



UNIVERSITAS
PANCASILA
"A PLACE TO CREATE YOUR SUCCESS"



LAPORAN SURVEI STAKEHOLDERS TAHUN AKADEMIK 2023/2024



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, laporan Hasil Survei Layanan di Universitas Pancasila Tahun Akademik 2023-2024 ini dapat disusun dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya Universitas Pancasila dalam meningkatkan kualitas layanan akademik dan administratif, sejalan dengan komitmen universitas dalam menjaga standar mutu pendidikan tinggi serta pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU).

Survei ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan dan persepsi stakeholder terhadap berbagai layanan yang diberikan oleh universitas, termasuk layanan akademik, administrasi, fasilitas, teknologi informasi, dan layanan kemahasiswaan. Data yang dikumpulkan diolah dan dianalisis untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang berbasis pada kebutuhan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, serta pihak terkait lainnya.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam survei ini, serta kepada tim penyusun, termasuk mahasiswa Teknik Informatika yang telah berkontribusi dalam pengembangan sistem survei, pengolahan data, dan analisis hasil survei ini. Kami juga mengapresiasi dukungan dari pimpinan universitas, fakultas, serta unit terkait yang telah memberikan arahan dan fasilitasi dalam pelaksanaan survei ini.

Kami berharap laporan ini dapat menjadi dasar bagi Universitas Pancasila dalam meningkatkan layanan dan menciptakan lingkungan akademik yang lebih baik bagi seluruh civitas akademika. Kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan untuk penyempurnaan sistem survei dan analisis di masa mendatang.

Demikian kata pengantar ini kami sampaikan. Semoga laporan ini bermanfaat bagi seluruh pihak dalam upaya peningkatan mutu layanan di Universitas Pancasila.

Jakarta, 5 Oktober 2024
Ketua Lembaga Penjaminan Mutu



Dr. Nurmala Ahmar, SE., M.Si., Ak., CA

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	ii
1. Pendahuluan.....	1
2. Tujuan	2
3. Metode	2
4. Hasil yang Diharapkan	4
5. Waktu Pengambilan Sampel.....	4
6. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	4
7. Pelaksanaan	5
8. Hasil Kuesioner	5
8.1. Nilai Kepuasan Mahasiswa.....	5
8.2. Analisis GAP	7
9. Kesimpulan	13
LAMPIRAN	
Saran/Masukan Mahasiswa.	

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN
UNIVERSITAS PANCASILA
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**

1. PENDAHULUAN

Universitas Pancasila (UP) sebagai institusi Pendidikan Tinggi, mengemban amanat konstitusi dan berkewajiban menyiapkan peserta didik agar menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan profesional serta mampu dan dapat menerapkan, mengembangkan, menyebarkan, mengupayakan penggunaan ilmu pengetahuan/teknologi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.

Agar misi UP terlaksana dengan baik, maka perlu diselenggarakan kegiatan akademik yang dapat memelihara suasana akademik yang kondusif sehingga tercipta interaksi antara mahasiswa dengan dosen, mahasiswa dengan mahasiswa, dan proses belajar mengajar dapat berjalan sebagaimana mestinya. Disamping itu dengan suasana yang kondusif para lulusan dapat juga memanfaatkan kampus sebagai tempat diskusi guna pengembangan ilmu pengetahuan/teknologi dan memecahkan berbagai masalah aktual yang terjadi di masyarakat. Dengan semua itu diharapkan suasana akademik dapat menumbuhkan jiwa yang berkemampuan untuk berkembang secara mandiri, profesional, berjiwa wirausaha, menghormati hak asasi manusia, memiliki budi pekerti dan budi bahasa yang baik.

Pendidikan tinggi di Indonesia dewasa ini telah memasuki era baru, suatu era kompetitif yang penuh tantangan karena adanya perubahan yang cepat. Tantangan dan persaingan yang ketat di era global menuntut adanya kualitas sumber daya manusia yang kompeten dalam menjawab setiap permasalahan sekaligus memanfaatkan kesempatan yang ada. Berdasarkan pengalaman negara-negara lain yang lebih maju di Asia, seperti Jepang, Korea Selatan, atau China, menunjukkan bahwa penyelenggaraan pendidikan perguruan tinggi yang berkualitas berkorelasi secara signifikan dengan peningkatan kompetensi sumber daya manusia secara keseluruhan yang pada akhirnya membentuk kompetensi bangsa yang tinggi dalam persaingan global.

