

BAB V

ANALISIS HASIL PENELITIAN

5.1 Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan ini dibutuhkan untuk mengetahui data yang telah dikumpulkan telah cukup untuk dilakukan perhitungan selanjutnya. Berdasarkan uji kecukupan yang telah dilakukan, maka data untuk sampel minimum dalam penelitian ini adalah sebesar 88 data dengan tingkat kepercayaan 90 % dan tingkat *error* sebesar 3%. Tingkat *error* didapatkan dari jumlah dari kuesioner tidak sah dibagi dengan jumlah responden dikalikan dengan 100%. Dari hasil uji kecukupan data, maka data yang dikumpulkan sudah dikatakan cukup. Arti dari kata cukup ini adalah bahwa jumlah sampel yang digunakan sudah mewakili populasi.

5.2 Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui tingkat validitas dari data kuesioner yang telah dikumpulkan. Uji validitas ini menggunakan bantuan program SPSS 16. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, Semua atribut pertanyaan mendapatkan hasil dengan $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka atribut pertanyaan dalam kuesioner tersebut semuanya valid, baik berdasarkan tingkat kepentingan maupun kinerja. Hal ini berarti menunjukkan bahwa alat yang dipakai dalam penelitian ini telah mampu menunjukkan hasil yang diinginkan.

5.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini digunakan untuk mengetahui kestabilan atribut-atribut pertanyaan dalam kuesioner. Dalam uji reliabilitas ini menggunakan bantuan program SPSS 16. Berdasarkan hasil yang didapatkan berdasarkan uji reliabilitas, didapatkan bahwa nilai $r_{hitung} (0,959) \geq r_{tabel} (0,196551)$ untuk data kepentingan dan $r_{hitung} (0,958) \geq r_{tabel} (0,196551)$. Hal ini membuktikan

bahwa semua atribut pertanyaan yang ditujukan kepada responden memperlihatkan hasil yang stabil dan atribut-atribut pertanyaan ini dapat ditanyakan kepada responden lain dengan jawaban yang konsisten.

5.4 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Analisis ini digunakan untuk mengetahui atribut-atribut mana saja yang menjadi prioritas utama perusahaan yang perlu diperbaiki supaya kinerja perusahaan tersebut meningkat. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari perhitungan analisis ini, didapatkan hasil tingkat kesesuaian diatas 90%. Tingkat kesesuaian ini merupakan hasil perbandingan skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan atau ekspektasi pelanggan. Dari hasil tingkat kesesuaian tersebut, maka didapatkan rata-rata sebesar 96,03%. Rata-rata ini akan dipakai untuk mengetahui keputusan yang akan diambil oleh perusahaan terhadap atribut-atribut pertanyaan. Dalam analisis ini memiliki 2 keputusan, yaitu *Action* (A) < 96,03% dan *Hold* (H) ≥ 96,03%. Maka didapatkan hasil seperti pada tabel 5. Pada tabel 5 ini terdapat 17 atribut yang perlu dilakukan *Action* dan 20 atribut dilakukan *Hold* oleh FST UKMC. Selanjutnya akan dipetakan menggunakan diagram kartesius.

Diagram kartesius ini bertujuan untuk dapat melihat posisi penempatan data yang telah dianalisis tersebut. Diagram kartesius pada penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS 16. Diagram kartesius terbagi menjadi 4 bagian, yaitu:

- a. Kuadran I menunjukkan bahwa, unsur-unsur yang sangat penting bagi pelanggan tetapi perusahaan belum melaksanakan sesuai keinginan pelanggan, sehingga pelanggan merasa tidak puas. Dalam penelitian ini terdapat 5 atribut pertanyaan yang dirasakan pelanggan merasa kecewa terhadap kinerja perusahaan. Kelima atribut tersebut, antara lain: pertanyaan ke-5 (ketersediaan fasilitas toilet yang cukup dan bersih) dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 88,31%, pertanyaan ke-2 (ruang kuliah sejuk dan nyaman) dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 93,52%, pertanyaan ke-11 (dosen memadai sesuai dengan bidang keahlian) dengan

nilai tingkat kesesuaian sebesar 94,78%, pertanyaan ke-8 (bahan ajar (*handout*, modul, dan lain-lain) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 95,5% dan pertanyaan ke-36 (FST berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa) dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 95,51%. Semua atribut tersebut memiliki nilai yang lebih rendah dari nilai rata-rata dari nilai tingkat kesesuaian sebesar 96,03% sehingga memerlukan perbaikan atau *action*.

