	83	54,97 %	25	16,56 %
Jumlah	1057	6	3,97 %	314	207,95 %	548	362,91 %	189	125,17 %
Rata-rata	151	0,86	0,57 %	44,86	29,71 %	78,29	51,84 %	27,00	17,88 %

### Prodi S2 Magister Farmasi

Pertanyaan: Bagaimana penilaian Saudara terhadap kondisi fasilitas belajar pada saat Saudara belajar di Prodi saudara?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Tidak Ada	Tidak Ada	Cukup	Cukup	Besar	Besar	Sangat Besar	Sangat Besar
		N	%	N	%	N	%	N	%
Perpustakaan	94	0	0 %	26	27,66 %	46	48,94 %	22	23,40 %
Teknologi Informasi dan Komunikasi	94	2	2,13 %	27	28,72 %	44	46,81 %	21	22,34 %
Panduan Belajar	94	2	2,13 %	23	24,47 %	49	52,13 %	20	21,28 %
Ruang Belajar	94	2	2,13 %	22	23,40 %	48	51,06 %	22	23,40 %
Laboratorium	94	2	2,13 %	23	24,47 %	44	46,81 %	25	26,60 %
Kerjasama Tim	94	0	0 %	20	21,28 %	52	55,32 %	22	23,40 %
Variasi mata kuliah yang ditawarkan	94	0	0 %	20	21,28 %	51	54,26 %	23	24,47 %
Jumlah	658	8	8,51 %	161	171,28 %	334	355,32 %	155	164,89 %
Rata-rata	94	1,14	1,22 %	23,00	24,47 %	47,71	50,76 %	22,14	23,56 %

### Prodi S3 Doktor Ilmu Farmasi

Pertanyaan: Bagaimana penilaian Saudara terhadap kondisi fasilitas belajar pada saat Saudara belajar di Prodi saudara?	Responden	1	1	2	2	3	3	4	4
		Tidak Ada	Tidak Ada	Cukup	Cukup	Besar	Besar	Sangat Besar	Sangat Besar
		N	%	N	%	N	%	N	%
Perpustakaan	9	0	0 %	0	0 %	5	55,56 %	4	44,44 %
Teknologi Informasi dan Komunikasi	9	0	0 %	0	0 %	5	55,56 %	4	44,44 %
Panduan Belajar	9	0	0 %	1	11,11 %	4	44,44 %	4	44,44 %
Ruang Belajar	9	0	0 %	0	0 %	4	44,44 %	5	55,56 %
Laboratorium	9	0	0 %	0	0 %	5	55,56 %	4	44,44 %
Kerjasama Tim	9	0	0 %	0	0 %	4	44,44 %	5	55,56 %
Variasi mata kuliah yang ditawarkan	9	0	0 %	0	0 %	5	55,56 %	4	44,44 %
Jumlah	63	0	0 %	1	11,11 %	32	355,56 %	30	333,33 %
Rata-rata	9	0	0 %	0,14	1,59 %	4,57	50,79 %	4,29	47,62 %

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

Keterangan	Prodi				
	D3	S1	PSPPA	S2	S3
Daftar kuliah	4	56	3	1	0
	50 %	83,58 %	9,67 %	12,5 %	0
Usaha	0	1	0	1	0
	0	1,49 %	0	12,5 %	0
Mencari pekerjaan	4	10	26	3	0
	50 %	14,92 %	83,87 %	37,5 %	0
Tidak ada	0	0	0	1	9
	0	0	0	12,5 %	100 %
Alasan Keluarga	0	0	2	2	0
	0	0	6,45 %	25 %	0
Jumlah	8	67	31	8	9
Rata-rata	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