Dalam rangka perbaikan yang berkesinambungan (*continuous improvement*) tentang aspek pelayanan kepada pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa, maka institusi berkewajiban melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh UP. Oleh karena itu pada tahun akademik 2023 – 2024, UP kembali melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa. Penilaian kinerja ini dipandang perlu dalam kaitannya dengan tercapainya Tridharma Perguruan Tinggi.

Evaluasi kinerja ini dilakukan untuk menilai pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sebagai pelanggan/konsumen yang ada di lingkungan UP melalui instrumen kuesioner yang disebarkan di akhir tahun akademik 2023 – 2024.

2. TUJUAN

Tujuan dari kegiatan ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui kinerja Pelayanan yang diukur berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa.

- 2) Menganalisis atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan, agar dapat memberikan rekomendasi bagi institusi untuk membuat perencanaan dan tindakan perbaikan yang diperlukan guna meningkatkan kepuasan pelanggan (mahasiswa).

3. METODE

Evaluasi kinerja yang diperoleh dari survei kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap kondisi dan kinerja institusi dan bukan evaluasi individual staf. Institusi perlu mengetahui apa yang menjadi Ekspektasi/Harapan/Kepentingan (*expectation*) mahasiswa dan bagaimana Persepsi/Kenyataan (*perception*) mahasiswa terhadap kinerja institusi. Terjadinya gap antara ekspektasi/harapan/kepentingan dengan persepsi/kenyataan merupakan hal yang mungkin terjadi. Kondisi ini menunjukkan adanya peluang perbaikan sistem sehingga prinsip perbaikan berkelanjutan dapat berjalan secara berkesinambungan. Layanan yang akan di nilai kinerjanya mencakup; Layanan Perpustakaan, Layanan Administrasi Akademik, Layanan Sarana dan Pra Sarana, serta Layanan Loker Keuangan.

Metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan (mahasiswa) terhadap layanan UP adalah *Service Quality*. Metode ini menilai gap antara Ekspektasi/Harapan/Kepentingan dengan Persepsi/Kenyataan mahasiswa. Nilai Gap merupakan indikator akan tercapainya kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan, sehingga semakin kecil nilai Gap maka ketercapaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja layanan semakin tinggi. Pengukuran kinerja layanan diketahui dengan menggunakan instrumen kuesioner yang didasari pada lima dimensi kualitas dan disusun menjadi 21 pernyataan. Adapun masing-masing pernyataan dikelompokkan sesuai dengan kinerja Layanan yang akan diukur untuk mempermudah proses penilaian masing-masing unit kerja. Pada kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan, hanya mencantumkan nilai persepsinya saja. Hal ini dilakukan, karena UP menilai bahwa semua layanan memiliki tingkat kepentingan yang sama yaitu 4 (Sangat Baik).

Kuesioner ini dibuat menggunakan skala Likert dengan 4 kategori seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1. Interpretasi hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap Layanan UP sesuai dengan Tabel 2, dan menjadi tolak ukur penilaian kinerja Layanan yang terdiri dari Layanan Perpustakaan, Layanan Administrasi Akademik, Layanan Sarana dan Pra-sarana, serta Layanan Loker Keuangan.

