

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TINGGI
DI FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS
KATOLIK MUSI CHARITAS**

LAPORAN SKRIPSI



WANDY TANTONI

12.12.011

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG
2016**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TINGGI
DI FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS
KATOLIK MUSI CHARITAS**

LAPORAN SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Gelar Kesarjanaan
Pada Jenjang Pendidikan Strata 1**



WANDY TANTONI

12.12.011

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG
2016**



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : WANDY TANTONI
NIM : 12.12.011
Program Studi : Teknik Industri
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Katolik Misi Charitas

Menyetujui Untuk Diajukan Pada
Ujian Akhir Program Strata-1

Palembang, 30-01-2016

Pembimbing

Theresia Sunarni, S.T., M.T.
NIDN: 0205087504

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi

Achmad Alfian, MT
NIDN: 0220106901

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TINGGI
DI FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS
KATOLIK MUSI CHARITAS

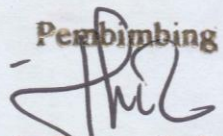
Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

Wandy Tanton
12.12.011

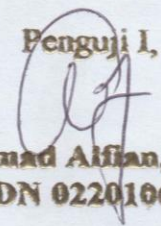
Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Pada Tanggal, 30-01-2016

Pembimbing dan Dewan Penguji,

Pembimbing


Theresia Sunarni, S.T., M.T.
NIDN 0205087504

Penguji I,


Achmad Alfian, M.T.
NIDN 0220106901

Penguji II,


Dr. Heri Setiawan, S.T., M.T.
NIDN 0211107101

Penguji III,


Meylinda Mulyati, S.T., M.T.
NIDN 0212057702

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi


Achmad Alfian, M.T.
NIDN 0220106901

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“SELALU BERPIKIR POSITIF DAN OPTIMIS”

Kupersembahkan untuk :

- 1. Kedua orang tuaku tercinta yang selalu memberi semangat dan mendoakanku*
- 2. Saudara-saudaraku yang selalu memberikan motivasi kepadaku*
- 3. Teman-teman yang telah membantu dan memberikan semangat kepadaku*
- 4. Almamaterku*



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

JUDUL : Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi di Fakultas
Sains dan Teknologi Universitas Katolik Musi Charitas
NAMA : Wandy Tantoni
NIM : 12.12.011

"Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan skripsi saya ini adalah hasil karya/penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari karya/penelitian orang lain. Jika di kemudian hari saya memberikan pernyataan tidak benar sehubungan dengan skripsi diatas, maka saya bersedia dibatalkan gelar Sarjana Teknik saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada karya tersebut.

Demikianlah pernyataan keaslian skripsi ini saya buat, agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Palembang, 30 Januari 2016



Wandy Tantoni

12.12.011



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai sivitas akademik Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Katolik Misi Charitas Palembang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wandy Tantoni
Nim : 12.12.011
Program Studi : Teknik Industri
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Katolik Misi Charitas Palembang Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Nonexclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah/skripsi saya yang berjudul “ **{ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TINGGI DI FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS KATOLIK MISI CHARITAS}**”. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Katolik Misi Charitas Palembang berhak menyimpan, mengalih media/format mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya, tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang
Dibuat pada Tanggal : 30 Januari 2016

Yang Menyatakan,

Wandy Tantoni

NIM : 12.12.011

ABSTRAKSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TINGGI
DI FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS
KATOLIK MUSI CHARITAS**

**Oleh:
Wandy Tantoni
1212011**

Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Katolik Musi Charitas merupakan transformasi dari Sekolah Tinggi Teknik Musi Palembang yang resmi berubah pada tanggal 25 Juli 2015. Berdasarkan wawancara kepada mahasiswa FST, masih terdapat pelayanan pendidikan tinggi yang kurang memuaskan. Alat yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pendekatan 2 metode, yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain in Customer Values* (PGCV). Berdasarkan hasil yang telah dihitung berdasarkan metode IPA dan PGCV ini dan dipetakan dalam diagram kartesius. Prioritas utama untuk diperbaiki terdapat pada kuadran I dalam diagram kartesius. Ada 5 atribut yang menjadi prioritas utama, yaitu kenyamanan ruang kuliah (TK = 93,52%), ketersediaan dan kebersihan kamar kecil (TK = 88,31%), kelengkapan bahan ajar (TK = 95,5%), ketersediaan dan kesesuaian dosen dengan bidang keahliannya (TK = 94,78%), dan Respon FST terhadap pengaduan mahasiswa (TK = 95,51%). Semua atribut tersebut memiliki nilai dibawah rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 96,03%. Solusi untuk atribut kenyamanan ruang kuliah lebih berfokus pada pengecekan dan perawatan peralatan-peralatan yang ada pada ruang kuliah secara rutin; ketersediaan dan kebersihan kamar kecil lebih berfokus pada pengecekan dan perawatan secara rutin dan memberikan larangan membuang sampah di dalam toilet; kelengkapan bahan ajar lebih berfokus kepada pengembangan bahan ajar sesuai dengan perkembangan teknologi; ketersediaan dan kesesuaian dosen dengan bidang keahliannya adalah dosen harus lebih mengembangkan ilmu bidangnya dengan cara melakukan penelitian; serta respon FST terhadap pengaduan mahasiswa adalah FST harus melakukan penindaklanjutan terhadap keluhan atau pengaduan mahasiswa daripada mementingkan kepentingan pribadi.

