

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN
ENAM PEMANGKU KEPENTINGAN
(MAHASISWA, DOSEN, TENDIK, MITRA KERJASAMA,
ALUMNI, PENGGUNA LULUSAN)
FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS PANCASILA
TAHUN AKADEMIK 2024/2025**



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



UNIVERSITAS PANCASILA FAKULTAS FARMASI

Srengseng Sawah, Jagakarsa, Jakarta 12640

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS PANCASILA

No: 060/SK/D/FF/V/2025

TENTANG :

PEMBENTUKAN PANITIA SURVEI KEPUASAN LAYANAN DAN *TRACER STUDY*
FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS PANCASILA TAHUN AKADEMIK 2024/2025

DEKAN FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS PANCASILA

- MENIMBANG** : 1. Bahwa dalam rangka pelaksanaan survey kepuasan layanan terhadap Dosen, Mahasiswa, Tenaga Kependidikan, Alumni, Mitra Kerjasama, Pengguna Lulusan Fakultas Farmasi Universitas Pancasila dan *Tracer Study* perlu dibentuk panitia.
2. Bahwa sehubungan dengan butir 1 (satu) di atas perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- MENGINGAT** : 1. Keputusan Yayasan Pendidikan dan Pembina Universitas Pancasila Nomor : 222/PER/YPP-UP/VIII/2024 tanggal 26 Agustus 2024 tentang Statuta Universitas Pancasila.
2. Undang-Undang no. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
3. Undang-Undang No. 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
4. Surat Keputusan Ketua Yayasan Pendidikan dan Pembina Universitas Pancasila No. 01 Tahun 2012 tentang Peraturan Kepegawaian Universitas Pancasila.
5. Permendikbudristek Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
- MEMPERHATIKAN** : Hasil rapat Pimpinan Fakultas Farmasi Universitas Pancasila tanggal 28 April 2025.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN

Pertama

- : Membentuk Panitia Survei Kepuasan Layanan dan *Tracer Study* Fakultas Farmasi Universitas Pancasila Tahun Akademik 2024/2025 dengan susunan sebagai berikut :

- Penanggung Jawab/Pengarah : 1. Prof. Dr. apt. Syamsudin, M.Biomed.
2. Prof. Dr. apt. Dian Ratih L, M.Biomed.
3. Dr. apt. Greesty Finotory S., M.Farm.
- Ketua : Dr. apt. Liliek Nurhidayati, M.Si.
- Wakil : Dr. Nurita Andayani, M.Si.
- Sekretaris : Fauziyyah, S.Hut.

Tim Analisis Data Survei Kepuasan (Mahasiswa, Dosen, Alumni, Pengguna Lulusan) :

1. apt. Reise Manninda, M.Farm. (Prodi D3)
2. apt. Safira Nafisa, M.Si. (Prodi S1)
3. Dr. apt. Sondang Khairani, M.Farm. (Prodi PSPPA)
4. Dr. apt. Andri Prasetyo, M.Farm. (Prodi S2)
5. Dr. apt. Yesi Desmiaty, M.Si. (Prodi S3)

Tim Analisis Data Survei Kepuasan (Mitra Kerjasama, *Tracer Study*, Tenaga Kependidikan) :

1. apt. Rasta Naya Pratita, MKM. (Mitra Kerjasama)
2. apt. Desi Nadya Aulena, M.Farm. (*Tracer Study*)
3. Wartini, A.Md.Ak. (Tenaga Kependidikan)

Tim Survei dan Pengolahan Data :

- Survey Kepuasan : 1. Rachmat Mulyadi, SAP.
Dosen : 2. Sidky Ladzuardi, S.Kom.
- Survey Kepuasan : 1. Dwi Iswanti, S.Si.
Tenaga Kependidikan : 2. Ratna Maulina S., S.Psi.



KAN
Komite Akreditasi Nasional



Tel. 7864727 - 28
Fax. 7864723

Website : www.farmasi.univpancasila.ac.id
Email : farmasi@univpancasila.ac.id

- | | | |
|--------------------------------------|---|---|
| Survey Kepuasan Mahasiswa dan Alumni | : | 1. Diswanto, SE., M.Ak.
2. Tera Soilina, ST.
3. Tri Yulianti Mandasari, A.Md.
4. Anggia Puspita Priandari, S.Ak. |
| Survey Kepuasan Pengguna Lulusan | : | 1. Eko Muhjahidin, S.Sn.
2. Siti Rofiqoh, S.IP. |
| Survey Kepuasan Mitra Kerjasama | : | 1. Jasmadeti, S.E., M.Ak.
2. Syafira Dwi Cahyani, S.IP. |
| Tracer Study | : | 1. Rofiqoh Hadiyati, S.Kom., S.Pd.
2. Yeti Nurhayati, A.Md.
3. Faradilla Lesmanah, S.IP. |
- Kedua : Membentuk Panitia Survei Kepuasan Layanan dan *Tracer Study* Fakultas Farmasi Universitas Pancasila periode 2019 s/d 2024.
- Ketiga : Tugas Panitia :
1. Memperbaharui data alumni dengan melakukan penelusuran, penjangkaran alumni tahun 2019 s/d 2024.
 2. Melakukan survei kepuasan dan efektifitas kerja sama terhadap pengguna lulusan/*stake holder*.
 3. Membuat laporan secara tertulis kepada Dekan Fakultas Farmasi Universitas Pancasila.
 4. Membuat rencana tindak lanjut hasil survei dan *Tracer Study*
- Keempat : Tugas Panitia dimulai sejak diterbitkannya Surat Keputusan Dekan ini sampai dengan September 2025.
- Kelima : Biaya Pelaksanaan dibebankan pada anggaran rutin Fakultas Farmasi Universitas Pancasila.
- Keenam : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.
- Ketujuh : Salinan Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.
- Kedelapan : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

DITETAPKAN DI : JAKARTA
PADA TANGGAL : 1 Mei 2025
Dekan,

Prof. Dr. apt. Syamsudin, M.Biomed. *ys*

Tembusan :
1. Para Wakil Dekan FFUP
2. Para Ketua Program Study FFUP
3. Para Kepala Bagian FFUP
4. Kasubag. Kepegawaian FFUP
5. Arsip

KATA PENGANTAR

Dalam rangka aplikasi Satuan Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di lingkungan Fakultas Farmasi Universitas Pancasila (FFUP) dan perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*) tentang aspek pelayanan terhadap pelanggan dalam hal ini adalah Dosen, Tendik, Mahasiswa, Mitra Kerjasama, Alumni, dan Pengguna Lulusan FFUP 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 ini diharapkan dapat dijadikan panduan bagi pengelola di FFUP untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.

Jakarta, 04 November 2025

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	1
1. PENDAHULUAN.....	2
2. TUJUAN.....	2
3. METODE.....	2
4. HASIL YANG DIHARAPKAN.....	3
5. WAKTU PENGAMBILAN SAMPEL.....	4
5.1. UJI VALIDITAS.....	4
5.2. UJI RELIABILITAS.....	4
6. PELAKSANAAN.....	4
7. HASIL KUESIONER.....	4
8. ANALISIS HASIL KUESIONER.....	5
8.1 ANALISIS HASIL KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA.....	6
8.2. ANALISIS HASIL KUESIONER KEPUASAN DOSEN.....	33
8.3. ANALISIS HASIL KUESIONER TENAGA KEPENDIDIKAN (TENDIK).....	42
8.4. ANALISIS HASIL KUESIONER KEPUASAN ALUMNI.....	53
8.5. ANALISIS HASIL KUESIONER KEPUASAN MITRA KERJASAMA.....	62
8.6. ANALISIS HASIL KUESIONER PENGGUNA LULUSAN.....	69
TINDAKLANJUT.....	73

KEPUASAN PELANGGAN DAN *TRACER STUDY*

FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS PANCASILA

TAHUN AKADEMIK 2024/2025

1. PENDAHULUAN

Fakultas Farmasi Universitas Pancasila (FFUP), sebagai institusi pendidikan di tingkat Perguruan Tinggi, berkewajiban menjalankan program Tridarma yang melibatkan pemangku kepentingan internal yaitu Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan (Tendik), dan pemangku kepentingan eksternal yaitu Alumni, Mitra Kerjasama dan Pengguna Lulusan.

Dalam 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 2024/2025 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 2024/2025. Evaluasi tentang kualitas pelayanan ini dilakukan pada Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan (Tendik), dan pemangku kepentingan eksternal yaitu Alumni, Mitra Kerjasama dan Pengguna Lulusan yang terlibat dalam semua program studi di FFUP, terdiri dari 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:

dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = Tingkat ketelitian yang ditetapkan

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

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	1857	330	95	726
Dosen	112	87	52	75
Tendik	66	57	40	61
Alumni	623	244	86	105
Mitra Kerjasama	115	89	53	82
Pengguna lulusan	125	95	56	162

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 kuesioner. 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 01 Mei 2025 sampai dengan 19 September 2025 dan dari uji coba sampel untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner, disimpulkan kuesioner yang digunakan sudah cukup valid dan reliabel.

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 RELIABILITAS

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

6. PELAKSANAAN

Pelaksanaan kualitas pelayanan berdasarkan SK pembentukan panitia Kepuasan Pelanggan Tahun Akademik 2024/2025 Nomor: 060/SK/D/FF/V/2025 dipimpin oleh Ketua SJM (Satuan Jaminan Mutu) bersama tim panitia, kemudian membuat laporan Kepuasan Pelanggan 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 (*Lol*) dari ke-lima dimensi kualitas dan analisis Gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan.

8.1.1. Analisis Hasil Pada Tingkat Fakultas

Lol Dari Dimensi Kualitas

Lol 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	Lol rerata 726 Mahasiswa
1	1	<i>Tangible</i>	3,47
2	5	<i>Empathy</i>	3,43
3	2	<i>Reliability</i>	3,43
4	3	<i>Assurance</i>	3,43
5	4	<i>Responsiveness</i>	3,38

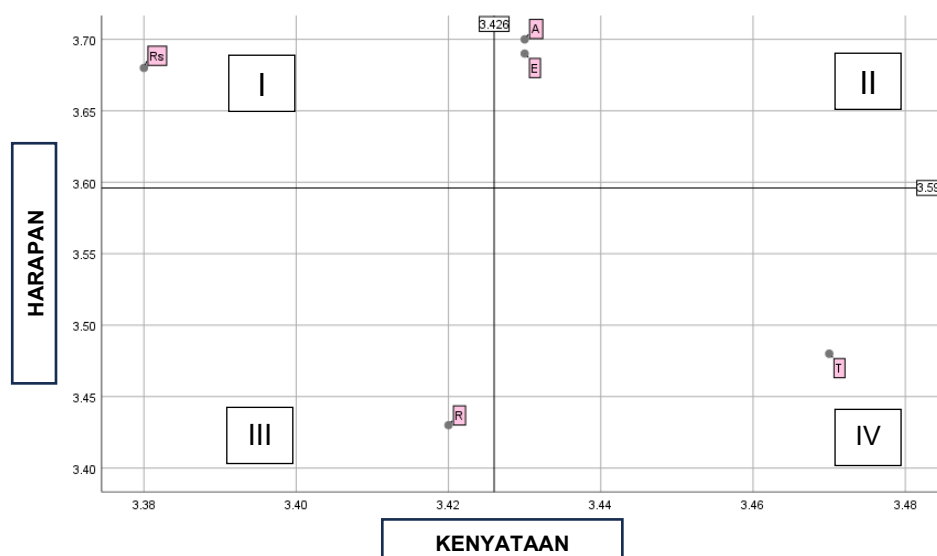
Dari perhitungan rerata *Lol* dari 726 mahasiswa FFUP menunjukkan bahwa dimensi *Tangible* dan dimensi *Reability* adalah dimensi di urutan pertama dan kedua yang merupakan dimensi paling penting bagi mahasiswa. Dimensi berikutnya adalah dimensi *Responsiveness*, setelah itu dimensi *Assurance*. Dimensi dengan nilai *Lol* terkecil adalah dimensi *Empathy*. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *Empathy* merupakan dimensi kualitas yang sangat diharapkan/penting bagi mahasiswa.

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** (di atas rerata) sedangkan nilai dari **Persepsi/Kenyataan** adalah **rendah** (di bawah 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.

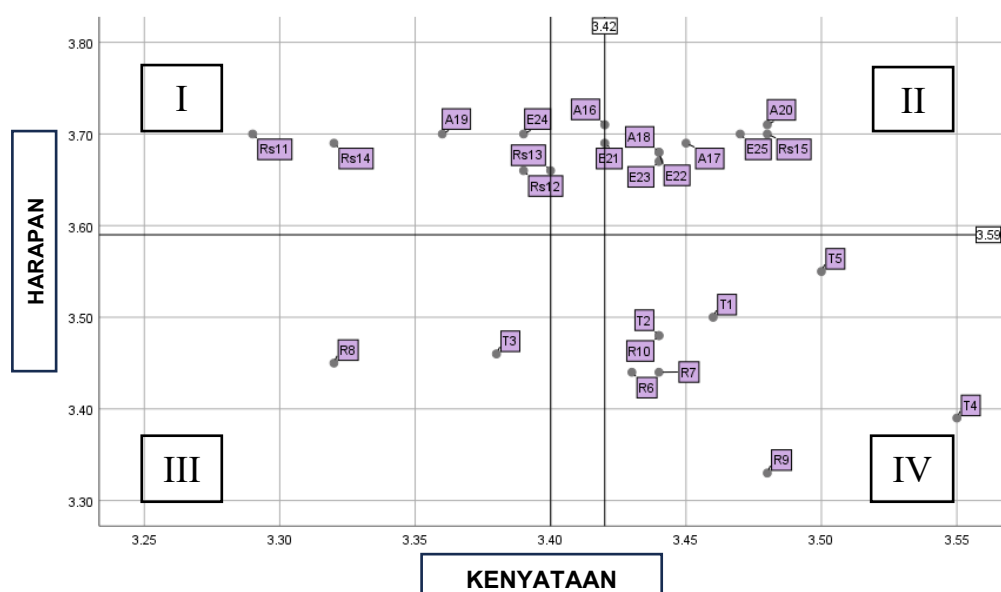
Tabel 3. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan Mahasiswa

DIMENSI (DIM)	No	E	P	Gap	Rerata per DIM			Rerata Keseluruhan		
		AV	AV			E	P	G	E	P
Tangible	1	3,50	3,46	-0,04	3,48	3,47	-0,01	3,59	3,43	-0,17
	2	3,48	3,44	-0,04						
	3	3,46	3,38	-0,08						
	4	3,39	3,55	0,16						
	5	3,55	3,50	-0,05						
Reliability	6	3,44	3,43	-0,01	3,43	3,42	-0,01			
	7	3,44	3,43	-0,01						
	8	3,45	3,32	-0,13						
	9	3,33	3,48	0,15						
	10	3,48	3,44	-0,04						
Responsiveness	11	3,70	3,29	-0,41	3,68	3,36	-0,31			
	12	3,66	3,39	-0,27						
	13	3,66	3,40	-0,26						
	14	3,69	3,32	-0,37						
	15	3,70	3,48	-0,22						
Assurance	16	3,71	3,42	-0,29	3,70	3,43	-0,27			
	17	3,69	3,45	-0,24						
	18	3,68	3,44	-0,24						
	19	3,70	3,36	-0,34						
	20	3,71	3,48	-0,23						
Empathy	21	3,69	3,42	-0,27	3,69	3,43	-0,26			
	22	3,68	3,44	-0,24						
	23	3,67	3,44	-0,23						
	24	3,70	3,39	-0,31						
	25	3,70	3,47	-0,23						

