

**LAPORAN HASIL PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN  
FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS PANCASILA  
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**



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: 049/SK/D/FF/IV/2024

### TENTANG :

PEMBENTUKAN PANITIA KEPUASAN PELANGGAN DAN *TRACER STUDY*  
FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS PANCASILA TAHUN AKADEMIK 2023/2024

### DEKAN FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS PANCASILA

- MENIMBANG** : 1. Bahwa dalam rangka pelaksanaan *Tracer Study* Kepuasan Alumni, Kepuasan Mahasiswa, Kepuasan Pengguna Lulusan, Kepuasan Mitra Kerjasama, Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Fakultas Farmasi Universitas Pancasila perlu dibentuk panitia.
2. Bahwa sehubungan dengan butir 1 (satu) di atas perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- MENGINGAT** : 1. Keputusan Yayasan Pendidikan dan Pembina Universitas Pancasila Nomor : 072/YPPUP/UP/VII/2015 tanggal 14 Juli 2015 tentang Statuta Universitas Pancasila.
2. Undang-Undang no. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
3. Undang-Undang No. 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
4. Surat Keputusan Ketua Yayasan Pendidikan dan Pembina Universitas Pancasila No. 01 Tahun 2012 tentang Peraturan Kepegawaian Universitas Pancasila.
5. Surat Keputusan Rektor Universitas Pancasila No. 2374/KEP.R/UP/2016 tentang Peraturan Akademik.
6. Permendikbudristek Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
- MEMPERHATIKAN** : Hasil rapat Pimpinan Fakultas Farmasi Universitas Pancasila tanggal 22 April 2024.

### MEMUTUSKAN

#### MENETAPKAN

##### Pertama

- Membentuk Panitia Kepuasan Pelanggan dan *Tracer Study* Fakultas Farmasi Universitas Pancasila dengan susunan sebagai berikut :

- |                                                          |   |                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanggung Jawab/Pengarah                                | : | 1. Prof. Dr. apt. Syamsudin, M.Biomed.<br>2. Prof. Dr. apt. Dian Ratih L, M.Biomed.<br>3. Dr. apt. Greesty Finotory S., M.Farm.<br>4. Prof. Dr. apt. Ni Made Dwi Sandhiutami, M.Kes. |
| Ketua                                                    | : | Dr. apt. Liliek Nurhidayati, M.Si.                                                                                                                                                   |
| Wakil                                                    | : | Dr. Nurita Andayani, M.Si.                                                                                                                                                           |
| Sekretaris                                               | : | Fauziyyah, S.Hut.                                                                                                                                                                    |
| Tim Instrumen Kepuasan Pelanggan dan <i>Tracer Study</i> | : | 1. apt. Yuslia Noviani, M.Farm.<br>2. apt. Rika Sari Dewi, M.Farm.                                                                                                                   |
| Survey Kepuasan Dosen                                    | : | 1. apt. Safira Nafisa, M.Si.<br>2. Rachmat Mulyadi, SAP.<br>3. Sidky Ladzuardi, S.Kom.                                                                                               |
| Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan                      | : | 1. apt. Intan Permata Sari, M.Farm.<br>2. Dwi Iswanti, S.Si.<br>3. Wartini, A.Md.Ak.                                                                                                 |
| Survey Kepuasan Mahasiswa                                | : | 1. Esti Mulatsari, M.Sc.<br>2. Sari Apriyani, S.Ikom.<br>3. Anggia Puspita Priandari, S.Ak.                                                                                          |
| Survey Kepuasan Alumni                                   | : | 1. Dr. apt. Rahmatul Qodriah, M.Farm.<br>2. Diswanto, SE., M.Ak.<br>3. Tri Yulianti Mandasari, A.Md.                                                                                 |



**KAN**  
Komite Akreditasi Nasional



Tel. 7864727 - 28

Fax. 7864723

Website : [www.farmasi.univpancasila.ac.id](http://www.farmasi.univpancasila.ac.id)

Email : [farmasi@univpancasila.ac.id](mailto:farmasi@univpancasila.ac.id)

Survey Kepuasan Pengguna Lulusan : 1. apt. Nadia Larasinta H., M.Biomed.  
2. Siti Rofiqoh, S.IP.  
3. Tera Soilina, ST.

Survey Kepuasan Mitra : 1. apt. Faradiba, M.Farm.  
2. Jasmadeti, SE., M.Ak.  
3. Eko Mujahidin, S.Sn.

Tracer Study : 1. apt. Rasta Naya Pratita, MKM.  
2. Chita Pradnya Oaramita, ST.  
3. Rofiqoh hadiyati, S.Kom., S.Pd.  
4. Yeti Nurhayati, A.Md.

Kedua : Merevisi dan Membentuk Panitia Kepuasan Pelanggan dan *Tracer Study* Fakultas Farmasi Universitas Pancasila periode 2018 s/d 2023.

Ketiga : Tugas Panitia :  
1. Memperbaharui data alumni dengan melakukan penelusuran, penjaringan alumni tahun 2018 s/d 2023.  
2. Melakukan survey kepuasan dan efektifitas kerja sama terhadap pengguna lulusan/*stake holder*.  
3. Membuat laporan secara tertulis kepada Dekan Fakultas Farmasi Universitas Pancasila.  
4. Membuat rencana tindaklanjut hasil survei dan *tracer study*

Keempat : Tugas Panitia ddimulai sejak diterbitkannya Surat Keputusan Dekan ini sampai dengan September 2024.

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

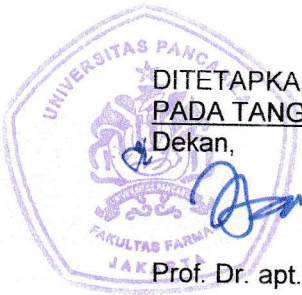
DITETAPKAN DI : JAKARTA  
PADA TANGGAL : 23 April 2024

Dekan,

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

Tembusan :

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



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur tim penyusun panjatkan ke hadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karuniaNya laporan hasil survei Pengukuran Kepuasan Pelanggan tahun 2023/2024 ini telah selesai. Survei Pengukuran Kepuasan Pelanggan terhadap enam pemangku kepentingan yaitu (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra kerjasama, dan pengguna lulusan) dilakukan secara rutin setahun sekali yang datanya dihimpun di semester genap tahun akademik berjalan.

Laporan tahun ini disusun sebagai hasil pengolahan data dengan responden alumni yang lulus pada tahun akademik 2021/2022 dan 2022/2023. Hasil survei Pengukuran Kepuasan Pelanggan merupakan data yang diperlukan untuk keperluan akreditasi semua prodi di lingkungan Fakultas Farmasi Universitas Pancasila.

Disusun oleh,  
Tim Panitia Pengukuran Kepuasan  
Pelanggan Tahun 2023/2024

## DAFTAR ISI

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| 1. PENDAHULUAN .....                                             | 2  |
| 2. TUJUAN .....                                                  | 2  |
| 3. METODE .....                                                  | 3  |
| 4. HASIL YANG DIHARAPKAN .....                                   | 4  |
| 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 .....               | 21 |
| 8.3. ANALISIS HASIL KUESIONER TENAGA KEPENDIDIKAN (TENDIK) ..... | 29 |
| 8.4. ANALISIS HASIL KUESIONER KEPUASAN ALUMNI .....              | 39 |
| 8.5. ANALISIS HASIL KUESIONER KEPUASAN MITRA KERJASAMA .....     | 50 |
| 8.6. ANALISIS HASIL KUESIONER PENGGUNA LULUSAN .....             | 60 |
| LAMPIRAN .....                                                   | 61 |

**KEPUASAN PELANGGAN**  
**FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS PANCASILA**  
**TAHUN AKADEMIK 2023/2024**

## **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 2023/2024 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 2023/2024. 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:

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

dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = Tingkat ketelitian yang ditetapkan

**Tabel 1. Data Kelompok Pelanggan**

| Kelompok Pelanggan | Jumlah tiap kelompok (orang) | Jumlah sampel (ketelitian 5%) (orang) | Jumlah sampel (ketelitian 10%) (orang) | Jumlah aktual responden (orang) |
|--------------------|------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------|
| Mahasiswa          | 1651                         | 322                                   | 95                                     | 1032                            |
| Dosen              | 118                          | 91                                    | 54                                     | 81                              |
| Tendik             | 72                           | 61                                    | 42                                     | 64                              |
| Alumni             | 623                          | 244                                   | 86                                     | 600                             |
| Mitra Kerjasama    | 110                          | 86                                    | 53                                     | 76                              |
| Pengguna lulusan   | 100                          | 90                                    | 60                                     | 207                             |

Keterangan:

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

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

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 08 Mei 2024 sampai dengan 10 Oktober 2024 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 2023/2024 Nomor: 049/SK/D/FF/IV/2024 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 (LoI)* dari ke-lima dimensi kualitas dan analisis Gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan.

### 8.1.1. Analisis Hasil Pada Tingkat Fakultas

#### *LoI* Dari Dimensi Kualitas

*LoI* yang menunjukkan urutan tingkat kepentingan dari dimensi kualitas dapat dilihat pada

**Tabel 2.** berikut ini:

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

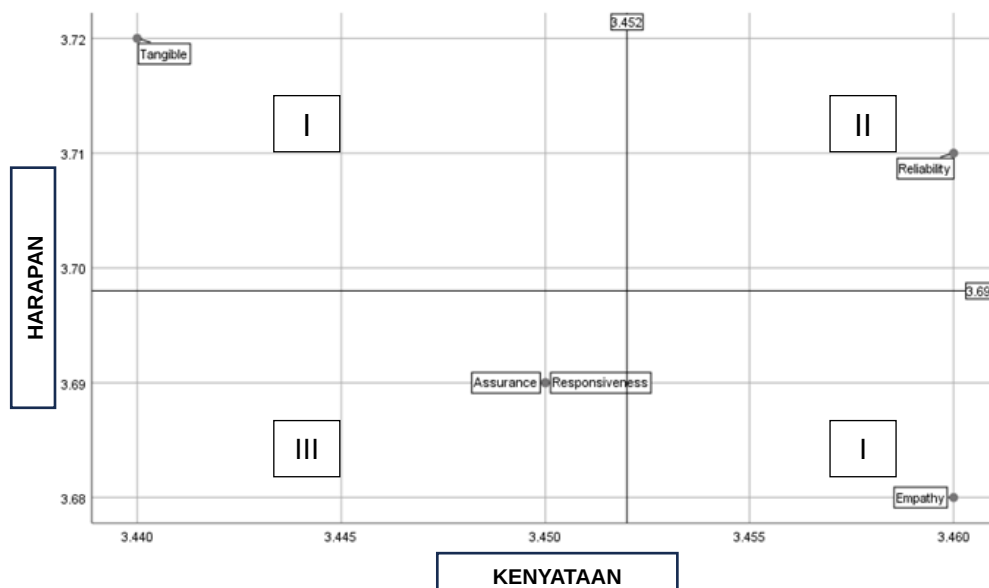
| No<br>urut | Kel | Dimensi               | LoI rerata<br>1032 Mahasiswa |
|------------|-----|-----------------------|------------------------------|
| 1          | 5   | <i>Empathy</i>        | 3.68                         |
| 2          | 3   | <i>Assurance</i>      | 3.69                         |
| 3          | 4   | <i>Responsiveness</i> | 3.69                         |
| 4          | 1   | <i>Tangible</i>       | 3.72                         |
| 5          | 2   | <i>Reliability</i>    | 3.71                         |

Dari perhitungan rerata *LoI* dari 1032 mahasiswa FFUP menunjukkan bahwa dimensi *Tangible* dan dimensi *Reability* adalah dimensi diurutan pertama dan kedua yang merupakan dimensi paling penting bagi mahasiswa. Dimensi berikutnya adalah dimensi *Responsiveness*, setelah itu dimensi *Assurance*. Dimensi dengan nilai *LoI* 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** (diatas 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    | G     |
| Tangible       | 1  | 3,75 | 3,38 | -0,37 | 3,72           | 3,44 | -0,28 | 3,70               | 3,45 | -0,25 |
|                | 2  | 3,72 | 3,39 | -0,33 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 3  | 3,73 | 3,44 | -0,29 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 4  | 3,71 | 3,39 | -0,32 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 5  | 3,69 | 3,42 | -0,27 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 6  | 3,69 | 3,42 | -0,27 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 7  | 3,73 | 3,47 | -0,26 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 8  | 3,71 | 3,46 | -0,25 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 9  | 3,71 | 3,49 | -0,22 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 10 | 3,73 | 3,50 | -0,23 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 11 | 3,70 | 3,47 | -0,23 |                |      |       |                    |      |       |
| Reliability    | 12 | 3,72 | 3,44 | -0,28 | 3,71           | 3,46 | -0,25 |                    |      |       |
|                | 13 | 3,73 | 3,41 | -0,32 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 14 | 3,72 | 3,43 | -0,29 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 15 | 3,72 | 3,41 | -0,31 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 16 | 3,70 | 3,44 | -0,26 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 17 | 3,69 | 3,44 | -0,25 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 18 | 3,70 | 3,45 | -0,25 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 19 | 3,70 | 3,46 | -0,24 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 20 | 3,69 | 3,47 | -0,22 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 21 | 3,70 | 3,46 | -0,24 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 22 | 3,69 | 3,46 | -0,23 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 23 | 3,72 | 3,51 | -0,21 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 24 | 3,71 | 3,50 | -0,21 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 25 | 3,71 | 3,50 | -0,21 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 26 | 3,70 | 3,49 | -0,21 |                |      |       |                    |      |       |
| Responsiveness | 27 | 3,70 | 3,46 | -0,24 | 3,69           | 3,45 | -0,24 |                    |      |       |
|                | 28 | 3,71 | 3,46 | -0,25 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 29 | 3,70 | 3,45 | -0,25 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 30 | 3,69 | 3,44 | -0,25 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 31 | 3,69 | 3,45 | -0,24 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 32 | 3,69 | 3,45 | -0,24 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 33 | 3,70 | 3,44 | -0,26 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 34 | 3,69 | 3,44 | -0,25 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 35 | 3,68 | 3,45 | -0,23 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 36 | 3,69 | 3,44 | -0,25 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 37 | 3,68 | 3,44 | -0,24 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 38 | 3,69 | 3,47 | -0,22 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 39 | 3,70 | 3,46 | -0,24 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 40 | 3,70 | 3,47 | -0,23 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 41 | 3,70 | 3,46 | -0,24 |                |      |       |                    |      |       |
| Assurance      | 42 | 3,69 | 3,45 | -0,24 | 3,69           | 3,45 | -0,24 |                    |      |       |
|                | 43 | 3,70 | 3,44 | -0,26 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 44 | 3,68 | 3,44 | -0,24 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 45 | 3,69 | 3,43 | -0,26 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 46 | 3,69 | 3,44 | -0,25 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 47 | 3,70 | 3,46 | -0,24 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 48 | 3,71 | 3,47 | -0,24 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 49 | 3,69 | 3,47 | -0,22 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 50 | 3,68 | 3,44 | -0,24 |                |      |       |                    |      |       |
| Empathy        | 51 | 3,68 | 3,45 | -0,23 | 3,68           | 3,46 | -0,23 |                    |      |       |
|                | 52 | 3,68 | 3,45 | -0,23 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 53 | 3,69 | 3,46 | -0,23 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 54 | 3,69 | 3,48 | -0,21 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 55 | 3,69 | 3,45 | -0,24 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 56 | 3,68 | 3,46 | -0,22 |                |      |       |                    |      |       |
|                | 57 | 3,68 | 3,44 | -0,24 |                |      |       |                    |      |       |

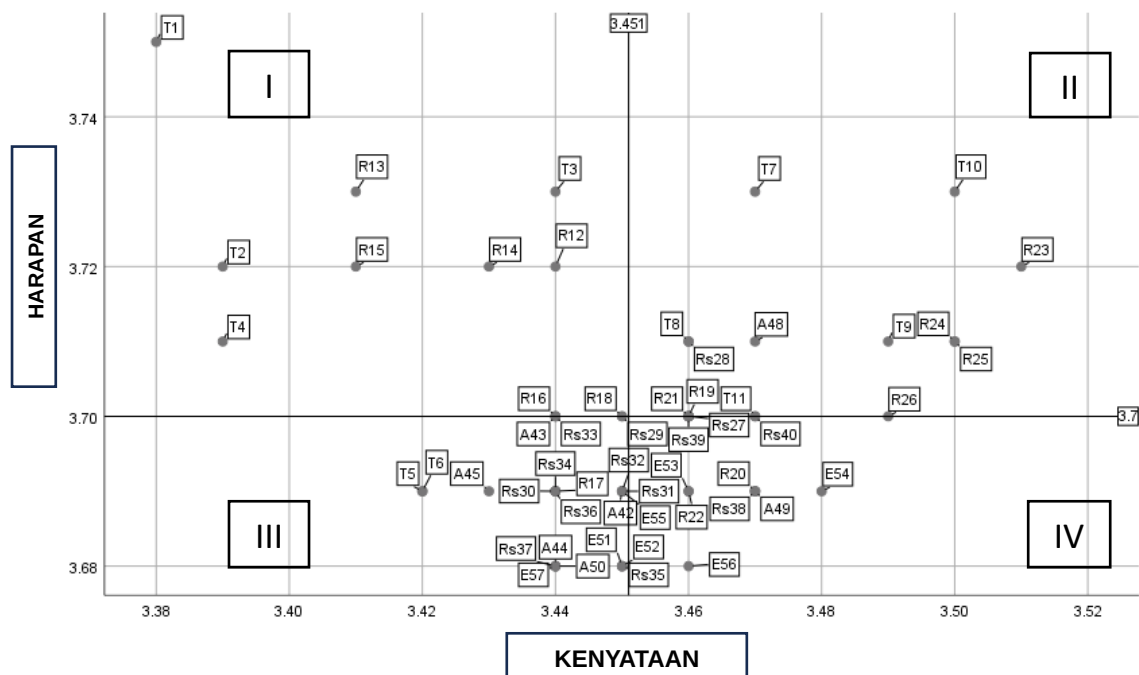
Tabel 4. Posisi Kuadran Masing-masing Butir Pernyataan Mahasiswa

| No | Dimensi            | Butir Pertanyaan                                                                                                                                     | Rerata Hasil Penilaian |        | Posisi Kuadran |
|----|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------|----------------|
|    |                    |                                                                                                                                                      | E (yi)                 | P (xi) |                |
| 1  | <b>Tangible</b>    | Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kelas/laboratorium yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahan mahasiswa                                       | 3,75                   | 3,38   | I              |
| 2  | <b>Tangible</b>    | Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan lain yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahan mahasiswa                                              | 3,72                   | 3,39   | I              |
| 3  | <b>Tangible</b>    | Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kelas/laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian mahasiswa                                                  | 3,73                   | 3,44   | I              |
| 4  | <b>Tangible</b>    | Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan lain yang mendukung kegiatan penelitian mahasiswa                                                          | 3,71                   | 3,39   | I              |
| 5  | <b>Tangible</b>    | Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan pengabdian/PKM mahasiswa                                                    | 3,69                   | 3,42   | III            |
| 6  | <b>Tangible</b>    | Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM mahasiswa                                                           | 3,69                   | 3,42   | III            |
| 7  | <b>Tangible</b>    | Pengelola (FFUP) menyediakan layanan administrasi akademik bagi mahasiswa                                                                            | 3,73                   | 3,47   | II             |
| 8  | <b>Tangible</b>    | Pengelola (FFUP) menyediakan layanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) bagi mahasiswa                                                      | 3,71                   | 3,46   | II             |
| 9  | <b>Tangible</b>    | Pengelola (FFUP) menyediakan layanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) bagi mahasiswa                                                        | 3,71                   | 3,49   | II             |
| 10 | <b>Tangible</b>    | Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK)                                                     | 3,73                   | 3,50   | II             |
| 11 | <b>Tangible</b>    | Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU)                                                                  | 3,70                   | 3,47   | II             |
| 12 | <b>Reliability</b> | Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan pendidikan/perkuliahan mahasiswa                                  | 3,72                   | 3,44   | I              |
| 13 | <b>Reliability</b> | Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan (alat praktikum/papan tulis/kursi/dll) yang memadai/sesuai untuk kegiatan pendidikan/perkuliahan mahasiswa | 3,73                   | 3,41   | I              |
| 14 | <b>Reliability</b> | Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan penelitian bagi mahasiswa                                         | 3,72                   | 3,43   | I              |
| 15 | <b>Reliability</b> | Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan (alat praktikum, komputer, dll) yang memadai/sesuai untuk kegiatan penelitian bagi mahasiswa               | 3,72                   | 3,41   | I              |
| 16 | <b>Reliability</b> | Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa                                     | 3,70                   | 3,44   | I              |
| 17 | <b>Reliability</b> | Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang memadai/sesuai untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa                                           | 3,69                   | 3,44   | III            |
| 18 | <b>Reliability</b> | Pelayanan administrasi akademik sudah sesuai/tepat                                                                                                   | 3,70                   | 3,45   | I              |
| 19 | <b>Reliability</b> | Pelayanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) sudah sesuai/tepat                                                                             | 3,70                   | 3,46   | II             |