Kata kunci : *Importance Performance Analysis*, *Potential Gain in Customer Values*, Pelayanan Pendidikan Tinggi

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE QUALITY OF HIGHER EDUCATION IN THE FACULTY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY OF MUSI CHARITAS OF CATHOLIC UNIVERSITY

By:
Wandy Tantoni
1212011

Science and Technology Faculty of Musi Charitas of Catholic University is the transformation of the Technical College of Musi officially changed on July 25, 2015. Based on interviews with FST students, there are still less than satisfactory higher education services. The tools used in this study used a questionnaire to approach 2 methods, namely Importance Performance Analysis (IPA) and Potential Gain in Customer Values (PGCV). Based on the results that have been calculated based on the method IPA and PGCV and mapped in the Cartesian diagram. The main priority for repair contained in the first quadrant is in the Cartesian diagram. There are five attributes that a top priority, namely comfort classrooms (TK = 93.52%), the availability and cleanliness of the toilets (TK = 88.31%), completeness teaching material (TK = 95.5%), the availability and suitability lecturers with specific expertise (TK = 94.78%), and response to FST student's complaints (TK = 95.51%). All attributes have a value below the average level of concordance of 96.03%. Solutions for attributes: comfort classrooms to focus more on checking and maintenance of existing equipment in the classrooms on a regular basis; availability and cleanliness of the toilets are more focused on checking and routine maintenance and provide a bin on throwing garbage in the toilet; completeness of teaching materials is more focused on the development of teaching materials in accordance with technological developments; the availability and suitability of lecturers to their expertise is a lecturer should further develop the field of science by conducting research; as well as the response to the FST student's complaints is to do follow up on a complaint or grievance student-centered rather than self-interest.

Keywords: Importance Performance Analysis, Potential Gain in Customer Values, Higher Education Service

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan lancar. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat dalam meraih gelar Sarjana Teknik Industri.

Dalam pelaksanaan Tugas Akhir ini, tentu banyak hambatan-hambatan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini, akan tetapi banyak pihak yang terlibat dalam membantu penyusunan laporan ini hingga selesai. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat membantu, khususnya kepada:

1. E. F. Slamet Santoso Sarwono, MBA, DBA selaku Rektor Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.
2. R. Kristoforus Jawa Bendi, S.T., M.Cs selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UKMC Palembang.
3. Achmad Alfian, ST, M.T selaku dosen pembimbing akademik dan Ketua Prodi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UKMC Palembang yang telah memberikan semangat, saran dalam penyusunan laporan ini.
4. Theresia Sunarni, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dan mengarahkan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.
5. Dr. Heri Setiawan, S.T., M.T., dan Meylinda Mulyati, S.T., M.T. selaku dosen penguji dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis sadar bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan laporan Tugas Akhir, karena terdapat berbagai keterbatasan. Untuk itu penulis berharap laporan ini dapat berguna bagi pembaca.

Palembang, 30 Januari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN KEASLIAN PENELITIAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Peneliti Pendahulu	3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Definisi dan Klasifikasi Jasa	4
2.2 Karakteristik Jasa	6
2.3 Kualitas Jasa	6
2.4 Persepsi Pelanggan	9
2.5 Pengertian Pengendalian Kualitas	10

2.6	Konsep Pengendalian Mutu atau Kualitas	11
2.7	Kuesioner	14
2.8	Uji Kecukupan Data	14
2.9	Uji Reliabilitas	15
2.10	Uji Validitas	15
2.11	<i>Importance Performance Analysis</i>	16
2.12	<i>Potential Gain in Customer Values</i>	19

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 21

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data	
4.1.1	Profil Perguruan Tinggi	24
4.1.2	Visi dan Misi	26
4.1.3	Lokasi Perguruan Tinggi	26
4.1.4	Struktur Organisasi	27
4.2	Pengolahan Data	
4.2.1	Uji Kecukupan Data	30
4.2.2	Uji Validitas	31
4.2.3	Uji Reliabilitas	34
4.2.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	35
4.2.5	<i>Potential Gain in Customer Values (PGCV)</i>	40
4.2.6	Faktor Penyebab	45

BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN

5.1	Uji Kecukupan Data	56
5.2	Uji Validitas	56
5.3	Uji Reliabilitas	56
5.4	<i>Importance Performance Analysis</i>	57
5.5	<i>Potential Gain in Customer Values</i>	60
5.6	<i>Fishbone Diagram</i>	62

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan 68

6.2 Saran 69

DAFTAR PUSTAKA 70

LAMPIRAN 71

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1 Diagram Kartesius	16
Gambar 2 <i>Flowchart</i> Metode Penelitian	23
Gambar 3 Lokasi FST Universitas Katolik Musi Charitas	27
Gambar 4 Struktur Organisasi Universitas Katolik Musi Charitas, Palembang	28
Gambar 5 Struktur Organisasi Fakultas Sains dan Teknologi	29
Gambar 6 Diagram Kartesius untuk Metode IPA	39
Gambar 7 Diagram Kartesius untuk Metode PGCV	45
Gambar 8 <i>Fishbone Diagram</i> Pernyataan 2: Ruang Kuliah Tidak Sejuk dan Tidak Nyaman	46
Gambar 9 <i>Fishbone Diagram</i> Pernyataan 5: Ketersediaan Toilet yang Tidak Bersih	48
Gambar 10 <i>Fishbone Diagram</i> Pernyataan 8: Bahan Ajar (<i>Handout</i> , Modul, dan lain-lain) yang Diberikan Kepada Mahasiswa Tidak Lengkap	50
Gambar 11 <i>Fishbone Diagram</i> Pernyataan 11: Dosen yang Sesuai dengan Bidang Keahliannya Tidak Memadai	52
Gambar 12 <i>Fishbone Diagram</i> Pernyataan 36: FST Tidak Memberikan Respon Positif Setiap Pengaduan Mahasiswa	54

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1 Perbedaan Masing-Masing Dimensi Kualitas dalam Perusahaan Manufaktur dan Perusahaan Jasa	8
Tabel 2 Validitas Data Kepentingan	32
Tabel 3 Validitas Data Kinerja	33
Tabel 4 Tingkat Kesesuaian	35
Tabel 5 Keputusan <i>Hold</i> dan <i>Action</i>	37
Tabel 6 Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	41
Tabel 7 Perhitungan Indeks PGCV	43
Tabel 8 Solusi untuk Pernyataan 2: Ruang Kuliah Tidak Sejuk dan Tidak Nyaman	47
Tabel 9 Solusi untuk Pernyataan 5: Ketersediaan Fasilitas Toilet yang Tidak Bersih	49
Tabel 10 Solusi untuk Pernyataan 8: Bahan Ajar (<i>Handout</i> , Modul, dan lain-lain) yang Diberikan Kepada Mahasiswa Tidak Lengkap	51
Tabel 11 Solusi untuk Pernyataan 11: Dosen Sesuai dengan Bidang Keahliannya Tidak Memadai	53
Tabel 12 Solusi untuk Pernyataan 36: FST Tidak Memberikan Respon Positif Setiap Pengaduan Mahasiswa	55

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal.
Lampiran 1. Rekap Data Kepentingan Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Katolik Musi Charitas	71
Lampiran 2. Rekap Data Kinerja Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Katolik Musi Charitas	75
Lampiran 3. Uji Reliabilitas Data Kepentingan	79
Lampiran 4. Uji Validitas Rekap Data Kepentingan	80
Lampiran 5. Uji Reliabilitas Data Kinerja	81
Lampiran 6. Uji Validitas Data Kinerja	82
Lampiran 7. Tabel Nilai-Nilai <i>r Product Moment</i>	83
Lampiran 8. Kuesioner Kepuasan Mahasiswa FST	84
Lampiran 9. Standar Penilaian Item Kuesioner	87

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi menyebabkan manusia harus menyesuaikan perkembangan tersebut supaya tidak ketinggalan jaman. Maka dari itu pendidikan bagi masyarakat sangat penting untuk memajukan bangsa dan negara, serta dapat bersaing dengan sumber daya manusia dari negara lain. Di Indonesia saat ini sudah sangat banyak berdiri perguruan tinggi, baik untuk tingkatan Diploma maupun sarjana.

Kualitas pada pelayanan jasa berbeda dengan kualitas yang terdapat pada suatu produk sehingga kualitas jasa tidak mudah untuk diketahui, seperti halnya dalam pelayanan akademik. Jaman sekarang semakin banyak perguruan tinggi berlomba-lomba menyediakan jasa pelayanan pendidikan tinggi yang terbaik dengan didukung sarana dan prasarana pembelajaran yang baik dan dosen yang berpengalaman dalam bidangnya. Hal ini dapat membuat mahasiswa nyaman dalam perguruan tinggi dan menghasilkan mahasiswa yang berprestasi.