Tabel 4. Posisi Kuadran Masing-masing Butir Pernyataan Mahasiswa

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
1	Tangible	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas untuk kegiatan akademik dan non akademik	3,50	3,46	IV
2	Tangible	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas untuk kegiatan penelitian dan/atau tugas akhir	3,48	3,44	IV
3	Tangible	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat	3,46	3,38	III
4	Tangible	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas yang mendukung sistem informasi (internet, sistem informasi layanan akademik dan layanan kemahasiswaan)	3,39	3,55	IV
5	Tangible	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas untuk kegiatan keagamaan / ibadah	3,55	3,50	IV
6	Reliability	Fasilitas untuk kegiatan akademik dan non akademik yang disediakan oleh pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	3,44	3,43	IV
7	Reliability	Fasilitas untuk kegiatan penelitian dan/atau tugas akhir yang disediakan oleh pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	3,44	3,43	IV
8	Reliability	Fasilitas untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang disediakan oleh pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	3,45	3,32	III
9	Reliability	Sarana internet, sistem informasi layanan akademik dan layanan kemahasiswaan sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	3,33	3,48	IV
10	Reliability	Fasilitas untuk kegiatan keagamaan / ibadah yang disediakan oleh pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	3,48	3,44	IV
11	Responsiveness	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam pelayanan akademik dan non akademik mahasiswa	3,70	3,29	I
12	Responsiveness	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam pelayanan kegiatan penelitian dan/atau tugas akhir mahasiswa	3,66	3,39	I
13	Responsiveness	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam pelayanan kepada mahasiswa untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat	3,66	3,40	I
14	Responsiveness	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam pelayanan sistem informasi (internet, sistem informasi layanan akademik dan layanan kemahasiswaan)	3,69	3,32	I
15	Responsiveness	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam pelayanan untuk kegiatan keagamaan / ibadah	3,70	3,48	II
16	Assurance	Setiap mahasiswa dijamin untuk mendapatkan pelayanan dan fasilitas akademik dan non akademik oleh Pengelola (FFUP)	3,71	3,42	I
17	Assurance	Setiap mahasiswa dijamin untuk mendapatkan pelayanan dan fasilitas penelitian dan/atau tugas akhir oleh Pengelola (FFUP)	3,69	3,45	II

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
18	Assurance	Setiap mahasiswa dijamin untuk mendapatkan pelayanan dan fasilitas untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat oleh Pengelola (FFUP)	3,68	3,44	II
19	Assurance	Setiap mahasiswa dijamin untuk mendapatkan pelayanan dan fasilitas sistem informasi (internet, sistem informasi layanan akademik dan layanan kemahasiswaan) oleh Pengelola (FFUP)	3,70	3,36	I
20	Assurance	Setiap mahasiswa dijamin untuk mendapatkan pelayanan dan fasilitas untuk kegiatan keagamaan / ibadah oleh Pengelola (FFUP)	3,71	3,48	II
21	Empathy	Ketika mengalami kendala dalam bidang akademik dan non akademik, mahasiswa mendapatkan bantuan dari Pengelola (FFUP)	3,69	3,42	II
22	Empathy	Ketika mengalami kendala dalam kegiatan penelitian tugas akhir mahasiswa mendapatkan bantuan dari Pengelola (FFUP)	3,68	3,44	II
23	Empathy	Ketika mengalami kendala dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat mahasiswa mendapatkan bantuan dari Pengelola (FFUP)	3,67	3,44	II
24	Empathy	Ketika mengalami kendala fasilitas sistem informasi (internet, sistem informasi layanan akademik dan layanan kemahasiswaan) mahasiswa mendapatkan bantuan dari Pengelola (FFUP)	3,70	3,39	I
25	Empathy	Ketika mengalami kendala untuk kegiatan keagamaan / ibadah mahasiswa mendapatkan bantuan dari Pengelola (FFUP)	3,70	3,47	II



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

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

8.1.5. Analisis Setiap Unsur Kualitas

Tangible

Unsur nomor 1, 2, 4, dan 5 yakni: berada pada kuadran IV. Unsur-unsur ini relatif dianggap kurang penting tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan mahasiswa. Unsur nomor 3 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat berada pada kuadran III. 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.

Reliability

Unsur nomor 6, 7, 9, dan 10 berada pada kuadran IV. Unsur-unsur ini relatif dianggap kurang penting tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan mahasiswa. Unsur nomor 8 yakni: Fasilitas untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang disediakan oleh pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. 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

Responsiveness

Unsur nomor 11, 12, 13, dan 14 berada pada kuadran I. Berarti unsur-unsur ini merupakan prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan karena mahasiswa merasa sangat tidak puas. Unsur nomor 15 yakni: Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam pelayanan untuk kegiatan keagamaan / ibadah berada pada kuadran II. Berarti bahwa unsur tersebut sudah cukup memenuhi kepuasan Mahasiswa sehingga perlu dipertahankan keberlanjutannya.

Assurance

Unsur nomor 16 dan 19 yaitu 16. Setiap mahasiswa dijamin untuk mendapatkan pelayanan dan fasilitas akademik dan non akademik oleh Pengelola (FFUP); 19. Setiap mahasiswa dijamin untuk mendapatkan pelayanan dan fasilitas sistem informasi (internet, sistem informasi layanan akademik dan layanan kemahasiswaan) oleh Pengelola (FFUP); berada pada kuadran I yang artinya unsur-unsur ini merupakan prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan karena mahasiswa merasa sangat tidak puas. Unsur nomor 17, 18 dan 20 yaitu 17. Setiap mahasiswa dijamin untuk mendapatkan pelayanan dan fasilitas penelitian dan/atau tugas akhir oleh Pengelola (FFUP); 18. Setiap mahasiswa dijamin untuk mendapatkan pelayanan dan fasilitas untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat oleh Pengelola (FFUP); 20. Setiap mahasiswa dijamin untuk mendapatkan pelayanan dan fasilitas untuk kegiatan keagamaan / ibadah oleh Pengelola (FFUP); berada pada kuadran II yang artinya unsur-unsur tersebut sudah cukup memenuhi kepuasan Mahasiswa sehingga perlu dipertahankan keberlanjutannya.

Empathy

Unsur no 21, 22, 23, dan 25 yaitu 21. Ketika mengalami kendala dalam bidang akademik dan non akademik, mahasiswa mendapatkan bantuan dari Pengelola (FFUP); 22. Ketika mengalami kendala dalam kegiatan penelitian tugas akhir mahasiswa mendapatkan bantuan dari Pengelola (FFUP); 23. Ketika mengalami kendala dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat mahasiswa mendapatkan bantuan dari Pengelola (FFUP); 25. Ketika mengalami kendala untuk kegiatan keagamaan / ibadah mahasiswa mendapatkan bantuan dari Pengelola (FFUP); berada pada kuadran II yang artinya unsur-unsur tersebut sudah cukup memenuhi kepuasan Mahasiswa sehingga perlu dipertahankan keberlanjutannya. Unsur no 24 yaitu Ketika mengalami kendala fasilitas sistem informasi (internet, sistem informasi layanan akademik dan layanan kemahasiswaan) mahasiswa mendapatkan bantuan dari Pengelola (FFUP) berada di kuadran I yang artinya unsur-unsur ini merupakan prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan karena mahasiswa merasa sangat tidak puas.

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 di mana 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	Tindakan
I	11	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam pelayanan akademik dan non akademik mahasiswa	3,70	3,29	-0,41	Unsur ini masih mengecewakan mahasiswa sehingga harus segera diadakan perbaikan
	12	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam pelayanan kegiatan penelitian dan/atau tugas akhir mahasiswa	3,66	3,39	-0,27	
	13	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam pelayanan kepada mahasiswa untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat	3,66	3,40	-0,26	
	14	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam pelayanan sistem informasi (internet, sistem informasi layanan akademik dan layanan kemahasiswaan)	3,69	3,32	-0,37	
	16	Setiap mahasiswa dijamin untuk mendapatkan pelayanan dan fasilitas akademik dan non akademik oleh Pengelola (FFUP)	3,71	3,42	-0,29	
	19	Setiap mahasiswa dijamin untuk mendapatkan pelayanan dan fasilitas sistem informasi (internet, sistem informasi layanan akademik dan layanan kemahasiswaan) oleh Pengelola (FFUP)	3,70	3,36	-0,34	
	24	Ketika mengalami kendala fasilitas sistem informasi (internet, sistem informasi layanan akademik dan layanan kemahasiswaan) mahasiswa mendapatkan bantuan dari Pengelola (FFUP)	3,70	3,39	-0,31	
II	15	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam pelayanan untuk kegiatan keagamaan / ibadah	3,70	3,48	-0,22	Unsur ini sudah cukup memuaskan mahasiswa dan perlu dipertahankan
	17	Setiap mahasiswa dijamin untuk mendapatkan pelayanan dan fasilitas penelitian dan/atau tugas akhir oleh Pengelola (FFUP)	3,69	3,45	0,24	
	18	Setiap mahasiswa dijamin untuk mendapatkan pelayanan dan fasilitas untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat oleh Pengelola (FFUP)	3,68	3,44	-0,24	
	20	Setiap mahasiswa dijamin untuk mendapatkan pelayanan dan fasilitas untuk kegiatan keagamaan / ibadah oleh Pengelola (FFUP)	3,71	3,48	-0,23	
	21	Ketika mengalami kendala dalam bidang akademik dan non akademik, mahasiswa mendapatkan bantuan dari Pengelola (FFUP)	3,69	3,42	-0,27	
	22	Ketika mengalami kendala dalam kegiatan penelitian tugas akhir mahasiswa mendapatkan bantuan dari Pengelola (FFUP) 3.68	3,68	3,44	-0,24	
	23	Ketika mengalami kendala dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat mahasiswa mendapatkan bantuan dari Pengelola (FFUP)	3,67	3,44	-0,23	

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
	25	Ketika mengalami kendala untuk kegiatan keagamaan / ibadah mahasiswa mendapatkan bantuan dari Pengelola (FFUP)	3,70	3,47	-0,23	
III	8	Fasilitas untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang disediakan oleh pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	3,45	3,32	-0,13	Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh mahasiswa dan kinerja pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata juga rendah (Persepsi/Kenyataan dibawah nilai rerata). Jadi peningkatan kinerja unsur ini perlu dipertimbangkan kembali. Jika FFUP menganggap unsur ini masih penting maka kinerjanya perlu ditingkatkan setelah unsur-unsur yang berada dalam kuadran I. Urutan prioritasnya adalah berdasarkan nilai Gap yang lebih besar
	3	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat	3,46	3,38	-0,08	
IV	1	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas untuk kegiatan akademik dan non akademik	3,50	3,46	-0,04	Mahasiswa mengangGap unsur ini kurang penting sedangkan kinerja FFUP untuk unsure ini sudah cukup baik yang berarti sudah cukup memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Jadi tidak perlu dipermasalahkan lagi
	2	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas untuk kegiatan penelitian dan/atau tugas akhir	3,48	3,44	-0,04	
	4	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas yang mendukung sistem informasi (internet, sistem informasi layanan akademik dan layanan kemahasiswaan)	3,39	3,55	0,16	
	5	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas untuk kegiatan keagamaan / ibadah	3,55	3,50	-0,05	
	6	Fasilitas untuk kegiatan akademik dan non akademik yang disediakan oleh pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	3,44	3,43	-0,01	
	7	Fasilitas untuk kegiatan penelitian dan/atau tugas akhir yang disediakan oleh pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	3,44	3,43	-0,01	
	9	Sarana internet, sistem informasi layanan akademik dan layanan kemahasiswaan sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	3,48	3,33	-0,15	
	10	Fasilitas untuk kegiatan keagamaan / ibadah yang disediakan oleh pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	3,48	3,44	-0,04	

8.1.7. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur mahasiswa dengan sampel random sebanyak 726 mahasiswa dan semua uraian analisis yang sudah ditampilkan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa unsur-unsur kualitas yang prioritas memerlukan tindakan perbaikan adalah sebagai berikut:

1. **Unsur nomor 11 Responsiveness** Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam pelayanan akademik dan non akademik mahasiswa.
2. **Unsur nomor 12 Responsiveness** Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam pelayanan kegiatan penelitian dan/atau tugas akhir mahasiswa.
3. **Unsur nomor 13 Responsiveness** Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam pelayanan kepada mahasiswa untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat.
4. **Unsur nomor 14 Responsiveness** Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam pelayanan sistem informasi (internet, sistem informasi layanan akademik dan layanan kemahasiswaan).
5. **Unsur nomor 16 Assurance** Setiap mahasiswa dijamin untuk mendapatkan pelayanan dan fasilitas akademik dan non akademik oleh Pengelola (FFUP).
6. **Unsur nomor 19 Assurance Responsiveness** Setiap mahasiswa dijamin untuk mendapatkan pelayanan dan fasilitas sistem informasi (internet, sistem informasi layanan akademik dan layanan kemahasiswaan) oleh Pengelola (FFUP).
7. **Unsur nomor 19 Emphaty** Ketika mengalami kendala fasilitas sistem informasi (internet, sistem informasi layanan akademik dan layanan kemahasiswaan) mahasiswa mendapatkan bantuan dari Pengelola (FFUP).

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).

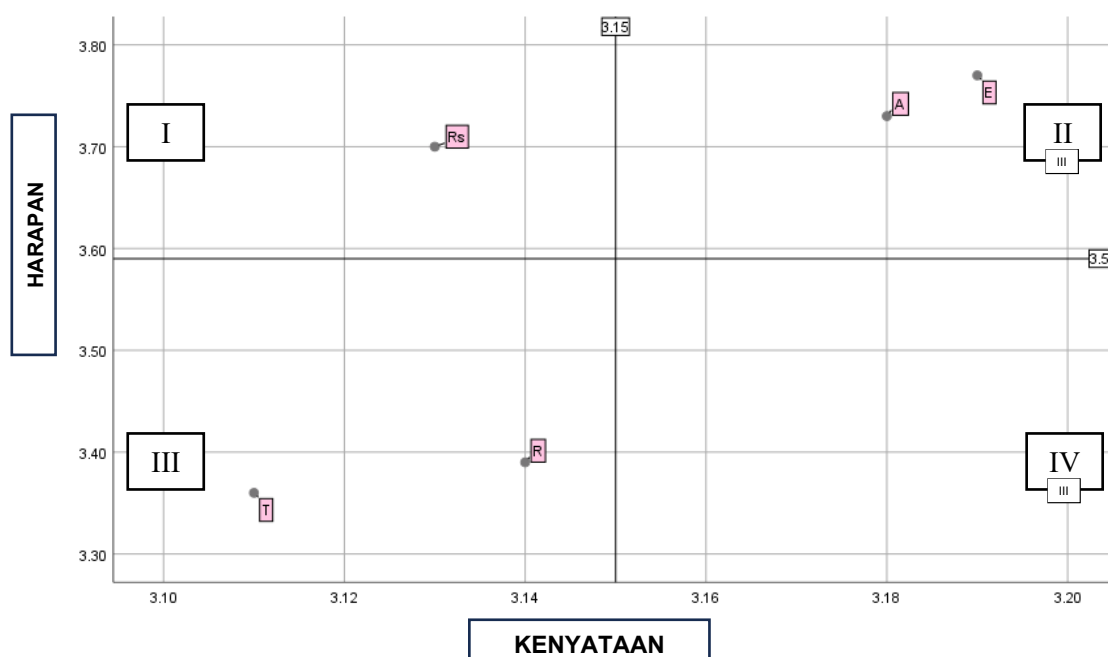
Tabel 6. Rerata Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan FFUP

No urut	Kelompok	Dimensi	<i>LoI</i> rerata dari 75 Dosen
1	5	<i>Empathy</i>	3,19
2	4	<i>Assurance</i>	3,18
3	1	<i>Tangible</i>	3,14
4	3	<i>Responsiveness</i>	3,13
5	2	<i>Reliability</i>	3,11

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
<i>Tangible</i>	1	3,55	3,25	-0,30	3,39	3,14	-0,24	3,59	3,15	-0,43
	2	3,28	3,11	-0,17						
	3	3,40	3,17	-0,23						
	4	3,53	3,19	-0,34						
	5	3,21	3,01	-0,20						
	6	3,45	3,15	-0,30	3,36	3,11	-0,24			