- b. Kuadran II menunjukkan bahwa, unsur-unsur jasa pokok yang dianggap penting oleh pelanggan telah dilaksanakan dengan baik, sehingga perusahaan wajib mempertahankannya. Dalam hasil yang telah didapatkan 13 atribut pertanyaan, atribut-atribut pada kuadran ini, antara lain: pertanyaan ke-1 (Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi), pertanyaan ke-6 (kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen), pertanyaan ke-7 (waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab), pertanyaan ke-9 (Dosen mengembalikan hasil ujian atau tugas dengan nilai yang obyektif), pertanyaan ke-16 (FST menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu), pertanyaan ke-20 (staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan), pertanyaan ke-21 (Permasalahan atau keluhan mahasiswa ditangani oleh FST melalui dosen PA), pertanyaan ke-25 (Fakultas berlaku adil kepada mahasiswa yang melanggar peraturan), pertanyaan ke-29 (dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik atau mata kuliah), pertanyaan ke-30 (Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa), pertanyaan ke-32 (FST memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan), pertanyaan ke-33 (FST memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk *website*) dan pertanyaan ke-37 (FST berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan).
- c. Kuadran III menunjukkan bahwa, unsur-unsur yang dianggap tidak penting bagi pelanggan dilaksanakan oleh perusahaan biasa-biasa saja.

Pada kuadran ini memiliki 13 atribut, antara lain pertanyaan ke-3 (sarana pembelajaran yang tersedia diruang kuliah), pertanyaan ke-4 (Laboratorium bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa), pertanyaan ke-10 (dosen datang tepat waktu), pertanyaan ke-12 (satuan acara perkuliahan yang dibuat dosen), pertanyaan ke-14 (kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa), pertanyaan ke-18 (FST memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit), pertanyaan ke-19 (FST memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan), pertanyaan ke-22 (permasalahan atau keluhan mahasiswa ditangani oleh FST melalui dosen PA), pertanyaan ke-23 (setiap tugas selalu dikembalikan), pertanyaan ke-26 (kepedulian FST dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa), pertanyaan ke-27 (besarnya kontribusi biaya dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa), pertanyaan ke-31 (FST berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha mengembangkannya) dan pertanyaan ke-35 (FST membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan).

- d. Kuadran IV menunjukkan bahwa, Faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi perusahaan melaksanakannya berlebihan. Pada kuadran ini memiliki 6 atribut pertanyaan, antara lain: pertanyaan ke-13 (kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan), pertanyaan ke-15 (FST menyediakan dosen bimbingan konseling bagi mahasiswa), pertanyaan ke-17 (FST membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik), pertanyaan ke-24 (waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran), pertanyaan ke-28 (FST memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik atau dosen bimbingan konseling) dan pertanyaan ke-34 (FST secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik).

5.5 *Potential Gain in Customer Values (PGCV)*

Selain analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan sebagai alat ukuran untuk mengetahui urutan prioritas perbaikan, maka metode lain yang dapat digunakan adalah metode *Potential Gain in Customer Values*. Jika pada metode IPA menggunakan nilai tingkat kesesuaian dan diagram kartesius untuk mengetahui urutan prioritas perbaikan, maka PGCV menggunakan nilai *Achive Customer Values* (ACV) dan *Ultimately Desire Customer Value* (UDCV) untuk menghitung nilai PGCV yang didapatkan dari hasil selisih antara ACV dan UDCV. Urutan-urutan perbaikan berdasarkan metode ini, antara lain: ketersediaan fasilitas toilet yang cukup dan bersih; laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Teknik, komputer dan lain-lain); sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah; FST membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan; FST memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit; Dosen datang tepat waktu; Setiap tugas selalu dikembalikan; Ruang kuliah sejuk dan nyaman; Kepedulian FST dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa; Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya; Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa; Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa; Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen; Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif; Bahan ajar (*handout*, modul, dan lain-lain) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan; Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan; Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh FST melalui dosen bimbingan konseling; FST berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa; FST berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha mengembangkannya; FST memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan; Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi; Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan; Waktu dipergunakan secara

efektif oleh dosen dalam proses pengajaran; FST menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa; FST berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan; FST memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling; Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah; Waktu yang disediakan untuk diskusi dan Tanya jawab; FST secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik; FST membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik; Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh FST melalui dosen PA (Pembimbing Akademik); Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen; Fakultas berlaku adil kepada mahasiswa yang melanggar peraturan; FST memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk *website (online)*; Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa; FST memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan; FST menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode PGCV, didapatkan nilai terbesar PGCV yang menjadi prioritas utama dalam melakukan perbaikan layanan, yaitu sebesar 5,57 pada pernyataan kelima. Hal ini membuktikan bahwa yang menjadi prioritas utama dalam perbaikannya adalah ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih. Berdasarkan pada konsep diagram kartesius, kuadran I merupakan prioritas utama dalam melakukan perbaikan. Pada metode PGCV ini menghasilkan urutan-urutan perbaikan, sebagai berikut: ketersediaan fasilitas toilet yang cukup dan bersih (PGCV = 5,57), ruang kuliah sejuk dan nyaman (PGCV = 4,69), Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya (PGCV = 4,45), Bahan ajar (*handout*, modul, dan lain-lain) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan (PGCV = 4,39).