| No | Dimensi               | Butir Pertanyaan                                                                                                                                                                          | Rerata Hasil Penilaian |        | Posisi Kuadran |
|----|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------|----------------|
|    |                       |                                                                                                                                                                                           | E (yi)                 | P (xi) |                |
| 20 | <b>Reliability</b>    | Pelayanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) sudah sesuai/tepat.                                                                                                                   | 3,69                   | 3,47   | IV             |
| 21 | <b>Reliability</b>    | Sistem informasi terkait kegiatan/ administrasi akademik (LMS, SIAK) sudah sesuai/tepat.                                                                                                  | 3,70                   | 3,46   | II             |
| 22 | <b>Reliability</b>    | Sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU) sudah sesuai/tepat                                                                                                                 | 3,69                   | 3,46   | IV             |
| 23 | <b>Reliability</b>    | Dosen handal dan mampu memberikan pelayanan (mengajar dan membimbing terhadap mhs)                                                                                                        | 3,72                   | 3,51   | II             |
| 24 | <b>Reliability</b>    | Dosen Handal dan mampu memberi pelayanan terhadap mahasiswa                                                                                                                               | 3,71                   | 3,50   | II             |
| 25 | <b>Reliability</b>    | Tenaga Kependidikan Handal dan mampu memberi pelayanan terhadap mahasiswa                                                                                                                 | 3,71                   | 3,50   | II             |
| 26 | <b>Reliability</b>    | Pengelola Handal dan mampu memberi pelayanan terhadap mahasiswa                                                                                                                           | 3,70                   | 3,49   | II             |
| 27 | <b>Responsiveness</b> | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahahan mahasiswa                                  | 3,70                   | 3,46   | II             |
| 28 | <b>Responsiveness</b> | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan perlengkapan (alat praktikum/papan tulis/kursi/dll) yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahahan mahasiswa | 3,71                   | 3,46   | II             |
| 29 | <b>Responsiveness</b> | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan penelitian bagi mahasiswa                                                      | 3,70                   | 3,45   | III            |
| 30 | <b>Responsiveness</b> | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan perlengkapan (alat praktikum, komputer, dll) yang mendukung kegiatan penelitian bagi mahasiswa                            | 3,69                   | 3,44   | III            |
| 31 | <b>Responsiveness</b> | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa                                                  | 3,69                   | 3,45   | III            |
| 32 | <b>Responsiveness</b> | Pengelola (FFUP) memiliki respon yang memenuhi kebutuhan perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa                                                               | 3,69                   | 3,45   | III            |
| 33 | <b>Responsiveness</b> | Pelayanan administrasi akademik tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa                                                                                                 | 3,70                   | 3,44   | III            |
| 34 | <b>Responsiveness</b> | Pelayanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa                                                                           | 3,69                   | 3,44   | III            |
| 35 | <b>Responsiveness</b> | Pelayanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa                                                                             | 3,68                   | 3,45   | III            |
| 36 | <b>Responsiveness</b> | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan pada sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK)                                     | 3,69                   | 3,44   | III            |
| 37 | <b>Responsiveness</b> | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan pada sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU)                                                  | 3,68                   | 3,44   | III            |



| No | Dimensi               | Butir Pertanyaan                                                                                                           | Rerata Hasil Penilaian |        | Posisi Kuadran |
|----|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------|----------------|
|    |                       |                                                                                                                            | E (yi)                 | P (xi) |                |
| 38 | <b>Responsiveness</b> | Dosen memiliki daya tanggap dalam membentuk mahasiswa dan memberikan respon atau solusi permasalahan akademik dengan cepat | 3,69                   | 3,47   | IV             |
| 39 | <b>Responsiveness</b> | Dosen memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.                                     | 3,70                   | 3,46   | II             |
| 40 | <b>Responsiveness</b> | Tenaga Kependidikan memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.                       | 3,70                   | 3,47   | II             |
| 41 | <b>Responsiveness</b> | Pengelola memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.                                 | 3,70                   | 3,46   | II             |
| 42 | <b>Assurance</b>      | Komunikasi antara pengelola (pimpinan/dosen/tenaga kependidikan) dengan mahasiswa sudah baik                               | 3,69                   | 3,45   | III            |
| 43 | <b>Assurance</b>      | Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi akademik          | 3,70                   | 3,44   | III            |
| 44 | <b>Assurance</b>      | Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi umum              | 3,68                   | 3,44   | III            |
| 45 | <b>Assurance</b>      | Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi kemahasiswaan     | 3,69                   | 3,43   | III            |
| 46 | <b>Assurance</b>      | Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan mahasiswa terkait dengan sistem informasi         | 3,69                   | 3,44   | III            |
| 47 | <b>Assurance</b>      | Dosen secara pasti memberi pelayanan akademik dan nonakademik sesuai dengan ketentuan                                      | 3,70                   | 3,46   | II             |
| 48 | <b>Assurance</b>      | Dosen memberikan kepastian pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan.                                                      | 3,71                   | 3,47   | II             |
| 49 | <b>Assurance</b>      | Tenaga Kependidikan memberikan kepastian pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan.                                        | 3,69                   | 3,47   | IV             |
| 50 | <b>Assurance</b>      | Pengelola memberikan kepastian pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan.                                                  | 3,68                   | 3,44   | III            |
| 51 | <b>Empathy</b>        | Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada mahasiswa yang mendapatkan musibah                                       | 3,68                   | 3,45   | III            |
| 52 | <b>Empathy</b>        | Pengelola (FFUP) memberikan perhatian/kepedulian bagi mahasiswa yang memiliki kendala dalam proses studi                   | 3,68                   | 3,45   | III            |
| 53 | <b>Empathy</b>        | Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada mahasiswa untuk mendukung kelancaran proses studi                              | 3,69                   | 3,46   | IV             |
| 54 | <b>Empathy</b>        | Pengelola (FFUP) menyediakan wadah komunikasi antara mahasiswa dengan pengelola (seperti temu pimpinan, Komta, dll)        | 3,69                   | 3,48   | IV             |
| 55 | <b>Empathy</b>        | Dosen memiliki kepedulian dalam memberi empati atau perhatian kepada mahasiswa                                             | 3,69                   | 3,45   | IV             |
| 56 | <b>Empathy</b>        | Tenaga Kependidikan memiliki kepedulian dalam memberi empati atau perhatian kepada mahasiswa                               | 3,68                   | 3,46   | IV             |
| 57 | <b>Empathy</b>        | Pengelola memiliki kepedulian dalam memberi empati atau perhatian kepada mahasiswa                                         | 3,68                   | 3,44   | III            |



Keterangan: T (*Tangible*), R (*Reliability*), Rs (*Responsiveness*), A (*Assurance*), E (*Empathy*)  
**Gambar 2. Diagram Kartesius Seluruh Butir Pertanyaan Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)**

### 8.1.5. Analisis Setiap Unsur Kualitas

#### *Tangible*

Unsur nomor 1 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kelas/laboratorium yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliah mahasiswa berada pada kuadran I. Berarti unsur ini masih belum memuaskan mahasiswa sehingga perlu segera diadakan perbaikan. Sehingga perlu adanya sosialisasi kembali secara berkala terkait Visi FFUP kepada mahasiswa untuk mengingatkan kembali. Unsur nomor 2 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan lain yang mendukung kegiatan berada pada kuadran I. Hal ini berarti unsur kualitas belum memuaskan mahasiswa sehingga perlu segera diadakan perbaikan. Unsur nomor 3 yakni Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kelas/laboratorium untuk mendukung kegiatan berada pada kuadran I. Hal ini berarti unsur ini ini masih belum memuaskan mahasiswa sehingga perlu segera diadakan perbaikan. Unsur nomor 4 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan lain yang mendukung kegiatan penelitian mahasiswa berada pada kuadran I. Hal ini berarti unsur ini ini masih belum memuaskan mahasiswa sehingga perlu segera diadakan perbaikan. Unsur nomor 5 yakni Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan berada pada kuadran III. Hal ini berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga masih kurang karena nilai persepsi mahasiswa berada dibawah rerata. Unsur nomor 6 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM mahasiswa berada pada kuadran III. Hal ini berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga masih kurang karena nilai persepsi mahasiswa berada dibawah rerata. Unsur nomor 7 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan layanan

administrasi akademik bagi mahasiswa berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa layanan administrasi akademik yang diberikan oleh pengelola sudah memuaskan mahasiswa dan perlu dipertahankan. Unsur nomor 8 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan layanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) bagi mahasiswa. Hal ini berarti unsur ini penting bagi mahasiswa dan pengelola sudah memberi pelayanan dengan memuaskan, perlu dipertahankan. Unsur nomor 9 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan layanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) bagi mahasiswa, berada pada kuadran II. Hal ini berarti unsur ini penting bagi mahasiswa dan tendik sudah memberi pelayanan dengan memuaskan, perlu dipertahankan. Unsur nomor 10 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK) berada pada kuadran II. Hal ini berarti unsur ini penting bagi mahasiswa dan secara implementasi udah cukup memuaskan, perlu dipertahankan. Unsur nomor 11 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU) berada pada kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan.

### ***Reliability***

Unsur nomor 12 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan berada pada kuadran I. Hal ini berarti unsur ini sangat penting bagi mahasiswa, namun dalam kenyataannya unsur ini belum memuaskan mahasiswa dan perlu adanya perbaikan/peningkatan kualitas sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Unsur nomor 13 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan (alat praktikum/papan tulis/kursi/dll) yang berada pada kuadran I. Berarti unsur ini masih memiliki nilai kepuasan yang rendah dengan Tingkat kepentingan yang tinggi, sehingga harus menjadi perhatian untuk proses perbaikann. Unsur nomor 14 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan penelitian berada pada kuadran I. Hal ini berarti unsur dianggap sangat penting namun pengelola belum menyediakan sesuai dengan kebutuhan atau mencakup seluruh kebutuhan mahasiswa, sehingga sangat perlu ditingkatkan. Unsur nomor 15 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan (alat praktikum, komputer, dll) yang memadai/sesuai untuk kegiatan penelitian bagi mahasiswa berada pada kuadran I. Hal ini berarti unsur dianggap sangat penting namun pengelola belum menyediakan sesuai dengan kebutuhan atau mencakup seluruh kebutuhan mahasiswa, sehingga perlu ditingkatkan. Unsur nomor 16 yakni: engelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan berada pada kuadran III. Hal ini berarti unsur dianggap sangat penting namun pengelola belum menyediakan sesuai dengan kebutuhan atau mencakup seluruh kebutuhan mahasiswa, sehingga sangat perlu ditingkatkan Unsur nomor 16. Unsur Nomor 17 yakni: Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang memadai/sesuai untuk kegiatan berada pada kuadran III. Hal ini berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan

kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan mahasiswa. Jadi FFUP perlu segera memperbaiki kualitas unsur ini. Unsur nomor 18 yakni: Pelayanan administrasi akademik sudah sesuai/tepat berada pada kuadran I. Hal ini berarti unsur tersebut sangat perlu ditingkatkan/diperbaiki karena belum memuaskan mahasiswa. Unsur nomor 19 yakni: Pelayanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) sudah sesuai/tepat berada pada kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas ini sudah baik dan memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 20 yakni: Pelayanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) sudah sesuai/tepat. berada pada kuadran IV. Hal ini berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga kurang bagus sehingga kurang memuaskan mahasiswa, dan FFUP telah memberikan layanan yang memuaskan terkait hal tersebut. Unsur nomor 21 yakni: Sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK) sudah sesuai/tepat berada pada kuadran II. Hal ini berarti unsur ini dianggap penting dan FFUP sudah memberikan layanan yang memuaskan, harus dipertahankan. Unsur nomor 22 yakni: Sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU) sudah sesuai/tepat berada pada kuadran IV. Hal ini berarti unsur ini dianggap relatif kurang penting bagi mahasiswa namun kinerja yang diberikan oleh FFUP sudah cukup bagus sehingga perlu dipertahankan, Unsur nomor 23 yakni: Dosen handal dan mampu memberikan pelayanan (mengajar dan membimbing terhadap mhs) berada pada kuadran II. Hal ini berarti unsur ini sangat penting bagi mahasiswa dan FFUP sudah memberikan kinerjanya yang baik dan memuaskan sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 24 yakni: Dosen Handal dan mampu memberi pelayanan terhadap mahasiswa berada pada kuadran II. Hal ini berarti unsur ini dianggap penting dan kinerja yang diberikan sudah cukup memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 25 yakni: Tenaga Kependidikan Handal dan mampu memberi pelayanan terhadap mahasiswa berada pada kuadran II. Berarti unsur ini sudah cukup memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan. Sehingga hal ini lebih menegaskan bahwa kualitas pelayanan akademik dan non akademik yang diberikan oleh dosen memang sudah baik. Unsur nomor 26 yakni: Pengelola Handal dan mampu memberi pelayanan terhadap mahasiswa berada dalam kuadran II. Berarti unsur ini sudah cukup memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan. Sehingga hal ini lebih menegaskan bahwa kualitas pelayanan akademik dan non akademik yang diberikan oleh dosen memang sudah baik.

### ***Responsiveness***

Unsur nomor 27 yakni: Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan berada pada kuadran II. Berarti unsur ini sudah baik dan sudah cukup memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 28 yakni: Dosen menjelaskan secara pasti kompetensi utama yang harus dipahami dalam matakuliah tersebut berada pada kuadran II. Berarti unsur ini sudah baik dan sudah

cukup memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 29 yakni: Dosen dalam mengajar dengan jelas terstruktur dan sistematis berada pada kuadran II. Berarti unsur ini sudah baik dan sudah cukup memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 30 yakni: Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan berada pada kuadran II. Berarti unsur ini sudah baik dan sudah cukup memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 28 yakni: Dosen menjelaskan secara pasti kompetensi utama yang harus dipahami dalam matakuliah tersebut berada pada kuadran II. Berarti unsur ini sudah baik dan sudah cukup memuaskan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 29-37 yakni: 29. Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan penelitian bagi mahasiswa; 30. Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan perlengkapan (alat praktikum, komputer, dll) yang mendukung kegiatan penelitian bagi mahasiswa; 31. Pelayanan administrasi akademik tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa; 32. Pelayanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa; 33. Pelayanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa; 34. Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan pada sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK); 35. Pelayanan administrasi akademik tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa; 36. Pelayanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa; 37. Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan pada sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU) berada pada kuadran III. Berarti unsur-unsur tersebut dianggap kurang begitu penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga masih rendah, sehingga perlu dilakukan pengkajian terkait persepsi kepentingan mahasiswa dan peningkatan layanan oleh pengelola. Unsur no 38 yaitu Dosen memiliki daya tanggap dalam membentuk mahasiswa dan memberikan respon atau solusi permasalahan akademik dengan cepat berada pada kuadran IV yang berarti bahwa unsur ini dianggap kurang penting sedangkan kinerja FFUP sudah cukup baik. Unsur no 39 yaitu Dosen memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat berada pada kuadran II yang berarti unsur tersebut dianggap penting dan layanan yang diberikan sudah memuaskan mahasiswa. Unsur no 40-41 yaitu 40. Tenaga Kependidikan memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; 41. Pengelola memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.; berada dalam kuadran II yang berarti unsur tersebut dianggap penting dan layanan yang diberikan sudah memuaskan mahasiswa.

### **Assurance**

Unsur no 42-46 yaitu 42. Komunikasi antara pengelola (pimpinan/dosen/tenaga kependidikan) dengan mahasiswa sudah baik berada pada kuadran; 43. Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi akademik; 44. Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi umum; 45. Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi kemahasiswaan; 46. Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan mahasiswa terkait dengan sistem informasi berada pada kuadran III yang artinya unsur-unsur tersebut dirasa kurang penting bagi mahasiswa dan kinerja yang diberikan oleh FFUP juga masih kurang. Unsur no 47-48 yaitu 47. Dosen secara pasti memberi pelayanan akademik dan nonakademik sesuai dengan ketentuan; dan 48. Dosen memberikan kepastian pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan berada dalam kuadran II yang berarti unsur tersebut dianggap penting dan layanan yang diberikan sudah memuaskan mahasiswa. Unsur no 49 yaitu Tenaga kependidikan memberikan kepastian pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan berada pada kuadran IV yang berarti unsur tersebut dirasa kurang penting bagi mahasiswa namun kinerja dari FFUP sudah cukup baik/memuaskan. Unsur no 50 yaitu Pengelola memberikan kepastian pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan berada pada kuadran III yang berarti unsur-unsur tersebut dianggap kurang penting bagi mahasiswa namun layanan yang diberikan oleh FFUP pun juga dinilai masih rendah.

### **Empathy**

Unsur no 51-52 yaitu 51. Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada mahasiswa yang mendapatkan musibah; 52. Pengelola (FFUP) memberikan perhatian/kepedulian bagi mahasiswa yang memiliki kendala dalam proses studi berada pada kuadran III yang berarti unsur-unsur tersebut dianggap kurang penting bagi mahasiswa namun layanan yang diberikan oleh FFUP pun juga dinilai masih rendah. Unsur no 53-56 yaitu 53. Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada mahasiswa untuk mendukung kelancaran proses studi; 54. Pengelola (FFUP) menyediakan wadah komunikasi antara mahasiswa dengan pengelola (seperti temu pimpinan, Komta, dll); 55. Dosen memiliki kepedulian dalam memberi empati atau perhatian kepada mahasiswa; 56. Tenaga Kependidikan memiliki kepedulian dalam memberi empati atau perhatian kepada mahasiswa berada pada kuadran IV yang berarti unsur tersebut dinilai kurang penting namun layanan yang diberikan oleh FFUP sudah cukup baik/memuaskan. Unsur no 57 yaitu Pengelola memiliki kepedulian dalam memberi empati atau perhatian kepada mahasiswa berada di kuadran III yang artinya unsur tersebut dianggap kurang penting bagi mahasiswa dan penilaian kinerja yang diberikan FFUP juga masih rendah.

### 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 diurutkan posisinya sesuai dengan nilai Gap masing-masing. Hasil pengelompokan dan tindakan perbaikan yang diperlukan dapat diperiksa pada Tabel 5.

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

| Kuadran | No. | Unnsur Kualitas Pelayanan                                                                                                                            | E    | P    | Gap   | Tindakan                                                                                 |
|---------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| I       | 1   | Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kelas/laboratorium yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahan mahasiswa                                       | 3,75 | 3,38 | -0,37 | Unsur ini masih mengecewakan mahasiswa (17,54%) sehingga harus segera diadakan perbaikan |
|         | 2   | Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan lain yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahan mahasiswa                                              | 3,72 | 3,39 | -0,33 |                                                                                          |
|         | 3   | Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kelas/laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian mahasiswa                                                  | 3,73 | 3,44 | -0,29 |                                                                                          |
|         | 4   | Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan lain yang mendukung kegiatan penelitian mahasiswa                                                          | 3,71 | 3,39 | -0,32 |                                                                                          |
|         | 12  | Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan pendidikan/perkuliahan mahasiswa                                  | 3,72 | 3,44 | -0,28 |                                                                                          |
|         | 13  | Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan (alat praktikum/papan tulis/kursi/dll) yang memadai/sesuai untuk kegiatan pendidikan/perkuliahan mahasiswa | 3,73 | 3,41 | -0,32 |                                                                                          |
|         | 14  | Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan penelitian bagi mahasiswa                                         | 3,72 | 3,43 | -0,29 |                                                                                          |
|         | 15  | Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan (alat praktikum, komputer, dll) yang memadai/sesuai untuk kegiatan penelitian bagi mahasiswa               | 3,72 | 3,41 | -0,31 |                                                                                          |
|         | 16  | Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa                                     | 3,70 | 3,44 | -0,26 |                                                                                          |
|         | 18  | Pelayanan administrasi akademik sudah sesuai/tepat                                                                                                   | 3,70 | 3,45 | -0,25 |                                                                                          |
| II      | 7   | Pengelola (FFUP) menyediakan layanan administrasi akademik bagi mahasiswa                                                                            | 3,73 | 3,47 | -0,26 | Unsur ini sudah cukup memuaskan mahasiswa (31,57%) dan perlu dipertahankan               |
|         | 8   | Pengelola (FFUP) menyediakan layanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) bagi mahasiswa                                                      | 3,71 | 3,46 | -0,25 |                                                                                          |
|         | 9   | Pengelola (FFUP) menyediakan layanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) bagi mahasiswa                                                        | 3,71 | 3,49 | -0,22 |                                                                                          |
|         | 10  | Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK)                                                     | 3,73 | 3,50 | -0,23 |                                                                                          |
|         | 11  | Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU)                                                                  | 3,70 | 3,47 | -0,23 |                                                                                          |
|         | 19  | Pelayanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) sudah sesuai/tepat                                                                             | 3,70 | 3,46 | -0,24 |                                                                                          |
|         | 21  | Sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS, SIAK) sudah sesuai/tepat.                                                              | 3,70 | 3,46 | -0,24 |                                                                                          |

| Kuadran | No. | Unnsur Kualitas Pelayanan                                                                                                                                                             | E    | P    | Gap   | Tindakan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | 23  | Dosen handal dan mampu memberikan pelayanan (mengajar dan membimbing terhadap mhs)                                                                                                    | 3,72 | 3,51 | -0,21 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|         | 24  | Dosen Handal dan mampu memberi pelayanan terhadap mahasiswa                                                                                                                           | 3,71 | 3,50 | -0,21 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|         | 25  | Tenaga Kependidikan Handal dan mampu memberi pelayanan terhadap mahasiswa                                                                                                             | 3,71 | 3,50 | -0,21 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|         | 26  | Pengelola Handal dan mampu memberi pelayanan terhadap mahasiswa                                                                                                                       | 3,70 | 3,49 | -0,21 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|         | 27  | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliah mahasiswa                                  | 3,70 | 3,46 | -0,24 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|         | 28  | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan perlengkapan (alat praktikum/papan tulis/kursi/dll) yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliah mahasiswa | 3,71 | 3,46 | -0,25 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|         | 39  | Dosen memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat                                                                                                 | 3,70 | 3,46 | -0,24 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|         | 40  | Tenaga Kependidikan memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.                                                                                  | 3,70 | 3,47 | -0,23 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|         | 41  | Pengelola memiliki daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat                                                                                             | 3,70 | 3,46 | -0,24 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|         | 47  | Dosen secara pasti memberi pelayanan akademik dan nonakademik sesuai dengan ketentuan                                                                                                 | 3,70 | 3,46 | -0,24 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|         | 48  | Dosen memberikan kepastian pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan                                                                                                                  | 3,71 | 3,47 | -0,24 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| III     | 5   | Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan pengabdian/PKM mahasiswa                                                                                     | 3,69 | 3,42 | -0,27 | Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh mahasiswa (36,84%) dari 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 |
|         | 6   | Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM mahasiswa                                                                                            | 3,69 | 3,42 | -0,27 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|         | 17  | Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang memadai/sesuai untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa                                                                            | 3,69 | 3,44 | -0,25 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|         | 29  | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan ruang/laboratorium yang mendukung kegiatan penelitian bagi mahasiswa                                                  | 3,70 | 3,45 | -0,25 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|         | 30  | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan perlengkapan (alat praktikum, komputer, dll) yang mendukung kegiatan penelitian bagi mahasiswa                        | 3,69 | 3,44 | -0,25 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|         | 31  | Pelayanan administrasi akademik tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa                                                                                             | 3,69 | 3,45 | -0,24 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|         | 32  | Pelayanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa                                                                       | 3,69 | 3,45 | -0,24 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|         | 33  | Pelayanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa                                                                         | 3,70 | 3,44 | -0,26 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|         | 34  | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan pada sistem informasi terkait kegiatan/administrasi akademik (LMS,SIK)                                   | 3,69 | 3,44 | -0,25 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