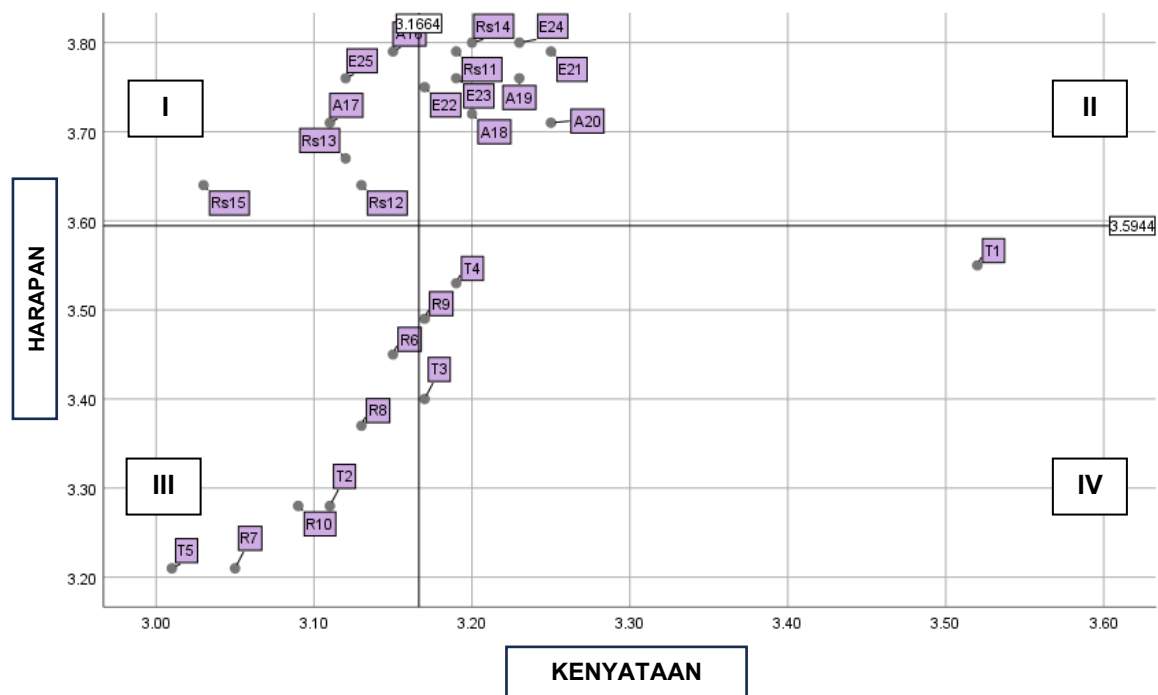
Reliability	7	3,21	3,05	-0,16						
	8	3,37	3,13	-0,24						
	9	3,49	3,17	-0,32						
	10	3,28	3,09	-0,19						
Responsiveness	11	3,79	3,19	-0,60	3,70	3,13	-0,57			
	12	3,64	3,13	-0,51						
	13	3,67	3,12	-0,55						
	14	3,80	3,20	-0,60						
	15	3,64	3,03	-0,61						
Assurance	16	3,79	3,15	-0,64	3,73	3,18	-0,55			
	17	3,71	3,11	-0,60						
	18	3,72	3,20	-0,52						
	19	3,76	3,23	-0,53						
	20	3,71	3,25	-0,46						
Emphaty	21	3,79	3,25	-0,54	3,77	3,19	-0,58			
	22	3,75	3,17	-0,58						
	23	3,76	3,19	-0,57						
	24	3,80	3,23	-0,57						
	25	3,76	3,12	-0,64						

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 fasilitas yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran	3,55	3,25	-0,29	IV
2	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas yang mendukung kegiatan penelitian Dosen	3,28	3,11	-0,17	III
3	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas yang mendukung kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) setiap Dosen	3,40	3,17	-0,23	IV
4	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas yang mendukung sistem informasi (internet, SIAK, LMS, Neosisdam, dll) setiap Dosen Pengelola (FFUP) menyediakan dokumen pemetaan peningkatan kompetensi Dosen (seminar, pelatihan, workshop, dll)	3,53	3,19	-0,34	IV
5	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan dokumen pemetaan peningkatan kompetensi Dosen (seminar, pelatihan, workshop, dll)	3,21	3,01	-0,20	III

No	Dimensi	Butir Pernyataan	Rerata Hasil Penilaian		Gap	Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)		
6	<i>Reliability</i>	Fasilitas untuk mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran yang disediakan oleh pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan Dosen	3,45	3,15	-0,30	III
7	<i>Reliability</i>	Fasilitas untuk mendukung kegiatan penelitian yang disediakan oleh pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan Dosen	3,21	3,05	-0,16	III
8	<i>Reliability</i>	Fasilitas untuk mendukung kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PkM) yang disediakan oleh pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan Dosen	3,37	3,13	-0,24	III
9	<i>Reliability</i>	Fasilitas untuk mendukung sistem informasi (internet, SIAK, LMS, dll) yang disediakan pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan Dosen	3,49	3,17	-0,32	IV
10	<i>Reliability</i>	Fasilitas untuk mendukung peningkatan kompetensi Dosen (seminar, pelatihan, workshop, dll) yang disediakan oleh pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan Dosen	3,28	3,09	-0,19	III
11	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan / permintaan yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran Dosen	3,79	3,19	-0,60	II
12	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan yang mendukung kegiatan penelitian Dosen	3,64	3,13	-0,51	I
13	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan yang mendukung kegiatan pengabdian kepada masyarakat/PKM Dosen	3,67	3,12	-0,5500	I
14	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan yang mendukung layanan sistem informasi (internet, SIAK, LMS, Neosisdam, dll) setiap Dosen	3,80	3,20	-0,6000	II
15	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peningkatan kompetensi Dosen (seminar, workshop, pelatihan, dll)	3,64	3,03	-0,6100	I
16	<i>Assurance</i>	Setiap Dosen dijamin untuk mendapatkan layanan yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran	3,79	3,15	-0,6400	I
17	<i>Assurance</i>	Setiap Dosen dijamin untuk mendapatkan layanan yang mendukung kegiatan penelitian	3,71	3,11	-0,6000	I
18	<i>Assurance</i>	Setiap Dosen dijamin untuk mendapatkan layanan yang mendukung kegiatan pengabdian kepada masyarakat/PKM	3,72	3,20	-0,5200	II
19	<i>Assurance</i>	Setiap Dosen dijamin untuk mendapatkan	3,76	3,23	-0,5300	II

No	Dimensi	Butir Pernyataan	Rerata Hasil Penilaian		Gap	Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)		
		layanan yang mendukung sistem informasi (internet, SIAK, LMS, Neosisdam, dll)				
20	Assurance	Setiap Dosen dijamin untuk mendapatkan kesempatan peningkatan kompetensi (seminar, workshop, pelatihan, dll)	3,71	3,25	-0,4600	II
21	Empathy	Pengelola (FFUP) memberikan bantuan/perhatian kepada Dosen yang mengalami kendala dalam kegiatan pendidikan/pengajaran	3,79	3,25	-0,5400	II
22	Empathy	Pengelola (FFUP) memberikan bantuan/perhatian kepada Dosen yang mengalami kendala dalam kegiatan penelitian	3,75	3,17	-0,5800	II
23	Empathy	Pengelola (FFUP) memberikan bantuan/perhatian kepada Dosen yang mengalami kendala dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat/PKM	3,76	3,19	-0,5700	II
24	Empathy	Pengelola (FFUP) memberikan bantuan/perhatian kepada Dosen yang mengalami kendala dalam layanan internet dan sistem informasi (SIAK, LMS, Neosisdam, dll)	3,80	3,23	-0,5700	II
25	Empathy	Pengelola (FFUP) memberikan bantuan/perhatian kepada Dosen yang mengalami kendala dalam peningkatan kompetensi/karir	3,76	3,12	-0,6400	I



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

Tidak ada unsur yang berada pada Kuadran I yang berarti tidak adanya unsur yang belum memuaskan Dosen. Unsur nomor 2 dan 5 berada pada Kuadran III 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 1 dan 3 berada pada Kuadran IV, berarti unsur ini relatif dianggap kurang penting tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan dosen.

Reliability

Unsur nomor 6, 7, 8, dan no. 10 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 9 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 12, 13, dan 15 berada pada Kuadran I. Berarti unsur ini masih belum memuaskan Dosen sehingga perlu segera diadakan perbaikan. Unsur no 11 dan 14 berada pada Kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan Dosen sehingga perlu dipertahankan.

Assurance

Unsur nomor 16 dan no 17 berada pada Kuadran I. Berarti unsur ini masih belum memuaskan Dosen sehingga perlu segera diadakan perbaikan. Unsur nomor 19, no 20 dan 21 berada pada Kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan Dosen sehingga perlu dipertahankan.

Emphaty

Unsur nomor 25 berada pada Kuadran I. Berarti unsur ini masih belum memuaskan Dosen sehingga perlu segera diadakan perbaikan. Unsur nomor 21, no 22, no 23 dan 24 berada pada Kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan Dosen sehingga perlu dipertahankan.

8.2.6. Pengelompokan Unsur Kualitas Pada Kuadran

Berdasarkan hasil analisis setiap unsur kualitas diatas 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. 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. Hasil pengelompokan dan tindakan perbaikan yang diperlukan dapat diperiksa pada Tabel 13.

Tabel 9. Pengelompokan Unsur Kualitas Kedalam Kuadran

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan lanjut
I	12	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan yang mendukung kegiatan penelitian Dosen	3,64	3,13	-0,51	Unsur ini masih mengecewakan dosen sehingga harus segera diadakan perbaikan
	13	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan yang mendukung kegiatan pengabdian kepada masyarakat/PKM Dosen	3,67	3,12	-0,55	
	15	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peningkatan kompetensi Dosen (seminar, workshop, pelatihan, dll)	3,64	3,03	-0,61	
	16	Setiap Dosen dijamin untuk mendapatkan layanan yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran	3,79	3,15	-0,64	
	17	Setiap Dosen dijamin untuk mendapatkan layanan yang mendukung kegiatan penelitian	3,71	3,11	-0,60	
	25	Pengelola (FFUP) memberikan bantuan/perhatian kepada Dosen yang mengalami kendala dalam peningkatan kompetensi/karir	3,76	3,12	-0,64	
II	11	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan / permintaan yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran Dosen	3,79	3,19	-0,60	Unsur ini sudah cukup memuaskan dosen dan perlu dipertahankan
	14	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan yang mendukung layanan sistem informasi (internet, SIAK, LMS, Neosisdam, dll) setiap Dosen	3,80	3,20	-0,60	
	18	Setiap Dosen dijamin untuk mendapatkan layanan yang mendukung kegiatan pengabdian kepada masyarakat/PKM	3,72	3,20	-0,52	
	19	Setiap Dosen dijamin untuk mendapatkan layanan yang mendukung sistem informasi (internet, SIAK, LMS, Neosisdam, dll)	3,76	3,23	-0,53	

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan lanjut
	20	Setiap Dosen dijamin untuk mendapatkan kesempatan peningkatan kompetensi (seminar, workshop, pelatihan, dll)	3,71	3,25	-0,46	
	21	Pengelola (FFUP) memberikan bantuan/perhatian kepada Dosen yang mengalami kendala dalam kegiatan pendidikan/pengajaran	3,79	3,25	-0,54	
	22	Pengelola (FFUP) memberikan bantuan/perhatian kepada Dosen yang mengalami kendala dalam kegiatan penelitian	3,75	3,17	-0,58	
	23	Pengelola (FFUP) memberikan bantuan/perhatian kepada Dosen yang mengalami kendala dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat/PKM	3,76	3,19	-0,57	
	24	Pengelola (FFUP) memberikan bantuan/perhatian kepada Dosen yang mengalami kendala dalam layanan internet dan sistem informasi (SIK, LMS, Neosisdan, dll)	3,80	3,23	-0,57	
III	2	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas yang mendukung kegiatan penelitian Dosen	3,28	3,11	-0,17	Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh dosen dan kinerja pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata juga rendah (Persepsi/Kenyataan dibawah nilai rerata). Jadi peningkatan kinerja unsur ini perlu dipertimbangkan kembali. Jika FFUP menganggap unsur ini masih penting maka kinerjanya perlu ditingkatkan setelah unsur-unsur yang berada dalam kuadran I. Urutan prioritasnya adalah berdasarkan nilai Gap yang lebih besar
	5	Pengelola (FFUP) menyediakan dokumen pemetaan peningkatan kompetensi Dosen (seminar, pelatihan, workshop, dll)	3,21	3,01	-0,20	
	6	Fasilitas untuk mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran yang disediakan oleh pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan Dosen	3,45	3,15	-0,30	
	7	Fasilitas untuk mendukung kegiatan penelitian yang disediakan oleh pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan Dosen	3,21	3,05	-0,16	
	8	Fasilitas untuk mendukung kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PkM) yang disediakan oleh pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan Dosen	3,37	3,13	-0,24	
	10	Fasilitas untuk mendukung peningkatan kompetensi Dosen (seminar, pelatihan, workshop, dll) yang disediakan oleh pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan Dosen	3,28	3,09	-0,19	
IV	1	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran	3,55	3,25	-0,29	Dosen menganggap unsur ini kurang penting sedangkan kinerja FFUP untuk unsure ini sudah cukup baik yang berarti sudah cukup memberikan
	3	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas yang mendukung kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) setiap Dosen	3,40	3,17	-0,23	
	4	Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas yang mendukung sistem informasi	3,53	3,19	-0,34	

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakanjnt
		(internet, SIAK, LMS, Neosisdam, dll) setiap Dosen Pengelola (FFUP) menyediakan dokumen pemetaan peningkatan kompetensi Dosen (seminar, pelatihan, workshop, dll)				kepuasan kepada dosen.
	9	Fasilitas untuk mendukung sistem informasi (internet, SIAK, LMS, dll) yang disediakan pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan Dosen	3,49	3,17	-0,32	

8.2.7. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur Dosen dengan sampel random sebanyak 75 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 12 (*Responsiveness*):** Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan yang mendukung kegiatan penelitian Dosen.
2. **Unsur nomor 13 (*Responsiveness*):** Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan yang mendukung kegiatan pengabdian kepada masyarakat/PKM Dosen.
3. **Unsur nomor 15 (*Responsiveness*):** Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peningkatan kompetensi Dosen (seminar, workshop, pelatihan, dll).
4. **Unsur nomor 16 (*Assurance*):** Setiap Dosen dijamin untuk mendapatkan layanan yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran.
5. **Unsur nomor 17 (*Assurance*):** Setiap Dosen dijamin untuk mendapatkan layanan yang mendukung kegiatan penelitian.
6. **Unsur nomor 25 (*Emphaty*):** Pengelola (FFUP) memberikan bantuan/perhatian kepada Dosen yang mengalami kendala dalam peningkatan kompetensi/karir.

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

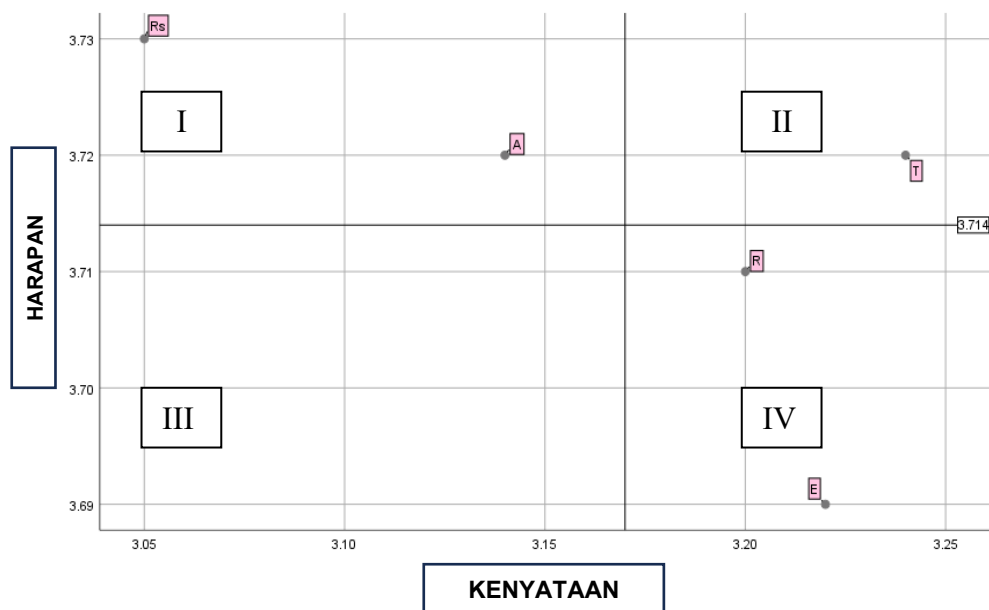
No urut	Kelompok	Dimensi	LoI rerata dari 61 Tendik
1	2	<i>Reliability</i>	3,24
2	5	<i>Emphaty</i>	3,22
3	1	<i>Tangible</i>	3,20
4	4	<i>Assurance</i>	3,14
5	3	<i>Responsivness</i>	3,05

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

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/Kenyataa

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.