Salah satu perguruan tinggi di Palembang yang baru-baru ini telah menjadi Universitas adalah Universitas Katolik Musi Charitas. Pada tanggal 25 Juli 2015 Universitas ini merupakan gabungan dari tiga sekolah tinggi, yaitu Sekolah Tinggi Teknik Musi menjadi Fakultas Sains dan Teknologi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi menjadi Fakultas Bisnis dan Akuntansi, dan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perdhaki Charitas menjadi Fakultas Ilmu Kesehatan dengan no SK 573/E/0/2014.

Berdasarkan wawancara dengan 150 mahasiswa FST, 70% mengatakan pelayanan pendidikan tinggi kurang memuaskan. Berdasarkan pendapat mahasiswa, dosen memberikan penjelasan kurang memberikan contoh dalam kehidupan sehari-hari, alat-alat pada praktikum kurang lengkap,

fasilitas pada ruang kelas kurang memadai dan sering terdapat fasilitas yang rusak diakibatkan dari usia fasilitas tersebut.

Maka dari itu, perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *importance performance analysis* dan *potential gain customer values*. Dengan menganalisis tingkat kepentingan atau harapan (*importance*) pelanggan dan kinerja (*performance*) Fakultas Sains dan Teknologi, maka dapat diketahui tingkat perbaikan yang diinginkan mahasiswa terhadap pelayanan FST. Metode *potential gain customer values* digunakan untuk mengetahui prioritas perbaikan fasilitas atau atribut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kelebihan kedua metode tersebut adalah dapat mengetahui prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh perusahaan, sedangkan kelemahannya adalah hanya mengetahui urutan prioritas perbaikan yang diinginkan akan tetapi tidak mendalami sebab akibatnya, sehingga sulit untuk mengetahui penyebab dari masalah yang ingin diperbaiki. Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mengatasi masalah dalam pelayanan dan dapat mempertahankan konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas berdasarkan latar belakang tersebut adalah bagaimana perbaikan pelayanan pendidikan tinggi di FST Unika Musi Charitas Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan tinggi di FST Unika Musi Charitas Palembang.
- b. Mengetahui faktor penyebab ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan tinggi di FST Unika Musi Charitas Palembang.
- c. Mendapatkan usulan perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa di FST Unika Musi Charitas Palembang.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan lebih memperjelas permasalahannya, maka batasan masalah yang digunakan ialah:

- a. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa FST di Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.
- b. Penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada mahasiswa FST Unika Musi Charitas Palembang.
- c. Penelitian ini hanya berfokus pada bidang pelayanan pendidikan tinggi di FST Unika Musi Charitas Palembang.

1.5 Peneliti Terdahulu

1. Atina (2010) dengan judul Analisis Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain in Customer Value's* (Studi kasus RS PKU Muhammadiyah Cabang Yogyakarta). Perbedaannya adalah pada penelitian Atina ini hanya sebatas untuk mengetahui prioritas utama yang harus diperbaiki, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan lebih rinci lagi dengan adanya faktor sebab akibat yang mengakibatkan prioritas tersebut perlu diperbaiki.
2. Aris Widodo (2013) dengan judul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Poliklinik UIN Sunan Kalijaga melalui integrasi *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Quality Function Deployment* (QFD). Perbedaannya terletak pada metode QFD dan PGCV, urutan perbaikan kualitas pada metode QFD ditentukan dari nilai pada *House of Quality*, sedangkan pada metode PGCV ditentukan dari perhitungan indeks PGCV.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Definisi dan Klasifikasi Jasa

Jasa (*service*) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya mungkin terikat atau tidak pada produk fisik (Kotler dalam Nasution, 2001). Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut (Supranto, 2011).

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, di mana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut (Rangkuti, 2006). Jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses, dan interaksi, serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan (Edvardsson et al dalam Ariani, 2009).

Kategorisasi jasa juga mencakup berbagai kegiatan yang berakar pada struktur sosial dan sistem produktif. Ammer mendefinisikan industri jasa sebagai industri yang menghasilkan pelayanan, bukan barang (Sampson & Froehle dalam Ariani, 2009). Penawaran dibagi menjadi 5 kategori (Kotler dalam Nasution, 2001).

1. Barang berwujud murni: penawaran hanya terdiri atas barang berwujud seperti sabun, pasta gigi, atau garam. Tidak ada jasa yang menyertai produk itu.
2. Barang berwujud yang disertai jasa: Penawaran terdiri atas barang berwujud yang disertai dengan satu atau beberapa jasa untuk meningkatkan daya tarik konsumennya.

3. Campuran: penawaran terdiri atas barang dan jasa dengan proporsi yang sama, misalnya orang mengunjungi restoran untuk makanan dan pelayanannya.
4. Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan: penawaran terdiri atas satu jasa utama disertai jasa tambahan atau barang pendukung.
5. Jasa murni: penawaran hanya terdiri atas jasa.