### 26. Saran-saran peningkatan soft skill atau kompetensi lulusan

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

No	Saran
1	Banyak belajar dari yang sudah berpengalaman
2	Belajar dan melakukan banyak latihan untuk meningkatkan skill
3	Mengusai Berbahasa Inggris, bahasa Korea, menejemen kefarmasian dan komputer/IT
4	Aktif mengikuti kegiatan non akademis seperti organisasi untuk melatih leadership, public speaking, critical thinking & problem solving serta memperluas relasi
5	Diharapkan adanya peningkatan jumlah TO internal secara berkala selama persiapan ujian kompetensi
6	Dilakukan program kursus laboratorium ketika libur semester agar mahasiswa lebih menguasai tentang laboratorium
7	In-depth adaptive practical skills dalam dunia kerja farmasi
8	Jadikan magang sebagai syarat wajib lulusan
9	jenjang sarjana baiknya diadakan program kerja lapangan dalam mata kuliah wajib, hal ini bertujuan jika ada mahasiswa yg memilih atau memang secara kondisi tidak memungkinkan melanjutkan pendidikan profesi agar dapat mempermudah mendapat pekerjaan.
10	Kepemimpinan, infografis, komunikasi
11	Mahasiswa Semakin mudah mendapatkan Akses dan informasi mengenai Lomba Dan program Magang bersertifikat yang dapat di ikuti oleh seluruh mahasiswa dengan Transparan
12	Membantu lulusan S1 untuk mengurus STRTTK
13	memperbanyak kerja praktik dibandingkan dengan belajar teori dan selalu mengejar perkembangan teknologi terutama teknologi yang digunakan di bidang kefarmasian
14	Mengadakan pelatihan khusus untuk kegiatan di lapangan kerja.
15	Mengajak mahasiswa Dan mahasiswi terjun langsung ke lapangan kerja, atau ke pabrik - pabrik farmasi/makanan Dan minuman
16	menumbuhkan rasa percaya diri saat mengungkapkan pendapat, ketrampilan komunikasi personal lebih di tingkatkan.
17	Mungkin bisa ada pelatihan seputar HR, pelatihan terkait bidang telekomunikasi dan KKN untuk mahasiswa/i
18	Pemberian materi tentang Pengenalan software komputer yang umum digunakan di dunia kerja seperti SAP, rekam medis elektronik
19	Perbanyak metode diskusi dalam perkuliahan
20	Komunikasi, kreativitas dan bahasa inggris
21	Mengadakan pelatihan khusus berupa skill diluar farmasi yang banyak diterapkan di dunia kerja, serta materi lebih banyak diberikan contoh korelasi dengan penerapannya di lingkup pekerjaan farmasi. Lebih banyak training yang di khusus kan untuk soft skill.
22	Perbanyak seminar tentang karir development
23	Penambahan peralatan laboratorium dan software