| Kuadran | No. | Unnsur Kualitas Pelayanan                                                                                                                | E    | P    | Gap   | Tindakan                                                                                                                                                                                                            |
|---------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | 35  | Pelayanan administrasi akademik tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa                                                | 3,68 | 3,45 | -0,23 |                                                                                                                                                                                                                     |
|         | 36  | Pelayanan administrasi umum (surat menyurat/keuangan) tanggap/cepat dalam merespon permintaan layanan mahasiswa                          | 3,69 | 3,44 | -0,25 |                                                                                                                                                                                                                     |
|         | 37  | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan pada sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU) | 3,68 | 3,44 | -0,24 |                                                                                                                                                                                                                     |
|         | 42  | Komunikasi antara pengelola (pimpinan/dosen/tenaga kependidikan) dengan mahasiswa sudah baik                                             | 3,69 | 3,45 | -0,24 |                                                                                                                                                                                                                     |
|         | 43  | Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi akademik                        | 3,70 | 3,44 | -0,26 |                                                                                                                                                                                                                     |
|         | 44  | Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi umum                            | 3,68 | 3,44 | -0,24 |                                                                                                                                                                                                                     |
|         | 45  | Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan mahasiswa terkait administrasi kemahasiswaan                   | 3,69 | 3,43 | -0,26 |                                                                                                                                                                                                                     |
|         | 46  | Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan mahasiswa terkait dengan sistem informasi                       | 3,69 | 3,44 | -0,25 |                                                                                                                                                                                                                     |
|         | 50  | Pengelola memberikan kepastian pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan.                                                                | 3,68 | 3,44 | -0,24 |                                                                                                                                                                                                                     |
|         | 51  | Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada mahasiswa yang mendapatkan musibah                                                     | 3,68 | 3,45 | -0,23 |                                                                                                                                                                                                                     |
|         | 52  | Pengelola (FFUP) memberikan perhatian/kepedulian bagi mahasiswa yang memiliki kendala dalam proses studi                                 | 3,68 | 3,45 | -0,23 |                                                                                                                                                                                                                     |
|         | 57  | Pengelola memiliki kepedulian dalam memberi empati atau perhatian kepada mahasiswa                                                       | 3,69 | 3,48 | -0,21 |                                                                                                                                                                                                                     |
| IV      | 20  | Pelayanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, dll) sudah sesuai/tepat.                                                                  | 3,69 | 3,47 | -0,22 | Mahasiswa mengangGap unsur ini kurang penting (14,03%) sedangkan kinerja FFUP untuk unsure ini sudah cukup baik yang berarti sudah cukup memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Jadi tidak perlu dipermasalahan lagi |
|         | 22  | Sistem informasi terkait administrasi keuangan (SIKEU) sudah sesuai/tepat                                                                | 3,70 | 3,46 | -0,24 |                                                                                                                                                                                                                     |
|         | 38  | Dosen memiliki daya tanggap dalam membentuk mahasiswa dan memberikan respon atau solusi permasalahan akademik dengan cepat               | 3,69 | 3,47 | -0,22 |                                                                                                                                                                                                                     |
|         | 49  | Tenaga Kependidikan memberikan kepastian pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan                                                       | 3,69 | 3,47 | -0,22 |                                                                                                                                                                                                                     |
|         | 53  | Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada mahasiswa untuk mendukung kelancaran proses studi                                            | 3,69 | 3,46 | -0,23 |                                                                                                                                                                                                                     |
|         | 54  | Pengelola (FFUP) menyediakan wadah komunikasi antara mahasiswa dengan pengelola (seperti temu pimpinan, Komta, dll)                      | 3,69 | 3,48 | -0,21 |                                                                                                                                                                                                                     |
|         | 55  | Dosen memiliki kepedulian dalam memberi empati atau perhatian kepada mahasiswa                                                           | 3,69 | 3,45 | -0,24 |                                                                                                                                                                                                                     |
|         | 56  | Tenaga Kependidikan memiliki kepedulian dalam memberi empati atau perhatian kepada mahasiswa                                             | 3,68 | 3,46 | -0,22 |                                                                                                                                                                                                                     |

### **8.1.7. KESIMPULAN**

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur mahasiswa dengan sampel random sebanyak 1032 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. Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kelas/laboratorium yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahan mahasiswa.
2. Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan lain yang mendukung kegiatan pendidikan/perkuliahan mahasiswa.
3. Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kelas/laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian mahasiswa.
4. Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan lain yang mendukung kegiatan penelitian mahasiswa.
5. Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan pendidikan/perkuliahan mahasiswa.
6. Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan (alat praktikum/papan tulis/kursi/dll) yang memadai/sesuai untuk kegiatan pendidikan/perkuliahan mahasiswa.
7. Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan penelitian bagi mahasiswa.
8. Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan (alat praktikum, komputer, dll) yang memadai/sesuai untuk kegiatan penelitian bagi mahasiswa.
9. Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium yang memadai/sesuai untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi mahasiswa.
10. Pelayanan administrasi akademik sudah sesuai/tepat.

Dari 10 unsur yang berada di kuadran I atau memerlukan perbaikan 9 diantaranya berkaitan dengan sarana dan prasarana baik untuk penelitian maupun perkuliahan. Hal tersebut harus segera ditindaklanjuti antara lain dengan: 1. Peremejaan/modernisasi ruang kelas atau sarana prasarana; 2. Memperbanyak instrument pengujian/penelitian/praktikum dan berkaitan dengan ketepatan dalam layanan administrasi bisa ditingkatkan dengan sosialisasi proses administrasi kepada mahasiswa, dan kecepatan respon dalam setiap proses atau tahapan.

## 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).

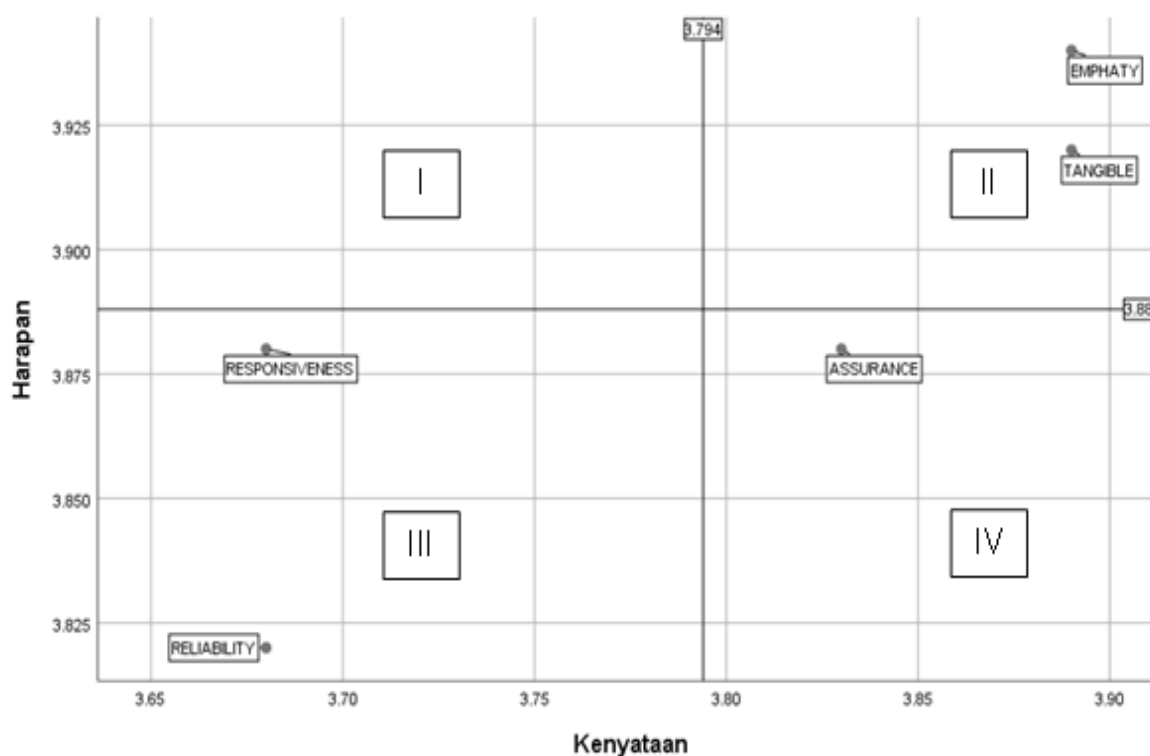
Tabel 6. Rerata Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan FFUP

| No<br>urut | Kelompok | Dimensi               | <i>LoI</i> rerata dari<br>81 Dosen |
|------------|----------|-----------------------|------------------------------------|
| 1          | 1        | <i>Tangible</i>       | 3,89                               |
| 2          | 5        | <i>Empathy</i>        | 3,89                               |
| 3          | 4        | <i>Assurance</i>      | 3,83                               |
| 4          | 3        | <i>Responsiveness</i> | 3,68                               |
| 5          | 2        | <i>Reliability</i>    | 3,63                               |

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   |
| Tangible       | 1  | 3,85   | 3,80 | -0,05 | 3,92               | 3,89 | -0,04 | 3,89        | 3,78 | -0,11 |
|                | 2  | 4,00   | 3,90 | -0,10 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 3  | 3,95   | 3,85 | -0,10 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 4  | 4,00   | 3,95 | -0,05 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 5  | 4,00   | 3,87 | -0,13 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 6  | 3,68   | 3,60 | -0,08 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 7  | 3,90   | 3,88 | -0,02 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 8  | 3,98   | 3,75 | -0,23 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 9  | 3,88   | 3,85 | -0,03 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 10 | 3,99   | 3,97 | -0,02 |                    |      |       |             |      |       |
| Reliability    | 11 | 3,75   | 3,50 | -0,25 | 3,82               | 3,63 | -0,20 |             |      |       |
|                | 12 | 3,90   | 3,80 | -0,10 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 13 | 3,99   | 3,88 | -0,11 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 14 | 3,80   | 3,82 | 0,02  |                    |      |       |             |      |       |
|                | 15 | 3,99   | 3,97 | -0,02 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 16 | 3,80   | 3,75 | -0,05 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 17 | 3,88   | 3,83 | -0,05 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 18 | 3,78   | 3,65 | -0,13 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 19 | 3,89   | 3,80 | -0,09 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 20 | 3,70   | 3,66 | -0,04 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 21 | 3,89   | 3,75 | -0,14 |                    |      |       |             |      |       |
| Responsiveness | 22 | 3,78   | 3,65 | -0,13 | 3,88               | 3,68 | -0,20 |             |      |       |
|                | 23 | 3,78   | 3,65 | -0,13 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 24 | 3,85   | 3,78 | -0,07 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 25 | 3,85   | 3,77 | -0,08 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 26 | 3,90   | 3,85 | -0,05 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 27 | 3,85   | 3,80 | -0,05 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 28 | 3,85   | 3,76 | -0,09 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 29 | 3,79   | 3,70 | -0,09 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 30 | 3,98   | 3,85 | -0,13 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 31 | 3,80   | 3,70 | -0,10 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 32 | 3,80   | 3,71 | -0,09 |                    |      |       |             |      |       |
| Assurance      | 33 | 3,90   | 3,80 | -0,10 | 3,88               | 3,83 | -0,05 |             |      |       |
|                | 34 | 3,95   | 3,90 | -0,05 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 35 | 3,88   | 3,78 | -0,10 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 36 | 3,90   | 3,80 | -0,10 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 37 | 3,95   | 3,89 | -0,06 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 38 | 3,89   | 3,80 | -0,09 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 39 | 3,99   | 3,89 | -0,10 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 40 | 3,85   | 3,72 | -0,13 |                    |      |       |             |      |       |
| Emphaty        | 41 | 3,98   | 3,92 | -0,06 | 3,94               | 3,89 | -0,06 |             |      |       |
|                | 42 | 3,95   | 3,91 | -0,04 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 43 | 4,00   | 3,94 | -0,06 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 44 | 3,85   | 3,80 | -0,05 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 45 | 3,95   | 3,90 | -0,05 |                    |      |       |             |      |       |
|                | 46 | 3,90   | 3,85 | -0,05 |                    |      |       |             |      |       |

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

| No | Dimensi            | Butir Pernyataan                                                                                                                         | Rerata Hasil Penilaian |        | Gap   | Posisi Kuadran |
|----|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------|-------|----------------|
|    |                    |                                                                                                                                          | E (yi)                 | P (xi) |       |                |
| 1  | <i>Tangible</i>    | Pengelola (FFUP) menyediakan ruang yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran bagi setiap Dosen                                       | 3,85                   | 3,80   | -0,05 | III            |
| 2  | <i>Tangible</i>    | Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran bagi setiap Dosen                                | 4,00                   | 3,90   | -0,10 | II             |
| 3  | <i>Tangible</i>    | Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian bagi setiap Dosen                                    | 3,95                   | 3,85   | -0,10 | II             |
| 4  | <i>Tangible</i>    | Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan penelitian bagi setiap Dosen                                           | 4,00                   | 3,95   | -0,05 | II             |
| 5  | <i>Tangible</i>    | Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi setiap Dosen                                | 4,00                   | 3,87   | -0,13 | II             |
| 6  | <i>Tangible</i>    | Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi setiap Dosen                                       | 3,68                   | 3,60   | -0,08 | III            |
| 7  | <i>Tangible</i>    | Pengelola (FFUP) menyediakan pemetaan Dosen untuk meningkatkan kompetensi/studi lanjut                                                   | 3,90                   | 3,88   | -0,02 | II             |
| 8  | <i>Tangible</i>    | Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang dapat diakses oleh Dosen | 3,98                   | 3,75   | -0,23 | I              |
| 9  | <i>Tangible</i>    | Pengelola (FFUP) menyediakan pendanaan untuk kegiatan penelitian bagi setiap Dosen                                                       | 3,88                   | 3,85   | -0,03 | IV             |
| 10 | <i>Tangible</i>    | Pengelola (FFUP) menyediakan pendanaan untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi setiap Dosen                                                   | 3,99                   | 3,97   | -0,02 | II             |
| 11 | <i>Reliability</i> | Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran sudah tepat bagi setiap Dosen                                              | 3,75                   | 3,50   | -0,25 | III            |
| 12 | <i>Reliability</i> | Perlengkapan yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran sudah tepat bagi setiap Dosen                                                 | 3,90                   | 3,80   | -0,10 | I              |
| 13 | <i>Reliability</i> | Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan penelitian sudah tepat bagi setiap Dosen                                                         | 3,99                   | 3,88   | -0,11 | II             |
| 14 | <i>Reliability</i> | Perlengkapan yang mendukung kegiatan penelitian sudah tepat                                                                              | 3,80                   | 3,82   | 0,02  | IV             |
| 15 | <i>Reliability</i> | Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM sudah tepat bagi setiap Dosen                                                     | 3,99                   | 3,97   | -0,02 | II             |
| 16 | <i>Reliability</i> | Perlengkapan yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM                                                                                      | 3,80                   | 3,75   | -0,05 | III            |



mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur- unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan Dosen kurang signifikan. Unsur nomor 14, Unsur nomor 17 berada pada Kuadran IV. Berarti unsur ini relatif dengan nilai tingkat kepentingan yang tidak tinggi tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan.

### ***Responsiveness***

Tidak ada unsur yang berada pada Kuadran I yang berarti tidak adanya unsur yang belum memuaskan Dosen. Unsur nomor 26 dan Unsur nomor 30 berada pada Kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan Dosen sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 22, Unsur nomor 23, Unsur nomor 24, Unsur nomor 25, Unsur nomor 27, Unsur nomor 28, Unsur nomor 29, Unsur nomor 31, dan Unsur nomor 32 berada pada Kuadran III. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Dosen dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata kurang memuaskan, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan Dosen kurang signifikan.

### ***Assurance***

Unsur nomor 33, Unsur nomor 36, dan Unsur nomor 38 berada pada Kuadran I. Berarti unsur ini masih belum memuaskan Dosen sehingga perlu segera diadakan perbaikan. Unsur nomor 34, Unsur nomor 37, dan Unsur nomor 39 berada pada Kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan Dosen sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 35 dan Unsur nomor 40 berada pada Kuadran III. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Dosen dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata kurang memuaskan, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan Dosen kurang signifikan.

### ***Emphaty***

Unsur nomor 41, Unsur nomor 42, Unsur nomor 43, Unsur nomor 45, dan Unsur nomor 46 berada pada Kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan Dosen sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 43 dan Unsur nomor 44 berada pada Kuadran III. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Dosen dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata kurang memuaskan, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan Dosen kurang signifikan.



### 8.2.6. Pengelompokan Unsur Kualitas Pada Kuadran

Berdasarkan hasil analisis setiap unsur kualitas 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. berikut ini:

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

| Kuadran | No. | Unsur Kualitas Pelayanan                                                                                                                    | E    | P    | Gap   | Tindaklanjut                                                                                 |
|---------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| I       | 8   | Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang dapat diakses oleh Dosen    | 3,98 | 3,75 | -0,23 | Unsur ini masih belum memuaskan bagi Dosen (15,22%) sehingga harus segera diadakan perbaikan |
|         | 12  | Perlengkapan yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran sudah tepat bagi setiap dosen                                                    | 3,90 | 3,80 | -0,10 |                                                                                              |
|         | 19  | Sistem Informasi (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang disediakan oleh Pengelola (FFUP) telah sesuai dengan kebutuhan Dosen | 3,89 | 3,80 | -0,09 |                                                                                              |
|         | 21  | Pendanaan yang disediakan pengelola (FFUP) untuk mendukung kegiatan pengabdian/PKM sudah sesuai kebutuhan pengabdian/PKM setiap Dosen       | 3,89 | 3,78 | -0,14 |                                                                                              |
|         | 33  | Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan Dosen terkait pendidikan/pengajaran sudah baik                                                    | 3,90 | 3,80 | -0,10 |                                                                                              |
|         | 36  | Pengelola (FFUP) menangani dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan Dosen terkait pendidikan/pengajaran                              | 3,90 | 3,80 | -0,10 |                                                                                              |
|         | 38  | Pengelola (FFUP) menangani dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan Dosen terkait pengabdian/PKM                                     | 3,89 | 3,80 | -0,09 |                                                                                              |
| II      | 2   | Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran bagi setiap Dosen                                   | 4,00 | 3,90 | -0,10 | Unsur ini sudah cukup memuaskan Dosen (39,13%) dan perlu dipertahankan                       |
|         | 3   | Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan penelitian bagi setiap Dosen                                       | 3,95 | 3,85 | -0,10 |                                                                                              |
|         | 4   | Pengelola (FFUP) menyediakan perlengkapan yang mendukung kegiatan penelitian bagi setiap Dosen                                              | 4,00 | 3,95 | -0,05 |                                                                                              |
|         | 5   | Pengelola (FFUP) menyediakan ruang/laboratorium untuk mendukung kegiatan pengabdian/PKM bagi setiap Dosen                                   | 4,00 | 3,87 | -0,13 |                                                                                              |
|         | 7   | Pengelola (FFUP) menyediakan pemetaan Dosen untuk meningkatkan kompetensi/studi lanjut                                                      | 3,90 | 3,88 | -0,02 |                                                                                              |
|         | 10  | Pengelola (FFUP) menyediakan pendanaan untuk kegiatan pengabdian/PKM bagi setiap Dosen                                                      | 3,99 | 3,97 | -0,02 |                                                                                              |
|         | 13  | Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan penelitian sudah tepat bagi setiap Dosen                                                            | 3,99 | 3,88 | -0,11 |                                                                                              |
|         | 15  | Ruang/prasarana yang mendukung kegiatan pengabdian/PKM sudah tepat bagi setiap Dosen                                                        | 3,99 | 3,97 | -0,02 |                                                                                              |

### 8.2.7. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur Dosen dengan sampel random sebanyak 81 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 8 (*Tangible*): Pengelola (FFUP) diharapkan dapat menyediakan sistem informasi kepegawaian (neoSISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang update dan dapat diakses oleh dosen.
2. Unsur nomor 12 (*Reliability*): Pengelola (FFUP) diharapkan meningkatkan penyediaan perlengkapan yang tepat dalam mendukung kegiatan pendidikan/pengajaran bagi setiap dosen.
3. Unsur nomor 19 (*Reliability*): Pengelola (FFUP) diharapkan dapat menyediakan sistem informasi kepegawaian (neoSISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang sesuai dengan kebutuhan Dosen.
4. Unsur nomor 21 (*Responsiveness*): Pengelola (FFUP) diharapkan dapat meningkatkan kesesuaian pendanaan dalam kegiatan pengabdian/PKM setiap Dosen.
5. Unsur nomor 33 (*Assurance*): Pengelola (FFUP) diharapkan dapat meningkatkan komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan Dosen terkait pendidikan/pengajaran.
6. Unsur nomor 36 (*Assurance*): Pengelola (FFUP) diharapkan dapat dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan Dosen terkait pendidikan/pengajaran.
7. Unsur nomor 38 (*Assurance*): Pengelola (FFUP) diharapkan dapat dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan Dosen terkait pengabdian/PKM.