Tabel 1. Skala Likert Kuesioner Kepuasan Layanan

No	Keterangan	Nilai
1	Sangat Setuju	4
2	Setuju	3
3	Cukup Setuju	2
4	Tidak Setuju	1

Tabel 2. Intepretasi Hasil Penilaian Kepuasan Mahasiswa

No	Rentang Nilai	Keterangan	Kategori
1	> 3,50	Sangat baik	A
2	2,50 – 3,50	Baik	B
3	1,50 – 2,49	Cukup baik	C

No	Rentang Nilai	Keterangan	Kategori
4	< 1,50	Kurang baik	D

Kuesioner disebarakan secara daring melalui *platform* NeoSIAC Universitas Pancasila. Hasil pengisian kuesioner dari mahasiswa diperoleh informasi jumlah mahasiswa yang sudah melakukan pengisian kuesioner sebanyak 1.266 mahasiswa. Jika responden kurang dari populasi maka dapat menggunakan rumus pengambilan sampel seperti di bawah ini :

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

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

d = Tingkat ketelitian yang ditetapkan

4. HASIL YANG DIHARAPKAN

Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan UP dan prioritas perbaikan atribut layanan yang dilihat berdasarkan hasil analisis Gap. Dengan mengetahui gap tersebut, maka institusi berkewajiban untuk memperkecil sejauh mungkin, karena tujuan institusi adalah berusaha untuk memenuhi kepuasan mahasiswa sebagai pelanggannya.

5. WAKTU PENGAMBILAN SAMPEL

Pengambilan sampel Kualitas Pelayanan UP dilakukan selama 20 hari kerja, yaitu pada Bulan Juli 2024 melalui NeoSIAC. Sampel kuesioner hasil penilaian Mahasiswa yang telah terekam, kemudian diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan sudah valid dan reliabel.

6. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Uji Validitas dilakukan menggunakan persamaan berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

x = skor tiap pernyataan untuk masing-masing responden

y = skor total seluruh pernyataan masing-masing responden

n = jumlah sampel

Setelah dilakukan uji validitas untuk masing-masing pernyataan kuesioner, dilanjutkan dengan menguji keandalannya (uji reliabilitas). Uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach alpha, dimana rentangnya adalah sebagai berikut :

- 1) Alpha < 0,50 menunjukkan reliabilitas rendah
- 2) 0,5 < alpha < 0,7 menunjukkan reliabilitas moderat
- 3) Alpha > 0,70 menunjukkan bahwa reliabilitas mencukupi

4) $\alpha > 0,80$ menunjukkan bahwa reliabilitas dari instrument tersebut kuat.

Perhitungan realibilitas menggunakan persamaan dibawah ini :

$$R = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

R = Reliabilitas instrumen

n = Banyaknya butir pernyataan

σb^2 = Varians tiap butir pernyataan

σt^2 = Varians dari skor total seluruh pernyataan masing-masing responden

Hasil Uji Validitas dari masing-masing pernyataan dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 200 responden dan nilai r tabel untuk tingkat kesalahan 1% adalah 0,2687, maka semua pernyataan kuesioner dinyatakan “valid” (r hitung > r tabel). Hal ini dibuktikan oleh hasil perhitungan korelasi (r hitung) yang dapat dilihat pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Hasil Uji Valliditas

Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7
Hasil	0,77	0,76	0,78	0,73	0,76	0,85	0,84
Pernyataan	8	9	10	11	12	13	14
Hasil	0,85	0,88	0,74	0,74	0,73	0,71	0,75
Pernyataan	15	16	17	18	19	20	21
Hasil	0,71	0,77	0,67	0,84	0,86	0,86	0,87

Pengujian reliabilitas dari pernyataan kuesioner yang digunakan pada pengukuran kinerja layanan UP oleh Mahasiswa dengan menggunakan rumus perhitungan reliabilitas di atas adalah 0,97. Nilai reliabilitas ini menunjukkan instrumen kuesioner dapat diandalkan.

7. PELAKSANAAN

Pelaksanaan survey dipimpin oleh Kepala LPM bersama tim yang bertanggung jawab kepada Wakil Rektor I dan Wakil Rektor II serta disampaikan kepada Rektor dengan tembusan Wakil Rektor I, Wakil Rektor II dan Lembaga Penjaminan Mutu (LPM).

8. HASIL KUESIONER

8.1 Nilai Kepuasan Mahasiswa

Pada bagian ini akan dikemukakan tentang hasil kuesioner yang menjelaskan pandangan mahasiswa terhadap nilai kepuasan dari empat kelompok Layanan serta hasil analisis gap. Hasil pengukuran kepuasan seluruh Mahasiswa UP yang masih aktif terhadap empat kelompok Layanan dapat dilihat pada **Tabel 4**.