5.6 *Fishbone Diagram*

Berdasarkan urutan yang telah didapatkan berdasarkan konsep diagram kartesius, maka masing-masing pernyataan tersebut dipetakan ke dalam diagram sebab akibat (*fishbone diagram*) untuk mengetahui penyebab dan solusi yang sesuai untuk mengatasi setiap masalah tersebut. Penyebab ruang kuliah tidak sejuk dan tidak nyaman memiliki 5 elemen yang bermasalah, yaitu:

1. **Man**, memiliki 2 masalah, yaitu mahasiswa datang terlambat. Penyebab yang menimbulkan masalah tersebut adalah mahasiswa tersebut terjebak macet di perjalanan, hujan deras, kecelakaan lalu lintas, atau mahasiswa tersebut malas untuk mengikuti perkuliahan sehingga mahasiswa tersebut malas untuk mengikuti perkuliahan. Solusi yang dianjurkan adalah memberikan sanksi bagi mahasiswa yang terlambat setelah 10 menit perkuliahan, berupa tidak memperbolehkan mahasiswa tersebut mengikuti perkuliahan. Hal ini bertujuan supaya mahasiswa tersebut tidak mengulanginya dan lebih disiplin dalam belajar. Agar mahasiswa bisa datang tepat waktu untuk mengikuti perkuliahan, maka mahasiswa tersebut harus berangkat dari rumah sejam atau setengah jam sebelum perkuliahan dimulai.
2. **Machine**, memiliki 3 masalah, yaitu proyektor tidak jelas, AC tidak dingin, dan komputer yang tidak berfungsi dengan baik. Penyebab timbulnya masalah tersebut adalah kurangnya perhatian dan perawatan yang rutin pada peralatan-peralatan yang ada dalam ruang kuliah dan *life time* peralatan yang ada sudah mencapai batas wajarnya. Solusi yang dianjurkan adalah dilakukan perawatan secara teratur setiap satu bulan sekali dan mengganti yang rusak. Hal ini mencegah agar selama perkuliahan tidak mengganggu perkuliahan akibat dari peralatan yang tidak berfungsi dengan baik.
3. **Material**, memiliki 2 masalah, yaitu pengharum ruangan yang tidak wangi dan cahaya lampu yang tidak terang. Penyebabnya sama dengan kategori *machine*, yaitu kurangnya perawatan yang rutin dan perhatian pada

material pendukung perkuliahan di dalam ruang kuliah serta *life time* produk sudah habis atau tidak berfungsi lagi. Solusi yang dianjurkan adalah petugas kebersihan harus mengganti pengharum ruangan yang sudah habis dengan pengharum ruangan yang baru setiap satu bulan sekali dan teknisi harus rutin mengecek setiap satu bulan sekali dan menggantinya apabila lampu sudah tidak berfungsi lagi. Hal ini bertujuan untuk membuat suasana perkuliahan menjadi sejuk dan nyaman. Dengan adanya aroma yang wangi dari pengharum ruangan yang disediakan akan membuat suasana dalam ruangan menjadi lebih tenang dan pencahayaan lampu yang baik dapat memperjelas materi-materi yang akan disampaikan oleh dosen pengampuh melalui proyektor dan dapat menjaga kesehatan mata.

4. **Environment**, memiliki 2 masalah, yaitu penataan kursi yang tidak rapi. Penyebab utama dalam masalah ini adalah kebiasaan mahasiswa yang sulit untuk meletakkan benda-benda yang sudah dipakai kembali pada tempatnya. Solusi yang dianjurkan adalah semua mahasiswa wajib merapikan kembali kursi perkuliahan sebelum meninggalkan ruangan dengan memberikan tulisan untuk selalu merapikan kursi kuliah dan memberikan peringatan jangan membuang sampah di dalam kelas. Solusi tersebut bertujuan agar mahasiswa lebih bertanggungjawab terhadap ruangan kelas beserta isinya.
5. **Method**, memiliki 2 masalah, yaitu prosedur SOP penggunaan komputer yang membingungkan. Penyebab utamanya adalah SOP penggunaan komputer masih menggunakan kata-kata yang sulit untuk dipahami oleh pembaca dan gambar yang disediakan sulit untuk mengetahui bagian-bagian yang harus dihidupkan. Solusi yang dianjurkan adalah memberikan desain gambar dan bentuk yang unik untuk memperjelas dalam penjelasan penggunaan komputer. Dengan adanya desain gambar yang menarik memudahkan penggunaannya untuk menggunakan komputer dibandingkan dengan membaca tulisan instruksi yang terkadang maksud dari kata-kata tersebut tidak dapat dimengerti oleh pengguna.