## LAMPIRAN

### 1. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	No	Responden	Korelasi	Sig.2 (tailed)	Kesimpulan
<b>Tangible</b>	1	875	0,849	0,000	Valid
	2	875	0,868	0,000	Valid
	3	875	0,88	0,000	Valid
	4	875	0,876	0,000	Valid
	5	875	0,898	0,000	Valid
	6	875	0,908	0,000	Valid
	7	875	0,877	0,000	Valid
	8	875	0,870	0,000	Valid
	9	875	0,850	0,000	Valid
	10	875	0,821	0,000	Valid
	11	875	0,858	0,000	Valid
<b>Reliability</b>	12	875	0,893	0,000	Valid
	13	875	0,879	0,000	Valid
	14	875	0,916	0,000	Valid
	15	875	0,910	0,000	Valid
	16	875	0,931	0,000	Valid
	17	875	0,930	0,000	Valid
	18	875	0,856	0,000	Valid
	19	875	0,884	0,000	Valid
	20	875	0,878	0,000	Valid
	21	875	0,833	0,000	Valid
	22	875	0,879	0,000	Valid
	23	875	0,885	0,000	Valid
	24	875	0,881	0,000	Valid
	25	875	0,897	0,000	Valid
	26	875	0,903	0,000	Valid
<b>Responsiveness</b>	27	875	0,908	0,000	Valid
	28	875	0,910	0,000	Valid
	29	875	0,934	0,000	Valid
	30	875	0,924	0,000	Valid
	31	875	0,944	0,000	Valid
	32	875	0,946	0,000	Valid
	33	875	0,899	0,000	Valid
	34	875	0,892	0,000	Valid
	35	875	0,922	0,000	Valid
	36	875	0,877	0,000	Valid
	37	875	0,895	0,000	Valid
	38	875	0,900	0,000	Valid
	39	875	0,909	0,000	Valid
	40	875	0,920	0,000	Valid
	41	875	0,914	0,000	Valid
<b>Assurance</b>	42	875	0,919	0,000	Valid
	43	875	0,932	0,000	Valid
	44	875	0,940	0,000	Valid
	45	875	0,942	0,000	Valid
	46	875	0,945	0,000	Valid
	47	875	0,935	0,000	Valid
	48	875	0,938	0,000	Valid
	49	875	0,943	0,000	Valid
	50	875	0,939	0,000	Valid
<b>Empathy</b>	51	875	0,935	0,000	Valid
	52	875	0,945	0,000	Valid
	53	875	0,940	0,000	Valid
	54	875	0,924	0,000	Valid
	55	875	0,949	0,000	Valid
	56	875	0,958	0,000	Valid
	57	875	0,954	0,000	Valid

2. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Dosen Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	No	Responden	Korelasi	Sig.2 (tailed)	Kesimpulan
<b>Tangible</b>	1	87	0,771	0,000	Valid
	2	87	0,856	0,000	Valid
	3	87	0,938	0,000	Valid
	4	87	0,943	0,000	Valid
	5	87	0,939	0,000	Valid
	6	87	0,935	0,000	Valid
	7	87	0,945	0,000	Valid
	8	87	0,940	0,000	Valid
	9	87	0,509	0,000	Valid
	10	87	0,626	0,000	Valid
<b>Reliability</b>	11	87	0,787	0,000	Valid
	12	87	0,772	0,000	Valid
	13	87	0,782	0,000	Valid
	14	87	0,771	0,000	Valid
	15	87	0,857	0,000	Valid
	16	87	0,874	0,000	Valid
	17	87	0,832	0,000	Valid
	18	87	0,601	0,000	Valid
	19	87	0,869	0,000	Valid
	20	87	0,862	0,000	Valid
	21	87	0,871	0,000	Valid
<b>Responsiveness</b>	22	87	0,854	0,000	Valid
	23	87	0,882	0,000	Valid
	24	87	0,777	0,000	Valid
	25	87	0,821	0,000	Valid
	26	87	0,710	0,000	Valid
	27	87	0,772	0,000	Valid
	28	87	0,903	0,000	Valid
	29	87	0,732	0,000	Valid
	30	87	0,601	0,000	Valid
	31	87	0,869	0,000	Valid
	32	87	0,862	0,000	Valid
	<b>Assurance</b>	33	87	0,871	0,000
34		87	0,907	0,000	Valid
35		87	0,909	0,000	Valid
36		87	0,856	0,000	Valid
37		87	0,867	0,000	Valid
38		87	0,922	0,000	Valid
39		87	0,655	0,000	Valid
40		87	0,493	0,000	Valid
<b>Empathy</b>	41	87	0,899	0,000	Valid
	42	87	0,854	0,000	Valid
	43	87	0,821	0,000	Valid
	44	87	0,710	0,000	Valid
	45	87	0,772	0,000	Valid
	46	87	0,867	0,000	Valid

3. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	No	Responden	Korelasi	Sig.2 (tailed)	Kesimpulan
<b>Informasi Kualifikasi Alumni</b>	1	118	0,827	0,000	Valid
	2	118	0,756	0,000	Valid
	3	118	0,671	0,000	Valid
	4	118	0,782	0,000	Valid
	5	118	0,771	0,000	Valid
	6	118	0,858	0,000	Valid
	7	118	0,849	0,000	Valid
<b>Evaluasi Kemampuan Khusus</b>	1	118	0,827	0,000	Valid
	2	118	0,891	0,000	Valid
	3	118	0,928	0,000	Valid
	4	118	0,863	0,000	Valid
	5	118	0,799	0,000	Valid
	6	118	0,845	0,000	Valid

4. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Tendik Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	No	Responden	Korelasi	Sig.2 (tailed)	Kesimpulan
<b>Tangible</b>	1	61	0,946	0,000	Valid
	2	61	0,899	0,000	Valid
	3	61	0,892	0,000	Valid
	4	61	0,922	0,000	Valid
	5	61	0,877	0,000	Valid
	6	61	0,895	0,000	Valid
	7	61	0,900	0,000	Valid
<b>Reliability</b>	8	61	0,909	0,000	Valid
	9	61	0,920	0,000	Valid
	10	61	0,914	0,000	Valid
	11	61	0,919	0,000	Valid
	12	61	0,932	0,000	Valid
	13	61	0,843	0,000	Valid
	14	61	0,879	0,000	Valid
<b>Responsiveness</b>	15	61	0,879	0,000	Valid
	16	61	0,829	0,000	Valid
	17	61	0,754	0,000	Valid
	18	61	0,845	0,000	Valid
	19	61	0,854	0,000	Valid
	20	61	0,882	0,000	Valid
	21	61	0,777	0,000	Valid
<b>Assurance</b>	22	61	0,835	0,000	Valid
	23	61	0,857	0,000	Valid
	24	61	0,874	0,000	Valid
	25	61	0,832	0,000	Valid
<b>Empathy</b>	26	61	0,601	0,000	Valid
	27	61	0,869	0,000	Valid
	28	61	0,862	0,000	Valid
	29	61	0,886	0,000	Valid

5. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	No	Responden	Korelasi	Sig.2 (tailed)	Kesimpulan
<b>Tangible</b>	1	66	0,834	0,000	Valid
	2	66	0,808	0,000	Valid
	3	66	0,766	0,000	Valid
<b>Reliability</b>	4	66	0,830	0,000	Valid
	5	66	0,879	0,000	Valid
	6	66	0,843	0,000	Valid
<b>Responsiveness</b>	7	66	0,879	0,000	Valid
	8	66	0,879	0,000	Valid
	9	66	0,829	0,000	Valid
<b>Assurance</b>	10	66	0,754	0,000	Valid
	11	66	0,845	0,000	Valid
	12	66	0,854	0,000	Valid
	13	66	0,882	0,000	Valid
<b>Empathy</b>	14	66	0,770	0,000	Valid
	15	66	0,864	0,000	Valid
	16	66	0,849	0,000	Valid

6. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Alumni Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	No	Responden	Korelasi	Sig.2 (tailed)	Kesimpulan
<b>Tangible</b>	1	623	0,824	0,000	Valid
	2	623	0,736	0,000	Valid
	3	623	0,628	0,000	Valid
	4	623	0,824	0,000	Valid
	5	623	0,736	0,000	Valid
	6	623	0,628	0,000	Valid
	7	623	0,787	0,000	Valid
	8	623	0,772	0,000	Valid
	9	623	0,777	0,000	Valid
	10	623	0,626	0,000	Valid
<b>Reliability</b>	11	623	0,772	0,000	Valid
	12	623	0,830	0,000	Valid
	13	623	0,879	0,000	Valid
	14	623	0,843	0,000	Valid
	15	623	0,879	0,000	Valid
	16	623	0,879	0,000	Valid
	17	623	0,829	0,000	Valid
	18	623	0,754	0,000	Valid
	19	623	0,856	0,000	Valid
	20	623	0,732	0,000	Valid
<b>Responsiveness</b>	21	623	0,493	0,000	Valid
	22	623	0,899	0,000	Valid
	23	623	0,854	0,000	Valid
	24	623	0,925	0,000	Valid
	25	623	0,899	0,000	Valid
	26	623	0,915	0,000	Valid
<b>Assurance</b>	27	623	0,703	0,000	Valid
	28	623	0,855	0,000	Valid
	29	623	0,676	0,000	Valid
	30	623	0,658	0,000	Valid
	31	623	0,643	0,000	Valid
	32	623	0,775	0,000	Valid
	33	623	0,751	0,000	Valid
	34	623	0,702	0,000	Valid
	35	623	0,757	0,000	Valid
	36	623	0,836	0,000	Valid
	37	623	0,891	0,000	Valid
<b>Empathy</b>	38	623	0,928	0,000	Valid
	39	623	0,863	0,000	Valid
	40	623	0,799	0,000	Valid
	41	623	0,882	0,000	Valid
	42	623	0,856	0,000	Valid
	43	623	0,937	0,000	Valid
	44	623	0,885	0,000	Valid
	45	623	0,942	0,000	Valid

1. Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	Alpha-Cronbach	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	0,967	<i>Reliable</i>
<i>Reliability</i>	0,981	<i>Reliable</i>
<i>Responsiveness</i>	0,986	<i>Reliable</i>
<i>Assurance</i>	0,983	<i>Reliable</i>
<i>Emphaty</i>	0,979	<i>Reliable</i>

2. Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Dosen Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	Alpha-Cronbach	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	0,936	<i>Reliable</i>
<i>Reliability</i>	0,928	<i>Reliable</i>
<i>Responsiveness</i>	0,924	<i>Reliable</i>
<i>Assurance</i>	0,923	<i>Reliable</i>
<i>Emphaty</i>	0,926	<i>Reliable</i>

3. Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Tendik Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	Alpha-Cronbach	Kesimpulan
<i>Reliability</i>	0,879	<i>Reliable</i>
<i>Responsiveness</i>	0,85	<i>Reliable</i>
<i>Assurance</i>	0,826	<i>Reliable</i>
<i>Emphaty</i>	0,858	<i>Reliable</i>
<i>Tangible</i>	0,967	<i>Reliable</i>

4. Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Alumni Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	Alpha-Cronbach	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	0,856	<i>Reliable</i>
<i>Reliability</i>	0,992	<i>Reliable</i>
<i>Responsiveness</i>	0,893	<i>Reliable</i>
<i>Assurance</i>	0,953	<i>Reliable</i>
<i>Emphaty</i>	0,931	<i>Reliable</i>

5. Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	Alpha-Cronbach	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	0,841	<i>Reliable</i>
	0,711	<i>Reliable</i>
<i>Responsiveness</i>	0,799	<i>Reliable</i>
<i>Assurance</i>	0,825	<i>Reliable</i>
<i>Emphaty</i>	0,758	<i>Reliable</i>

6. Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	Alpha-Cronbach	Kesimpulan
Informasi Kualifikasi Alumni	0,893	<i>Reliable</i>
Evaluasi Kemampuan Khusus	0,931	<i>Reliable</i>

### 1. Resume Hasil Analisis Kuesioner Pengguna Lulusan Prodi Diploma (D3)

No	Penilaian	1 (Kurang)		2 (Cukup)		3 (Baik)		4 (Sangat Baik)		Total (N)
		N	%	N	%	N	%	N	%	
1	Integritas (Etika Profesi dan Moral)	0	0	0	0	8	30	19	70	27
2	Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Penggunaan Teknologi Informasi)	0	0	0	0	8	30	19	70	27
3	Penguasaan Praktik Kefarmasian (Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu/Profesionalisme)	0	0	0	0	6	22	21	78	27
4	Pengembangan Diri	0	0	0	0	8	30	19	70	27
5	Kemampuan berkomunikasi	0	0	0	0	5	19	22	81	27
6	Kerjasama Tim dan Kepemimpinan/Manajemen	0	0	0	0	8	30	19	70	27
7	Kemampuan Bahasa Asing (Bahasa Inggris)	0	0	4	15	10	37	13	48	27