### 8.3. ANALISIS HASIL KUESIONER TENAGA KEPENDIDIKAN (TENDIK)

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

#### 8.3.1. LoI Dari Dimensi Kualitas

*LoI* yang menunjukkan urutan tingkat kepentingan dari dimensi kualitas dapat diperiksa pada Tabel 10 berikut ini :

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

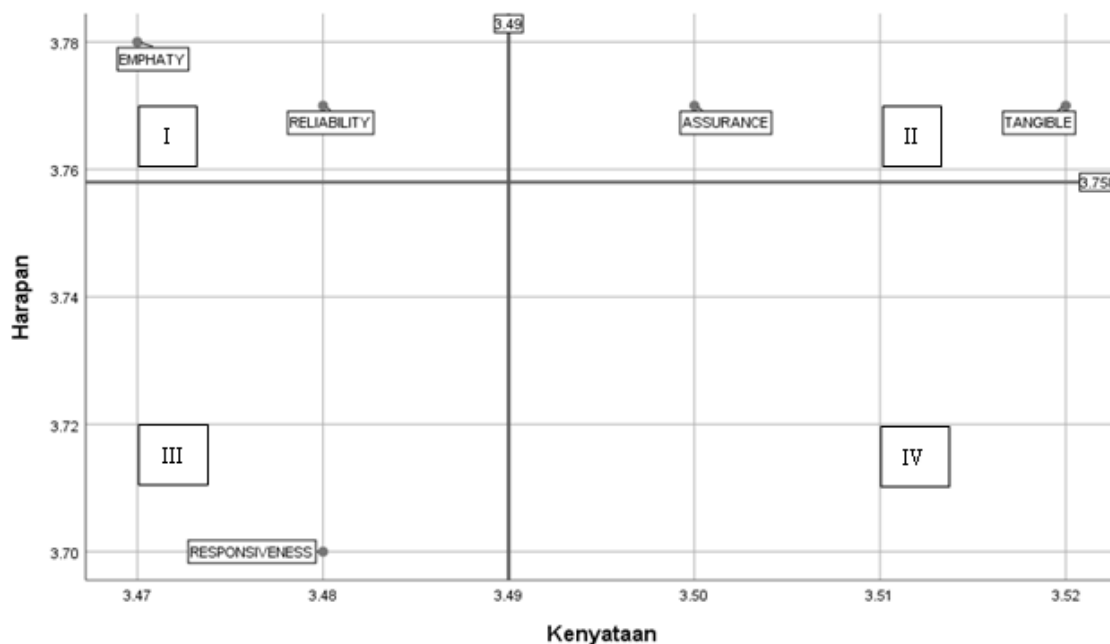
| No urut | Kelompok | Dimensi               | LoI rerata dari 64 Tendik |
|---------|----------|-----------------------|---------------------------|
| 1       | 1        | <i>Tangible</i>       | 3,52                      |
| 2       | 4        | <i>Assurance</i>      | 3,52                      |
| 3       | 2        | <i>Reliability</i>    | 3,48                      |
| 4       | 3        | <i>Responsiveness</i> | 3,48                      |
| 5       | 5        | <i>Emphaty</i>        | 3,47                      |

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

#### 8.3.2. Analisis Gap

##### Peta Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan

Peta gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan ini di analisis dengan menggunakan diagram Kartesius, yang terbagi kedalam 4 Kuadran seperti ditunjukkan pada Gambar 5. Berikut:



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

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

#### a. Kuadran I.

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

#### b. Kuadran II.

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

#### c. Kuadran III.

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

#### d. Kuadran IV.

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

### 8.3.4. Perhitungan dan Pemetaan Gap

Berdasarkan data yang ada, perhitungan Gap dan posisi masing-masing butir pernyataan ditunjukkan pada Tabel 11. sedangkan pemetaannya dapat dilihat pada Gambar 6.

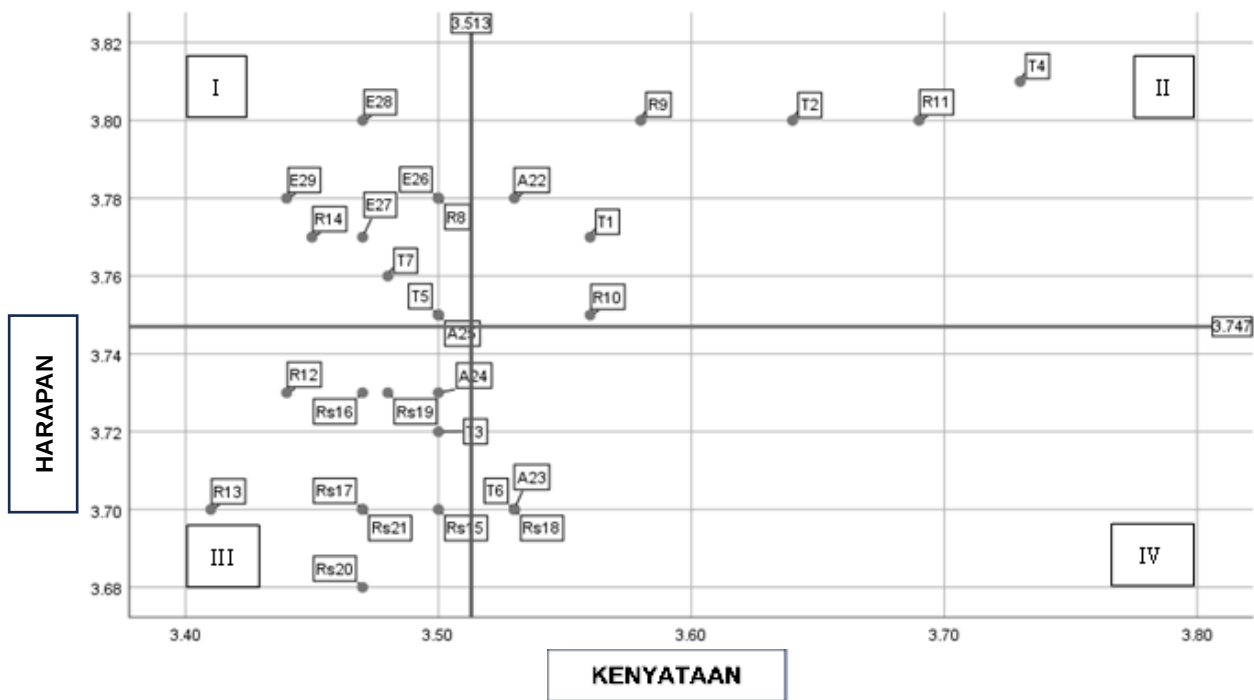
**Tabel 11. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan  
Tenaga Kependidikan**

| DIM            | No | E    | P    | Gap   | Rerata per DIM |      |       | Rerata Keseluruhan |      |       |  |  |  |
|----------------|----|------|------|-------|----------------|------|-------|--------------------|------|-------|--|--|--|
|                |    |      |      |       | E              | P    | G     | E                  | P    | G     |  |  |  |
| Tangible       | 1  | 3,77 | 3,56 | -0,20 | 3,75           | 3,52 | -0,23 | 3,74               | 3,50 | -0,24 |  |  |  |
|                | 2  | 3,78 | 3,64 | -0,14 |                |      |       |                    |      |       |  |  |  |
|                | 3  | 3,69 | 3,52 | -0,17 |                |      |       |                    |      |       |  |  |  |
|                | 4  | 3,80 | 3,73 | -0,06 |                |      |       |                    |      |       |  |  |  |
|                | 5  | 3,72 | 3,52 | -0,20 |                |      |       |                    |      |       |  |  |  |
|                | 6  | 3,67 | 3,53 | -0,14 |                |      |       |                    |      |       |  |  |  |
|                | 7  | 3,73 | 3,48 | -0,25 |                |      |       |                    |      |       |  |  |  |
| Reliability    | 8  | 3,78 | 3,52 | -0,27 | 3,77           | 3,48 | -0,29 |                    |      |       |  |  |  |
|                | 9  | 3,80 | 3,58 | -0,22 |                |      |       |                    |      |       |  |  |  |
|                | 10 | 3,75 | 3,56 | -0,19 |                |      |       |                    |      |       |  |  |  |
|                | 11 | 3,77 | 3,69 | -0,08 |                |      |       |                    |      |       |  |  |  |
|                | 12 | 3,70 | 3,44 | -0,27 |                |      |       |                    |      |       |  |  |  |
|                | 13 | 3,72 | 3,41 | -0,31 |                |      |       |                    |      |       |  |  |  |
|                | 14 | 3,77 | 3,45 | -0,31 |                |      |       |                    |      |       |  |  |  |
| Responsiveness | 15 | 3,72 | 3,50 | -0,22 | 3,70           | 3,48 | -0,22 |                    |      |       |  |  |  |
|                | 16 | 3,73 | 3,47 | -0,27 |                |      |       |                    |      |       |  |  |  |
|                | 17 | 3,70 | 3,47 | -0,23 |                |      |       |                    |      |       |  |  |  |
|                | 18 | 3,72 | 3,53 | -0,19 |                |      |       |                    |      |       |  |  |  |
|                | 19 | 3,70 | 3,48 | -0,22 |                |      |       |                    |      |       |  |  |  |
|                | 20 | 3,64 | 3,47 | -0,17 |                |      |       |                    |      |       |  |  |  |
|                | 21 | 3,69 | 3,47 | -0,22 |                |      |       |                    |      |       |  |  |  |
| Assurance      | 22 | 3,73 | 3,53 | -0,20 | 3,72           | 3,52 | -0,20 |                    |      |       |  |  |  |
|                | 23 | 3,72 | 3,53 | -0,19 |                |      |       |                    |      |       |  |  |  |
|                | 24 | 3,69 | 3,50 | -0,19 |                |      |       |                    |      |       |  |  |  |
|                | 25 | 3,70 | 3,50 | -0,20 |                |      |       |                    |      |       |  |  |  |
| Empathy        | 26 | 3,73 | 3,50 | -0,23 | 3,73           | 3,47 | -0,27 |                    |      |       |  |  |  |
|                | 27 | 3,72 | 3,47 | -0,25 |                |      |       |                    |      |       |  |  |  |
|                | 28 | 3,75 | 3,42 | -0,33 |                |      |       |                    |      |       |  |  |  |
|                | 29 | 3,73 | 3,44 | -0,30 |                |      |       |                    |      |       |  |  |  |

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

| No | Dimensi               | Butir Pertanyaan                                                                                                                                                      | Rerata Hasil Penilaian |        | Posisi Kuadran |
|----|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------|----------------|
|    |                       |                                                                                                                                                                       | E (yi)                 | P (xi) |                |
| 1  | <b>Tangible</b>       | Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kerja bagi setiap Tenaga Kependidikan                                                                                              | 3,77                   | 3,56   | II             |
| 2  |                       | Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kerja berupa meja dan kursi bagi setiap Tenaga Kependidikan                                                                    | 3,78                   | 3,64   | II             |
| 3  |                       | Tersedianya job description/instruksi kerja bagi setiap Tenaga Kependidikan                                                                                           | 3,69                   | 3,52   | III            |
| 4  |                       | Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas sistem informasi (jaringan internet) bagi setiap Tenaga Kependidikan                                                           | 3,80                   | 3,73   | II             |
| 5  |                       | Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang dapat diakses oleh Tenaga Kependidikan                | 3,72                   | 3,52   | I              |
| 6  |                       | Pengelola (FFUP) memiliki pemetaan pengembangan kompetensi bagi setiap Tenaga Kependidikan                                                                            | 3,67                   | 3,53   | IV             |
| 7  |                       | Pengelola (FFUP) memiliki perencanaan jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap Tenaga Kependidikan                                                   | 3,73                   | 3,48   | I              |
| 8  | <b>Reliability</b>    | Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kerja yang memadai bagi setiap Tenaga Kependidikan                                                                                 | 3,78                   | 3,52   | I              |
| 9  |                       | Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kerja yang sesuai untuk menunjang kinerja setiap Tenaga Kependidikan                                                           | 3,80                   | 3,58   | II             |
| 10 |                       | Job description/instruksi kerja yang tersedia sesuai dengan tupoksi (tugas pokok fungsi) kinerja setiap Tenaga Kependidikan                                           | 3,75                   | 3,56   | II             |
| 11 |                       | Fasilitas sistem informasi (jaringan internet) sesuai/memadai dalam menunjang kinerja setiap Tenaga Kependidikan                                                      | 3,77                   | 3,69   | II             |
| 12 |                       | Sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang disediakan oleh Pengelola (FFUP) telah sesuai dengan kebutuhan Tenaga Kependidikan | 3,70                   | 3,44   | III            |
| 13 |                       | Pemetaan pengembangan kompetensi yang disediakan pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan setiap Tendik                                                         | 3,72                   | 3,41   | III            |
| 14 |                       | Proses jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap Tenaga Kependidikan dilaksanakan sesuai dengan perencanaan                                           | 3,77                   | 3,45   | I              |
| 15 | <b>Responsiveness</b> | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kinerja Tenaga Kependidikan                         | 3,72                   | 3,50   | III            |
| 16 |                       | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kinerja Tenaga Kependidikan                                | 3,73                   | 3,47   | III            |
|    |                       | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan                                                                                            | 3,70                   | 3,47   | III            |

| No | Dimensi          | Butir Pertanyaan                                                                                                                                        | Rerata Hasil Penilaian |        | Posisi Kuadran |
|----|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------|----------------|
|    |                  |                                                                                                                                                         | E (yi)                 | P (xi) |                |
| 17 |                  | Tenaga Kependidikan untuk pengembangan kompetensi                                                                                                       |                        |        |                |
| 18 |                  | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan                                                                       | 3,72                   | 3,53   | IV             |
| 19 |                  | Pengelola (FFUP) merespon dengan cepat dalam memenuhi kebutuhan Tenaga Kependidikan atas sistem informasi                                               | 3,70                   | 3,48   | III            |
| 20 |                  | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan untuk pengembangan karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) | 3,64                   | 3,47   | III            |
| 21 |                  | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan dalam pelayanan keuangan                                 | 3,69                   | 3,47   | III            |
| 22 | <b>Assurance</b> | Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan Tenaga Kependidikan terkait kinerja sudah baik                                                                | 3,73                   | 3,53   | II             |
| 23 |                  | Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan tenaga kepedidikan terkait pekerjaan                                          | 3,72                   | 3,53   | IV             |
| 24 |                  | Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan terkait dengan keuangan                                    | 3,69                   | 3,50   | III            |
| 25 |                  | Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan terkait dengan sistem informasi                            | 3,70                   | 3,50   | I              |
| 26 | <b>Empathy</b>   | Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada Tenaga Kependidikan yang mendapatkan musibah                                                          | 3,73                   | 3,50   | I              |
| 27 |                  | Pengelola (FFUP) memberikan kesejahteraan bagi Tenaga Kependidikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku                                                 | 3,72                   | 3,47   | I              |
| 28 |                  | Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada Tenaga Kependidikan untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP                             | 3,75                   | 3,42   | I              |
| 29 |                  | Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antar Tenaga Kependidikan                                                                                  | 3,73                   | 3,44   | I              |



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

**Gambar 6. Diagram Kartesius Seluruh Butir Pertanyaan Kepuasan Pelanggan Tendik**

### 8.3.5. Analisis Setiap Unsur Kualitas

#### *Tangible*

Unsur nomor 5: Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang dapat diakses oleh Tenaga Kependidikan berada dan Unsur nomor 7: Pengelola (FFUP) memiliki perencanaan jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap Tenaga Kependidikan pada Kuadran I. Berarti unsur ini masih belum memuaskan Tenaga Kependidikan sehingga perlu segera diadakan perbaikan.

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

Unsur nomor 3: Tersedianya job description/instruksi kerja bagi setiap Tenaga Kependidikan berada pada Kuadran III. Berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Tenaga Kependidikan, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan adanya deskripsi kerja yang jelas dan pemerataan kerja sehingga tidak ada pekerjaan yang tumpang tindih atau dibebankan hanya pada individu tertentu.

Unsur nomor 6: Pengelola (FFUP) memiliki pemetaan pengembangan kompetensi bagi setiap Tenaga Kependidikan berada pada Kuadran IV. Berarti unsur ini relatif dengan nilai tingkat kepentingan yang tidak tinggi tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan Tenaga Kependidikan.



### ***Reliability***

Unsur nomor 8: Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kerja yang memadai bagi setiap Tenaga Kependidikan dan Unsur nomor 14: Proses jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap dilaksanakan sesuai dengan perencanaan berada pada Kuadran I. Berarti unsur ini masih belum memuaskan Tenaga Kependidikan sehingga perlu segera diadakan perbaikan. Unsur nomor 9: Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kerja yang sesuai untuk menunjang kinerja setiap Tenaga Kependidikan, Unsur nomor 10: Job description/instruksi kerja yang tersedia sesuai dengan tupoksi (tugas pokok fungsi) kinerja setiap Tenaga Kependidikan, dan Unsur nomor 11: Fasilitas sistem informasi (jaringan internet) sesuai/memadai dalam menunjang kinerja setiap Tenaga Kependidikan berada pada Kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 12: Sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang disediakan oleh Pengelola (FFUP) telah sesuai dengan kebutuhan, dan Unsur nomor 13: Pemetaan pengembangan kompetensi yang disediakan pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan setiap Tendik, dan berada pada Kuadran III. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang oleh Tenaga Kependidikan penting sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki sistem informasi karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan kurang signifikan.

### ***Responsiveness***

Unsur nomor 15: Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kinerja, Unsur nomor 16: Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kinerja, Unsur nomor 17: Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan untuk pengembangan kompetensi, Unsur nomor 19: Pengelola (FFUP) merespon dengan cepat dalam memenuhi kebutuhan atas sistem informasi, Unsur nomor 20: Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan untuk pengembangan karir (kenaikan pangkat/gaji berkala), Unsur nomor 21: Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan dalam pelayanan keuangan berada pada Kuadran III. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Tenaga Kependidikan, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan kurang signifikan. Unsur nomor 18: Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menjawab keluhan, berada pada Kuadran IV. Berarti unsur ini relatif dengan nilai tingkat kepentingan yang tidak tinggi tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan Tenaga Kependidikan.

### ***Assurance***

Unsur nomor 25: Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan terkait dengan sistem informasi berada pada Kuadran I. Berarti unsur ini masih belum memuaskan Tenaga Kependidikan sehingga perlu segera diadakan perbaikan. Unsur nomor 22: Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan terkait kinerja sudah baik berada pada Kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 24: Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan terkait dengan keuangan berada pada Kuadran III. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Tenaga Kependidikan, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan kurang signifikan. Unsur nomor 23: Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan tenaga kependidikan terkait pekerjaan berada pada Kuadran IV. Berarti unsur ini relatif dengan nilai tingkat kepentingan yang tidak tinggi tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan.

### ***Empathy***

Unsur nomor 26: Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada yang mendapatkan musibah, Unsur nomor 27: Pengelola (FFUP) memberikan kesejahteraan bagi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, Unsur nomor 28: Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP, dan Unsur nomor 29: Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antar Tenaga Kependidikan berada pada Kuadran I. Berarti unsur-unsur ini masih belum memuaskan Tenaga Kependidikan sehingga perlu segera diadakan perbaikan.

### **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, hasil pengelompokan dan tindakan perbaikan yang diperlukan dapat diperiksa pada Tabel 13. berikut ini:

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

| Kuadran | No. | Unsur Kualitas Pelayanan                                                                                                                               | E    | P    | Gap   | Tindakan                                                                          |
|---------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| I       | 5   | Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang dapat diakses oleh Tenaga Kependidikan | 3,72 | 3,52 | -0,20 | Unsur ini masih belum memuaskan (31,03%) sehingga harus segera diadakan perbaikan |
|         | 7   | Pengelola (FFUP) memiliki perencanaan jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap Tenaga Kependidikan                                    | 3,73 | 3,48 | -0,25 |                                                                                   |
|         | 8   | Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kerja yang memadai bagi setiap Tenaga Kependidikan                                                                  | 3,78 | 3,52 | -0,27 |                                                                                   |
|         | 14  | Proses jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap Tenaga Kependidikan dilaksanakan sesuai dengan perencanaan                            | 3,77 | 3,45 | -0,31 |                                                                                   |
|         | 25  | Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan terkait dengan system informasi                           | 3,70 | 3,50 | -0,20 |                                                                                   |
|         | 26  | Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada Tenaga Kependidikan yang mendapatkan musibah                                                         | 3,73 | 3,50 | -0,23 |                                                                                   |
|         | 27  | Pengelola (FFUP) memberikan kesejahteraan bagi Tenaga Kependidikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku                                                | 3,72 | 3,47 | -0,25 |                                                                                   |
|         | 28  | Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada Tenaga Kependidikan untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP                            | 3,75 | 3,42 | -0,33 |                                                                                   |
|         | 29  | Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antar Tenaga Kependidikan                                                                                 | 3,73 | 3,44 | -0,30 |                                                                                   |
| II      | 1   | Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kerja bagi setiap Tenaga Kependidikan                                                                               | 3,77 | 3,56 | -0,20 | Unsur ini sudah cukup memuaskan (24,14%) dan perlu dipertahankan                  |
|         | 2   | Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kerja berupa meja dan kursi bagi setiap Tenaga Kependidikan                                                     | 3,78 | 3,64 | -0,14 |                                                                                   |
|         | 4   | Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas sistem informasi (jaringan internet) bagi setiap Tenaga Kependidikan                                            | 3,80 | 3,73 | -0,06 |                                                                                   |
|         | 9   | Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas kerja yang sesuai untuk menunjang kinerja setiap Tenaga Kependidikan                                            | 3,80 | 3,58 | -0,22 |                                                                                   |
|         | 10  | Job description/instruksi kerja yang tersedia sesuai dengan tupoksi (tugas pokok fungsi) kinerja setiap Tenaga Kependidikan                            | 3,75 | 3,56 | -0,19 |                                                                                   |
|         | 11  | Fasilitas sistem informasi (jaringan internet) sesuai/memadai dalam menunjang kinerja setiap Tenaga Kependidikan                                       | 3,77 | 3,69 | -0,08 |                                                                                   |
|         | 22  | Komunikasi antara pengelola (FFUP) dengan Tenaga Kependidikan terkait kinerja sudah baik                                                               | 3,73 | 3,53 | -0,20 |                                                                                   |

| Kuadran | No. | Unsur Kualitas Pelayanan                                                                                                                                              | E    | P    | Gap   | Tindakan                                                                                                                                                                                  |
|---------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| III     | 3   | Tersedianya job description/instruksi kerja bagi setiap Tenaga Kependidikan                                                                                           | 3,69 | 3,52 | -0,17 | Unsur ini dianggap cukup penting oleh tenaga kependidikan (34,48%) untuk itu perlu mempertimbangkan kepentingan tentang layanan ini. Jika sangat penting maka perlu diadakan sosialisasi. |
|         | 12  | Sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang disediakan oleh Pengelola (FFUP) telah sesuai dengan kebutuhan Tenaga Kependidikan | 3,70 | 3,44 | -0,27 |                                                                                                                                                                                           |
|         | 13  | Pemetaan pengembangan kompetensi yang disediakan pengelola (FFUP) sudah sesuai dengan kebutuhan setiap Tendik                                                         | 3,72 | 3,41 | -0,31 |                                                                                                                                                                                           |
|         | 15  | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan peralatan/perlengkapan untuk mendukung kinerja Tenaga Kependidikan                         | 3,72 | 3,50 | -0,22 |                                                                                                                                                                                           |
|         | 16  | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan ruang/prasarana untuk mendukung kinerja Tenaga Kependidikan                                | 3,73 | 3,47 | -0,27 |                                                                                                                                                                                           |
|         | 17  | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan untuk pengembangan kompetensi                                          | 3,70 | 3,47 | -0,23 |                                                                                                                                                                                           |
|         | 19  | Pengelola (FFUP) merespon dengan cepat dalam memenuhi kebutuhan Tenaga Kependidikan atas sistem informasi                                                             | 3,70 | 3,48 | -0,22 |                                                                                                                                                                                           |
|         | 20  | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan untuk pengembangan karir (kenaikan pangkat/gaji berkala)               | 3,64 | 3,47 | -0,17 |                                                                                                                                                                                           |
|         | 21  | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam memenuhi kebutuhan/permintaan Tenaga Kependidikan dalam pelayanan keuangan                                               | 3,69 | 3,47 | -0,22 |                                                                                                                                                                                           |
|         | 24  | Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan terkait dengan keuangan                                                  | 3,69 | 3,50 | -0,19 |                                                                                                                                                                                           |
| IV      | 6   | Pengelola (FFUP) memiliki pemetaan pengembangan kompetensi bagi setiap Tenaga Kependidikan                                                                            | 3,67 | 3,53 | -0,14 | Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh Tendik (10,34%). Perlu adanya komunikasi efektif antara pengelola(FFUP) dengan tenaga kependidikan terkait unsur pada kuadran ini.           |
|         | 18  | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan                                                                                     | 3,72 | 3,53 | -0,19 |                                                                                                                                                                                           |
|         | 23  | Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menangani keluhan tenaga kependidikan terkait pekerjaan                                                       | 3,72 | 3,53 | -0,19 |                                                                                                                                                                                           |