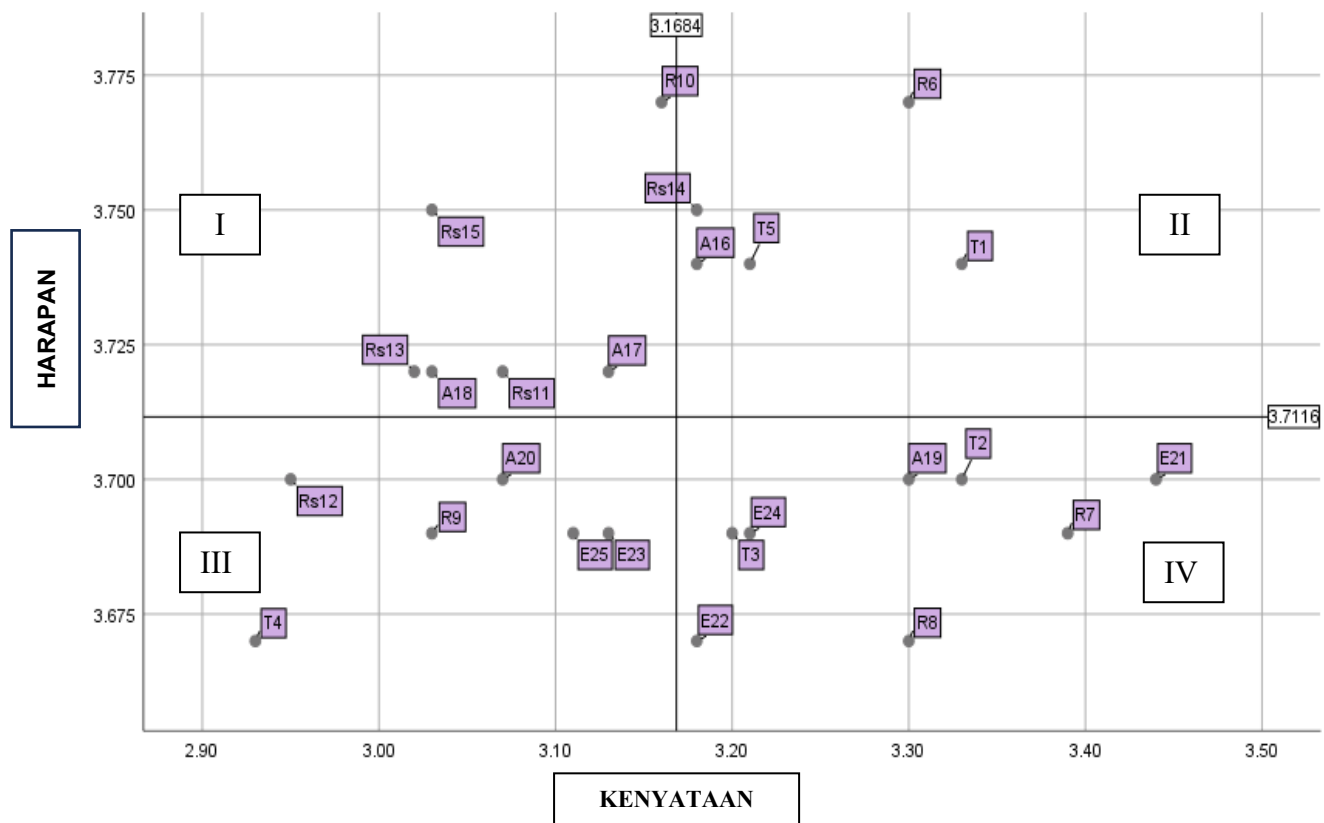
**Tabel 11. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan
Tenaga Kependidikan**

DM	No	E	P	Gap	Rerata per DIM			Rerata Keseluruhan		
		AV	AV		E	P	G	E	P	G
TANGIBLE	1	3,74	3,33	-0,41	3,71	3,20	-0,51	3,10	3,17	-0,54
	2	3,70	3,33	-0,38						
	3	3,69	3,20	-0,49						
	4	3,67	2,93	-0,74						
	5	3,74	3,21	-0,52						
RELIABILITY	6	3,77	3,30	-0,48	3,72	3,24	-0,48			
	7	3,69	3,39	-0,30						
	8	3,67	3,30	-0,38						
	9	3,69	3,03	-0,66						
	10	3,77	3,16	-0,61						
RESPONSIVENESS	11	3,72	3,07	-0,66	3,73	3,05	-0,68			
	12	3,70	2,95	-0,75						
	13	3,72	3,02	-0,70						
	14	3,75	3,18	-0,57						
	15	3,75	3,03	-0,72						
ASSURANCE	16	3,74	3,18	-0,56	3,70	3,12	-0,58			
	17	3,72	3,13	-0,59						
	18	3,72	3,03	-0,69						
	19	3,70	3,30	-0,41						
	20	3,70	3,07	-0,64						
EMPHATY	21	3,70	3,44	-0,26	3,69	3,22	-0,47			
	22	3,67	3,18	-0,49						
	23	3,69	3,13	-0,56						
	24	3,69	3,21	-0,48						
	25	3,69	3,11	-0,57						

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

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
1	Tangible	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang dan fasilitas kerja bagi setiap tenaga kependidikan	3,74	3,33	II
2		Tersedianya job description/instruksi kerja bagi setiap tenaga kependidikan	3,70	3,33	IV
3		Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi keuangan dan atau kepegawaian bagi setiap tenaga kependidikan	3,69	3,20	IV
4		Pengelola (FFUP) memiliki pemetaan pengembangan kompetensi bagi setiap tenaga kependidikan	3,67	2,93	III
5		Pengelola (FFUP) memiliki perencanaan jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap tenaga kependidikan	3,74	3,21	II
6	Relitability	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang dan fasilitas kerja yang sesuai bagi setiap tenaga kependidikan	3,77	3,30	II
7		Job description/instruksi kerja yang tersedia sesuai dengan tupoksi (tugas pokok fungsi) kinerja setiap tenaga kependidikan	3,69	3,39	IV
8		Fasilitas internet dan sistem informasi keuangan dan atau kepegawaian yang disediakan pengelola (FFUP) sesuai dalam menunjang kinerja setiap tenaga kependidikan	3,67	3,30	IV
9		Pengelola (FFUP) menyediakan pemetaan pengembangan kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan setiap tenaga kependidikan	3,69	3,03	III
10		Proses jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap tenaga kependidikan dilaksanakan sesuai dengan perencanaan	3,77	3,16	I
11	Responsiveness	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan fasilitas ruang/prasarana dan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kinerja tenaga kependidikan.	3,72	3,07	I
12		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan tenaga kependidikan untuk pengembangan kompetensi	3,70	2,95	III
13		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menjawab keluhan tenaga kependidikan	3,72	3,02	I

No	Dimensi	Butir Pertanyaan	Rerata Hasil Penilaian		Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)	
14		Pengelola (FFUP) merespon dengan cepat kebutuhan tenaga kependidikan atas layanan internet dan sistem informasi keuangan dan kepegawaian	3,75	3,18	II
15		Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan tenaga kependidikan untuk pengembangan karir (kenaikan pangkat/gaji berkala)	3,75	3,03	I
16	Assurance	Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan tenaga kependidikan terkait kinerja sudah baik	3,74	3,18	II
17		Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan tenaga kependidikan terkait pekerjaan	3,72	3,13	I
18		Pengelola (FFUP) menangani dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan tenaga kependidikan terkait dengan keuangan	3,72	3,03	I
19		Pengelola (FFUP) menangani dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan tenaga kependidikan terkait dengan layanan internet dan sistem informasi	3,70	3,30	IV
20		Pengelola (FFUP) menangani dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan tenaga kependidikan terkait pengembangan karir	3,70	3,07	III
21	Empathy	Pengelola (FFUP) memberikan bantuan/perhatian pada tenaga kependidikan yang mendapatkan musibah	3,70	3,44	IV
22		Pengelola (FFUP) memberikan bantuan/perhatian bagi tenaga kependidikan yang mengalami kendala dalam layanan internet dan sistem informasi keuangan dan kepegawaian.	3,67	3,18	IV
23		Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada tenaga kependidikan untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP	3,69	3,13	III
24		Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antar tenaga kependidikan	3,69	3,21	IV
25		Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antara tenaga kependidikan dengan top manajemen	3,69	3,11	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 1: Pengelola (FFUP) menyediakan ruang dan fasilitas kerja bagi setiap tenaga kependidikan dan unsur no 5: Pengelola (FFUP) memiliki perencanaan jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap tenaga kependidikan berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa penyediaan ruang fasilitas kerja serta perencanaan jenjang karir oleh UPPS sudah cukup memuaskan tenaga kependidikan. Sehingga 2 (dua) unsur ini harus tetap dipertahankan pengelolaannya. Unsur nomor 4: Pengelola (FFUP) memiliki pemetaan pengembangan kompetensi bagi setiap tenaga kependidikan berada pada kuadran III. Hal ini menunjukkan pemenuhan pemetaan pengembangan kompetensi belum memuaskan, namun tenaga kependidikan juga menganggap pemenuhan pengembangan kompetensi tersebut kurang penting. Hal ini bisa dikarenakan kurangnya informasi terhadap pentingnya pengembangan kompetensi, sehingga harapan akan hal tersebut tidak terlalu tinggi. Pengembangan kompetensi merupakan hal yang penting terutama untuk meningkatkan kinerja dari Tenaga Kependidikan dan dalam pemetaan tenaga kependidikan. Oleh karena itu, UPPS harus mensosialisasikan kompetensi yang harus dimiliki tenaga kependidikan sesuai dengan unit kerjanya dan menyusun pemetaan pengembangan kompetensi Tenaga Kependidikan sehingga terciptanya Tenaga Kependidikan yang kompeten. Unsur nomor 2 yaitu tersedianya job description/instruksi kerja bagi setiap tenaga kependidikan dan unsur nomor 3: Pengelola

(UPPS) menyediakan sistem informasi keuangan dan atau kepegawaian bagi setiap tenaga kependidikan berada pada kudran IV yang menunjukkan harapan dari Tenaga Kependidikan terhadap hal tersebut rendah namun pemenuhan akan hal tersebut sangat memuaskan. Hal ini dikarenakan saat ini telah tersedia sistem payroll yang disampaikan secara rutin setiap bulan dan neosisdam yang dapat diakses oleh semua tenaga kependidikan. Untuk itu pengelolaan hal tersebut di atas harus dipertahankan.

Reliability

Unsur nomor 6 yaitu Pengelola (FFUP) menyediakan ruang dan fasilitas kerja yang sesuai bagi setiap tenaga kependidikan berada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa kedua unsur tersebut sudah memuaskan tenaga kependidikan, sehingga pengelolaan kedua unsur tersebut harus dipertahankan. Unsur nomor 7 yaitu Job description/instruksi kerja yang tersedia sesuai dengan tupoksi (tugas pokok fungsi) kinerja setiap tenaga kependidikan dan unsur nomor 8 yaitu Fasilitas internet dan sistem informasi keuangan dan atau kepegawaian yang disediakan pengelola (FFUP) sesuai dalam menunjang kinerja setiap tenaga kependidikan. Hal ini menunjukkan bahwa Tenaga Kependidikan tidak memberikan ekspsektasi yang tinggi untuk pemenuhan kedua unsur tersebut, namun pemenuhan UPPS atas kedua unsur tersebut sudah cukup memuaskan sehingga kinerjanya harus tetap dipertahankan. Unsur nomor 9 yaitu Pengelola (FFUP) menyediakan pemetaan pengembangan kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan setiap tenaga kependidikan berada pada kuadaran III. Hal ini menunjukkan bahwa pemenuhan pemetaan pengembangan kompetensi belum memuaskan, namun tenaga kependidikan juga menganggap pemenuhan pengembangan kompetensi tersebut kurang penting. UPPS harus mensosialisasikan kompetensi yang harus dimiliki tenaga kependidikan sesuai dengan unit kerjanya dan menyusun pemetaan pengembangan kompetensi Tenaga Kependidikan sehingga terciptanya Tenaga Kependidikan yang kompeten. Unsur nomor 10 yaitu proses jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap tenaga kependidikan dilaksanakan sesuai dengan perencanaan berada pada kuadran I. Hal ini menunjukkan bahwa pemenuhan atas unsur tersebut kurang memuaskan. Untuk itu, pengelola harus melakukan perbaikan untuk pemenuhan tersebut, seperti dengan membuat pemetaan atau man power planning terkait kenaikan pangkat/gaji berkala) sehingga kenaikan gaji Tenaga Kependidikan sesuai dengan ketentuan tidak ada yang terlewat.

Responsiveness

Unsur nomor 11 yaitu Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan fasilitas ruang/prasarana dan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kinerja tenaga kependidikan, Unsur no 13: Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menjawab keluhan tenaga kependidikan dan unsur no. 15 Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan tenaga kependidikan untuk pengembangan karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) berada pada kuadran I yang berarti bahwa pengelola kurang

merespon dengan cepat akan kebutuhan Tenaga Kependidikan terkait pengadaan sarana prasarana, menanggapi keluhan tenaga kependidikan serta pengembangan karir Tenaga kependidikan. Untuk itu Pengelola harus melakukan perbaikan pengelolaan pada hal tersebut di atas. Unsur Nomor 12: Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan tenaga kependidikan untuk pengembangan kompetensi 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. Unsur nomor 15 yaitu Pengelola (FFUP) merespon dengan cepat kebutuhan tenaga kependidikan atas layanan internet dan sistem informasi keuangan dan kepegawaian berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa respon Pengelola terhadap sistem informasi keuangan dan kepegawaian sangat memuaskan, sehingga perlu dipertahankan.

Assurance

Unsur nomor 16 yaitu Pengelola (FFUP) merespon dengan cepat kebutuhan tenaga kependidikan atas layanan internet dan sistem informasi keuangan dan keuangan berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa respon pengelola sesuai dengan harapan tenaga kependidikan sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 17 yaitu Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan tenaga kependidikan terkait pekerjaan dan unsur nomor 18 yaitu Pengelola menangani dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan tenaga kependidikan terkait dengan keuangan berada pada kuadran I. Hal ini menunjukkan Tenaga Kependidikan merasa tidak puas terhadap respon terkait keluhan keuangan dan pekerjaan, Untuk itu maka hal tersebut harus menjadi prioritas utama dan segera dilakukan tindakan perbaikan. Unsur nomor 19 yaitu Pengelola menangani dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan tenaga kependidikan terkait dengan layanan internet dan sistem informasi berada pada kuadran IV, yang berarti bahwa tenaga kependidikan menilai bahwa unsur ini relatif kurang penting namun respon dari pengelola cukup memuaskan. Unsur nomor 20 yaitu Pengelola (FFUP) menangani dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan tenaga kependidikan terkait pengembangan karir berada pada kuadran III. Hal 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.

Empathy

Unsur nomor 21: Pengelola (FFUP) memberikan bantuan/perhatian pada tenaga kependidikan yang mendapat musibah, unsur nomor 22: Pengelola (FFUP) memberikan bantuan/perhatian bagi tenaga kependidikan yang mengalami kendala dalam layanan internet dan sistem informasi

keuangan dan kepegawaian, Unsur nomor 24: Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antar tenaga kependidikan berada pada kuadran IV. Hal ini berarti bahwa respon pengelola terhadap unsur tersebut sudah memuaskan tenaga kependidikan sehingga harus tetap dipertahankan. Unsur nomor 23 yaitu Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada tenaga kependidikan untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP dan unsur nomor 25: Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antar tenaga kependidikan dengan top manajemen berada pada kuadran III. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga pendidikan menilai bahwa tersebut kurang penting dan respon pengelola terhadap unsur tersebut juga kurang memuaskan, sehingga manfaatnya kurang dirasakan secara signifikan. Untuk itu pengelola harus melakukan peningkatan pada unsur tersebut sehingga manfaat dari tersebut dapat dirasakan oleh tenaga Kependidikan.