Tabel 4. Hasil Kuesioner Persepsi Mahasiswa Tahun 2023/2024

No urut	Kelompok Layanan	1266 mhs Rata-rata
1	Layanan Perpustakaan	2,08
2	Layanan Administrasi Akademik	2,05
3	Layanan Sarana dan Pra-sarana	2,06
4	Layanan Loker Keuangan	2,04

Mahasiswa UP berpendapat bahwa kinerja Layanan masuk kedalam kategori Cukup Baik dengan rata-rata nilai kepuasan mahasiswa adalah 2,06. Nilai kepuasan tahun akademik 2023/2024 mengalami penurunan jika dibandingkan nilai kepuasan tahun akademik 2022/2023, yaitu sebesar 0,94 poin. Hal ini perlu ditindak lanjuti oleh pimpinan agar tidak terjadi penurunan secara terus menerus. Nilai kepuasan mahasiswa dilihat berdasarkan empat kelompok Layanan pada tahun akademik 2022/2023 dan tahun akademik 2023/2024, yaitu Layanan Perpustakaan 3,02 menjadi 2,08, Layanan Administrasi Akademik dari 3,07 menjadi 2,05, Layanan Sarana dan Pra-sarana dari 2,92 menjadi 2,06, dan Layanan Loker Keuangan dari 3,01 menjadi 2,04. Masing-masing nilai kepuasan dari lima kelompok layanan masuk ke dalam kategori “Cukup Baik”.

8.2 Analisis Gap

Analisis Gap digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara nilai Persepsi/Kenyataan terhadap nilai Ekspektasi/Harapan/Kepentingan, sehingga dapat ditentukan langkah- langkah apa yang perlu diambil untuk berpindah dari kondisi saat ini ke kondisi yang diinginkan. Pada penilaian kepuasan pelanggan kondisi yang diinginkan adalah nilai maksimum Ekspektasi yaitu 4, sehingga nilai gap tertinggi ditinjau berdasarkan rata-rata nilai kepuasan pelanggan yang terendah. Nilai kepuasan masing-masing atribut mutu dari masing-masing program studi dapat dilihat pada **Tabel 5**, **Tabel 6**, dan **Tabel 7**.

Tabel 5. Nilai Rata-Rata Kepuasan Layanan UP oleh PS D3

Jenis Layanan	Butir Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
		PS Diploma 3
Layanan Perpustakaan	Perpustakaan sudah memiliki prosedur dan aliran proses yang jelas.	2,12
	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar.	2,12
	Sistem informasi bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan.	2,08
	Kepala dan staf perpustakaan memiliki sikap sopan, santun dan ramah.	2,08
	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberikan pelayanan yang baik dan tanggapan yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.	2,08
Layanan Akademik	Pelayanan administrasi akademik cepat dan tepat waktu.	2,08

Jenis Layanan	Butir Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
		PS Diploma 3
	Kepala dan staf adm. akademik memberikan respon yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.	2,15
	Sistem informasi administrasi Akademik bekerja dengan handal.	2,12
	Kepala dan staf administrasi Administrasi memiliki sikap sopan, santun dan ramah	2,19
Layanan Sarana dan Prasarana	Ruang kelas memiliki pencahayaan yang baik.	2,19
	Kantin bersih, rapi, dan nyaman	2,12
	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib dan aman	2,08
	Sarana untuk beribadah tersedia dengan baik	1,96
	Ruang toilet bersih dan nyaman	2,04
	Sistem pendingin (AC) di semua kelas memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	2,08
	Ruang kelas bersih dan nyaman	2,15
	Fasilitas audio visual dan teknologi informasi ruang kelas baik	2,19
Layanan Keuangan	Pelayanan keuangan cepat dan tepat waktu.	2,08
	Staf bagian keuangan berperilaku sopan, santun, dan ramah	2,19
	Penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas.	2,15
	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa.	2,15