### 8.3.7. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur Tenaga Kependidikan dengan sampel sebanyak 64 dan kesimpulan unsur kualitas yang menjadi prioritas pada **Kuadran I** memerlukan tindakan perbaikan adalah sebagai berikut:

1. Unsur nomor 5 (*Tangible*) Pengelola (FFUP) menyediakan sistem informasi kepegawaian (SISDAM) dan sistem informasi keuangan (PAYROLL) yang dapat diakses oleh Tenaga Kependidikan.
2. Unsur nomor 7 (*Tangible*) Pengelola (FFUP) memiliki perencanaan jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap Tenaga Kependidikan.
3. Unsur nomor 8 (*Reliability*) Pengelola (FFUP) menyediakan ruang kerja yang memadai bagi setiap Tenaga Kependidikan.
4. Unsur nomor 14 (*Reliability*) Proses jenjang karir (kenaikan pangkat/gaji berkala) bagi setiap Tenaga Kependidikan dilaksanakan sesuai dengan perencanaan .
5. Unsur nomor 25 (*Assurance*) Pengelola (FFUP) menjawab dengan jelas/sistematis dalam menjawab keluhan Tenaga Kependidikan terkait dengan sistem informasi.
6. Unsur nomor 26 (*Empathy*) Pengelola (FFUP) memberikan perhatian sosial pada Tenaga Kependidikan yang mendapatkan musibah.
7. Unsur nomor 27 (*Empathy*) Pengelola (FFUP) memberikan kesejahteraan bagi Tenaga Kependidikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
8. Unsur nomor 28 (*Empathy*) Pengelola (FFUP) memberikan motivasi kepada Tenaga Kependidikan untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FFUP.
9. Unsur nomor 29 (*Empathy*) Pengelola (FFUP) memberikan wadah komunikasi antar Tenaga Kependidikan.

#### 8.4. ANALISIS HASIL KUESIONER KEPUASAN ALUMNI

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

##### 8.4.1. *Lol* Dari Dimensi Kualitas

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

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

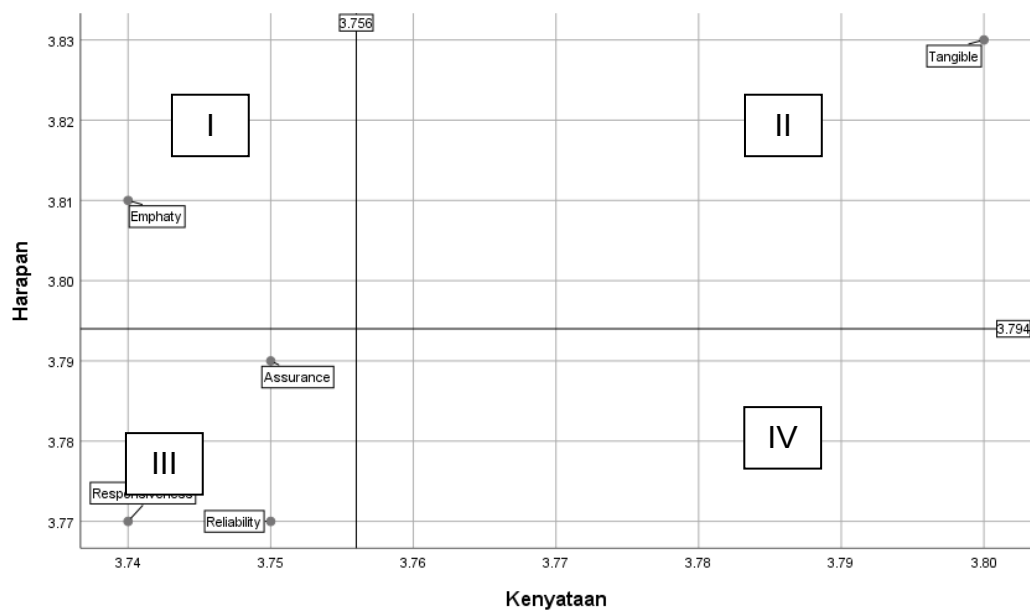
| No<br>urut | Kel | Dimensi               | Lol rerata 605 Alumni |
|------------|-----|-----------------------|-----------------------|
| 1          | 1   | <i>Tangible</i>       | 3,81                  |
| 2          | 5   | <i>Empathy</i>        | 3,75                  |
| 3          | 4   | <i>Assurance</i>      | 3,75                  |
| 4          | 2   | <i>Reliability</i>    | 3,75                  |
| 5          | 3   | <i>Responsiveness</i> | 3.75                  |

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

##### 8.4.2. Analisis Gap

###### Peta Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan

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



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

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

#### a. Kuadran I.

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

#### b. Kuadran II.

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

#### c. Kuadran III.

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

#### d. Kuadran IV.

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

### 8.4.4. Perhitungan dan Pemetaan Gap

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

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

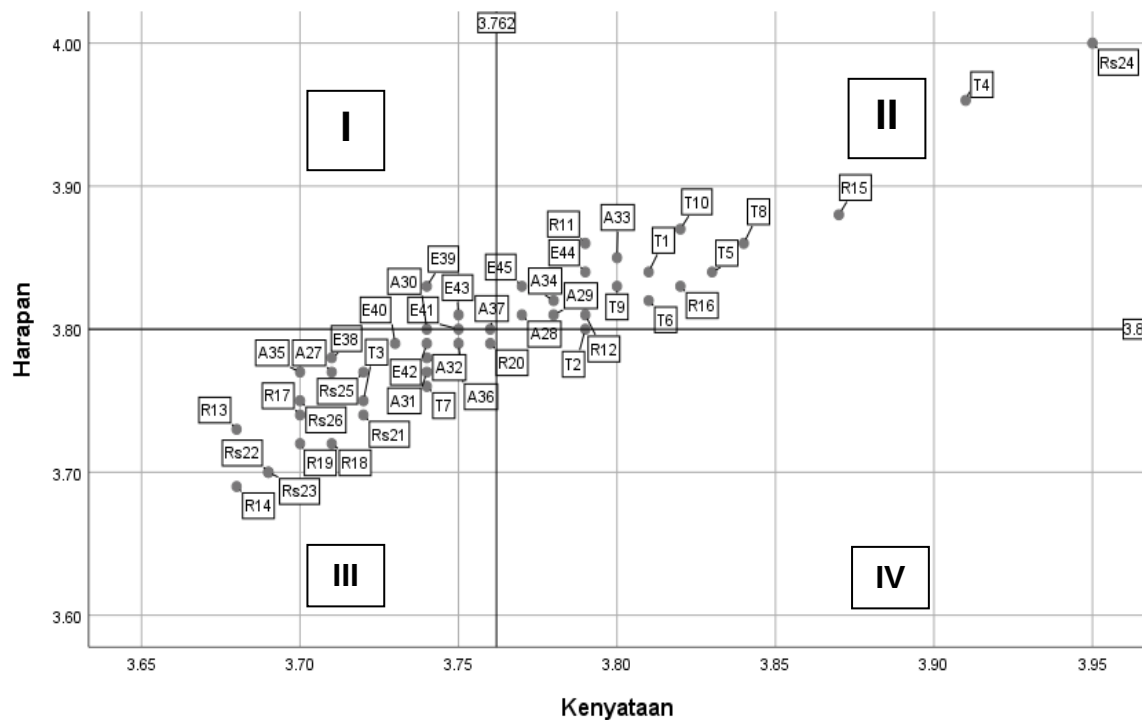
| Dimensi       | No | Rerata |      |       | Rerata Per Dimensi |      |       | Rerata Keseluruhan |      |       |
|---------------|----|--------|------|-------|--------------------|------|-------|--------------------|------|-------|
|               |    | E      | P    | G     | E                  | P    | G     | E                  | P    | G     |
| Tangible      | 1  | 3,84   | 3,81 | -0,03 | 3,83               | 3,81 | -0,03 | 3,80               | 3,76 | -0,04 |
|               | 2  | 3,80   | 3,79 | -0,01 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 3  | 3,75   | 3,72 | -0,03 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 4  | 3,96   | 3,91 | -0,05 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 5  | 3,84   | 3,83 | -0,01 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 6  | 3,82   | 3,81 | -0,01 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 7  | 3,76   | 3,74 | -0,02 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 8  | 3,86   | 3,84 | -0,02 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 9  | 3,83   | 3,80 | -0,03 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 10 | 3,87   | 3,82 | -0,05 |                    |      |       |                    |      |       |
| Reliability   | 11 | 3,86   | 3,79 | -0,07 | 3,78               | 3,75 | -0,03 |                    |      |       |
|               | 12 | 3,81   | 3,79 | -0,02 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 13 | 3,73   | 3,68 | -0,05 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 14 | 3,69   | 3,68 | -0,01 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 15 | 3,88   | 3,87 | -0,01 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 16 | 3,83   | 3,82 | -0,01 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 17 | 3,74   | 3,70 | -0,04 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 18 | 3,72   | 3,71 | -0,01 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 19 | 3,72   | 3,70 | -0,02 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 20 | 3,79   | 3,76 | -0,03 |                    |      |       |                    |      |       |
| Responsivenes | 21 | 3,74   | 3,72 | -0,02 | 3,78               | 3,75 | -0,03 |                    |      |       |
|               | 22 | 3,70   | 3,69 | -0,01 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 23 | 3,70   | 3,69 | -0,01 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 24 | 4,00   | 3,95 | -0,05 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 25 | 3,77   | 3,72 | -0,05 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 26 | 3,75   | 3,70 | -0,05 |                    |      |       |                    |      |       |
| Assurances    | 27 | 3,77   | 3,71 | -0,06 | 3,80               | 3,75 | -0,05 |                    |      |       |
|               | 28 | 3,81   | 3,77 | -0,04 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 29 | 3,81   | 3,78 | -0,03 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 30 | 3,80   | 3,74 | -0,06 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 31 | 3,77   | 3,74 | -0,03 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 32 | 3,78   | 3,74 | -0,04 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 33 | 3,85   | 3,80 | -0,05 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 34 | 3,82   | 3,78 | -0,04 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 35 | 3,77   | 3,70 | -0,07 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 36 | 3,79   | 3,75 | -0,04 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 37 | 3,80   | 3,76 | -0,04 |                    |      |       |                    |      |       |
| Emphaty       | 38 | 3,78   | 3,71 | -0,07 | 3,81               | 3,75 | -0,06 |                    |      |       |
|               | 39 | 3,83   | 3,74 | -0,09 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 40 | 3,79   | 3,73 | -0,06 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 41 | 3,80   | 3,75 | -0,05 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 42 | 3,79   | 3,74 | -0,05 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 43 | 3,81   | 3,75 | -0,06 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 44 | 3,84   | 3,79 | -0,05 |                    |      |       |                    |      |       |
|               | 45 | 3,83   | 3,77 | -0,06 |                    |      |       |                    |      |       |



Tabel 16. Posisi Kuadran Masing-Masing Butir Pernyataan Alumni

| No | Dimensi               | Butir Pertanyaan                                                                                    | Rerata Hasil Penilaian |        | Posisi Kuadran |
|----|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------|----------------|
|    |                       |                                                                                                     | E (yi)                 | P (xi) |                |
| 1  | <b>Tangible</b>       | Pengelola (FFUP) memiliki tenaga kependidikan/administrasi yang kompeten                            | 3,84                   | 3,81   | II             |
| 2  | <b>Tangible</b>       | Pengelola (FFUP) menyediakan ruang pelayanan akademik yang memadai                                  | 3,80                   | 3,79   | IV             |
| 3  | <b>Tangible</b>       | Pengelola (FFUP) menyediakan wadah komunikasi antar Alumni                                          | 3,75                   | 3,72   | III            |
| 4  | <b>Tangible</b>       | Pengelola (FFUP) memiliki dosen yang kompeten                                                       | 3,96                   | 3,91   | II             |
| 5  | <b>Tangible</b>       | Pengelola (FFUP) memiliki kurikulum yang mendukung kompetensi lulusan                               | 3,84                   | 3,83   | II             |
| 6  | <b>Tangible</b>       | Pengelola (FFUP) menyediakan perpustakaan yang mendukung proses pendidikan dan penelitian           | 3,82                   | 3,81   | II             |
| 7  | <b>Tangible</b>       | Pengelola (FFUP) menyediakan buku/jurnal/referensi lainnya yang <i>up to date</i>                   | 3,76                   | 3,74   | III            |
| 8  | <b>Tangible</b>       | Pengelola (FFUP) memiliki petugas layanan perpustakaan                                              | 3,86                   | 3,84   | II             |
| 9  | <b>Tangible</b>       | Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas tempat ibadah yang memadai                                   | 3,83                   | 3,80   | II             |
| 10 | <b>Tangible</b>       | Pengelola (FFUP) menyediakan sarana parkir yang memadai                                             | 3,87                   | 3,82   | II             |
| 11 | <b>Reliability</b>    | Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah tepat/sesuai                   | 3,86                   | 3,79   | II             |
| 12 | <b>Reliability</b>    | Ruang pelayanan akademik yang tersedia sudah sesuai                                                 | 3,81                   | 3,79   | II             |
| 13 | <b>Reliability</b>    | Wadah komunikasi antar Alumni yang disediakan sudah sesuai                                          | 3,73                   | 3,68   | III            |
| 14 | <b>Reliability</b>    | Pengelola (FFUP) sudah tepat dalam menyelesaikan permasalahan/keluhan Alumni                        | 3,69                   | 3,68   | III            |
| 15 | <b>Reliability</b>    | Dosen memiliki kompetensi sudah sesuai dengan keilmuannya                                           | 3,88                   | 3,87   | II             |
| 16 | <b>Reliability</b>    | Kurikulum yang berlaku dalam proses pembelajaran sudah sesuai dengan kebutuhan kompetensi lulusan   | 3,83                   | 3,82   | II             |
| 17 | <b>Reliability</b>    | Fasilitas perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan proses pendidikan dan penelitian               | 3,74                   | 3,70   | III            |
| 18 | <b>Reliability</b>    | Buku/jurnal/referensi lainnya yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan pendidikan dan penelitian | 3,72                   | 3,71   | III            |
| 19 | <b>Reliability</b>    | Fasilitas tempat ibadah berfungsi dengan baik                                                       | 3,72                   | 3,70   | III            |
| 20 | <b>Reliability</b>    | Sarana parkir berfungsi dengan baik                                                                 | 3,79                   | 3,76   | III            |
| 21 | <b>Responsiveness</b> | Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah cepat                          | 3,74                   | 3,72   | III            |
| 22 | <b>Responsiveness</b> | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan Alumni                 | 3,70                   | 3,69   | III            |
| 23 | <b>Responsiveness</b> | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan fasilitas perpustakaan            | 3,70                   | 3,69   | III            |
| 24 | <b>Responsiveness</b> | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan buku/jurnal/referensi lainnya     | 4,00                   | 3,95   | II             |

| No | Dimensi               | Butir Pertanyaan                                                                                                              | Rerata Hasil Penilaian |        | Posisi Kuadran |
|----|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------|----------------|
|    |                       |                                                                                                                               | E (yi)                 | P (xi) |                |
| 25 | <b>Responsiveness</b> | Pelayanan perpustakaan cepat dalam menanggapi kebutuhan layanan perpustakaan                                                  | 3,77                   | 3,72   | III            |
| 26 | <b>Responsiveness</b> | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan fasilitas umum (toilet, tempat ibadah, kantin, parkir, dll) | 3,75                   | 3,70   | III            |
| 27 | <b>Assurance</b>      | Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah baik                                                     | 3,77                   | 3,71   | III            |
| 28 | <b>Assurance</b>      | Tenaga kependidikan/administrasi memberikan pelayanan dengan sopan                                                            | 3,81                   | 3,77   | II             |
| 29 | <b>Assurance</b>      | Tenaga kependidikan/administrasi memiliki wawasan luas terkait dengan tugas dan fungsinya                                     | 3,81                   | 3,78   | II             |
| 30 | <b>Assurance</b>      | Pelayanan oleh pengelola (FFUP) dalam proses akademik sudah baik                                                              | 3,80                   | 3,74   | II             |
| 31 | <b>Assurance</b>      | Pelayanan oleh pengelola (FFUP) dalam proses administrasi umum dan keuangan sudah baik                                        | 3,77                   | 3,74   | III            |
| 32 | <b>Assurance</b>      | Pelayanan kemahasiswaan oleh pengelola (FFUP) sudah baik                                                                      | 3,78                   | 3,74   | III            |
| 33 | <b>Assurance</b>      | Dosen memiliki wawasan luas terkait dengan bidang keilmuannya                                                                 | 3,85                   | 3,80   | II             |
| 34 | <b>Assurance</b>      | Petugas perpustakaan melayani dengan sopan dan santun                                                                         | 3,82                   | 3,78   | II             |
| 35 | <b>Assurance</b>      | Pengelola (FFUP) menjamin keamanan di dalam kampus                                                                            | 3,77                   | 3,70   | III            |
| 36 | <b>Assurance</b>      | Petugas keamanan memberikan pelayanan yang baik                                                                               | 3,79                   | 3,75   | III            |
| 37 | <b>Assurance</b>      | Petugas kebersihan memberikan pelayanan yang baik dalam menjaga kebersihan kampus                                             | 3,80                   | 3,76   | I              |
| 38 | <b>Emphaty</b>        | Tenaga kependidikan memberikan empati terhadap kebutuhan Alumni/lulusan                                                       | 3,78                   | 3,71   | III            |
| 39 | <b>Emphaty</b>        | Tenaga kependidikan bersikap ramah                                                                                            | 3,83                   | 3,74   | I              |
| 40 | <b>Emphaty</b>        | Pimpinan memberikan empati terhadap kebutuhan Alumni                                                                          | 3,79                   | 3,73   | III            |
| 41 | <b>Emphaty</b>        | Dosen memberikan empati terhadap kebutuhan Alumni                                                                             | 3,80                   | 3,75   | III            |
| 42 | <b>Emphaty</b>        | Tenaga kependidikan/administrasi memberikan empati terhadap kebutuhan Alumni                                                  | 3,79                   | 3,74   | III            |
| 43 | <b>Emphaty</b>        | Petugas perpustakaan melayani dengan ramah                                                                                    | 3,81                   | 3,75   | I              |
| 44 | <b>Emphaty</b>        | Petugas keamanan melayani dengan ramah                                                                                        | 3,84                   | 3,79   | II             |
| 45 | <b>Emphaty</b>        | Petugas kebersihan melayani dengan ramah                                                                                      | 3,83                   | 3,77   | II             |



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

#### **8.4.5. Analisis Setiap Unsur Kualitas**

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

Unsur nomor 1, 4, 5, 6, 8, 9, dan 10 berada pada kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan Alumni sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 3 dan 7 berada pada kuadran III. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Alumni dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata kurang memuaskan, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan Alumni kurang signifikan. Unsur nomor 2 berada pada kuadran IV. Berarti unsur ini relatif dengan nilai tingkat kepentingan yang tidak tinggi tapi mempunyai kinerja yang baik sehingga memuaskan.

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

Unsur nomor 11 sampai dengan 16 berada pada kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan Alumni sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 17 sampai dengan 20 berada pada kuadran III. Hal ini berarti unsur tersebut dianggap relatif kurang penting oleh Alumni dan pelayanan yang diberikan oleh FFUP ternyata kurang memuaskan, sehingga FFUP perlu mempertimbangkan kembali peningkatan pada unsur-unsur tersebut dan perlu lebih tanggap memperbaiki pelayanan karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan Alumni kurang signifikan.

### ***Responsiveness***

Unsur nomor 24 berada pada kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan Alumni sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 21-23 dan 25-26 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 37 berada pada kuadran I. Berarti unsur ini masih belum memuaskan Alumni sehingga perlu segera diadakan perbaikan. Unsur nomor 28, 29, 30, 33, dan 34 berada pada kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan Alumni sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 27, 31, 32, 35, dan 36 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

### ***Empathy***

Unsur nomor 39 dan 43 berada pada kuadran I. Berarti unsur ini masih belum memuaskan Alumni sehingga perlu segera diadakan perbaikan. Unsur nomor 44 dan 45 berada pada kuadran II. Hal ini berarti unsur kualitas tersebut sudah baik dan memuaskan Alumni sehingga perlu dipertahankan. Unsur nomor 38, 40, 41, dan 42 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.