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. 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	10	Proses jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap tenaga kependidikan dilaksanakan sesuai dengan perencanaan	3,77	3,16	-0,61	Unsur ini masih belum memuaskan sehingga harus segera diadakan perbaikan
	11	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan fasilitas ruang/prasarana dan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kinerja tenaga kependidikan	3,72	3,07	-0,66	
	13	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menjawab keluhan tenaga kependidikan	3,72	3,02	-0,70	
	15	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan tenaga kependidikan untuk pengembangan karir (kenaikan pangkat/gaji berkala)	3,75	3,03	-0,72	
	17	Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan tenaga kependidikan terkait pekerjaan	3,72	3,13	-0,59	
	18	Pengelola (FFUP) menangani dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan tenaga kependidikan terkait dengan keuangan	3,72	3,03	-0,69	

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
II	1	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang dan fasilitas kerja bagi setiap tenaga kependidikan	3,74	3,33	-0,41	Unsur ini sudah cukup memuaskan dan perlu dipertahankan
	5	Pengelola (FFUP) memiliki perencanaan jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap tenaga kependidikan	3,74	3,21	-0,52	
	6	Pengelola (FFUP) menyediakan ruang dan fasilitas kerja yang sesuai bagi setiap tenaga kependidikan	3,77	3,30	-0,48	
	14	Pengelola (FFUP) merespon dengan cepat kebutuhan tenaga kependidikan atas layanan internet dan sistem informasi keuangan dan kepegawaian	3,75	3,18	-0,57	
	16	Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan tenaga kependidikan terkait kinerja sudah baik	3,74	3,18	-0,56	
III	4	Pengelola (FFUP) memiliki pemetaan pengembangan kompetensi bagi setiap tenaga kependidikan	3,67	2,93	-0,74	Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh 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.
	9	Pengelola (FFUP) menyediakan pemetaan pengembangan kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan setiap tenaga kependidikan	3,69	3,03	-0,66	
	12	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan tenaga kependidikan untuk pengembangan kompetensi	3,70	2,95	-0,75	
	20	Pengelola (FFUP) menangani dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan tenaga kependidikan terkait pengembangan karir	3,70	3,07	-0,64	
	23	Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada tenaga kependidikan untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP	3,69	3,13	-0,56	
	25	Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antara tenaga kependidikan dengan top manajemen	3,69	3,11	-0,57	

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
IV	2	Tersedianya job description/instruksi kerja bagi setiap tenaga kependidikan	3,70	3,33	-0,38	Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh Tendik. Jika memang layanan tersebut harus ada, maka diperlukan inovasi.
	3	Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi keuangan dan atau kepegawaian bagi setiap tenaga kependidikan	3,69	3,20	-0,49	
	7	Job description/instruksi kerja yang tersedia sesuai dengan tupoksi (tugas pokok fungsi) kinerja setiap tenaga kependidikan	3,69	3,39	-0,30	
	8	Fasilitas internet dan sistem informasi keuangan dan atau kepegawaian yang disediakan pengelola (FFUP) sesuai dalam menunjang kinerja setiap tenaga kependidikan	3,67	3,30	-0,38	
	19	Pengelola (FFUP) menangani dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan tenaga kependidikan terkait dengan layanan internet dan sistem informasi	3,70	3,30	-0,41	
	21	Pengelola (FFUP) memberikan bantuan/perhatian pada tenaga kependidikan yang mendapatkan musibah	3,70	3,44	-0,26	
	22	Pengelola (FFUP) memberikan bantuan/perhatian bagi tenaga kependidikan yang mengalami kendala dalam layanan internet dan sistem informasi keuangan dan kepegawaian.	3,67	3,18	-0,49	
	24	Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antar tenaga kependidikan	3,69	3,21	-0,48	

8.3.7. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur Tenaga Kependidikan dengan sampel sebanyak 61 dapat disimpulkan bahwa unsur kualitas yang menjadi prioritas dan memerlukan tindakan perbaikan adalah sebagai berikut:

1. **Unsur nomor 10 *Reliability*:** Proses jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap tenaga kependidikan dilaksanakan sesuai dengan perencanaan.
2. **Unsur nomor 11 *Responsiveness*:** Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan fasilitas ruang/prasarana dan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kinerja tenaga kependidikan.
3. **Unsur nomor 13 *Responsiveness*:** Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menjawab keluhan tenaga kependidikan.
4. **Unsur nomor 15 *Responsiveness*:** Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan tenaga kependidikan untuk pengembangan karir (kenaikan pangkat/gaji berkala).
5. **Unsur nomor 17 *Assurance*:** Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan tenaga kependidikan terkait pekerjaan.
6. **Unsur nomor 18 *Assurance*:** Pengelola (FFUP) menangani dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan tenaga kependidikan terkait dengan keuangan.

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

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

Tabel 16. Rerata Kepuasan Alumni Terhadap Pelayanan FFUP

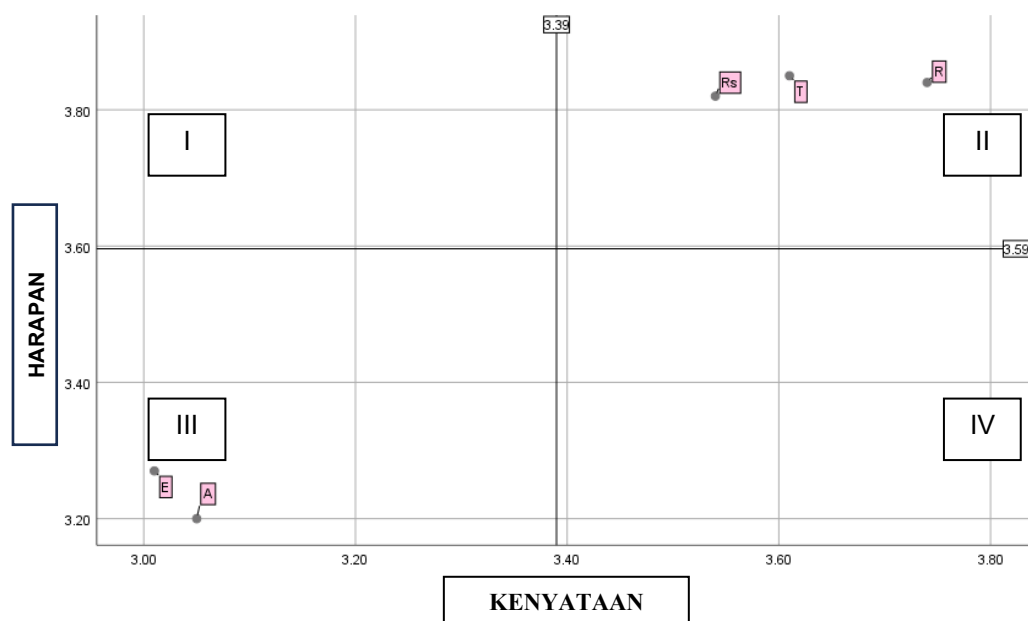
No urut	Kel	Dimensi	LoI rerata 605 Alumni
1	4	<i>Assurance</i>	3,66
2	1	<i>Tangible</i>	3,62
3	5	<i>Emphaty</i>	3,61
4	2	<i>Reliability</i>	3,61
5	3	<i>Responsiveness</i>	3,54

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

8.4.2. Analisis Gap

Peta Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan

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



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

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

a. Kuadran I.

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

b. Kuadran II.

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

c. Kuadran III.

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

d. Kuadran IV.

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

8.4.4. Perhitungan dan Pemetaan Gap

Berdasarkan data yang ada, perhitungan Gap dan posisi masing-masing butir pernyataan ditunjukkan pada Tabel 17. sedangkan pemetaannya dapat dilihat pada Gambar 8.

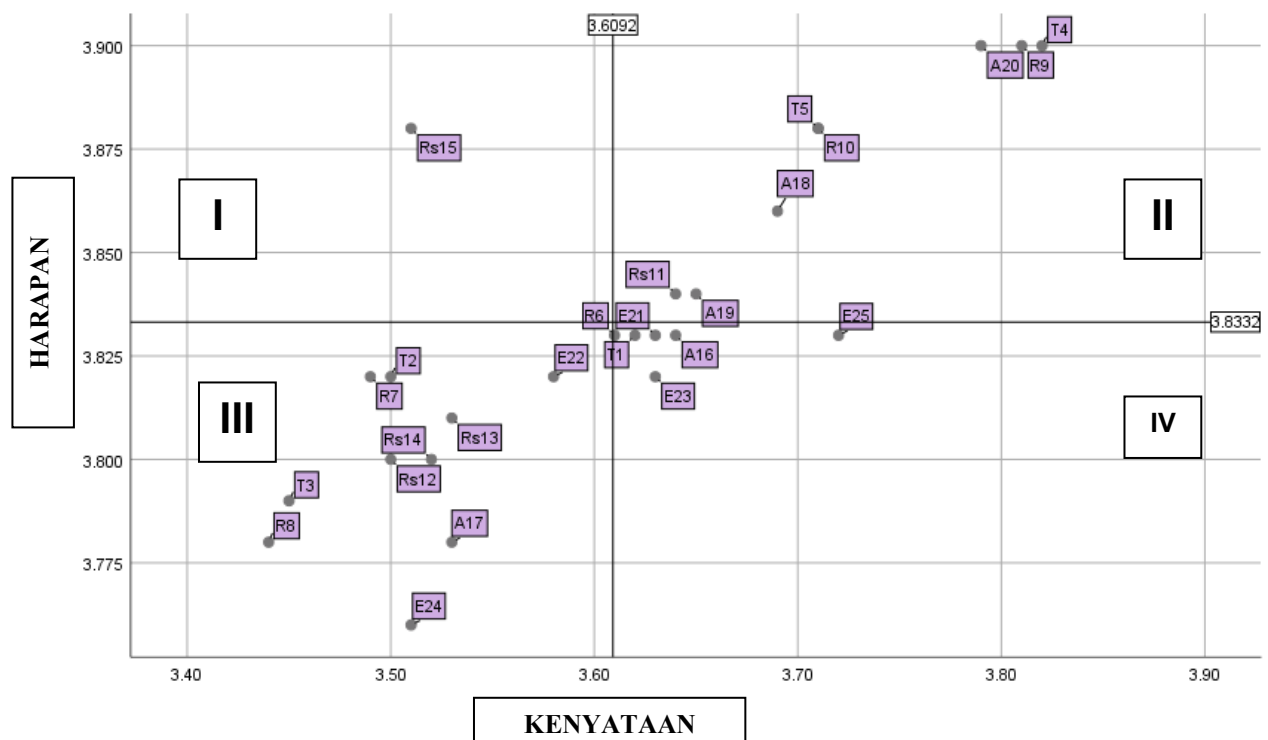
Tabel 17. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan Alumni

Dimensi	No	Rerata			Rerata Per Dimensi			Rerata Keseluruhan		
		E	P	G	E	P	G	E	P	G
Tangible	1	3,83	3,62	-0,20	3,84	3,62	-0,22	3,83	3,60	-0,22
	2	3,82	3,50	-0,32						
	3	3,79	3,45	-0,34						
	4	3,90	3,82	-0,08						
	5	3,88	3,71	-0,17						
Reliability	6	3,83	3,61	-0,22	3,84	3,61	-0,23			
	7	3,82	3,49	-0,33						
	8	3,78	3,44	-0,34						
	9	3,90	3,81	-0,09						
	10	3,88	3,71	-0,17						
Responsivenes	11	3,84	3,64	-0,20	3,82	3,54	-0,28			
	12	3,80	3,50	-0,30						
	13	3,81	3,53	-0,28						
	14	3,80	3,52	-0,28						
	15	3,88	3,51	-0,37						
Assurances	16	3,83	3,64	-0,19	3,84	3,66	-0,18			
	17	3,78	3,53	-0,25						
	18	3,86	3,69	-0,17						
	19	3,84	3,65	-0,19						
	20	3,90	3,79	-0,11						
Emphaty	21	3,83	3,63	-0,20	3,81	3,61	-0,20			
	22	3,82	3,58	-0,24						
	23	3,82	3,63	-0,19						
	24	3,76	3,51	-0,25						
	25	3,83	3,72	-0,11						

Tabel 18. Posisi Kuadran Masing-Masing Butir Pernyataan Alumni

No	Dimensi	Butir Pernyataan	Rerata Hasil Penilaian		Gap	Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)		
1	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) memiliki tenaga kependidikan/administrasi yang kompeten	3,83	3,62	-0,21	IV
2	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan sarana/prasarana yang menunjang kegiatan akademik	3,82	3,50	-0,32	III
3	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) menyediakan wadah komunikasi antar alumni	3,79	3,45	-0,34	III
4	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) memiliki dosen yang kompeten	3,90	3,82	-0,08	II
5	<i>Tangible</i>	Pengelola (FFUP) memiliki kurikulum yang mendukung kompetensi lulusan	3,88	3,71	-0,17	II
6	<i>Reliability</i>	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah tepat/sesuai	3,83	3,61	-0,22	IV
7	<i>Reliability</i>	Sarana/prasarana penunjang kegiatan akademik sudah sesuai	3,82	3,49	-0,33	III
8	<i>Reliability</i>	Wadah komunikasi antar alumni yang disediakan sudah sesuai	3,78	3,44	-0,34	III
9	<i>Reliability</i>	Dosen memiliki kompetensi sudah sesuai dengan keilmuannya	3,90	3,81	-0,09	II
10	<i>Reliability</i>	Kurikulum yang berlaku dalam proses pembelajaran sudah sesuai dengan kebutuhan kompetensi lulusan	3,88	3,71	-0,17	II
11	<i>Responsiveness</i>	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah tepat/sesuai	3,84	3,64	-0,20	II
12	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan alumni	3,80	3,50	-0,30	III
13	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan interaksi antara alumni dengan dosen	3,81	3,53	-0,28	III
14	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan interaksi antara alumni dengan pengelola	3,80	3,52	-0,28	III
15	<i>Responsiveness</i>	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan fasilitas	3,88	3,51	-0,37	I

No	Dimensi	Butir Pernyataan	Rerata Hasil Penilaian		Gap	Posisi Kuadran
			E (yi)	P (xi)		
		umum (toilet, tempat ibadah, kantin, parkir, dll)				
16	Assurance	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah baik	3,83	3,64	-0,19	IV
17	Assurance	Media interaksi alumni dengan pengelola sudah baik	3,78	3,53	-0,25	III
18	Assurance	Tenaga kependidikan/administrasi memiliki wawasan luas terkait dengan tugas dan fungsinya	3,86	3,69	-0,17	II
19	Assurance	Pelayanan oleh pengelola (FFUP) dalam proses akademik sudah baik	3,84	3,65	-0,19	II
20	Assurance	Dosen memiliki wawasan luas terkait dengan bidang keilmuannya	3,90	3,79	-0,11	II
21	Emphaty	Tenaga kependidikan memberikan empati terhadap kebutuhan alumni/lulusan	3,83	3,63	-0,20	IV
22	Emphaty	Pimpinan memberikan empati terhadap kebutuhan alumni	3,82	3,58	-0,24	III
23	Emphaty	Dosen memberikan empati terhadap kebutuhan alumni	3,82	3,63	-0,19	IV
24	Emphaty	Mahasiswa memberikan empati pada kegiatan yang melibatkan alumni	3,76	3,51	-0,25	III
25	Emphaty	Tenaga pendukung (petugas keamanan, petugas kebersihan melayani dengan ramah	3,83	3,72	-0,11	IV



Keterangan: T (*Tangible*), R (*Relitability*), 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 4 dan 5 berada pada kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan Alumni sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 2 dan 3 berada pada kuadran III. Hal ini berarti sehingga peningkatan unsur ini perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan Alumni adalah kurang signifikan. Unsur nomor 1 berada pada kuadran IV. Unsur 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.