Tabel 6. Nilai Rata-Rata Kepuasan Layanan UP oleh PS S1

Jenis Layanan	Butir Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
		PS Sarjana
Layanan Perpustakaan	Perpustakaan sudah memiliki prosedur dan aliran proses yang jelas.	2,34
	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar.	2,31
	Sistem informasi bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan.	2,34
	Kepala dan staf perpustakaan memiliki sikap sopan, santun dan ramah.	2,32
	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberikan pelayanan yang baik dan tanggapan yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.	2,34
Layanan Akademik	Pelayanan administrasi akademik cepat dan tepat waktu.	2,29

Jenis Layanan	Butir Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
		PS Sarjana
	Kepala dan staf adm. akademik memberikan respon yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.	2,32
	Sistem informasi administrasi Akademik bekerja dengan handal.	2,29
	Kepala dan staf administrasi Administrasi memiliki sikap sopan, santun dan ramah	2,29
Layanan Sarana dan Prasarana	Ruang kelas memiliki pencahayaan yang baik.	2,30
	Kantin bersih, rapi, dan nyaman	2,40
	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib dan aman	2,25
	Sarana untuk beribadah tersedia dengan baik	2,37
	Ruang toilet bersih dan nyaman	2,41
	Sistem pendingin (AC) di semua kelas memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	2,50
	Ruang kelas bersih dan nyaman	2,32
	Fasilitas audio visual dan teknologi informasi ruang kelas baik	2,39
Layanan Keuangan	Pelayanan keuangan cepat dan tepat waktu.	2,25
	Staf bagian keuangan berperilaku sopan, santun, dan ramah	2,28
	Penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas.	2,27
	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa.	2,31

Tabel 7. Nilai Rata-Rata Kepuasan Layanan UP oleh PS S2

Jenis Layanan	Butir Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
		PS Magister
Layanan Perpustakaan	Perpustakaan sudah memiliki prosedur dan aliran proses yang jelas.	1,94
	Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar.	1,91
	Sistem informasi bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan.	1,87
	Kepala dan staf perpustakaan memiliki sikap sopan, santun dan ramah.	1,79
	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberikan pelayanan yang baik dan tanggapan yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.	1,89
Layanan Akademik	Pelayanan administrasi akademik cepat dan tepat waktu.	1,66

Jenis Layanan	Butir Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
		PS Magister
	Kepala dan staf adm. akademik memberikan respon yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.	1,72
	Sistem informasi administrasi Akademik bekerja dengan handal.	1,68
	Kepala dan staf administrasi Administrasi memiliki sikap sopan, santun dan ramah	1,70
Layanan Sarana dan Prasarana	Ruang kelas memiliki pencahayaan yang baik.	1,74
	Kantin bersih, rapi, dan nyaman	1,85
	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib dan aman	1,79
	Sarana untuk beribadah tersedia dengan baik	1,81
	Ruang toilet bersih dan nyaman	1,89
	Sistem pendingin (AC) di semua kelas memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar	1,74
	Ruang kelas bersih dan nyaman	1,77
	Fasilitas audio visual dan teknologi informasi ruang kelas baik	1,72
Layanan Keuangan	Pelayanan keuangan cepat dan tepat waktu.	1,66
	Staf bagian keuangan berperilaku sopan, santun, dan ramah	1,70
	Penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas.	1,70
	Staf bagian keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa.	1,70

Hasil perhitungan rata-rata nilai kepuasan yang ada pada Tabel 5, 6 dan 7, kemudian di pilih tiga peringkat terendah dari nilai rata-rata tersebut. Hal ini dilakukan karena nilai ekspektasi yang ditetapkan oleh UP adalah sama, yaitu 4. Tiga peringkat terendah dari rata-rata nilai kepuasan akan dijadikan sebagai prioritas perbaikan dari masing-masing program studi seperti pada Tabel 8.