Sebagai akibat bauran barang-jasa yang berbeda-beda, sulit untuk mengeneralisasi jasa kecuali dengan perbedaan lebih lanjut. Namun, sejumlah generalisasi tampaknya bisa digunakan, yaitu sebagai berikut.

1. Jasa dapat dibedakan apakah berbasis peralatan (pencuci mobil otomatis, mesin penjual) atau berbasis orang (mencuci jendela, jasa akuntansi). Jasa berbasis orang dapat dibedakan dari segi penyediannya, yaitu pekerja tidak terlatih, terlatih, atau profesional.
2. Beberapa jenis jasa mengharuskan kehadiran klien. Bedah otak melibatkan kehadiran klien, tetapi perbaikan mobil tidak. Jika klien harus hadir, penyedia jasa harus memperhatikan kebutuhannya. Pengelola salon kecantikan akan berinvestasi dalam dekorasi salonnya, memainkan musik, dan terlibat dalam percakapan ringan dengan kliennya.
3. Jasa berbeda dalam hal memenuhi kebutuhan perorangan (jasa personal) atau kebutuhan bisnis (jasa bisnis). Dokter akan menetapkan harga yang berbeda untuk pasien perorangan dan para karyawan dari perusahaan yang telah membayarkan di muka program kesehatan mereka. Penyedia jasa biasanya mengembangkan program jasa yang berbeda untuk pasar perorangan dan bisnis.
4. Penyedia jasa berbeda dalam tujuannya, yaitu laba atau nirlaba, dan kepemilikan, yaitu swasta atau masyarakat. Kedua karakteristik ini, jika digabungkan akan menghasilkan empat jenis organisasi yang cukup berbeda. Tentu saja program pemasaran untuk investor rumah sakit swasta berbeda dari rumah sakit yayasan amal swasta atau rumah sakit pemerintah untuk para veteran.

2.2 Karakteristik Jasa

Jasa memiliki empat karakteristik utama, yaitu tidak berwujud (*intangibility*), tidak terpisah (*inseparability*), bervariasi (*variability*), dan mudah lenyap (*perishability*). (Berry L.L dalam Nasution, 2001).

a. Tidak Berwujud

Sifat jasa tidak berwujud (*service intangibility*) artinya jasa dapat dilihat, dikecap, dirasakan, didengar, atau dicium sebelum dibeli. Sebagai contoh, orang yang akan menjalani bedah plastik tidak dapat melihat hasilnya sebelum membeli.

b. Tidak Terpisahkan

Jasa tak terpisahkan (*service inseparability*), berarti bahwa jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediannya, baik penyediannya itu manusia atau mesin.

c. Keanekaragaman

Keanekaragaman jasa (*service variability*) berarti bahwa mutu jasa tergantung pada siapa yang menyediakan jasa, di samping waktu, tempat, dan bagaimana disediakan.

d. Tidak Tahan Lama

Jasa tak tahan lama (*service perishability*) berarti bahwa jasa tidak dapat disimpan untuk dijual atau dipakai kemudian.

2.3 Kualitas Jasa

Kualitas pelayanan merupakan proses yang secara konsisten meliputi pemasaran dan operasi yang memperhatikan keterlibatan orang, pelanggan internal dan pelanggan eksternal, dan memenuhi berbagai persyaratan dalam penyampaian jasa (Haynes & Du Vall dalam Ariani, 2009). Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik (Supranto, 2011).

Kualitas pelayanan mencakup beberapa dimensi, yaitu *performance*, *feature*, *reliability*, *conformance*, *durability*, *serviceability*, *aesthetics*, dan *perceived quality*. Dimensi kualitas pada jasa antara lain (Garvin dalam Ariani, 2009):

- a. *Communication*, yaitu komunikasi atau hubungan antara penerima jasa dengan pemberi jasa.
- b. *Credibility*, yaitu kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa.
- c. *Security*, yaitu keamanan terhadap jasa yang ditawarkan.
- d. *Knowing the customer*, yaitu pengertian dari pihak pemberi jasa pada penerima jasa atau pemahaman pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan pemakai jasa.
- e. *Tangibles*, yaitu bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus dapat diukur atau dibuat standarnya.
- f. *Reliability*, yaitu konsistensi kerja pemberi jasa dan kemampuan pemberi jasa dalam memenuhi janji para penerima jasa.
- g. *Responsiveness*, yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa.
- h. *Competence*, yaitu kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam perusahaan untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa.
- i. *Access*, yaitu kemudahan pemberi jasa untuk dihubungi oleh pihak pelanggan atau penerima jasa.
- j. *Courtesy*, yaitu kesopanan, respek, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan personal.

Kualitas jasa didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Jenis kualitas yang digunakan untuk menilai kualitas jasa adalah sebagai berikut (Rangkuti, 2006):

- a. Kualitas teknik (*outcome*), yaitu kualitas hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri.
- b. Kualitas pelayanan (proses), yaitu kualitas cara penyampaian jasa tersebut.