Reliability

Unsur nomor 9 dan 10 berada pada kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan Alumni sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 7 dan 8 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. Unsur nomor 6 berada pada kuadran IV. Unsur 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.

Responsiveness

Unsur nomor 15 (Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan fasilitas umum (toilet, tempat ibadah, kantin, parkir, dll) berada pada kuadran I. Berarti unsur ini merupakan prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan karena mahasiswa merasa sangat tidak puas. Unsur nomor 11 yakni: Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah tepat/sesuai berada pada kuadran II. Berarti bahwa unsur tersebut sudah cukup memenuhi kepuasan Mahasiswa sehingga perlu dipertahankan keberlanjutannya. Unsur nomor 12, 13, dan 14 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 18, 19, 20 berada pada kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan Alumni sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 17 (Media interaksi alumni dengan pengelola sudah baik) 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. Unsur nomor 16 (Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah baik) berada pada kuadran IV. Unsur 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.

Empathy

Unsur nomor 22 dan 24 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.

Unsur nomor 21, 23, dan 25 berada pada kuadran IV. Hal 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.

8.4.6. Pengelompokan Unsur Kualitas Pada Kuadran

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

Tabel 19. Pengelompokan Unsur Kualitas Kedalam Kuadran

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindaklanjut
I	15	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan fasilitas umum (toilet, tempat ibadah, kantin, parkir, dll)	3,88	3,51	-0,37	Unsur ini masih belum memuaskan bagi Alumni (4%) sehingga harus segera diadakan perbaikan
II	4	Pengelola (FFUP) memiliki dosen yang kompeten	3,90	3,82	-0,08	unsur ini sudah cukup memuaskan Alumni (32 %) dan perlu dipertahankan
	5	Pengelola (FFUP) memiliki kurikulum yang mendukung kompetensi lulusan	3,88	3,71	-0,17	
	9	Dosen memiliki kompetensi sudah sesuai dengan keilmuannya	3,90	3,81	-0,09	
	10	Kurikulum yang berlaku dalam proses pembelajaran sudah sesuai dengan kebutuhan kompetensi lulusan	3,88	3,71	-0,17	
	11	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah tepat/sesuai	3,84	3,64	-0,20	
	18	Tenaga kependidikan/administrasi memiliki wawasan luas terkait dengan tugas dan fungsinya	3,86	3,69	-0,17	
	19	Pelayanan oleh pengelola (FFUP) dalam proses akademik sudah baik	3,84	3,65	-0,19	
	20	Dosen memiliki wawasan luas terkait dengan bidang keilmuannya	3,90	3,79	-0,11	
III	2	Pengelola (FFUP) menyediakan sarana/prasarana yang menunjang kegiatan akademik	3,82	3,50	-0,32	Unsur ini dianggap tidak begitu penting
	3	Pengelola (FFUP) menyediakan	3,79	3,45	-0,34	

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindaklanjuti
		wadah komunikasi antar alumni				oleh Alumni dengan persentase (40%). 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	Sarana/prasarana penunjang kegiatan akademik sudah sesuai	3,82	3,49	-0,33	
	8	Wadah komunikasi antar alumni yang disediakan sudah sesuai	3,78	3,44	-0,34	
	12	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan alumni	3,80	3,50	-0,30	
	13	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan interaksi antara alumni dengan dosen	3,81	3,53	-0,28	
	14	Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan interaksi antara alumni dengan pengelola	3,80	3,52	-0,28	
	17	Media interaksi alumni dengan pengelola sudah baik	3,78	3,53	-0,25	
	22	Pimpinan memberikan empati terhadap kebutuhan alumni	3,82	3,58	-0,24	
	24	Mahasiswa memberikan empati pada kegiatan yang melibatkan alumni	3,76	3,51	-0,25	
IV	1	Pengelola (FFUP) memiliki tenaga kependidikan/administrasi yang kompeten	3,83	3,62	-0,21	Alumni menganggap unsur ini kurang penting (24%) sedangkan kinerja FFUP untuk unsur ini sudah cukup baik yang berarti sudah cukup memberikan kepuasan.
	6	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah tepat/sesuai	3,83	3,61	-0,22	
	16	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah baik	3,83	3,64	-0,19	
	21	Tenaga kependidikan memberikan empati terhadap kebutuhan alumni/lulusan	3,83	3,63	-0,20	
	23	Dosen memberikan empati terhadap kebutuhan alumni	3,82	3,63	-0,19	
	25	Tenaga pendukung (petugas keamanan, petugas kebersihan melayani dengan ramah	3,83	3,72	-0,11	

Secara keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan (nilai persepsi) Alumni FFUP pada saat ini berada pada indeks 3,61 dengan nilai rata-rata harapan 3,83 Berdasarkan angka-angka ini maka nilai rata-rata gap pada saat ini adalah -0,22. Di Fakultas Farmasi Universitas Pancasila, gap antara harapan dan kenyataan tentang kualitas pelayanan

kepuasan Alumni tidak terlalu jauh. Meskipun demikian, perlu ada upaya untuk meningkatkan layanan kepada Alumni melalui evaluasi status pelayanan kepuasan Alumni saat ini, perubahan pada metode yang digunakan untuk memenuhi kepuasan Alumni, dan peningkatan komunikasi dengan Alumni dan calon Alumni untuk membangun hubungan dan interaksi yang bermanfaat bagi keduanya. Hasil penilaian menunjukkan bahwa unsur paling tinggi sebesar 40% berada pada kuadra III. Hal ini berarti Alumni menganggap komponen tersebut kurang penting, dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata kurang memuaskan. Akibatnya, karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan Alumni kurang signifikan, FFUP harus mempertimbangkan kembali untuk meningkatkan komponen tersebut dan memperbaiki pelayanannya dengan lebih cepat.

8.4.7. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur responden Alumni dengan sampel sebanyak 105 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 15 *Responsiveness*** Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan fasilitas umum (toilet, tempat ibadah, kantin, parkir, dll)

8.5. ANALISIS HASIL KUESIONER KEPUASAN MITRA KERJASAMA

Implementasi kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi yaitu Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat perlu melibatkan dan membutuhkan dukungan dari Mitra Kerjasama. Mitra kerjasama FFUP termasuk diantaranya institusi pemerintah, rumah sakit, industri, apotek, kelompok masyarakat dan perguruan tinggi di tingkat nasional maupun internasional. Kerjasama FFUP juga dilakukan dalam hal pendayagunaan aset dengan beberapa instansi swasta. Bentuk dukungan dan kerjasama tersebut dituangkan secara resmi dalam bentuk perjanjian Kerjasama/MoU antara institusi mitra 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 pengabdian. 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 mitra kerjasama dan mempertahankannya.

Namun demikian, penentuan jumlah sampel pada survey ini tidak menggunakan rumus penentuan jumlah sampel karena keterbatasan dalam menerima respon dari Mitra. Berdasarkan keterbatasan ini, maka dalam penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* yaitu dengan cara *accidental sampling* yang mana sampel yang digunakan adalah Mitra yang mudah untuk ditemui atau memberikan respon dengan mengisi kuesioner. Pada pelaksanaannya, didapatkan 75 Mitra kerjasama tingkat nasional dan 7 Mitra kerjasama tingkat internasional yang telah mengisi kuesioner.

8.5.1. Lol Dari Dimensi Kualitas

Lol yang menunjukkan urutan tingkat kepentingan dari dimensi kualitas dapat diperiksa pada Tabel 20 dan Tabel 21 berikut ini:

Tabel 20. Rerata Kepuasan Mitra Kerjasama Nasional terhadap Pelayanan FFUP

No Urut	Kel	Dimensi	75 Mitra Kerjasama Nasional Rata-Rata
1	4	Assurance	3,80
2	3	Responsiveness	3,78
3	5	Empathy	3,78
4	2	Reliability	3,72
5	1	Tangible	3,69

Mitra Kerjasama FFUP tingkat nasional berpendapat bahwa kepentingan dimensi *Assurance* dan dimensi *Responsiveness* adalah dimensi diurutan pertama dan kedua. Diikuti dimensi berikutnya adalah dimensi *Empathy*, *Reliability* dan dimensi *Tangible* diurutan yang terakhir.

Tabel 21. Rerata Kepuasan Mitra Kerjasama Internasional terhadap Pelayanan FFUP

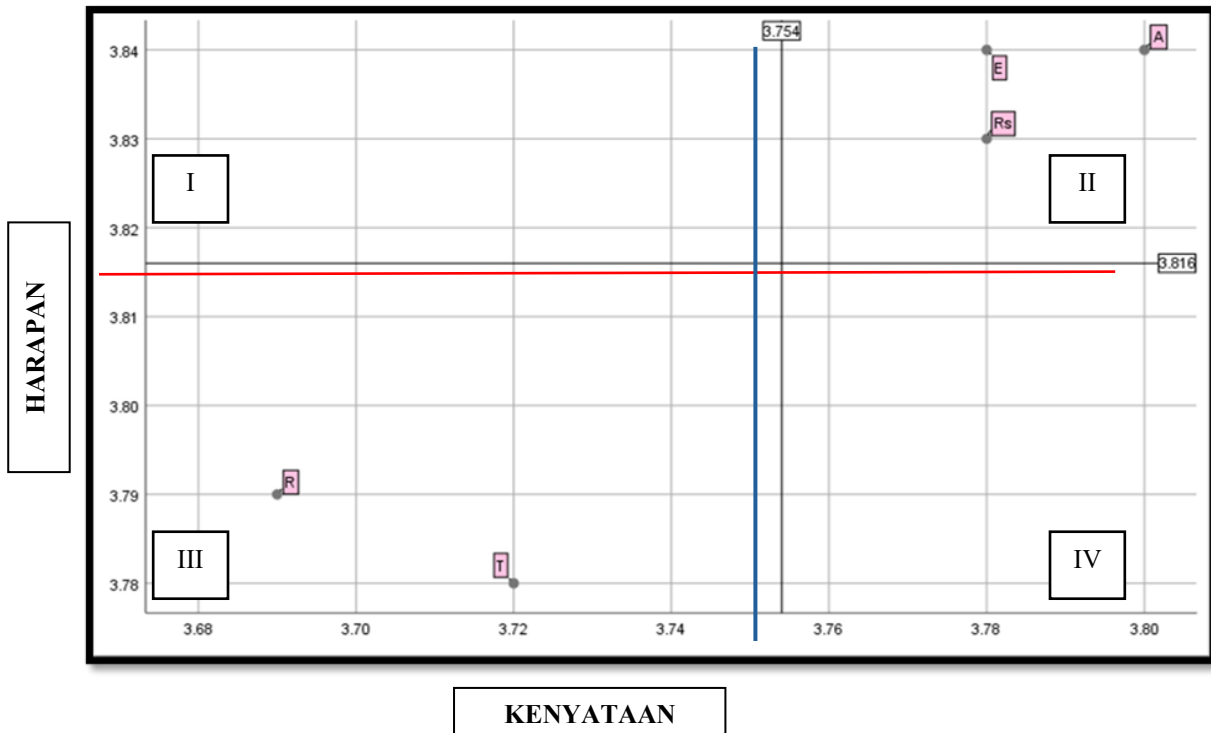
No Urut	Kel	Dimensi	7 Mitra Kerjasama Internasional Rata-Rata
1	4	Assurance	3.86
2	5	Empathy	3.86
3	1	Tangible	3,81
4	2	Reliability	3,71
5	3	Responsiveness	3,71

Bagi Mitra Kerjasama FFUP tingkat internasional, kepentingan dimensi Assurance dan dimensi Empathy adalah dimensi urutan pertama dan kedua. Dimensi berikutnya adalah dimensi Tangible, setelah itu dimensi Reliability dan dimensi Responsiveness diurutan yang terakhir.

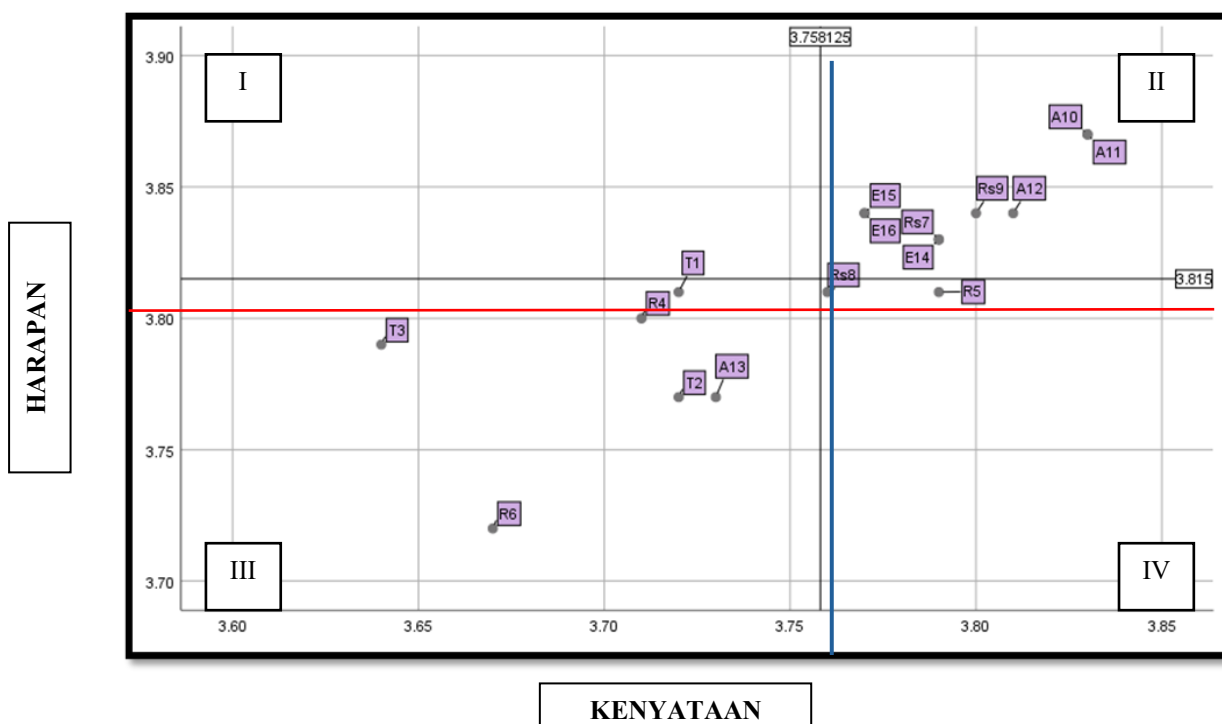
8.5.2. Analisis Gap

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 dan Gambar 10 berikut:



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



Gambar 10. Diagram Kartesius Seluruh Butir Pertanyaan Kepuasan Mitra Kerjasama

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 ini menunjukkan bahwa unsur ini dianggap relatif kurang penting oleh Mitra dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata juga kurang memuaskan, sehingga peningkatan unsur ini perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan Mitra 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 bagi Mitra tetapi pelayanan yang diberikan oleh FFUP mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan Mitra Kerjasama. Jadi pelayanan pada unsur ini dianggap berlebihan sehingga perlu dikurangi guna menghemat biaya.

8.5.4. Perhitungan dan Pemetaan Gap

Berdasarkan data yang ada, perhitungan Gap dan posisi masing-masing butir pernyataan ditunjukkan pada Tabel 21, Tabel 22, dan Tabel 23.