Penyebab ketersediaan fasilitas toilet yang tidak bersih memiliki 5 elemen yang bermasalah, yaitu:

1. **Man**, memiliki 2 masalah, yaitu petugas kebersihan membersihkan lantai secara sembarangan dan mahasiswa membuang sampah dalam toilet. Penyebabnya sama dengan kategori lingkungan pada atribut ruang kuliah tidak sejuk dan nyaman, yaitu masalah kebiasaan manusianya yang suka membuang sampah sembarangan dan petugas kebersihan hanya berdasarkan persepsinya sendiri tentang cara membersihkan lantai. Solusi yang dianjurkan adalah memberikan pengarahan kepada petugas kebersihan yang berkaitan dengan cara membersihkan lantai yang benar dan memberikan tulisan peringatan yang menarik untuk selalu menjaga kebersihan toilet. Hal ini bertujuan agar mahasiswa lebih menjaga kebersihan toilet dimanapun mahasiswa tersebut berada.
2. **Machine**, memiliki 2 masalah, yaitu keran yang rusak dan *wastafel* yang mampet. Penyebab dari masalah ini adalah pembuangan sampah yang sembarangan ke dalam *wastafel* dan *life time* keran air yang ada dalam toilet. Solusi yang dianjurkan adalah petugas kebersihan harus cepat mengganti keran yang rusak, membuat jadwal pemeriksaan dan perawatan keran yang rutin supaya keran tersebut awet dan tahan lama serta peletakkan kotak sampah di dekat *wastafel*.
3. **Material**, memiliki masalah, yaitu pemakaian cairan pembersih lantai yang tidak bersih. Penyebab utama dalam masalah ini adalah tidak adanya takaran yang pasti dalam pemakaian cairan pembersih lantai untuk luas lantai tertentu. Solusi yang dianjurkan adalah membuat standar takaran sabun pembersih. Penentuan takaran ini bertujuan agar dapat menghemat pengeluaran biaya, juga dapat mengontrol kebersihan lantai kamar kecil.
4. **Environment**, memiliki 2 masalah, yaitu sampah di dalam toilet dan lantai yang berpasir (kotor). Penyebab utamanya adalah kebiasaan manusia yang selalu tidak disiplin dalam membuang sampah pada tempatnya dan manusia merasa cuek terhadap lingkungan sekitar serta hanya mementingkan dirinya sendiri. Solusi yang dianjurkan adalah memberikan

himbauan berupa tulisan yang menarik untuk selalu menjaga kebersihan toilet dan menyediakan keset kaki.

5. **Method**, memiliki masalah, yaitu prosedur pembersihan toilet yang tidak teratur. Penyebabnya adalah tidak adanya prosedur kerja untuk melakukan pembersihan toilet yang detail sehingga petugas kebersihan membersihkan bagian-bagian toilet tertentu saja yang dianggap penting untuk dibersihkan. Solusi yang dianjurkan adalah membuat prosedur kerja dan standar kebersihan kamar kecil. Hal ini bertujuan agar kebersihan kamar kecil lebih terjaga dan dapat dikontrol kebersihannya.

Penyebab bahan ajar (*handout*, modul, dan lain-lain) yang diberikan kepada mahasiswa tidak lengkap memiliki 2 elemen yang bermasalah, yaitu:

1. **Man**, memiliki 2 masalah, yaitu mahasiswa kurang aktif dalam mendapatkan materi perkuliahan dan dosen tidak memberikan *handout* yang lengkap. Penyebab timbulnya masalah tersebut adalah mahasiswa takut untuk bertanya atau tidak terbiasa untuk menyampaikan pendapat dan bertanya jika tidak tahu sehingga mahasiswa tersebut hanya mendapatkan materi berdasarkan materi yang disampaikan oleh dosen pengampuh. Solusi yang dianjurkan adalah dosen mengharuskan mahasiswa untuk bertanya minimal satu pertanyaan dalam satu kali pertemuan dan memberikan tugas untuk mencari dan membaca referensi dan dosen mengembangkan materi dengan cara melaksanakan penelitian yang berguna untuk mendapatkan terobosan terbaru dalam mengembangkan bahan ajarnya.
2. **Material**, memiliki masalah mengenai bahan ajar dosen masih menggunakan buku-buku lama dan kurangnya penelitian yang dilibatkan dalam materi perkuliahan. Penyebab timbulnya masalah tersebut adalah kurangnya penelitian yang dibutuhkan untuk mengembangkan materi-materi perkuliahan dan penggunaan buku-buku lama. Solusi yang dianjurkan adalah dosen melakukan pengadaan dan menggunakan buku-buku baru dan jurnal supaya dapat memberikan inovasi-inovasi dalam