Karena jasa tidak kasat mata serta kualitas teknik jasa tidak selalu dapat dievaluasi secara akurat, pelanggan berusaha menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakannya, yaitu atribut-atribut yang mewakili kualitas proses dan kualitas pelayanan. Perbedaan dimensi kualitas perusahaan manufaktur dan jasa dapat dilihat pada tabel 1.

**TABEL 1. PERBEDAAN MASING-MASING DIMENSI KUALITAS
DALAM PERUSAHAAN MANUFAKTUR DAN PERUSAHAAN JASA**

Dimensi	Perusahaan Manufaktur	Perusahaan Jasa
Pendorong	Komitmen dan kepemimpinan Visioner dari Manajemen Puncak	Komitmen dan Kepemimpinan Visioner dari Manajemen Puncak
Sistem Organisasi SDM Rekrutmen dan seleksi	Keahlian berorientasi tugas, kerja tim, keahlian teknik & nilai-nilai kualitas	Keahlian interpersonal, kerja tim, nilai-nilai kualitas
Pelatihan dan pendidikan	<i>Hard topics</i> , yaitu akuntansi, perancangan, statistik, dan sebagainya	<i>Soft topics</i> , yaitu keahlian berkomunikasi, hubungan interpersonal, kerja tim, perilaku karyawan, dan pelayanan pelanggan
Pemberdayaan karyawan	Dukungan infrastruktur sebagai sumber yang dibutuhkan dan bantuan teknik, peningkatan otonomi dan tanggungjawab yang menekankan pada <i>shop-floor workers</i>	Penyedia kekuasaan, informasi, penghargaan, pengetahuan, perlindungan karyawan selama pemberian pelayanan pelanggan, menekankan pada hubungan personal
Keterlibatan karyawan	Gugus kendali mutu, team perbaikan kualitas, <i>brainstorming</i> dan seterusnya	Gugus kendali mutu, team perbaikan kualitas, <i>brainstorming</i> , dan seterusnya yang menekankan pada keterlibatan karyawan dalam organisasi jasa
Sistem Teknik Manajemen kualitas pelayanan	QFD, <i>house of quality</i> , desain Taguchi, <i>pokayoke</i> , pencegahan kesalahan, dan seterusnya.	Mencegah kesalahan, <i>gap analysis</i> , <i>critical incident technique</i>
Manajemen proses	Pengendalian kualitas statistik, pengendalian proses statistik, JIT, <i>Six Sigma quality</i> , dan seterusnya	Sistematikasi, Standarisasi, Penyerdehanaan, Komputerisasi, Jaringan Kerja, dan seterusnya.
Sistem Informasi	Data yang berhubungan dengan biaya, akuntansi keuangan, penjualan, pemasaran, pembelian, dan seterusnya.	Data yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, dan kepuasan karyawan
Budaya	Pentingnya budaya dalam perusahaan manufaktur melebihi teknologi	Penyampaian pelayanan yang tidak terbatas, <i>critical incident</i> , <i>freecovery</i>
Tangible	Tidak dapat diterapkan	Kondisi seperti suhu, ventilasi, kegaduhan, simbol, iklan, <i>layout</i> , dan seterusnya.

LANJUTAN TABEL 1

Dimensi	Perusahaan Manufaktur	Perusahaan Jasa
Tanggung jawab sosial	Manajemen lingkungan, ISO 14000, dan seterusnya	Kewargaan organisasi dengan melakukan perbuatan yang etis
Hubungan Industrial	Peran yang dimainkan oleh serikat kerja yang berpengaruh pada sistem organisasi SDM	Peran yang dimainkan oleh serikat kerja yang berpengaruh pada sistem organisasi SDM dengan berfokus pada pelanggan
Benchmarking	Karakteristik produk, proses, biaya, strategi, dan seterusnya.	Ciri berperilaku, seperti kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan, kualitas pelayanan, produk dan jasa yang disampaikan
Sasaran Fokus pada pelanggan	Kepuasan pada pelanggan dan karyawan merupakan inti TQM, fokus pada kualitas produk, pengurangan cacat, kesesuaian dengan spesifikasi, kelayakan, waktu dan lain-lain	Kesenangan dan loyalitas pelanggan, keinginan membeli
Kepuasan karyawan		Kepuasan dan komitmen pelanggan, pengenalan kontribusi dan pencapaian kualitas, perilaku yang lebih baik, nilai dan etika kerja, dan seterusnya.
Ambience	<i>Continuous Improvement</i>	<i>Continuous Improvement</i>

(Sumber: Sureshchandar dalam Ariani, D. Wahyu, 2009)

2.4 Persepsi Pelanggan

Persepsi didefinisikan sebagai proses di mana individu memilih, mengorganisasikan, serta mengartikan stimulus yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna (Rangkuti, 2006). Persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa berpengaruh terhadap:

- a. Tingkat kepentingan pelanggan.
- b. Kepuasan pelanggan.
- c. Nilai

Proses persepsi terhadap suatu jasa tidak mengharuskan pelanggan tersebut menggunakan jasa tersebut terlebih dahulu. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap persepsi pelanggan atas suatu jasa adalah:

- a. Harga
- b. Citra
- c. Tahap pelayanan
- d. Momen pelayanan

2.5 Pengertian Pengendalian Kualitas

Menurut Crosby, mutu berarti kesesuaian terhadap persyaratan-persyaratan. Persyaratan-persyaratan perlu dispesifikasikan secara jelas sehingga semua orang tahu apa yang diharapkannya. Menurut Ahyari, secara umum mutu atau kualitas adalah jumlah dari sifat-sifat produk, seperti daya tahan, kenyamanan pemakaian, daya guna dan lain sebagainya. Mutu atau kualitas selalu diindentikkan dan dihubungkan dengan kegunaan khusus, seperti lebar, warna, berat dan karakter produk lainnya (Prihantoro, 2012).

Pengendalian mutu adalah suatu sistem kendali yang efektif untuk mengoordinasikan usaha-usaha penjagaan kualitas, dan perbaikan mutu dari kelompok-kelompok dalam organisasi produksi, sehingga diperoleh suatu produksi yang sangat ekonomis serta dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen (Prihantoro, 2012). Beberapa alasan mengapa pengendalian mutu harus diterapkan:

- a. Agar produk yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga dapat memuaskan konsumen di dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya.
- b. Kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi dapat dihindarkan sehingga akan menghemat pemakaian bahan baku, dan sumber daya lainnya, serta produk-produk yang cacat atau rusak dapat dikurangi.

2.6 Konsep Pengendalian Mutu atau Kualitas

Ada beberapa konsep pengendalian mutu yang sering diterapkan (Prihantoro, 2012):

1. *Market-In (Customer Oriented Action)*. Konsep "market-in" dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Perilaku yang berorientasi pada 'empati' (Anda tempatkan diri Anda di tempatnya).
- 2) Sediakan produk atau jasa yang sekiranya dapat diterima konsumen dan layak bagi konsumen.
- 3) Konsumen bukan Tuhan, tetapi raja atau ratu.

2. *Quality First (Customer Full Satisfaction)*. Konsep ini dijabarkan sebagai berikut:

Mutu jasa atau produk merupakan prioritas tertinggi dalam manajemen bisnis yang memiliki dominasi lebih tinggi daripada peningkatan penjualan, pengurangan biaya, peningkatan produktivitas, dan perolehan pasar.

Mutu merupakan perpaduan bukan hanya dari mutu jasa atau produk namun juga harga, biaya, waktu, keselamatan, moral pekerja dan output setiap karyawan dalam pekerjaan rutin. 'Customer Voice' harus dihargai sebagai informasi 'emas'.

3. *Vital-Few (Oriented Action-Brain, Time & Fond Constraint)*.

Konsep ini dijabarkan sebagai berikut:

Manusia hanya memiliki satu otak dan tidak ada ruang otak yang tersedia untuk lebih dari satu konsentrasi pada saat yang sama, terkecuali genius. Identifikasi dan pisahkan apa isu atau item yang cukup pantas untuk mendapat perhatian pada saat ini dengan keterbatasan akan kerja pikiran, waktu, dan dana yang ada.

4. *Fact & Data Appreciation (Scientific Approach)*. Konsep ini dijabarkan sebagai berikut:

Kegagalan atau kesalahan mungkin saja terjadi, maka dari itu harus dilakukan pengawasan yang tepat dengan membuat indikator kegagalan, periksa bukti (kegagalan, cacat, klaim atau keluhan), kemudian ambil tindakan dengan dasar data yang ada.

5. *Process Control (Prevention Plan & Implementation)*

Pengendalian proses berarti jika setiap pekerja pada setiap tingkatan dari setiap organisasi melakukan pekerjaan dengan benar pada pertama kali dan setiap saat sesuai dengan spesifikasi *Standard Operational Procedure* (SOP), gambar, spesifikasi dan proses standar dengan metodologi '*self-checking*' atau '*self controlling*'.

6. *Dispersion Control*

Dewasa ini pengendalian mutu tidak memiliki arti bila tidak mengendalikan penyebaran yang terjadi pada beberapa kasus seperti manusia, mesin, material, metode, dan lingkungan.

7. *Next-Down-Stream Shops are Customer*

Konsumen adalah raja atau ratu. Namun Demikian, terkecuali orang-orang *sales* atau *marketing*, banyak karyawan tidak memiliki kontak secara langsung dengan konsumen di mana konsep ini menjadi agak tidak mungkin untuk dimengerti dan diikuti oleh orang-orang di '*in-process*'.