Tabel 8. Prioritas Perbaikan Layanan UP

Program Studi	Layanan	Atribut Mutu
Diploma 3	Sarana dan Prasarana	Sarana untuk beribadah tersedia dengan baik
		Ruang toilet bersih dan nyaman
	Perpustakaan	Sistem informasi bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan.
Sarjana	Sarana dan Prasarana	Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib dan aman
	Administrasi	Kepala dan staf administrasi Administrasi memiliki sikap

Program Studi	Layanan	Atribut Mutu
Magister	Akademik	sopan, santun dan ramah
	Keuangan	Pelayanan keuangan cepat dan tepat waktu.
		Penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas.
	Administrasi Akademik	Pelayanan administrasi akademik cepat dan tepat waktu.
		Sistem informasi administrasi Akademik bekerja dengan handal.
	Keuangan	Pelayanan keuangan cepat dan tepat waktu.
	Sarana dan Prasarana	Ruang kelas bersih dan nyaman

Prioritas perbaikan dari masing-masing program studi seperti pada **Tabel 8** menunjukkan beberapa atribut mutu yang sama, sehingga atribut mutu inilah yang menjadi prioritas bagi UP untuk dilakukan perbaikan. Atribut mutu tersebut dapat dilihat pada **Tabel 9**.

Tabel 9. Prioritas Perbaikan Atribut Mutu

1	Ruang kelas bersih dan nyaman
3	Sarana untuk beribadah tersedia dengan baik
4	Sistem pendingin (AC) di semua kelas memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar
5	Kepala dan staf administrasi Administrasi memiliki sikap sopan, santun dan ramah

Hasil pada Tabel 9 menunjukkan bahwa atribut mutu tersebutlah yang perlu diperbaiki, oleh karena itu Universitas Pancasila perlu melakukan umpan balik agar nilai kepuasan dapat meningkat pada periode berikutnya. Adapun rekomendasi dari laporan ini adalah :

1. Perbaikan/pemeliharaan ruang kelas agar bersih dan nyaman.
2. Sarana ibadah lebih diperhatikan kembali kebersihan dan kelayakannya.
3. Perbaikan/pemeliharaan Sistem pendingin (AC) di semua kelas agar memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar
4. Kepala dan Staf bagian akademik baik UPPS dan Program Studi perlu meningkatkan kinerjanya agar dapat melayani mahasiswa dengan cepat dan baik.

9. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan yang diambil dari unsur mahasiswa dengan jumlah responden seluruh mahasiswa UP dan semua uraian analisis yang sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap Layanan UP adalah 2,06, dimana nilai ini masuk kedalam kategori Cukup Baik, dengan nilai kinerja masing-masing kelompok layanan adalah Layanan Perpustakaan 2,08, Layanan Administrasi Akademik 2,05, Layanan Sarana & Pra-sarana 2,06, dan Layanan Loker Keuangan 2,04.
- 2) Atribut mutu yang menjadi prioritas perbaikan baik ditingkat UP, maupun di tingkat Fakultas adalah sebagai berikut:
 - a. Perbaikan/pemeliharaan ruang kelas agar bersih dan nyaman.
 - b. Sarana ibadah lebih diperhatikan kembali kebersihan dan kelayakannya.

- c. Perbaikan/pemeliharaan Sistem pendingin (AC) di semua kelas agar memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar
- d. Kepala dan Staf bagian akademik baik UPPS dan Program Studi perlu meningkatkan kinerjanya agar dapat melayani mahasiswa dengan cepat dan baik.



**UNIVERSITAS
PANCASILA**
"A PLACE TO CREATE YOUR SUCCESS"

**MERDEKA
BELAJAR**

**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA



21001: 2018
EDUCATION ORGANIZATIONS
MANAGEMENT SYSTEMS



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU UNIVERSITAS PANCASILA:

Gedung Rektorat Lantai 4, Kampus Universitas Pancasila
Srengseng Sawah , Jagakarsa, Jakarta Selatan 12640.
Telp. (021) 7270086 ext. 120

www.univpancasila.ac.id



univpancasila.ac.id



[universitas pancasila](https://www.facebook.com/universitas.pancasila)



[univpancasila](https://twitter.com/univpancasila)



[universitas pancasila](https://www.instagram.com/universitas.pancasila)