materi perkuliahannya, serta fakultas mulai mengharuskan dosen untuk melakukan minimal satu penelitian dalam satu tahun sekali.

Penyebab dosen yang sesuai dengan bidang keahliannya tidak memadai mempunyai 3 elemen masalah, yaitu:

1. **Man**, masalahnya adalah dosen mengajarkan materi yang tidak dikuasainya yang disebabkan karena keterbatasan jumlah dosen tetap, dosen tidak mendalami materi secara rinci dan dosen tidak tetap mengajar tidak mengikuti perkembangan ilmu. Solusi yang dianjurkan adalah melakukan perekrutan dosen tetap untuk menambah jumlah dosen tetap yang ada, dosen harus melakukan penelitian ilmiah dengan tujuan untuk menambah pengetahuan sesuai bidangnya, dosen menetapkan silabus yang *up to date*, dan dosen wajib untuk mengikuti silabus yang sudah ditentukan.
2. **Environment**, Masalah berdasarkan elemen ini adalah FST tidak mengharuskan dosen untuk melakukan penelitian. Penyebab utamanya adalah FST tidak mengharuskan dosen untuk melakukan penelitian dan keterbatasan dana penelitian yang disediakan oleh fakultas untuk dosen melakukan penelitian. Solusi yang dianjurkan adalah FST mulai mengharuskan dosen untuk melakukan penelitian untuk meningkatkan pengetahuan sesuai bidangnya dan menyediakan dana untuk penelitian dosen.

Faktor penyebab FST tidak memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa memiliki 5 elemen masalah, yaitu:

1. **Man**, masalah yang ada pada elemen ini adalah dosen PA (pembimbing akademik) tidak memberikan respon terhadap pengaduan mahasiswa dan mahasiswa merasa malu jika mengadu kepada dosen PA atau fakultas. Penyebab utamanya adalah kesenjangan atau gap antara mahasiswa dengan dosen sehingga mahasiswa sulit untuk menyampaikan pendapat dan keluhan mereka kepada dosen yang bersangkutan. Solusi yang dianjurkan adalah dosen PA harus membuatkan jadwal bimbingan yang berkaitan dengan akademik dan merespon semua pengajuan yang ada, dan melibatkan dosen dalam sebuah kegiatan yang diadakan setiap satu

semester sekali untuk menumbuhkan relasi yang baik antara dosen dengan mahasiswa.

2. **Machine**, masalah yang ada adalah pemakaian kotak saran yang tidak maksimal. Penyebabnya adalah tidak adanya sosialisasi kotak saran kepada mahasiswa sehingga mahasiswa tidak mengetahui manfaat kotak saran tersebut. Solusi yang dianjurkan adalah membuat pemberitahuan pada papan pengumuman yang bertujuan untuk mensosialisasikan fungsi dari kotak saran tersebut. Setelah itu melakukan pengecekan yang rutin pada kotak saran yang tersedia satu kali dalam seminggu untuk mengetahui keluhan-keluhan mahasiswa yang ditampung dalam kotak saran dan dapat ditindaklanjuti dengan cepat.
3. **Material**, masalah yang ada adalah kuesioner maupun kertas saran yang tersedia selama ini tidak ditindaklanjuti dengan baik. Penyebabnya adalah sumber daya manusia yang mengelola kuesioner maupun kertas saran tidak ada sehingga keluhan-keluhan yang tertulis dalam kertas saran tidak ditindaklanjuti. Solusi yang dianjurkan adalah Fakultas dapat melibatkan senat mahasiswa untuk menindaklanjuti keluhan dari mahasiswa, berupa masalah perselisihan antar mahasiswa.
4. **Method**, dalam elemen ini memiliki masalah, yaitu prosedur pengaduan mahasiswa yang tidak jelas disebabkan karena tidak adanya prosedur bagi mahasiswa untuk melakukan pengaduan. Solusinya adalah membuatkan prosedur terhadap pengaduan mahasiswa supaya mahasiswa mengerti harus mengadu kepada siapa.