Tabel 21. 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												
Tangible	1	3,79	3,71	-0,09	3,78	3,69	-0,09	3,80	3,75	-0,05												
	2	3,77	3,72	-0,05																		
	3	3,78	3,65	-0,13																		
Reliability	4	3,77	3,68	-0,09	3,76	3,71	-0,05				3,80	3,75	-0,05									
	5	3,79	3,77	-0,02																		
	6	3,72	3,67	-0,05																		
Responsiveness	7	3,83	3,79	-0,04	3,82	3,78	-0,04							3,80	3,75	-0,05						
	8	3,79	3,74	-0,05																		
	9	3,83	3,79	-0,04																		
Assurance	10	3,87	3,83	-0,04	3,83	3,80	-0,03										3,80	3,75	-0,05			
	11	3,87	3,83	-0,04																		
	12	3,82	3,79	-0,02																		
	13	3,78	3,74	-0,04																		
Empathy	14	3,82	3,78	-0,04	3,83	3,78	-0,05													3,80	3,75	-0,05
	15	3,84	3,79	-0,05																		
	16	3,84	3,78	-0,06																		

Tabel 23. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan Mitra

No	Dimensi	Butir Pernyataan	Rerata Hasil Penilaian		Gap	Posisi Kwadran
			E (yi)	P (xi)		
1	Tangible	FFUP memiliki prosedur kerjasama yang jelas	3.79	3.71	-0.09	I
2	Tangible	MoU/perjanjian/kesepakatan kerjasama antara FFUP dengan Mitra jelas	3.77	3.72	-0.05	III
3	Tangible	Kerjasama yang disepakati menghasilkan luaran/outcome yang bermanfaat bagi mitra	3.78	3.65	-0.13	IV
4	Reliability	Ketepatan waktu proses sampai dengan adanya kesepakatan kerjasama/MoU sudah sesuai dengan prosedur kerjasama	3.77	3.65	-0.09	III
5	Reliability	Ketepatan pelaksanaan kerjasama sesuai dengan dengan kesepakatan	3.79	3.68	-0.02	II
6	Reliability	Ketepatan luaran/outcome sesuai kebutuhan	3.72	3.77	-0.05	IV
7	Responsiveness	FFUP merespon mitra dalam kerjasama secara cepat	3.83	3.79	-0.04	I
8	Responsiveness	FFUP merespon kebutuhan mitra secara cepat	3.79	3.74	-0.05	III
9	Responsiveness	FFUP merespon keluhan mitra secara cepat	3.83	3.79	-0.04	III
10	Assurance	FFUP memberikan pelayanan kerjasama dengan baik	3.87	3.83	-0.04	II
11	Assurance	Komunikasi antara FFUP dengan mitra kerjasama terjalin dengan baik	3.87	3.83	-0.04	II
12	Assurance	FFUP memberikan solusi permasalahan mitra dengan baik	3.82	3.79	-0.02	I

No	Dimensi	Butir Pernyataan	Rerata Hasil		Gap	Posisi
13	Assurance	Kompetensi SDM yang terlibat pelaksanaan kerjasama sangat baik	3.78	3.74	-0.04	II
14	Empathy	FFUP memahami keluhan mitra dalam kerjasama dengan baik	3.82	3.78	-0.04	III
15	Empathy	SDM yang terlibat dalam pengajuan kerjasama antara FFUP dengan mitra memiliki sikap yang baik	3.84	3.79	-0.05	II
16	Empathy	SDM yang terlibat dalam pelaksanaan kerjasama antara FFUP dengan mitra memiliki sikap yang baik	3.84	3.78	-0.06	II

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 23. berikut ini.

Tabel 23. Pengelompokan Unsur Kualitas Kedalam Kuadran

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
I	1	FFUP memiliki prosedur kerjasama yang jelas	3.76	3.59	- 0.18	Unsur ini masih mengecewakan pihak Mitra Kerjasama (18,75%) sehingga harus segera diadakan perbaikan
	7	FFUP merespon mitra dalam kerjasama secara cepat	3.83	3.79	- 0.04	
	12	FFUP memberikan solusi permasalahan mitra dengan baik	3.82	3.79	- 0.02	
II	5	Ketepatan pelaksanaan kerjasama sesuai dengan dengan kesepakatan	3.79	3.68	- 0.02	Unsur ini sudah cukup memuaskan Mitra Kerjasama (37.5%) dan perlu dipertahankan
	10	FFUP memberikan pelayanan kerjasama dengan baik	3.87	3.83	- 0.04	
	11	Komunikasi antara FFUP dengan mitra kerjasama terjalin dengan baik	3.87	3.83	- 0.04	
	13	Kompetensi SDM yang terlibat pelaksanaan kerjasama sangat baik	3.78	3.74	- 0.04	
	15	SDM yang terlibat dalam pengajuan kerjasama antara FFUP dengan mitra memiliki sikap yang baik	3.84	3.79	- 0.05	
	16	SDM yang terlibat dalam pelaksanaan kerjasama antara FFUP dengan mitra memiliki	3.84	3.78	- 0.06	

Kuadran	No.	Unsur Kualitas Pelayanan	E	P	Gap	Tindakan
		sikap yang baik				
III	2	MoU/perjanjian/kesepakatan kerjasama antara FFUP dengan Mitra jelas	3.77	3.72	- 0.05	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 kinerjanya perlu ditingkatkan setelah unsur unsur yang berada Dalam Kuadran I. Urutan prioritasnya adalah berdasarkan nilai Gap yang lebih besar
	4	Ketepatan waktu proses sampai dengan adanya kesepakatan kerjasama/MoU sudah sesuai dengan prosedur kerjasama	3.77	3.65	- 0.09	
	8	FFUP merespon kebutuhan mitra secara cepat	3.79	3.74	- 0.05	
	9	FFUP merespon keluhan mitra secara cepat	3.83	3.79	- 0.04	
	14	FFUP memahami keluhan mitra dalam kerjasama dengan baik	3.82	3.78	- 0.04	
IV	3	Kerjasama yang disepakati menghasilkan luaran/outcome yang bermanfaat bagi mitra	3.78	3.65	- 0.13	Mitra Kerjasama menganggap unsur ini kurang penting (12.5%) Sedangkan kinerja FFUP untuk unsur ini sudah cukup baik yang berarti sudah cukup memberikan kepuasan
	6	Ketepatan luaran/outcome sesuai kebutuhan	3.68	3.54	- 0.13	

Secara keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan (nilai persepsi) Mitra Kerjasama FFUP pada saat ini berada pada indeks 3,75. Hal ini dapat diartikan saat ini persepsi Mitra Kerjasama terhadap kualitas pelayanan FFUP mendekati nilai sempurna yaitu sangat puas (4). Nilai rata-rata harapan yaitu 3,8 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 -0,05 tingkat. 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 82 responden yang terdiri dari 75 responden mitra tingkat nasional dan 7 mitra internasional. 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

Analisis hasil kuesioner pengguna lulusan menggunakan metode analisis deskriptif. Jumlah responden sebanyak 162 responden dan akan dianalisis berdasarkan jenis pertanyaan yakni informasi kualifikasi alumni dan evaluasi kemampuan khusus.

8.6.1 Hasil Analisis Kuisisioner Pengguna Lulusan

Jumlah Sampel sebanyak 162 responden pengguna lulusan yang terbagi pada table berikut ini:

Tabel 24. Jumlah Responden Pengguna Lulusan

Program Studi	Responden
Diploma (D3)	21
Sarjana (S1)	31
Apoteker (Apt)	88
Magister (S2)	21
Doktor (S3)	1

Tabel 25. Hasil Kepuasan Pengguna Lulusan

No.	Jenis Pertanyaan	Pertanyaan	1 (Kurang)		2 (Cukup)		3 (Baik)		4 (Sangat Baik)		Total (N)
			N	%	N	%	N	%	N	%	
1	INFORMASI KUALIFIKASI ALUMNI	1. Integritas (Empati, Etika/Etika Profesi dan Moral)	0	0%	0	0%	82	51%	80	49%	162
		2. Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu (Profesionalisme)	0	0%	0	0%	90	56%	72	44%	162
		3. Kemampuan Bahasa Inggris	0	0%	22	14%	97	60%	43	27%	162
		4. Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Teknologi Informasi)	0	0%	0	0%	100	62%	62	38%	162
		5. Kemampuan berkomunikasi	0	0%	0	0%	66	41%	96	59%	162
		6. Kerjasama Dalam Tim dan Kepemimpinan	0	0%	0	0%	77	48%	85	52%	162
		7. Pengembangan diri	0	0%	0	0%	90	56%	72	44%	162
		8. Kesiapan Untuk Berpartisipasi Aktif di Masyarakat	0	0%	0	0%	79	49%	83	51%	162
		9. Keselamatan Pasien, Mahasiswa, dan Lingkungan	0	0%	0	0%	82	51%	80	49%	162
2	EVALUASI KEMAMPUAN KHUSUS	1. Pemahaman terhadap Standar Praktek Kefarmasian	0	0%	6	4%	95	59%	61	38%	162
		2. Pemahaman terhadap Standar Profesi	0	0%	3	2%	89	55%	70	43%	162
		3. Pemahaman terhadap Kode Etik Farmasi	0	0%	2	1%	91	56%	69	43%	162
		4. Kemampuan Analisis Masalah Kefarmasian	0	0%	4	2%	99	61%	59	36%	162
		5. Kemampuan Komunikasi Efektif	0	0%	9	6%	86	53%	67	41%	162
		6. Penguasaan Praktek Kefarmasian (Profesi dan Profesional)	0	0%	3	2%	84	52%	75	46%	162

Berdasarkan analisis hasil kuisioner pengguna lulusan menurut dua jenis pertanyaan, pada pertanyaan informasi kualifikasi alumni yang memiliki presentasi hasil tertinggi penilaian nomor 4 (Sangat Baik) yaitu: Kemampuan berkomunikasi mendapatkan presentase sebesar 59% menunjukkan bahwa Lulusan memiliki nilai yang bagus pada keahlian tersebut. Kemampuan Kerjasama Dalam Tim dan Kepemimpinan pada urutan kedua dengan nilai 52%, dilanjutkan dengan Kesiapan Untuk Berpartisipasi Aktif di Masyarakat dengan presentase sebanyak 51%, serta kemampuan Integritas (Empati, Etika/Etika Profesi dan Moral) dan kemampuan keselamatan pasien, mahasiswa dan lingkungan memiliki nilai 49%, kemampuan keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme) drbrdsr 44%, kemampuan penguasaan IPTEK kefarmasian memiliki presentase 38%, dan yang memiliki nilai terendah dalam pernyataan ini adalah kemampuan Bahasa Inggris dengan nilai 27%, 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 presentase tertinggi yaitu: Penguasaan praktik kefarmasian (profesi dan professional) dengan perolehan 46%, dilanjutkan dengan pemahaman terhadap standar profesi dan pemahaman terhadap kode etik farmasi memiliki presentasi yang sama sebesar 43%, kemampuan Komunikasi Efektif sebesar 41%, kemampuan pemahaman terhadap standar praktek kefarmasian memperoleh presentase sebesar 38%, dilanjut dengan kemampuan analisis masalah kefarmasian memiliki presentase terendah yakni 36% yang menunjukkan perlu peningkatan dalam kemampuan analisis masalah kefarmasian dengan memaksimalkan kegiatan Analisa kefarmasian pada saat praktek-praktek yang dijalankan oleh mahasiswa.

8.6.2. HASIL ANALISIS KUISIONER PENGGUNA LULUSAN SELURUH PRODI

1. Integritas (Empati, Etika/Etika Profesi dan Moral)					
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Grand Total
Program Studi Diploma (D3)	0	0	11	10	21
Program Studi Sarjana (S1)	0	0	15	16	31
Program Studi Apoteker (Apt)	0	0	46	42	88
Program Studi Magister (S2)	0	0	10	11	21
Program Studi Doktor (S3)	0	0	0	1	1
Grand Total	0	1	81	80	162

2. Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu (Profesionalisme)					
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Grand Total
Program Studi Diploma (D3)	0	0	12	9	21
Program Studi Sarjana (S1)	0	0	17	14	31
Program Studi Apoteker (Apt)	0	0	49	39	88
Program Studi Magister (S2)	0	0	12	9	21
Program Studi Doktor (S3)	0	0	0	1	1
Grand Total	0		90	72	162

3. Kemampuan Bahasa Inggris					
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Grand Total
Program Studi Diploma (D3)	0	9	10	2	21
Program Studi Sarjana (S1)	0	6	18	7	31
Program Studi Apoteker (Apt)	0	5	55	28	88
Program Studi Magister (S2)	0	2	14	5	21
Program Studi Doktor (S3)	0	0	0	1	1
Grand Total	0	22	97	43	162

4. Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Teknologi Informasi)					
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Grand Total
Program Studi Diploma (D3)	0	0	11	10	21
Program Studi Sarjana (S1)	0	0	19	12	31
Program Studi Apoteker (Apt)	0	0	66	23	88
Program Studi Magister (S2)	0	0	5	16	21
Program Studi Doktor (S3)	0	0	0	1	1
Grand Total	0	0	100	62	162

5. Kemampuan berkomunikasi					
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Grand Total
Program Studi Diploma (D3)	0	0	8	13	21
Program Studi Sarjana (S1)	0	0	6	25	31
Program Studi Apoteker (Apt)	0	0	46	42	88
Program Studi Magister (S2)	0	0	6	15	21
Program Studi Doktor (S3)	0	0	0	1	1
Grand Total	0	0	66	96	162

6. Kerjasama Dalam Tim dan Kepemimpinan					
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Grand Total
Program Studi Diploma (D3)	0	0	13	10	21
Program Studi Sarjana (S1)	0	0	12	19	31
Program Studi Apoteker (Apt)	0	0	46	42	88
Program Studi Magister (S2)	0	0	6	13	21
Program Studi Doktor (S3)	0	0	0	1	1
Grand Total	0	0	77	85	162

7. Pengembangan diri					
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Grand Total
Program Studi Diploma (D3)	0	0	15	6	21
Program Studi Sarjana (S1)	0	0	19	12	31
Program Studi Apoteker (Apt)	0	0	46	42	88
Program Studi Magister (S2)	0	0	10	11	21
Program Studi Doktor (S3)	0	0	0	1	1
Grand Total	0	0	90	72	162

8.Kesiapan Untuk Berpartisipasi Aktif di Masyarakat					
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Grand Total
Program Studi Diploma (D3)	0	0	15	6	21
Program Studi Sarjana (S1)	0	0	25	6	31
Program Studi Apoteker (Apt)	0	0	33	55	88
Program Studi Magister (S2)	0	0	6	15	21
Program Studi Doktor (S3)	0	0	0	1	1
Grand Total	0	0	79	83	162

9. Keselamatan Pasien, Mahasiswa, dan Lingkungan					
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Grand Total
Program Studi Diploma (D3)	0	0	15	6	21
Program Studi Sarjana (S1)	0	0	25	6	31
Program Studi Apoteker (Apt)	0	0	33	55	88
Program Studi Magister (S2)	0	0	9	12	21
Program Studi Doktor (S3)	0	0	0	1	1
Grand Total	0	0	82	80	162

REKAPITULASI RENCANA TINDAKAN PERBAIKAN HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN FFUP

YANG MEMERLUKAN TINDAKAN PERBAIKAN	TINDAKAN YANG DIRENCANAKAN	PENANGGUNG JAWAB	JADWAL PELAKSANAAN	INDIKATOR
LAYANAN UNTUK DOSEN				
1. Peningkatan respon dalam memenuhi kebutuhan/permintaan yang mendukung kegiatan penelitian Dosen	Mengintensifkan pertemuan formal dan informal dengan para dosen	Pimpinan FFUP	Th akademik 2025/2026	Gap antara harapan dengan kenyataan makin rendah
2. Peningkatan respon dalam memenuhi kebutuhan/permintaan yang mendukung kegiatan pengabdian kepada masyarakat/PKM Dosen	Mengintensifkan pertemuan formal dan informal dengan para dosen	Pimpinan FFUP	Th akademik 2025/2026	Gap antara harapan dengan kenyataan makin rendah
3. Peningkatan respon dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peningkatan kompetensi Dosen (seminar, workshop, pelatihan, dll)	Menyusun peta kesempatan dosen untuk seminar, workshop maupun pelatihan	WD II	Th akademik 2025/2026	Gap antara harapan dengan kenyataan makin rendah
4. Peningkatan layanan yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran dan penelitian	Mengintensifkan pertemuan formal dan informal dengan para dosen	Pimpinan FFUP	Th akademik 2025/2026	Gap antara harapan dengan kenyataan makin rendah
5. Memberikan bantuan/perhatian kepada Dosen yang mengalami kendala dalam peningkatan kompetensi/karir	Mengintensifkan pertemuan formal dan informal dengan para dosen	WD II	Th akademik 2025/2026	Gap antara harapan dengan kenyataan makin rendah
LAYANAN UNTUK MAHASISWA				
6. Peningkatan respon dalam pelayanan akademik dan non akademik mahasiswa	Mengintensifkan rapat koordinasi bidang I, II, dan III dengan tenaga kependidikan, Mengoptimalkan kegiatan temu pimpinan	Dekan dan para wadek	Th akademik 2025/2026	Gap antara harapan dengan kenyataan makin rendah
7. Peningkatan respon dalam pelayanan	Mengintensifkan rapat koordinasi	Dekan dan para	Th akademik	Gap antara