#### **8.4.6. Pengelompokan Unsur Kualitas Pada Kuadran**

Berdasarkan hasil analisis setiap unsur kualitas diatas maka unsur-unsur kualitas tersebut dikelompokkan kedalam masing-masing kuadran dimana unsur kualitas tersebut berada dan kemudian diurutkan posisinya sesuai dengan besarnya nilai Gap masing-masing sesuai dengan penjelasan sebelumnya. Hasil pengelompokan dan tindakan perbaikan yang diperlukan dapat diperiksa pada Tabel 19. berikut ini:

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

| Kuadran | No. | Unsur Kualitas Pelayanan                                                                          | E    | P    | Gap   | Tindaklanjut                                                                                                                                           |
|---------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I       | 37  | Petugas kebersihan memberikan pelayanan yang baik dalam menjaga kebersihan kampus                 | 3,80 | 3,76 | -0,04 | Unsur ini masih belum memuaskan bagi Alumni (6,66%) sehingga harus segera diadakan perbaikan                                                           |
|         | 39  | Tenaga kependidikan bersikap ramah                                                                | 3,83 | 3,74 | -0,09 |                                                                                                                                                        |
|         | 43  | Petugas perpustakaan melayani dengan ramah                                                        | 3,81 | 3,75 | -0,06 |                                                                                                                                                        |
| II      | 1   | Pengelola (FFUP) memiliki tenaga kependidikan/administrasi yang kompeten                          | 3,84 | 3,81 | -0,03 | unsur ini sudah cukup memuaskan Alumni (42,22 %) dan perlu dipertahankan                                                                               |
|         | 4   | Pengelola (FFUP) memiliki dosen yang kompeten                                                     | 3,96 | 3,91 | -0,05 |                                                                                                                                                        |
|         | 5   | Pengelola (FFUP) memiliki kurikulum yang mendukung kompetensi lulusan                             | 3,84 | 3,83 | -0,01 |                                                                                                                                                        |
|         | 6   | Pengelola (FFUP) menyediakan perpustakaan yang mendukung proses pendidikan dan penelitian         | 3,82 | 3,81 | -0,01 |                                                                                                                                                        |
|         | 8   | Pengelola (FFUP) memiliki petugas layanan perpustakaan                                            | 3,86 | 3,84 | -0,02 |                                                                                                                                                        |
|         | 9   | Pengelola (FFUP) menyediakan fasilitas tempat ibadah yang memadai                                 | 3,83 | 3,80 | -0,03 |                                                                                                                                                        |
|         | 10  | Pengelola (FFUP) menyediakan sarana parkir yang memadai                                           | 3,87 | 3,82 | -0,05 |                                                                                                                                                        |
|         | 11  | Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah tepat/sesuai                 | 3,86 | 3,79 | -0,07 |                                                                                                                                                        |
|         | 12  | Ruang pelayanan akademik yang tersedia sudah sesuai                                               | 3,81 | 3,79 | -0,02 |                                                                                                                                                        |
|         | 15  | Dosen memiliki kompetensi sudah sesuai dengan keilmuannya                                         | 3,88 | 3,87 | -0,01 |                                                                                                                                                        |
|         | 16  | Kurikulum yang berlaku dalam proses pembelajaran sudah sesuai dengan kebutuhan kompetensi lulusan | 3,83 | 3,82 | -0,01 |                                                                                                                                                        |
|         | 24  | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan buku/jurnal/referensi lainnya   | 4,00 | 3,95 | -0,05 |                                                                                                                                                        |
|         | 28  | Tenaga kependidikan/administrasi memberikan pelayanan dengan sopan                                | 3,81 | 3,77 | -0,04 |                                                                                                                                                        |
|         | 29  | Tenaga kependidikan/administrasi memiliki wawasan luas terkait dengan tugas dan fungsinya         | 3,81 | 3,78 | -0,03 |                                                                                                                                                        |
|         | 30  | Pelayanan oleh pengelola (FFUP) dalam proses akademik sudah baik                                  | 3,80 | 3,74 | -0,06 |                                                                                                                                                        |
|         | 33  | Dosen memiliki wawasan luas terkait dengan bidang keilmuannya                                     | 3,85 | 3,80 | -0,05 |                                                                                                                                                        |
|         | 34  | Petugas perpustakaan melayani dengan sopan dan santun                                             | 3,82 | 3,78 | -0,04 |                                                                                                                                                        |
|         | 44  | Petugas keamanan melayani dengan ramah                                                            | 3,84 | 3,79 | -0,05 |                                                                                                                                                        |
|         | 45  | Petugas kebersihan melayani dengan ramah                                                          | 3,83 | 3,77 | -0,06 |                                                                                                                                                        |
| III     | 3   | Pengelola (FFUP) menyediakan wadah komunikasi antar Alumni                                        | 3,75 | 3,72 | -0,03 | Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh Alumni dengan persentase (48,88%). Jadi peningkatan kinerja unsur ini perlu dipertimbangkan kembali. Jika |
|         | 7   | Pengelola (FFUP) menyediakan buku/jurnal/referensi lainnya yang <i>up to date</i>                 | 3,76 | 3,74 | -0,02 |                                                                                                                                                        |
|         | 13  | Wadah komunikasi antar Alumni yang disediakan sudah sesuai                                        | 3,73 | 3,68 | -0,05 |                                                                                                                                                        |
|         | 14  | Pengelola (FFUP) sudah tepat dalam menyelesaikan permasalahan/keluhan Alumni                      | 3,69 | 3,68 | -0,01 |                                                                                                                                                        |
|         | 17  | Fasilitas perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan proses pendidikan dan penelitian             | 3,74 | 3,70 | -0,04 |                                                                                                                                                        |
|         | 18  | Buku/jurnal/referensi lainnya yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan pendidikan              | 3,72 | 3,71 | -0,01 |                                                                                                                                                        |

| Kuadran | No. | Unsur Kualitas Pelayanan                                                                                                      | E    | P    | Gap   | Tindakan lanjut                                                                                                                                                                               |
|---------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |     | dan penelitian                                                                                                                |      |      |       | 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 |
|         | 19  | Fasilitas tempat ibadah berfungsi dengan baik                                                                                 | 3,72 | 3,70 | -0,02 |                                                                                                                                                                                               |
|         | 20  | Sarana parkir berfungsi dengan baik                                                                                           | 3,79 | 3,76 | -0,03 |                                                                                                                                                                                               |
|         | 21  | Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah cepat                                                    | 3,74 | 3,72 | -0,02 |                                                                                                                                                                                               |
|         | 22  | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi permasalahan/keluhan Alumni                                           | 3,70 | 3,69 | -0,01 |                                                                                                                                                                                               |
|         | 23  | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan fasilitas perpustakaan                                      | 3,70 | 3,69 | -0,01 |                                                                                                                                                                                               |
|         | 25  | Pelayanan perpustakaan cepat dalam menanggapi kebutuhan layanan perpustakaan                                                  | 3,77 | 3,72 | -0,05 |                                                                                                                                                                                               |
|         | 26  | Pengelola (FFUP) memiliki respon cepat dalam menanggapi kebutuhan fasilitas umum (toilet, tempat ibadah, kantin, parkir, dll) | 3,75 | 3,70 | -0,05 |                                                                                                                                                                                               |
|         | 27  | Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan/administrasi sudah baik                                                     | 3,77 | 3,71 | -0,06 |                                                                                                                                                                                               |
|         | 31  | Pelayanan oleh pengelola (FFUP) dalam proses administrasi umum dan keuangan sudah baik                                        | 3,77 | 3,74 | -0,03 |                                                                                                                                                                                               |
|         | 32  | Pelayanan kemahasiswaan oleh pengelola (FFUP) sudah baik                                                                      | 3,78 | 3,74 | -0,04 |                                                                                                                                                                                               |
|         | 35  | Pengelola (FFUP) menjamin keamanan di dalam kampus                                                                            | 3,77 | 3,70 | -0,07 |                                                                                                                                                                                               |
|         | 36  | Petugas keamanan memberikan pelayanan yang baik                                                                               | 3,79 | 3,75 | -0,04 |                                                                                                                                                                                               |
|         | 38  | Tenaga kependidikan memberikan empati terhadap kebutuhan Alumni/lulusan                                                       | 3,78 | 3,71 | -0,07 |                                                                                                                                                                                               |
|         | 40  | Pimpinan memberikan empati terhadap kebutuhan Alumni                                                                          | 3,79 | 3,73 | -0,06 |                                                                                                                                                                                               |
|         | 41  | Dosen memberikan empati terhadap kebutuhan Alumni                                                                             | 3,80 | 3,75 | -0,05 |                                                                                                                                                                                               |
|         | 42  | Tenaga kependidikan/administrasi memberikan empati terhadap kebutuhan Alumni                                                  | 3,79 | 3,74 | -0,05 |                                                                                                                                                                                               |
| IV      | 2   | Pengelola (FFUP) menyediakan ruang pelayanan akademik yang memadai                                                            | 3,80 | 3,79 | -0,01 | Alumni menganggap unsur ini kurang penting (2,22%) sedangkan kinerja FFUP untuk unsur ini sudah cukup baik yang berarti sudah cukup memberikan kepuasan.                                      |

Secara keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan (nilai persepsi) Alumni FFUP pada saat ini berada pada indeks 3,76. Nilai tersebut sudah mendekati penilaian maksimum yaitu 4. Dapat diartikan saat ini persepsi kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Alumni Fakultas Farmasi Universitas Pancasila mendekati nilai sempurna yaitu sangat puas (poin 4). Begitupun juga nilai rata-rata harapan pada saat ini adalah 3,80 dan nilai ini menunjukkan harapan atas kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Alumni Fakultas Farmasi Universitas Pancasila cukup tinggi yaitu mendekati penilaian sangat penting (poin 4). Sedangkan berdasarkan angka-angka ini

maka nilai rata-rata gap pada saat ini adalah -0,04. 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 48,88% 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 605 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 37 (*Assurance*) Petugas kebersihan memberikan pelayanan yang baik dalam menjaga kebersihan kampus.
2. Unsur nomor 39 (*Emphaty*) Tenaga kependidikan bersikap ramah.
3. Unsur nomor 43 (*Emphaty*) Petugas perpustakaan melayani dengan ramah.

## 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. Jumlah mitra yang bekerjasama dengan FFUP lebih dari 10 mitra.

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 68 Mitra kerjasama tingkat nasional dan 8 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 table-tabel berikut ini:

**Tabel 18. Rerata Kepuasan Mitra Kerjasama Nasional terhadap Pelayanan FFUP**

| No Urut | Kel | Dimensi               | 68 Mitra Kerjasama Nasional Rata-Rata |
|---------|-----|-----------------------|---------------------------------------|
| 1       | 4   | <i>Assurance</i>      | 3,71                                  |
| 2       | 3   | <i>Responsiveness</i> | 3,66                                  |
| 3       | 5   | <i>Empathy</i>        | 3,65                                  |
| 4       | 2   | <i>Reliability</i>    | 3,62                                  |
| 5       | 1   | <i>Tangible</i>       | 3,61                                  |

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 19. Rerata Kepuasan Mitra Kerjasama Internasional terhadap Pelayanan FFUP**

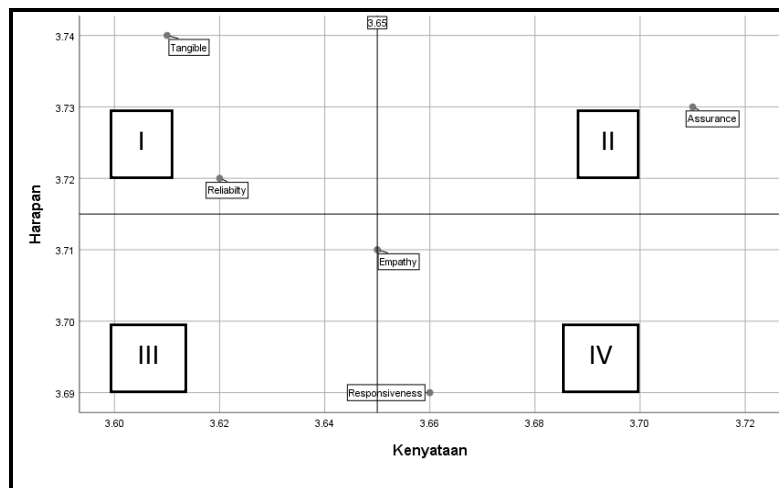
| No Urut | Kel | Dimensi               | 8 Mitra Kerjasama Internasional<br>Rata-Rata |
|---------|-----|-----------------------|----------------------------------------------|
| 1       | 3   | <i>Responsiveness</i> | 4,00                                         |
| 2       | 5   | <i>Empathy</i>        | 4,00                                         |
| 3       | 1   | <i>Tangible</i>       | 3,92                                         |
| 4       | 2   | <i>Reliability</i>    | 3,92                                         |
| 5       | 4   | <i>Assurance</i>      | 3,91                                         |

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

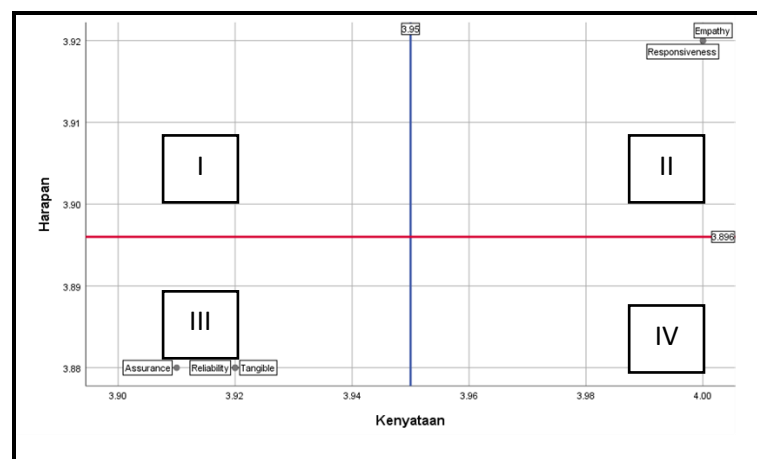
### 8.5.2. Analisis Gap

#### 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 gambar berikut:



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



**Gambar 10. Peta Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan Mitra Kerjasama Tingkat Internasional**

### **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**

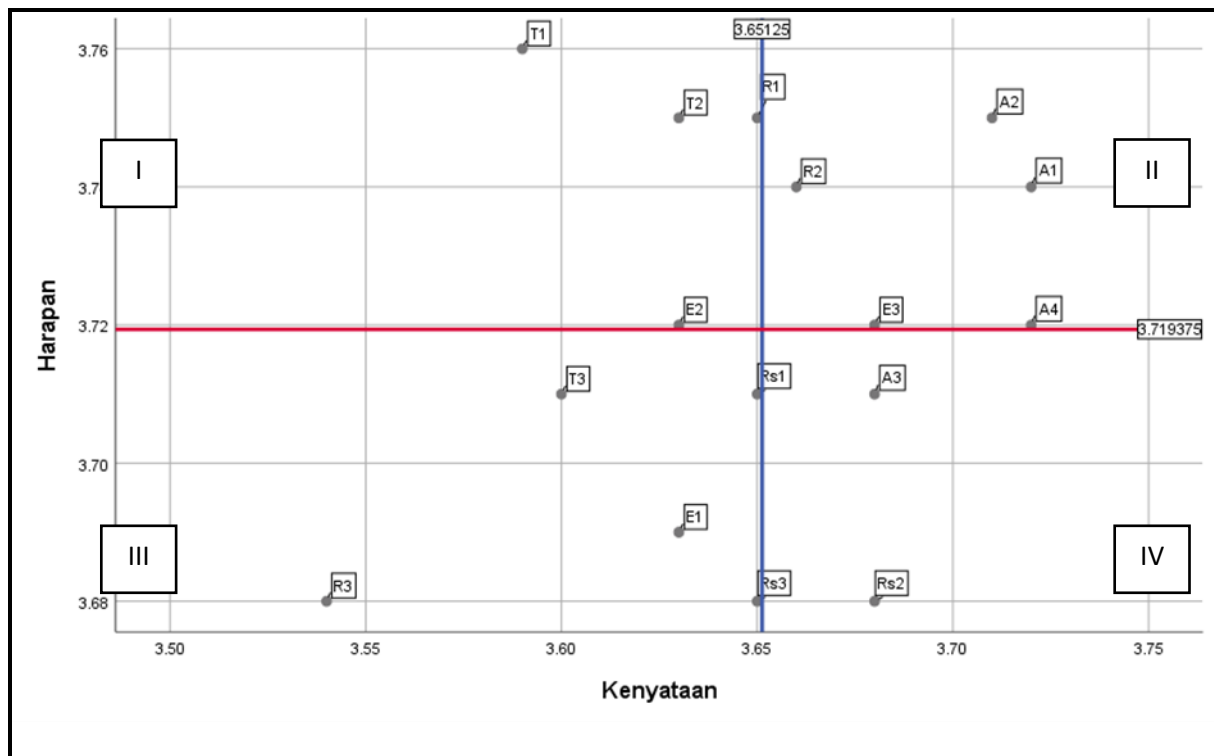
Berdasarkan data yang ada, perhitungan Gap dan posisi masing-masing butir pernyataan ditunjukkan pada Tabel 20, Tabel 21, dan Tabel 22, Tabel 23.

**Tabel 20. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan Mitra Kerjasama Tingkat Nasional**

| Dimensi        | No | E      | P      | Gap   | Rerata per Dimensi |      |       | Rerata Keseluruhan |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |
|----------------|----|--------|--------|-------|--------------------|------|-------|--------------------|------|-------|------|------|-------|------|------|-------|------|------|-------|------|------|-------|
|                |    | Rerata | Rerata |       | E                  | P    | G     | E                  | P    | G     |      |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |
| Tangible       | 1  | 3,76   | 3,59   | -0,18 | 3,74               | 3,61 | -0,13 | 3,72               | 3,65 | -0,07 |      |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |
|                | 2  | 3,75   | 3,63   | -0,12 |                    |      |       |                    |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |
|                | 3  | 3,71   | 3,60   | -0,10 |                    |      |       |                    |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |
| Reliability    | 4  | 3,75   | 3,65   | -0,10 | 3,72               | 3,62 | -0,10 |                    |      |       | 3,72 | 3,65 | -0,07 |      |      |       |      |      |       |      |      |       |
|                | 5  | 3,74   | 3,66   | -0,07 |                    |      |       |                    |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |
|                | 6  | 3,68   | 3,54   | -0,13 |                    |      |       |                    |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |
| Responsiveness | 7  | 3,71   | 3,65   | -0,06 | 3,69               | 3,66 | -0,03 |                    |      |       |      |      |       | 3,72 | 3,65 | -0,07 |      |      |       |      |      |       |
|                | 8  | 3,68   | 3,68   | 0,00  |                    |      |       |                    |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |
|                | 9  | 3,68   | 3,65   | -0,03 |                    |      |       |                    |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |
| Assurance      | 10 | 3,74   | 3,72   | -0,01 | 3,73               | 3,71 | -0,02 |                    |      |       |      |      |       |      |      |       | 3,72 | 3,65 | -0,07 |      |      |       |
|                | 11 | 3,75   | 3,71   | -0,04 |                    |      |       |                    |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |
|                | 12 | 3,71   | 3,68   | -0,03 |                    |      |       |                    |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |
|                | 13 | 3,72   | 3,72   | 0,00  |                    |      |       |                    |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |
| Empathy        | 14 | 3,69   | 3,63   | -0,06 | 3,71               | 3,65 | -0,06 |                    |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       | 3,72 | 3,65 | -0,07 |
|                | 15 | 3,72   | 3,63   | -0,09 |                    |      |       |                    |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |
|                | 16 | 3,72   | 3,68   | -0,04 |                    |      |       |                    |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |

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

| No | Dimensi               | Butir Pernyataan                                                                                             | Rerata Hasil Penilaian |        | Gap   | Posisi Kwadran |
|----|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------|-------|----------------|
|    |                       |                                                                                                              | E (yi)                 | P (xi) |       |                |
| 1  | <i>Tangible</i>       | FFUP memiliki prosedur kerjasama yang jelas                                                                  | 3.76                   | 3.59   | -0.18 | I              |
| 2  | <i>Tangible</i>       | MoU/perjanjian/kesepakatan kerjasama antara FFUP dengan Mitra jelas                                          | 3.75                   | 3.63   | -0.12 | I              |
| 3  | <i>Tangible</i>       | Kerjasama yang disepakati menghasilkan luaran/outcome yang bermanfaat bagi mitra                             | 3.71                   | 3.60   | -0.10 | IV             |
| 4  | <i>Reliability</i>    | Ketepatan waktu proses sampai dengan adanya kesepakatan kerjasama/MoU sudah sesuai dengan prosedur kerjasama | 3.75                   | 3.65   | -0.10 | II             |
| 5  | <i>Reliability</i>    | Ketepatan pelaksanaan kerjasama sesuai dengan dengan kesepakatan                                             | 3.74                   | 3.66   | -0.07 | II             |
| 6  | <i>Reliability</i>    | Ketepatan luaran/outcome sesuai kebutuhan                                                                    | 3.68                   | 3.54   | -0.13 | IV             |
| 7  | <i>Responsiveness</i> | FFUP merespon mitra dalam kerjasama secara cepat                                                             | 3.71                   | 3.65   | -0.06 | IV             |
| 8  | <i>Responsiveness</i> | FFUP merespon kebutuhan mitra secara cepat                                                                   | 3.68                   | 3.68   | 0.00  | IV             |
| 9  | <i>Responsiveness</i> | FFUP merespon keluhan mitra secara cepat                                                                     | 3.68                   | 3.65   | -0.03 | IV             |
| 10 | <i>Assurance</i>      | FFUP memberikan pelayanan kerjasama dengan baik                                                              | 3.74                   | 3.72   | -0.01 | II             |
| 11 | <i>Assurance</i>      | Komunikasi antara FFUP dengan mitra kerjasama terjalin dengan baik                                           | 3.75                   | 3.71   | -0.04 | II             |
| 12 | <i>Assurance</i>      | FFUP memberikan solusi permasalahan mitra dengan baik                                                        | 3.71                   | 3.68   | -0.03 | IV             |
| 13 | <i>Assurance</i>      | Kompetensi SDM yang terlibat pelaksanaan kerjasama sangat baik                                               | 3.72                   | 3.72   | 0.00  | II             |
| 14 | <i>Empathy</i>        | FFUP memahami keluhan mitra dalam kerjasama dengan baik                                                      | 3.69                   | 3.63   | -0.06 | III            |
| 15 | <i>Empathy</i>        | SDM yang terlibat dalam pengajuan kerjasama antara FFUP dengan mitra memiliki sikap yang baik                | 3.72                   | 3.63   | -0.09 | I              |
| 16 | <i>Empathy</i>        | SDM yang terlibat dalam pelaksanaan kerjasama antara FFUP dengan mitra memiliki sikap yang baik              | 3.72                   | 3.68   | -0.04 | II             |