### 2. Resume Hasil Analisis Kuesioner Pengguna Lulusan Prodi Sarjana (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	0	0	4	17	20	83	24
2	Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Penggunaan Teknologi Informasi)	0	0	0	0	5	21	19	79	24
3	Penguasaan Praktik Kefarmasian (Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu/Profesionalisme)	0	0	0	0	4	17	20	83	24
4	Pengembangan Diri	0	0	0	0	5	21	19	79	24
5	Kemampuan berkomunikasi	0	0	0	0	4	17	20	83	24
6	Kerjasama Tim dan Kepemimpinan/Manajemen	0	0	0	0	5	21	19	79	24
7	Kemampuan Bahasa Asing (Bahasa Inggris)	0	0	3	13	11	46	10	42	24

### 3. Resume Hasil Analisis Kuesioner Pengguna Lulusan PSPPA

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	3	7	18	30	79	38
2	Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Penggunaan Teknologi Informasi)	0	0	1	3	6	16	31	82	38
3	Penguasaan Praktik Kefarmasian (Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu/Profesionalisme)	0	0	2	5	4	11	32	84	38
4	Pengembangan Diri	0	0	1	3	8	21	29	76	38
5	Kemampuan berkomunikasi	0	0	1	3	8	21	29	76	38
6	Kerjasama Tim dan Kepemimpinan/Manajemen	0	0	3	8	6	15	30	77	38
7	Kemampuan Bahasa Asing (Bahasa Inggris)	0	0	5	13	12	32	21	55	38

### 4. Resume Hasil Analisis Kuesioner Pengguna Lulusan Prodi Magister Farmasi (S2)

No	Penilaian	1 (Kurang)		2 (Cukup)		3 (Baik)		4 (Sangat Baik)		Total (N)
		N	%	N	%	N	%	N	%	
1	Integritas (Etika Profesi dan Moral)	0	0	0	0	3	16	16	84	19
2	Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Penggunaan Teknologi Informasi)	0	0	0	0	4	21	15	79	19
3	Penguasaan Praktik Kefarmasian (Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu/Profesionalisme)	0	0	0	0	3	16	16	84	19
4	Pengembangan Diri	0	0	0	0	4	21	15	79	19
5	Kemampuan berkomunikasi	0	0	0	0	5	26	14	74	19
6	Kerjasama Tim dan Kepemimpinan/Manajemen	0	0	0	0	5	26	14	74	19
7	Kemampuan Bahasa Asing (Bahasa Inggris)	0	0	2	11	4	21	13	68	19

5. Resume Hasil Analisis Kuesioner Pengguna Lulusan Prodi Doktor Ilmu Farmasi (S3)

No	Penilaian	1 (Kurang)		2 (Cukup)		3 (Baik)		4 (Sangat Baik)		Total (N)
		N	%	N	%	N	%	N	%	
1	Integritas (Etika Profesi dan Moral)	0	0	0	0	2	0	8	80	10
2	Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Penggunaan Teknologi Informasi)	0	0	0	0	1	0	9	90	10
3	Penguasaan Praktik Kefarmasian (Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu/Profesionalisme)	0	0	0	0	1	0	9	90	10
4	Pengembangan Diri	0	0	0	0	2	0	8	80	10
5	Kemampuan berkomunikasi	0	0	0	0	2	0	8	80	10
6	Kerjasama Tim dan Kepemimpinan/Manajemen	0	0	0	0	1	0	9	90	10
7	Kemampuan Bahasa Asing (Bahasa Inggris)	0	0	0	0	3	0	7	70	10