YANG MEMERLUKAN TINDAKAN PERBAIKAN	TINDAKAN YANG DIRENCANAKAN	PENANGGUNG JAWAB	JADWAL PELAKSANAAN	INDIKATOR
kegiatan penelitian dan/atau tugas akhir mahasiswa	bidang I, II, dan III dengan tenaga kependidikan Mengoptimalkan kegiatan temu pimpinan	wadek	2025/2026	harapan dengan kenyataan makin rendah
8. Peningkatan respon dalam pelayanan kepada mahasiswa untuk kegiatan penGapdian kepada masyarakat	Mengintensifkan rapat koordinasi bidang I, II, dan III dengan tenaga kependidikan Mengoptimalkan kegiatan temu pimpinan	Dekan dan para wadek	Th akademik 2025/2026	Gap antara harapan dengan kenyataan makin rendah
9. Peningkatan respon dalam pelayanan sistem informasi (internet, sistem informasi layanan akademik dan layanan kemahasiswaan)	Mengintensifkan rapat koordinasi bidang I, II, dan III dengan tenaga kependidikan Mengoptimalkan kegiatan temu pimpinan	Dekan dan para wadek	Th akademik 2025/2026	Gap antara harapan dengan kenyataan makin rendah
10. Setiap mahasiswa dijamin untuk mendapatkan pelayanan dan fasilitas akademik dan non akademik oleh Pengelola (FFUP)	Mengintensifkan rapat koordinasi bidang I, II, dan III dengan tenaga kependidikan Mengoptimalkan kegiatan temu pimpinan	Dekan dan para wadek	Th akademik 2025/2026	Gap antara harapan dengan kenyataan makin rendah
11. Setiap mahasiswa dijamin untuk mendapatkan pelayanan dan fasilitas sistem informasi (internet, sistem informasi layanan akademik dan layanan kemahasiswaan) oleh Pengelola (FFUP)	Mengintensifkan rapat koordinasi bidang I, II, dan III dengan tenaga kependidikan Mengoptimalkan kegiatan temu pimpinan	Dekan dan para wadek	Th akademik 2025/2026	Gap antara harapan dengan kenyataan makin rendah
12. Ketika mengalami kendala fasilitas sistem informasi (internet, sistem informasi layanan akademik dan layanan kemahasiswaan) mahasiswa mendapatkan bantuan dari Pengelola (FFUP)	Mengintensifkan rapat koordinasi bidang I, II, dan III dengan tenaga kependidikan	Dekan dan para wadek	Th akademik 2025/2026	Gap antara harapan dengan kenyataan makin rendah

YANG MEMERLUKAN TINDAKAN PERBAIKAN	TINDAKAN YANG DIRENCANAKAN	PENANGGUNG JAWAB	JADWAL PELAKSANAAN	INDIKATOR
LAYANAN UNTUK TENAGA KEPENDIDIKAN				
13. Proses jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap tenaga kependidikan dilaksanakan sesuai dengan perencanaan	Realisasi Manpower Planning	WD II	Th akademik 2025/2026	Gap antara harapan dengan kenyataan makin rendah
14. Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan fasilitas ruang/prasarana dan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kinerja tenaga kependidikan.	Mengintensifkan pertemuan formal dan informal dengan para tendik	Dekan dan para wadek	Th akademik 2025/2026	Gap antara harapan dengan kenyataan makin rendah
15. Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menjawab keluhan tenaga kependidikan	Mengintensifkan pertemuan formal dan informal dengan para tendik	Dekan dan para wadek	Th akademik 2025/2026	Gap antara harapan dengan kenyataan makin rendah
16. Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan tenaga kependidikan untuk pengembangan karir (kenaikan pangkat/gaji berkala)	Mengintensifkan pertemuan formal dan informal dengan para tendik	Dekan dan para wadek	Th akademik 2025/2026	Gap antara harapan dengan kenyataan makin rendah
17. Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan tenaga kependidikan terkait pekerjaan	Mengintensifkan pertemuan formal dan informal dengan para tendik	Dekan dan para wadek	Th akademik 2025/2026	Gap antara harapan dengan kenyataan makin rendah
18. Pengelola (FFUP) menangani dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan tenaga kependidikan terkait dengan keuangan	Mengintensifkan pertemuan formal dan informal dengan para tendik	Dekan dan para wadek	Th akademik 2025/2026	Gap antara harapan dengan kenyataan makin rendah

YANG MEMERLUKAN TINDAKAN PERBAIKAN	TINDAKAN YANG DIRENCANAKAN	PENANGGUNG JAWAB	JADWAL PELAKSANAAN	INDIKATOR
LAYANAN UNTUK ALUMNI				
19. Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan fasilitas umum (toilet, tempat ibadah, kantin, parkir, dll)	Pemenuhan dan perbaikan sarpras	WD II	Th akademik 2025/2026	Gap antara harapan dengan kenyataan makin rendah
LAYANAN UNTUK MITRA				
20. Prosedur kerjasama dengan mitra yang jelas	1. Menyusun panduan kerjasama yang memuat alur, dokumen, dan waktu proses setiap tahap kerjasama. 2. Melakukan sosialisasi dan pelatihan singkat bagi staf dan mitra agar memahami alur prosedural secara seragam.	WD I Kabag kerjasama	Th akademik 2025/2026	Gap antara harapan dengan kenyataan makin rendah
21. Merespon mitra dalam kerjasama secara cepat	3. Menetapkan standar waktu pelayanan untuk setiap jenis permintaan mitra, misalnya maksimal 2x24 jam untuk respons awal. 4. Membentuk tim layanan kemitraan khusus yang bertugas memonitor dan menindaklanjuti komunikasi dengan mitra secara aktif. 5. Mengoptimalkan penggunaan saluran komunikasi resmi seperti email institusi, grup WhatsApp khusus, atau helpdesk online untuk	WD I Kabag kerjasama	Th akademik 2025/2026	Gap antara harapan dengan kenyataan makin rendah

YANG MEMERLUKAN TINDAKAN PERBAIKAN	TINDAKAN YANG DIRENCANAKAN	PENANGGUNG JAWAB	JADWAL PELAKSANAAN	INDIKATOR
	mempercepat respon dan meminimalkan miskomunikasi.			
22. Solusi permasalahan mitra dengan baik	6. identifikasi kebutuhan mitra secara lebih mendalam melalui forum evaluasi rutin atau survei kepuasan pasca-kerjasama. 7. Mengembangkan mekanisme konsultasi terpadu antara tim akademik, administrasi, dan pihak mitra untuk memastikan solusi yang diberikan bersifat komprehensif.	WD I Kabag kerjasama	Th akademik 2025/2026	Gap antara harapan dengan kenyataan makin rendah
LAYANAN UNTUK PENGGUNA LULUSAN				
23. kemampuan keahlian lulusan berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme) score sangat baik 44%	Peningkatan CPL	Kaprodi	Th akademik 2025/2026	Score sangat baik minimal > 60%
24. kemampuan penguasaan IPTEK kefarmasian score sangat baik 38%	Peningkatan CPL	Kaprodi	Th akademik 2025/2026	Score sangat baik minimal > 50
25. kemampuan Bahasa Inggris score sangat baik 27%	Menghimbau kepada mahasiswa tingkat akhir meningkatkan score TOEFL/EPT agar menjadai lulusan yang berdaya saing tinggi	Kaprodi	Th akademik 2025/2026	Score sangat baik minimal 50%

LAMPIRAN

1. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	No	Responden	Korelasi	Sig.2 (tailed)	Kesimpulan
Tangible	1	726	0,849	0,000	Valid
	2	726	0,868	0,000	Valid
	3	726	0,88	0,000	Valid
	4	726	0,876	0,000	Valid
	5	726	0,898	0,000	Valid
Reliability	6	726	0,893	0,000	Valid
	7	726	0,879	0,000	Valid
	8	726	0,916	0,000	Valid
	9	726	0,910	0,000	Valid
	10	726	0,931	0,000	Valid
Responsiveness	11	726	0,908	0,000	Valid
	12	726	0,910	0,000	Valid
	13	726	0,934	0,000	Valid
	14	726	0,924	0,000	Valid
	15	726	0,944	0,000	Valid
Assurance	16	726	0,919	0,000	Valid
	17	726	0,932	0,000	Valid
	18	726	0,940	0,000	Valid
	19	726	0,942	0,000	Valid
	20	726	0,945	0,000	Valid
Empathy	21	726	0,935	0,000	Valid
	22	726	0,945	0,000	Valid
	23	726	0,940	0,000	Valid
	24	726	0,924	0,000	Valid
	25	726	0,949	0,000	Valid

2. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Dosen Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	No	Responden	Korelasi	Sig.2 (tailed)	Kesimpulan
Tangible	1	75	0,771	0,000	Valid
	2	75	0,856	0,000	Valid
	3	75	0,938	0,000	Valid
	4	75	0,943	0,000	Valid
	5	75	0,939	0,000	Valid
Reliability	6	75	0,787	0,000	Valid
	7	75	0,772	0,000	Valid
	8	75	0,782	0,000	Valid
	9	75	0,771	0,000	Valid
	10	75	0,857	0,000	Valid
Responsiveness	11	75	0,854	0,000	Valid
	12	75	0,882	0,000	Valid
	13	75	0,777	0,000	Valid
	14	75	0,821	0,000	Valid
	15	75	0,871	0,000	Valid
Assurance	16	75	0,871	0,000	Valid
	17	75	0,907	0,000	Valid
	18	75	0,909	0,000	Valid
	19	75	0,856	0,000	Valid
	20	75	0,867	0,000	Valid
Empathy	21	75	0,899	0,000	Valid
	22	75	0,854	0,000	Valid
	23	75	0,821	0,000	Valid
	24	75	0,710	0,000	Valid
	25	75	0,772	0,000	Valid

3. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Tendik Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	No	Responden	Korelasi	Sig.2 (tailed)	Kesimpulan
Tangible	1	61	0,849	0,000	Valid
	2	61	0,868	0,000	Valid
	3	61	0,88	0,000	Valid
	4	61	0,876	0,000	Valid
	5	61	0,898	0,000	Valid
Reliability	6	61	0,893	0,000	Valid
	7	61	0,879	0,000	Valid
	8	61	0,916	0,000	Valid
	9	61	0,910	0,000	Valid
	10	61	0,931	0,000	Valid
Responsiveness	11	61	0,908	0,000	Valid
	12	61	0,910	0,000	Valid
	13	61	0,934	0,000	Valid
	14	61	0,924	0,000	Valid
	15	61	0,944	0,000	Valid
Assurance	16	61	0,919	0,000	Valid
	17	61	0,932	0,000	Valid
	18	61	0,940	0,000	Valid
	19	61	0,942	0,000	Valid
	20	61	0,945	0,000	Valid
Empathy	21	61	0,935	0,000	Valid
	22	61	0,945	0,000	Valid
	23	61	0,940	0,000	Valid
	24	61	0,924	0,000	Valid
	25	61	0,949	0,000	Valid

4. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	No	Responden	Korelasi	Sig.2 (tailed)	Kesimpulan
Tangible	1	82	0,771	0,000	Valid
	2	82	0,856	0,000	Valid
	3	82	0,938	0,000	Valid
	4	82	0,943	0,000	Valid
	5	82	0,939	0,000	Valid
Reliability	6	82	0,787	0,000	Valid
	7	82	0,772	0,000	Valid
	8	82	0,782	0,000	Valid
	9	82	0,771	0,000	Valid
	10	82	0,857	0,000	Valid
Responsiveness	11	82	0,854	0,000	Valid
	12	82	0,882	0,000	Valid
	13	82	0,777	0,000	Valid
	14	82	0,821	0,000	Valid
	15	82	0,871	0,000	Valid
Assurance	16	82	0,871	0,000	Valid
	17	82	0,907	0,000	Valid
	18	82	0,909	0,000	Valid
	19	82	0,856	0,000	Valid
	20	82	0,867	0,000	Valid
Empathy	21	82	0,899	0,000	Valid
	22	82	0,854	0,000	Valid
	23	82	0,821	0,000	Valid
	24	82	0,710	0,000	Valid
	25	82	0,772	0,000	Valid

5. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Alumni Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	No	Responden	Korelasi	Sig.2 (tailed)	Kesimpulan
Tangible	1	105	0,771	0,000	Valid
	2	105	0,856	0,000	Valid
	3	105	0,938	0,000	Valid
	4	105	0,943	0,000	Valid
	5	105	0,939	0,000	Valid
Reliability	6	105	0,787	0,000	Valid
	7	105	0,772	0,000	Valid
	8	105	0,782	0,000	Valid
	9	105	0,771	0,000	Valid
	10	105	0,857	0,000	Valid
Responsiveness	11	105	0,854	0,000	Valid
	12	105	0,882	0,000	Valid
	13	105	0,777	0,000	Valid
	14	105	0,821	0,000	Valid
	15	105	0,871	0,000	Valid
Assurance	16	105	0,871	0,000	Valid
	17	105	0,907	0,000	Valid
	18	105	0,909	0,000	Valid
	19	105	0,856	0,000	Valid
	20	105	0,867	0,000	Valid
Empathy	21	105	0,899	0,000	Valid
	22	105	0,854	0,000	Valid
	23	105	0,821	0,000	Valid
	24	105	0,710	0,000	Valid
	25	105	0,772	0,000	Valid

6. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	No	Responden	Korelasi	Sig.2 (tailed)	Kesimpulan
Informasi Kualifikasi Alumni	1	162	0,827	0,000	Valid
	2	162	0,756	0,000	Valid
	3	162	0,671	0,000	Valid
	4	162	0,782	0,000	Valid
	5	162	0,771	0,000	Valid
	6	162	0,858	0,000	Valid
	7	162	0,849	0,000	Valid
Evaluasi Kemampuan Khusus	1	162	0,827	0,000	Valid
	2	162	0,891	0,000	Valid
	3	162	0,928	0,000	Valid
	4	162	0,863	0,000	Valid
	5	162	0,799	0,000	Valid
	6	162	0,845	0,000	Valid

1. Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	Alpha-Cronbach	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	0,983	<i>Reliabel</i>
<i>Reliability</i>	0,979	<i>Reliabel</i>
<i>Responsiveness</i>	0,986	<i>Reliabel</i>
<i>Assurance</i>	0,924	<i>Reliabel</i>
<i>Emphaty</i>	0,923	<i>Reliabel</i>

2. Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Dosen Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	Alpha-Cronbach	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	0,893	<i>Reliabel</i>
<i>Reliability</i>	0,953	<i>Reliabel</i>
<i>Responsiveness</i>	0,924	<i>Reliabel</i>
<i>Assurance</i>	0,923	<i>Reliabel</i>
<i>Emphaty</i>	0,926	<i>Reliabel</i>

3. Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Tendik Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	Alpha-Cronbach	Kesimpulan
<i>Reliability</i>	0,879	<i>Reliabel</i>
<i>Responsiveness</i>	0,924	<i>Reliabel</i>
<i>Assurance</i>	0,923	<i>Reliabel</i>
<i>Emphaty</i>	0,858	<i>Reliabel</i>

4. Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Alumni Terhadap Layanan FFUP

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

5. Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	Alpha-Cronbach	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	0,841	<i>Reliabel</i>
<i>Reliability</i>	0,856	<i>Reliabel</i>
<i>Responsiveness</i>	0,992	<i>Reliabel</i>
<i>Assurance</i>	0,893	<i>Reliabel</i>
<i>Emphaty</i>	0,758	<i>Reliabel</i>

6. Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan FFUP

Dimensi	Alpha-Cronbach	Kesimpulan
Informasi Kualifikasi Alumni	0,992	<i>Reliabel</i>
Evaluasi Kemampuan Khusus	0,893	<i>Reliabel</i>