Gambar 11. Diagram Kartesius Seluruh Butir Pertanyaan Kepuasan Mitra Kerjasama Tingkat Nasional

Tabel 22. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan Mitra Kerjasama Tingkat Internasional

| Dimensi        | No | E      | P      | Gap  | Rerata per Dimensi |      |      | Rerata Keseluruhan |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|----------------|----|--------|--------|------|--------------------|------|------|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                |    | Rerata | Rerata |      | E                  | P    | G    | E                  | P    | G    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Tangible       | 1  | 3,88   | 4,00   | 0,13 | 3,88               | 3,92 | 0,04 | 3,89               | 3,95 | 0,06 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|                | 2  | 3,88   | 3,88   | 0,00 |                    |      |      |                    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|                | 3  | 3,88   | 3,88   | 0,00 |                    |      |      |                    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Reliability    | 4  | 3,88   | 3,88   | 0,00 | 3,88               | 3,92 | 0,04 |                    |      |      | 3,89 | 3,95 | 0,06 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|                | 5  | 3,88   | 4,00   | 0,13 |                    |      |      |                    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|                | 6  | 3,88   | 3,88   | 0,00 |                    |      |      |                    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Responsiveness | 7  | 3,88   | 4,00   | 0,13 | 3,92               | 4,00 | 0,08 |                    |      |      |      |      |      | 3,89 | 3,95 | 0,06 |      |      |      |      |      |      |
|                | 8  | 4,00   | 4,00   | 0,00 |                    |      |      |                    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|                | 9  | 3,88   | 4,00   | 0,13 |                    |      |      |                    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Assurance      | 10 | 3,88   | 4,00   | 0,13 | 3,88               | 3,91 | 0,03 |                    |      |      |      |      |      |      |      |      | 3,89 | 3,95 | 0,06 |      |      |      |
|                | 11 | 3,88   | 3,88   | 0,00 |                    |      |      |                    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|                | 12 | 3,88   | 3,88   | 0,00 |                    |      |      |                    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|                | 13 | 3,88   | 3,88   | 0,00 |                    |      |      |                    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Empathy        | 14 | 3,88   | 4,00   | 0,13 | 3,92               | 4,00 | 0,08 |                    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3,89 | 3,95 | 0,06 |
|                | 15 | 4,00   | 4,00   | 0,00 |                    |      |      |                    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|                | 16 | 3,88   | 4,00   | 0,13 |                    |      |      |                    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |

**Tabel 23. Perhitungan Gap Antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan Mitra Kerjasama Tingkat Internasional**

| No | Dimensi               | Butir Pernyataan                                                                                             | Rerata Hasil Penilaian |        | Gap   | Posisi Kwadran |
|----|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------|-------|----------------|
|    |                       |                                                                                                              | E (yi)                 | P (xi) |       |                |
| 1  | <b>Tangible</b>       | FFUP memiliki prosedur kerjasama yang jelas                                                                  | 3.88                   | 3.21   | -0.67 | IV             |
| 2  | <b>Tangible</b>       | MoU/perjanjian/kesepakatan kerjasama antara FFUP dengan Mitra jelas                                          | 3.88                   | 4.00   | 0.13  | III            |
| 3  | <b>Tangible</b>       | Kerjasama yang disepakati menghasilkan luaran/outcome yang bermanfaat bagi mitra                             | 3.88                   | 3.88   | 0.00  | III            |
| 4  | <b>Reliability</b>    | Ketepatan waktu proses sampai dengan adanya kesepakatan kerjasama/MoU sudah sesuai dengan prosedur kerjasama | 3.88                   | 4.00   | 0.13  | III            |
| 5  | <b>Reliability</b>    | Ketepatan pelaksanaan kerjasama sesuai dengan dengan kesepakatan                                             | 3.88                   | 4.00   | 0.13  | IV             |
| 6  | <b>Reliability</b>    | Ketepatan luaran/outcome sesuai kebutuhan                                                                    | 3.88                   | 3.88   | 0.00  | III            |
| 7  | <b>Responsiveness</b> | FFUP merespon mitra dalam kerjasama secara cepat                                                             | 3.88                   | 3.14   | -0.74 | IV             |
| 8  | <b>Responsiveness</b> | FFUP merespon kebutuhan mitra secara cepat                                                                   | 4.00                   | 3.10   | -0.90 | II             |
| 9  | <b>Responsiveness</b> | FFUP merespon keluhan mitra secara cepat                                                                     | 3.88                   | 3.21   | -0.67 | IV             |
| 10 | <b>Assurance</b>      | FFUP memberikan pelayanan kerjasama dengan baik                                                              | 3.88                   | 3.06   | -0.82 | IV             |
| 11 | <b>Assurance</b>      | Komunikasi antara FFUP dengan mitra kerjasama terjalin dengan baik                                           | 3.78                   | 3.11   | -0.67 | III            |
| 12 | <b>Assurance</b>      | FFUP memberikan solusi permasalahan mitra dengan baik                                                        | 4.00                   | 3.26   | -0.74 | III            |
| 13 | <b>Assurance</b>      | Kompetensi SDM yang terlibat pelaksanaan kerjasama sangat baik                                               | 3.88                   | 3.37   | -0.51 | III            |
| 14 | <b>Empathy</b>        | FFUP memahami keluhan mitra dalam kerjasama dengan baik                                                      | 3.88                   | 3.30   | -0.58 | IV             |
| 15 | <b>Empathy</b>        | SDM yang terlibat dalam pengajuan kerjasama antara FFUP dengan mitra memiliki sikap yang baik                | 3.88                   | 3.88   | 0.00  | II             |
| 16 | <b>Empathy</b>        | SDM yang terlibat dalam pelaksanaan kerjasama antara FFUP dengan mitra memiliki sikap yang baik              | 3.88                   | 3.88   | 0.00  | IV             |

#### 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, hasil pengelompokan dan tindakan perbaikan yang diperlukan dapat diperiksa pada Tabel X. berikut ini.

**Tabel 24. Pengelompokan Unsur Kualitas Kedalam Kuadran (Mitra Tingkat Nasional)**

| 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        |
|         | 2   | MoU/perjanjian/kesepakatan kerjasama antara FFUP dengan Mitra jelas                                          | 3.75 | 3.63 | -0.12 |                                                                                                             |
|         | 15  | SDM yang terlibat dalam pengajuan kerjasama antara FFUP dengan mitra memiliki sikap yang baik                | 3.72 | 3.63 | -0.09 |                                                                                                             |
| II      | 4   | Ketepatan waktu proses sampai dengan adanya kesepakatan kerjasama/MoU sudah sesuai dengan prosedur kerjasama | 3.75 | 3.65 | -0.10 | Unsur ini sudah cukup memuaskan Mitra Kerjasama (31,25%) dan perlu dipertahankan                            |
|         | 5   | Ketepatan pelaksanaan kerjasama sesuai dengan dengan kesepakatan                                             | 3.74 | 3.66 | -0.07 |                                                                                                             |
|         | 10  | FFUP memberikan pelayanan kerjasama dengan baik                                                              | 3.74 | 3.72 | -0.01 |                                                                                                             |
|         | 11  | Komunikasi antara FFUP dengan mitra kerjasama terjalin dengan baik                                           | 3.75 | 3.71 | -0.04 |                                                                                                             |
|         | 13  | Kompetensi SDM yang terlibat pelaksanaan kerjasama sangat baik                                               | 3.72 | 3.72 | 0.00  |                                                                                                             |
| III     | 14  | SDM yang terlibat dalam pelaksanaan kerjasama antara FFUP dengan mitra memiliki sikap yang baik              | 3.72 | 3.68 | -0.04 | Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh Mitra Kerjasama dengan persentase (6,25%), peningkatan kinerja |

| Kuadran | No. | Unsur Kualitas Pelayanan                                                         | E    | P    | Gap   | Tindakan                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------|-----|----------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |     |                                                                                  |      |      |       | unsur ini perlu dipertimbangkan kembali. Jika FFUP menganggap unsur ini masih penting maka kinerjanya perlu ditingkatkan setelah unsur unsur yang berada Dalam Kuadran I. Urutan prioritasnya adalah berdasarkan nilai Gap yang lebih besar |
| IV      | 3   | Kerjasama yang disepakati menghasilkan luaran/outcome yang bermanfaat bagi mitra | 3.71 | 3.60 | -0.10 | Mitra Kerjasama menganggap unsur ini kurang penting (37,50%) 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 |                                                                                                                                                                                                                                             |
|         | 7   | FFUP merespon mitra dalam kerjasama secara cepat                                 | 3.71 | 3.65 | -0.06 |                                                                                                                                                                                                                                             |
|         | 8   | FFUP merespon kebutuhan mitra secara cepat                                       | 3.68 | 3.68 | 0.00  |                                                                                                                                                                                                                                             |
|         | 9   | FFUP merespon keluhan mitra secara cepat                                         | 3.68 | 3.65 | -0.03 |                                                                                                                                                                                                                                             |
|         | 12  | FFUP memberikan solusi permasalahan mitra dengan baik                            | 3.71 | 3.68 | -0.03 |                                                                                                                                                                                                                                             |

**Tabel 25. Pengelompokan Unsur Kualitas Kedalam Kuadran (Mitra Tingkat Internasional)**

| Kuadran | No. | Unsur Kualitas Pelayanan                                                                                     | E    | P    | Gap   | Tindakan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I       | -   | -                                                                                                            | -    | -    | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| II      | 8   | FFUP merespon kebutuhan mitra secara cepat                                                                   | 4.00 | 3.10 | -0.90 | Unsur ini sudah cukup memuaskan Mitra Kerjasama (12,5%) dan perlu dipertahankan                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|         | 15  | SDM yang terlibat dalam pengajuan kerjasama antara FFUP dengan mitra memiliki sikap yang baik                | 3.88 | 3.88 | 0.00  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| III     | 2   | MoU/perjanjian/kesepakatan kerjasama antara FFUP dengan Mitra jelas                                          | 3.88 | 4.00 | 0.13  | Unsur ini dianggap tidak begitu penting oleh Mitra Kerjasama dengan persentase (43,75%), 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   | Kerjasama yang disepakati menghasilkan luaran/outcome yang bermanfaat bagi mitra                             | 3.88 | 3.88 | 0.00  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|         | 4   | Ketepatan waktu proses sampai dengan adanya kesepakatan kerjasama/MoU sudah sesuai dengan prosedur kerjasama | 3.88 | 4.00 | 0.13  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|         | 6   | Ketepatan luaran/outcome sesuai kebutuhan                                                                    | 3.88 | 3.88 | 0.00  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|         | 11  | Komunikasi antara FFUP dengan mitra kerjasama terjalin dengan baik                                           | 3.78 | 3.11 | -0.67 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|         | 12  | FFUP memberikan solusi permasalahan mitra dengan baik                                                        | 4.00 | 3.26 | -0.74 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|         | 13  | Kompetensi SDM yang terlibat pelaksanaan kerjasama sangat baik                                               | 3.88 | 3.37 | -0.51 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| IV      | 1   | FFUP memiliki prosedur kerjasama                                                                             | 3.88 | 3.21 | -0.67 | Mitra Kerjasama                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



| Kuadran | No. | Unsur Kualitas Pelayanan                                                                        | E    | P    | Gap   | Tindakan                                                                                                                                          |
|---------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |     | yang jelas                                                                                      |      |      |       | menganggap unsur ini kurang penting (43,75%) Sedangkan kinerja FFUP untuk unsur ini sudah cukup baik yang berarti sudah cukup memberikan kepuasan |
|         | 5   | Ketepatan pelaksanaan kerjasama sesuai dengan dengan kesepakatan                                | 3.88 | 4.00 | 0.13  |                                                                                                                                                   |
|         | 7   | FFUP merespon mitra dalam kerjasama secara cepat                                                | 3.88 | 3.14 | -0.74 |                                                                                                                                                   |
|         | 9   | FFUP merespon keluhan mitra secara cepat                                                        | 3.88 | 3.21 | -0.67 |                                                                                                                                                   |
|         | 10  | FFUP memberikan pelayanan kerjasama dengan baik                                                 | 3.88 | 3.06 | -0.82 |                                                                                                                                                   |
|         | 14  | FFUP memahami keluhan mitra dalam kerjasama dengan baik                                         | 3.88 | 3.30 | -0.58 |                                                                                                                                                   |
|         | 16  | SDM yang terlibat dalam pelaksanaan kerjasama antara FFUP dengan mitra memiliki sikap yang baik | 3.88 | 3.88 | 0.00  |                                                                                                                                                   |

Secara keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan (nilai persepsi) Mitra Kerjasama FFUP tingkat nasional pada saat ini berada pada indeks 3,65 dan tingkat internasional pada saat ini berada pada indeks 3,95. Dapat diartikan saat ini persepsi Mitra Kerjasama terhadap kualitas pelayanan FFUP mendekati nilai sempurna yaitu sangat puas (4). Nilai rata-rata harapan yaitu 3,72 untuk tingkat nasional dan 3,89 tingkat internasional 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 -0,07 tingkat nasional dan 0,06 tingkat internasional. 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 68 responden mitra tingkat nasional dan 8 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 2 (*Tangible*) MoU/perjanjian/kesepakatan kerjasama antara FFUP dengan Mitra jelas.
3. Unsur nomor 15 (*Empathy*) SDM yang terlibat dalam pengajuan kerjasama antara FFUP dengan mitra memiliki sikap yang baik.

## 8.6. ANALISIS HASIL KUESIONER PENGGUNA LULUSAN

### Analisis Kuesioner Pengguna Lulusan dengan Metode Analisis Deskriptif

| No                           | Penilaian                                                | 1<br>(Kurang) |    | 2<br>(Cukup) |    | 3<br>(Baik) |     | 4<br>(Sangat Baik) |     | Total<br>N |
|------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------|----|--------------|----|-------------|-----|--------------------|-----|------------|
|                              |                                                          | N             | %  | N            | %  | N           | %   | N                  | %   |            |
| Informasi Kualifikasi Alumni |                                                          |               |    |              |    |             |     |                    |     |            |
| 1                            | Integritas (Empati, Etika/Etika Profesi dan Moral)       | 0             | 0% | 2            | 1% | 103         | 50% | 108                | 52% | 207        |
| 2                            | Penguasaan Praktik Kefarmasian                           | 0             | 0% | 2            | 1% | 110         | 53% | 101                | 49% | 207        |
| 3                            | Kemampuan Bahasa Asing (Bahasa Inggris)                  | 0             | 0% | 2            | 1% | 151         | 73% | 46                 | 22% | 207        |
| 4                            | Penguasaan IPTEK Kefarmasian                             | 0             | 0% | 0            | 0% | 132         | 64% | 89                 | 43% | 207        |
| 5                            | Kemampuan berkomunikasi                                  | 0             | 0% | 0            | 0% | 115         | 56% | 98                 | 47% | 207        |
| 6                            | Kerjasama Tim dan Kepemimpinan/ Manajemen                | 0             | 0% | 0            | 0% | 114         | 55% | 95                 | 46% | 207        |
| 7                            | Pengembangan diri                                        | 0             | 0% | 0            | 0% | 119         | 57% | 100                | 48% | 207        |
| Evaluasi Kemampuan Khusus    |                                                          |               |    |              |    |             |     |                    |     |            |
| 1                            | Pemahaman Standar Praktek Kefarmasian                    | 0             | 0% | 0            | 0% | 100         | 48% | 107                | 52% | 207        |
| 2                            | Pemahaman Standar Profesi                                | 0             | 0% | 0            | 0% | 104         | 50% | 103                | 50% | 207        |
| 3                            | Pemahaman Kode Etik Farmasi                              | 0             | 0% | 0            | 0% | 100         | 48% | 107                | 52% | 207        |
| 4                            | Kemampuan Analisis Masalah Kefarmasian                   | 0             | 0% | 0            | 0% | 98          | 47% | 109                | 53% | 207        |
| 5                            | Kemampuan Komunikasi Efektif                             | 0             | 0% | 0            | 0% | 105         | 51% | 102                | 49% | 207        |
| 6                            | Penguasaan Praktik Kefarmasian (Profesi dan Profesional) | 0             | 0% | 0            | 0% | 100         | 48% | 107                | 52% | 207        |

## PEMBAHASAN

Evaluasi Kepuasan Pelanggan diambil dari unsur Pengguna Lulusan sebanyak 207 responden. Pada hasil analisis Kepuasan Pelanggan Pengguna Lulusan dengan menggunakan metode analisis deskriptif, menunjukkan bahwa pada pernyataan terkait informasi integritas (Empati, Etika/Etika Profesi dan Moral) mendapatkan persentase nilai sangat baik sebesar 52%, dilanjut dengan Penguasaan Praktik Kefarmasian 49%, kemudian poin Pengembangan Diri mendapatkan persentase sebesar 48%, Kemampuan Berkomunikasi 47%, Kerjasama Tim dan Kepemimpinan 46%, dan penguasaan iptek kefarmasian sejumlah 43%.

Sedangkan persentase nilai sangat baik terendah dari masing-masing jenjang diperoleh pada informasi Kemampuan Bahasa Inggris sebesar 26%, sehingga perlu adanya tindak lanjut untuk meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris dari masing-masing jenjang program studi dilingkungan FFUP.

## LAMPIRAN

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

| Dimensi               | No | Responden | Korelasi | Sig.2 (tailed) | Kesimpulan |
|-----------------------|----|-----------|----------|----------------|------------|
| <b>Tangible</b>       | 1  | 1032      | 0,849    | 0,000          | Valid      |
|                       | 2  | 1032      | 0,868    | 0,000          | Valid      |
|                       | 3  | 1032      | 0,88     | 0,000          | Valid      |
|                       | 4  | 1032      | 0,876    | 0,000          | Valid      |
|                       | 5  | 1032      | 0,898    | 0,000          | Valid      |
|                       | 6  | 1032      | 0,908    | 0,000          | Valid      |
|                       | 7  | 1032      | 0,877    | 0,000          | Valid      |
|                       | 8  | 1032      | 0,870    | 0,000          | Valid      |
|                       | 9  | 1032      | 0,850    | 0,000          | Valid      |
|                       | 10 | 1032      | 0,821    | 0,000          | Valid      |
|                       | 11 | 1032      | 0,858    | 0,000          | Valid      |
| <b>Reliability</b>    | 12 | 1032      | 0,893    | 0,000          | Valid      |
|                       | 13 | 1032      | 0,879    | 0,000          | Valid      |
|                       | 14 | 1032      | 0,916    | 0,000          | Valid      |
|                       | 15 | 1032      | 0,910    | 0,000          | Valid      |
|                       | 16 | 1032      | 0,931    | 0,000          | Valid      |
|                       | 17 | 1032      | 0,930    | 0,000          | Valid      |
|                       | 18 | 1032      | 0,856    | 0,000          | Valid      |
|                       | 19 | 1032      | 0,884    | 0,000          | Valid      |
|                       | 20 | 1032      | 0,878    | 0,000          | Valid      |
|                       | 21 | 1032      | 0,833    | 0,000          | Valid      |
|                       | 22 | 1032      | 0,879    | 0,000          | Valid      |
|                       | 23 | 1032      | 0,885    | 0,000          | Valid      |
|                       | 24 | 1032      | 0,881    | 0,000          | Valid      |
|                       | 25 | 1032      | 0,897    | 0,000          | Valid      |
|                       | 26 | 1032      | 0,903    | 0,000          | Valid      |
| <b>Responsiveness</b> | 27 | 1032      | 0,908    | 0,000          | Valid      |
|                       | 28 | 1032      | 0,910    | 0,000          | Valid      |
|                       | 29 | 1032      | 0,934    | 0,000          | Valid      |
|                       | 30 | 1032      | 0,924    | 0,000          | Valid      |
|                       | 31 | 1032      | 0,944    | 0,000          | Valid      |
|                       | 32 | 1032      | 0,946    | 0,000          | Valid      |
|                       | 33 | 1032      | 0,899    | 0,000          | Valid      |
|                       | 34 | 1032      | 0,892    | 0,000          | Valid      |
|                       | 35 | 1032      | 0,922    | 0,000          | Valid      |
|                       | 36 | 1032      | 0,877    | 0,000          | Valid      |
|                       | 37 | 1032      | 0,895    | 0,000          | Valid      |
|                       | 38 | 1032      | 0,900    | 0,000          | Valid      |
|                       | 39 | 1032      | 0,909    | 0,000          | Valid      |
|                       | 40 | 1032      | 0,920    | 0,000          | Valid      |
|                       | 41 | 1032      | 0,914    | 0,000          | Valid      |
| <b>Assurance</b>      | 42 | 1032      | 0,919    | 0,000          | Valid      |
|                       | 43 | 1032      | 0,932    | 0,000          | Valid      |
|                       | 44 | 1032      | 0,940    | 0,000          | Valid      |
|                       | 45 | 1032      | 0,942    | 0,000          | Valid      |
|                       | 46 | 1032      | 0,945    | 0,000          | Valid      |
|                       | 47 | 1032      | 0,935    | 0,000          | Valid      |
|                       | 48 | 1032      | 0,938    | 0,000          | Valid      |
|                       | 49 | 1032      | 0,943    | 0,000          | Valid      |
|                       | 50 | 1032      | 0,939    | 0,000          | Valid      |
| <b>Empathy</b>        | 51 | 1032      | 0,935    | 0,000          | Valid      |
|                       | 52 | 1032      | 0,945    | 0,000          | Valid      |
|                       | 53 | 1032      | 0,940    | 0,000          | Valid      |
|                       | 54 | 1032      | 0,924    | 0,000          | Valid      |
|                       | 55 | 1032      | 0,949    | 0,000          | Valid      |
|                       | 56 | 1032      | 0,958    | 0,000          | Valid      |
|                       | 57 | 1032      | 0,954    | 0,000          | Valid      |

## 2. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Dosen Terhadap Layanan FFUP

| Dimensi               | No | Responden | Korelasi | Sig.2 (tailed) | Kesimpulan |
|-----------------------|----|-----------|----------|----------------|------------|
| <b>Tangible</b>       | 1  | 81        | 0,771    | 0,000          | Valid      |
|                       | 2  | 81        | 0,856    | 0,000          | Valid      |
|                       | 3  | 81        | 0,938    | 0,000          | Valid      |
|                       | 4  | 81        | 0,943    | 0,000          | Valid      |
|                       | 5  | 81        | 0,939    | 0,000          | Valid      |
|                       | 6  | 81        | 0,935    | 0,000          | Valid      |
|                       | 7  | 81        | 0,945    | 0,000          | Valid      |
|                       | 8  | 81        | 0,940    | 0,000          | Valid      |
|                       | 9  | 81        | 0,509    | 0,000          | Valid      |
|                       | 10 | 81        | 0,626    | 0,000          | Valid      |
| <b>Reliability</b>    | 11 | 81        | 0,787    | 0,000          | Valid      |
|                       | 12 | 81        | 0,772    | 0,000          | Valid      |
|                       | 13 | 81        | 0,782    | 0,000          | Valid      |
|                       | 14 | 81        | 0,771    | 0,000          | Valid      |
|                       | 15 | 81        | 0,857    | 0,000          | Valid      |
|                       | 16 | 81        | 0,874    | 0,000          | Valid      |
|                       | 17 | 81        | 0,832    | 0,000          | Valid      |
|                       | 18 | 81        | 0,601    | 0,000          | Valid      |
|                       | 19 | 81        | 0,869    | 0,000          | Valid      |
|                       | 20 | 81        | 0,862    | 0,000          | Valid      |
|                       | 21 | 81        | 0,871    | 0,000          | Valid      |
| <b>Responsiveness</b> | 22 | 81        | 0,854    | 0,000          | Valid      |
|                       | 23 | 81        | 0,882    | 0,000          | Valid      |
|                       | 24 | 81        | 0,777    | 0,000          | Valid      |
|                       | 25 | 81        | 0,821    | 0,000          | Valid      |
|                       | 26 | 81        | 0,710    | 0,000          | Valid      |
|                       | 27 | 81        | 0,772    | 0,000          | Valid      |
|                       | 28 | 81        | 0,903    | 0,000          | Valid      |
|                       | 29 | 81        | 0,732    | 0,000          | Valid      |
|                       | 30 | 81        | 0,601    | 0,000          | Valid      |
|                       | 31 | 81        | 0,869    | 0,000          | Valid      |
|                       | 32 | 81        | 0,862    | 0,000          | Valid      |
| <b>Assurance</b>      | 33 | 81        | 0,871    | 0,000          | Valid      |
|                       | 34 | 81        | 0,907    | 0,000          | Valid      |
|                       | 35 | 81        | 0,909    | 0,000          | Valid      |
|                       | 36 | 81        | 0,856    | 0,000          | Valid      |
|                       | 37 | 81        | 0,867    | 0,000          | Valid      |
|                       | 38 | 81        | 0,922    | 0,000          | Valid      |
|                       | 39 | 81        | 0,655    | 0,000          | Valid      |
|                       | 40 | 81        | 0,493    | 0,000          | Valid      |
| <b>Empathy</b>        | 41 | 81        | 0,899    | 0,000          | Valid      |
|                       | 42 | 81        | 0,854    | 0,000          | Valid      |
|                       | 43 | 81        | 0,821    | 0,000          | Valid      |
|                       | 44 | 81        | 0,710    | 0,000          | Valid      |
|                       | 45 | 81        | 0,772    | 0,000          | Valid      |
|                       | 46 | 81        | 0,867    | 0,000          | Valid      |

### 3. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Tendik Terhadap Layanan FFUP

| Dimensi               | No | Responden | Korelasi | Sig.2 (tailed) | Kesimpulan |
|-----------------------|----|-----------|----------|----------------|------------|
| <b>Tangible</b>       | 1  | 64        | 0,946    | 0,000          | Valid      |
|                       | 2  | 64        | 0,899    | 0,000          | Valid      |
|                       | 3  | 64        | 0,892    | 0,000          | Valid      |
|                       | 4  | 64        | 0,922    | 0,000          | Valid      |
|                       | 5  | 64        | 0,877    | 0,000          | Valid      |
|                       | 6  | 64        | 0,895    | 0,000          | Valid      |
|                       | 7  | 64        | 0,900    | 0,000          | Valid      |
| <b>Reliability</b>    | 8  | 64        | 0,909    | 0,000          | Valid      |
|                       | 9  | 64        | 0,920    | 0,000          | Valid      |
|                       | 10 | 64        | 0,914    | 0,000          | Valid      |
|                       | 11 | 64        | 0,919    | 0,000          | Valid      |
|                       | 12 | 64        | 0,932    | 0,000          | Valid      |
|                       | 13 | 64        | 0,843    | 0,000          | Valid      |
|                       | 14 | 64        | 0,879    | 0,000          | Valid      |
| <b>Responsiveness</b> | 15 | 64        | 0,879    | 0,000          | Valid      |
|                       | 16 | 64        | 0,829    | 0,000          | Valid      |
|                       | 17 | 64        | 0,754    | 0,000          | Valid      |
|                       | 18 | 64        | 0,845    | 0,000          | Valid      |
|                       | 19 | 64        | 0,854    | 0,000          | Valid      |
|                       | 20 | 64        | 0,882    | 0,000          | Valid      |
|                       | 21 | 64        | 0,777    | 0,000          | Valid      |
| <b>Assurance</b>      | 22 | 64        | 0,835    | 0,000          | Valid      |
|                       | 23 | 64        | 0,857    | 0,000          | Valid      |
|                       | 24 | 64        | 0,874    | 0,000          | Valid      |
|                       | 25 | 64        | 0,832    | 0,000          | Valid      |
| <b>Empathy</b>        | 26 | 64        | 0,601    | 0,000          | Valid      |
|                       | 27 | 64        | 0,869    | 0,000          | Valid      |
|                       | 28 | 64        | 0,862    | 0,000          | Valid      |
|                       | 29 | 64        | 0,886    | 0,000          | Valid      |

### 4. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Layanan FFUP

| Dimensi               | No | Responden | Korelasi | Sig.2 (tailed) | Kesimpulan |
|-----------------------|----|-----------|----------|----------------|------------|
| <b>Tangible</b>       | 1  | 76        | 0,834    | 0,000          | Valid      |
|                       | 2  | 76        | 0,808    | 0,000          | Valid      |
|                       | 3  | 76        | 0,766    | 0,000          | Valid      |
| <b>Reliability</b>    | 4  | 76        | 0,830    | 0,000          | Valid      |
|                       | 5  | 76        | 0,879    | 0,000          | Valid      |
|                       | 6  | 76        | 0,843    | 0,000          | Valid      |
| <b>Responsiveness</b> | 7  | 76        | 0,879    | 0,000          | Valid      |
|                       | 8  | 76        | 0,879    | 0,000          | Valid      |
|                       | 9  | 76        | 0,829    | 0,000          | Valid      |
| <b>Assurance</b>      | 10 | 76        | 0,754    | 0,000          | Valid      |
|                       | 11 | 76        | 0,845    | 0,000          | Valid      |
|                       | 12 | 76        | 0,854    | 0,000          | Valid      |
|                       | 13 | 76        | 0,882    | 0,000          | Valid      |
| <b>Empathy</b>        | 14 | 76        | 0,770    | 0,000          | Valid      |
|                       | 15 | 76        | 0,864    | 0,000          | Valid      |
|                       | 16 | 76        | 0,849    | 0,000          | Valid      |

5. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Alumni Terhadap Layanan FFUP

| Dimensi               | No | Responden | Korelasi | Sig.2 (tailed) | Kesimpulan |
|-----------------------|----|-----------|----------|----------------|------------|
| <b>Tangible</b>       | 1  | 600       | 0,824    | 0,000          | Valid      |
|                       | 2  | 600       | 0,736    | 0,000          | Valid      |
|                       | 3  | 600       | 0,628    | 0,000          | Valid      |
|                       | 4  | 600       | 0,824    | 0,000          | Valid      |
|                       | 5  | 600       | 0,736    | 0,000          | Valid      |
|                       | 6  | 600       | 0,628    | 0,000          | Valid      |
|                       | 7  | 600       | 0,787    | 0,000          | Valid      |
|                       | 8  | 600       | 0,772    | 0,000          | Valid      |
|                       | 9  | 600       | 0,777    | 0,000          | Valid      |
|                       | 10 | 600       | 0,626    | 0,000          | Valid      |
| <b>Reliability</b>    | 11 | 600       | 0,772    | 0,000          | Valid      |
|                       | 12 | 600       | 0,830    | 0,000          | Valid      |
|                       | 13 | 600       | 0,879    | 0,000          | Valid      |
|                       | 14 | 600       | 0,843    | 0,000          | Valid      |
|                       | 15 | 600       | 0,879    | 0,000          | Valid      |
|                       | 16 | 600       | 0,879    | 0,000          | Valid      |
|                       | 17 | 600       | 0,829    | 0,000          | Valid      |
|                       | 18 | 600       | 0,754    | 0,000          | Valid      |
|                       | 19 | 600       | 0,856    | 0,000          | Valid      |
|                       | 20 | 600       | 0,732    | 0,000          | Valid      |
| <b>Responsiveness</b> | 21 | 600       | 0,493    | 0,000          | Valid      |
|                       | 22 | 600       | 0,899    | 0,000          | Valid      |
|                       | 23 | 600       | 0,854    | 0,000          | Valid      |
|                       | 24 | 600       | 0,925    | 0,000          | Valid      |
|                       | 25 | 600       | 0,899    | 0,000          | Valid      |
|                       | 26 | 600       | 0,915    | 0,000          | Valid      |
| <b>Assurance</b>      | 27 | 600       | 0,703    | 0,000          | Valid      |
|                       | 28 | 600       | 0,855    | 0,000          | Valid      |
|                       | 29 | 600       | 0,676    | 0,000          | Valid      |
|                       | 30 | 600       | 0,658    | 0,000          | Valid      |
|                       | 31 | 600       | 0,643    | 0,000          | Valid      |
|                       | 32 | 600       | 0,775    | 0,000          | Valid      |
|                       | 33 | 600       | 0,751    | 0,000          | Valid      |
|                       | 34 | 600       | 0,702    | 0,000          | Valid      |
|                       | 35 | 600       | 0,757    | 0,000          | Valid      |
|                       | 36 | 600       | 0,836    | 0,000          | Valid      |
|                       | 37 | 600       | 0,891    | 0,000          | Valid      |
| <b>Empathy</b>        | 38 | 600       | 0,928    | 0,000          | Valid      |
|                       | 39 | 600       | 0,863    | 0,000          | Valid      |
|                       | 40 | 600       | 0,799    | 0,000          | Valid      |
|                       | 41 | 600       | 0,882    | 0,000          | Valid      |
|                       | 42 | 600       | 0,856    | 0,000          | Valid      |
|                       | 43 | 600       | 0,937    | 0,000          | Valid      |
|                       | 44 | 600       | 0,885    | 0,000          | Valid      |
|                       | 45 | 600       | 0,942    | 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  | 207       | 0,827    | 0,000          | Valid      |
|                              | 2  | 207       | 0,756    | 0,000          | Valid      |
|                              | 3  | 207       | 0,671    | 0,000          | Valid      |
|                              | 4  | 207       | 0,782    | 0,000          | Valid      |
|                              | 5  | 207       | 0,771    | 0,000          | Valid      |
|                              | 6  | 207       | 0,858    | 0,000          | Valid      |
|                              | 7  | 207       | 0,849    | 0,000          | Valid      |
| Evaluasi Kemampuan Khusus    | 1  | 207       | 0,827    | 0,000          | Valid      |
|                              | 2  | 207       | 0,891    | 0,000          | Valid      |
|                              | 3  | 207       | 0,928    | 0,000          | Valid      |
|                              | 4  | 207       | 0,863    | 0,000          | Valid      |
|                              | 5  | 207       | 0,799    | 0,000          | Valid      |
|                              | 6  | 207       | 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> |

## Analisis Kuesioner Pengguna Lulusan Setiap Program Studi di FFUP

### Program Studi Diploma (D3)

| No | Penilaian                                                | 1<br>(Kurang) |   | 2<br>(Cukup) |      | 3<br>(Baik) |       | 4<br>(Sangat Baik) | Total<br>(N) |
|----|----------------------------------------------------------|---------------|---|--------------|------|-------------|-------|--------------------|--------------|
|    |                                                          | N             | % | N            | %    | N           | %     | N                  | %            |
| 1  | Integritas (Empati, Etika/Etika Profesi dan Moral)       | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 17          | 28,50 | 43                 | 71,50        |
| 2  | Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu (Profesionalisme)       | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 20          | 33,51 | 40                 | 66,49        |
| 3  | Kemampuan Bahasa Inggris                                 | 0             | 0 | 3            | 5,00 | 26          | 42,25 | 31                 | 52,75        |
| 4  | Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Teknologi Informasi)       | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 28          | 46,02 | 32                 | 53,98        |
| 5  | Kemampuan berkomunikasi                                  | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 19          | 33,19 | 41                 | 66,81        |
| 6  | Kerjasama Dalam Tim dan Kepemimpinan                     | 0             | 0 | 2            | 3,00 | 18          | 30,25 | 40                 | 66,75        |
| 7  | Pengembangan diri                                        | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 20          | 33,28 | 40                 | 66,72        |
| 1  | Pemahaman terhadap Standar Praktek Kefarmasian           | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 17          | 28,33 | 16                 | 26,67        |
| 2  | Pemahaman terhadap Standar Profesi                       | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 17          | 28,33 | 16                 | 26,67        |
| 3  | Pemahaman terhadap Kode Etik Farmasi                     | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 23          | 38,33 | 10                 | 16,67        |
| 4  | Kemampuan Analisis Masalah Kefarmasian                   | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 23          | 38,33 | 10                 | 16,67        |
| 5  | Kemampuan Komunikasi Efektif                             | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 16          | 26,67 | 17                 | 28,33        |
| 6  | Penguasaan Praktek Kefarmasian (Profesi dan Profesional) | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 22          | 36,67 | 11                 | 18,33        |

### Program Studi Sarjana (S1)

| No | Penilaian                                                | 1<br>(Kurang) |   | 2<br>(Cukup) |      | 3<br>(Baik) |       | 4<br>(Sangat Baik) | Total<br>(N) |
|----|----------------------------------------------------------|---------------|---|--------------|------|-------------|-------|--------------------|--------------|
|    |                                                          | N             | % | N            | %    | N           | %     | N                  | %            |
| 1  | Integritas (Empati, Etika/Etika Profesi dan Moral)       | 0             | 0 | 1            | 4,35 | 13          | 56,52 | 9                  | 39,13        |
| 2  | Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu (Profesionalisme)       | 0             | 0 | 2            | 8,70 | 14          | 60,87 | 7                  | 30,43        |
| 3  | Kemampuan Bahasa Inggris                                 | 0             | 0 | 1            | 4,35 | 20          | 86,96 | 2                  | 8,70         |
| 4  | Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Teknologi Informasi)       | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 16          | 69,57 | 7                  | 30,43        |
| 5  | Kemampuan berkomunikasi                                  | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 18          | 78,26 | 5                  | 21,74        |
| 6  | Kerjasama Dalam Tim dan Kepemimpinan                     | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 18          | 78,26 | 5                  | 21,74        |
| 7  | Pengembangan diri                                        | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 18          | 78,26 | 5                  | 21,74        |
| 1  | Pemahaman terhadap Standar Praktek Kefarmasian           | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 18          | 78,26 | 5                  | 21,74        |
| 2  | Pemahaman terhadap Standar Profesi                       | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 18          | 78,26 | 5                  | 21,74        |
| 3  | Pemahaman terhadap Kode Etik Farmasi                     | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 18          | 78,26 | 5                  | 21,74        |
| 4  | Kemampuan Analisis Masalah Kefarmasian                   | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 19          | 82,61 | 4                  | 17,39        |
| 5  | Kemampuan Komunikasi Efektif                             | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 18          | 78,26 | 5                  | 21,74        |
| 6  | Penguasaan Praktek Kefarmasian (Profesi dan Profesional) | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 20          | 86,96 | 3                  | 13,04        |



**Program Studi Pendidikan Profesi Apoteker (PSPPA)**

| No | Penilaian                                                | 1<br>(Kurang) |   | 2<br>(Cukup) |      | 3<br>(Baik) |       | 4<br>(Sangat Baik) | Total<br>(N) |
|----|----------------------------------------------------------|---------------|---|--------------|------|-------------|-------|--------------------|--------------|
|    |                                                          | N             | % | N            | %    | N           | %     | N                  | %            |
| 1  | Integritas (Empati, Etika/Etika Profesi dan Moral)       | 0             | 0 | 1            | 1,10 | 48          | 52,75 | 42                 | 46,15        |
| 2  | Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu (Profesionalisme)       | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 49          | 53,85 | 42                 | 46,15        |
| 3  | Kemampuan Bahasa Inggris                                 | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 75          | 82,42 | 16                 | 17,58        |
| 4  | Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Teknologi Informasi)       | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 60          | 65,93 | 31                 | 34,07        |
| 5  | Kemampuan berkomunikasi                                  | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 55          | 60,44 | 36                 | 39,56        |
| 6  | Kerjasama Dalam Tim dan Kepemimpinan                     | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 54          | 59,34 | 37                 | 40,66        |
| 7  | Pengembangan diri                                        | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 51          | 56,04 | 40                 | 43,96        |
| 1  | Pemahaman terhadap Standar Praktek Kefarmasian           | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 57          | 62,64 | 34                 | 37,36        |
| 2  | Pemahaman terhadap Standar Profesi                       | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 54          | 59,34 | 37                 | 40,66        |
| 3  | Pemahaman terhadap Kode Etik Farmasi                     | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 62          | 68,13 | 29                 | 31,87        |
| 4  | Kemampuan Analisis Masalah Kefarmasian                   | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 67          | 73,63 | 24                 | 26,37        |
| 5  | Kemampuan Komunikasi Efektif                             | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 58          | 63,74 | 33                 | 36,26        |
| 6  | Penguasaan Praktek Kefarmasian (Profesi dan Profesional) | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 64          | 70,33 | 27                 | 29,67        |

**Program Studi Magister Farmasi (S2)**

| No | Penilaian                                                | 1<br>(Kurang) |   | 2<br>(Cukup) |      | 3<br>(Baik) |       | 4<br>(Sangat Baik) | Total<br>(N) |
|----|----------------------------------------------------------|---------------|---|--------------|------|-------------|-------|--------------------|--------------|
|    |                                                          | N             | % | N            | %    | N           | %     | N                  | %            |
| 1  | Integritas (Empati, Etika/Etika Profesi dan Moral)       | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 14          | 48,28 | 15                 | 51,72        |
| 2  | Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu (Profesionalisme)       | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 13          | 44,83 | 16                 | 55,17        |
| 3  | Kemampuan Bahasa Inggris                                 | 0             | 0 | 1            | 3,45 | 23          | 79,31 | 5                  | 17,24        |
| 4  | Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Teknologi Informasi)       | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 18          | 62,07 | 11                 | 37,93        |
| 5  | Kemampuan berkomunikasi                                  | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 13          | 44,83 | 16                 | 55,17        |
| 6  | Kerjasama Dalam Tim dan Kepemimpinan                     | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 16          | 55,17 | 13                 | 44,83        |
| 7  | Pengembangan diri                                        | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 13          | 44,83 | 16                 | 55,17        |
| 1  | Pemahaman terhadap Standar Praktek Kefarmasian           | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 12          | 41,38 | 17                 | 58,62        |
| 2  | Pemahaman terhadap Standar Profesi                       | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 12          | 41,38 | 17                 | 58,62        |
| 3  | Pemahaman terhadap Kode Etik Farmasi                     | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 13          | 44,83 | 16                 | 55,17        |
| 4  | Kemampuan Analisis Masalah Kefarmasian                   | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 13          | 44,83 | 16                 | 55,17        |
| 5  | Kemampuan Komunikasi Efektif                             | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 15          | 51,72 | 14                 | 48,28        |
| 6  | Penguasaan Praktek Kefarmasian (Profesi dan Profesional) | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 13          | 44,83 | 16                 | 55,17        |

**Program Studi Doktor Ilmu Farmasi (S3)**

| No | Penilaian                                                | 1<br>(Kurang) |   | 2<br>(Cukup) |      | 3<br>(Baik) |        | 4<br>(Sangat Baik) | Total<br>(N) |
|----|----------------------------------------------------------|---------------|---|--------------|------|-------------|--------|--------------------|--------------|
|    |                                                          | N             | % | N            | %    | N           | %      | N                  | %            |
| 1  | Integritas (Empati, Etika/Etika Profesi dan Moral)       | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 2           | 50,00  | 2                  | 50,00        |
| 2  | Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu (Profesionalisme)       | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 3           | 75,00  | 1                  | 25,00        |
| 3  | Kemampuan Bahasa Inggris                                 | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 4           | 100,00 | 0                  | 0,00         |
| 4  | Penguasaan IPTEK Kefarmasian (Teknologi Informasi)       | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 1           | 25,00  | 3                  | 75,00        |
| 5  | Kemampuan berkomunikasi                                  | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 2           | 50,00  | 2                  | 50,00        |
| 6  | Kerjasama Dalam Tim dan Kepemimpinan                     | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 3           | 75,00  | 1                  | 25,00        |
| 7  | Pengembangan diri                                        | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 3           | 75,00  | 1                  | 25,00        |
| 1  | Pemahaman terhadap Standar Praktek Kefarmasian           | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 3           | 75,00  | 1                  | 25,00        |
| 2  | Pemahaman terhadap Standar Profesi                       | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 3           | 75,00  | 1                  | 25,00        |
| 3  | Pemahaman terhadap Kode Etik Farmasi                     | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 3           | 75,00  | 1                  | 25,00        |
| 4  | Kemampuan Analisis Masalah Kefarmasian                   | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 4           | 100,00 | 0                  | 0,00         |
| 5  | Kemampuan Komunikasi Efektif                             | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 3           | 75,00  | 1                  | 25,00        |
| 6  | Penguasaan Praktek Kefarmasian (Profesi dan Profesional) | 0             | 0 | 0            | 0,00 | 4           | 100,00 | 0                  | 0,00         |