Untuk menjawab masalah ini, maka proses tahapan ini lanjut dari suatu proses dianggap sebagai konsumen yang dikatakan di sini sebagai '*in-house*' konsumen. Oleh karena itu maka karyawan '*in-process*' sebelumnya harus memastikan mutu terhadap pekerjaannya sebelum dilanjutkan karyawan '*in-process*' pada tahapan proses berikutnya.

8. *Upper Stream Control*

Bagian pemasaran disituasikan pada mutu produk atau jasa, namun demikian tanggung jawab itu tidak hanya dipikul oleh mereka, tetapi juga oleh bagian desain dan perencanaan. Untuk melaksanakan hal ini, maka dibutuhkan pertimbangan dan persiapan untuk:

- 1) Tetapkan pembangunan diagram alir produk baru dan sistem pemastian mutu untuk pengendalian secara terpadu dari atas hingga bawah.
- 2) Tetapkan sistem penyebaran mutu dan identifikasi “*Real Quality*” untuk kepuasan pelanggan.
- 3) Evaluasi hasil pada setiap ‘*Station*’ yang ditentukan untuk identifikasi bila ‘*goal*’ untuk setiap ‘*station*’ tercapai atau tidak. Jika tidak tercapai, jangan abaikan hingga perbaikan dilakukan.
- 4) Perkirakan setiap kesulitan atau masalah pada tahapan Perencanaan, Litbang, desain maupun produksi untuk mencegah kesulitan yang bakal timbul di ‘*down-streams*’.
- 5) Tingkatkan alir proses dengan meningkatkan tiap proses untuk fase pembangunan.
- 6) Identifikasi akar masalah dari kesulitan atau masalah dengan ‘*chasing-up*’ organisasi ‘*upper-stream*’.
- 7) Persiapkan berbagai SOP, diagram alir, standar proses, aturan-aturan atau lembar periksa (*check sheet*) untuk menghindari kegagalan dan memastikan kepuasan pelanggan.

9. *Recurrent Preventive Action (Repetitive Failure is Shame)*

Pada proses PDCA, berikut ini adalah alir yang harus diikuti oleh setiap karyawan di mana pada saat ditemukan sesuatu yang salah pada tahapan pemeriksaan. “*Recurrent Preventive Action*” adalah suatu keharusan untuk tahapan “*Plan*” dan “*Do*” untuk tidak terulang kembali dengan penyebab yang sama.

10. *Respect Employees as Human Being (Employees are Precious Assets)*

Untuk menangani dan memperlakukan karyawan sebagai manusia dewasa maka perlakuan manajemen puncak adalah sebagai berikut:

- 1) Sediakan varitas kerja untuk mencegah kejenuhan.
- 2) Perluas pekerjaan untuk mendapatkan keterampilan dan kemampuan pekerjaan.
- 3) Sediakan umpan balik terhadap kinerja.

- 4) Sediakan aturan kerja atau identifikasi kerja '*Self-Control*' merupakan aspek yang penting dari pekerjaan.
- 5) Kesempatan untuk belajar keterampilan yang baru.
- 6) Partisipasi dalam menyelesaikan masalah, perencanaan dan pengendalian.
- 7) *Top Management Commitment (Employees Full Participation)*.

2.7 Kuesioner

Kuesioner merupakan kumpulan dari beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan kasus atau masalah yang diambil dengan cara menyebarkan pertanyaan-pertanyaan tersebut kepada konsumen yang bersangkutan. Penelitian ini menggunakan format jawaban untuk kuesioner adalah skala *Likert*. Format tipe *likert* dirancang untuk memungkinkan pelanggan menjawab dalam berbagai tingkatan pada setiap butir yang menguraikan jasa atau produk (Supranto, 2011).

2.8 Uji Kecukupan Data

Rumus yang dipakai dalam uji kecukupan ini adalah sebagai berikut (Arikunto, 1997):

$$n \geq \left[\frac{Z_{\alpha/2}}{e} \right]^2 p \cdot (1 - p) \dots \dots \dots (1)$$

Dimana:

- n = Jumlah sampel minimal
- $(Z_{\alpha/2})^2$ = Nilai distribusi normal
- α = Tingkat ketelitian
- p = Proporsi yang diduga
- e = *Error*

2.9 Uji Reliabilitas

Keandalan atau reliabilitas didefinisikan sebagai seberapa jauh pengukuran bebas dari varian kesalahan acak (*free from random error variance*) (Supranto, 2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi keandalan skala. Dua diantaranya, yaitu:

1. Banyaknya butir dalam skala
2. Sampel pelanggan yang dipergunakan untuk menghitung perkiraan keandalan.

Pengujian reliabilitas dapat dihitung menggunakan formula *Cronbach's alpha* yang dirumuskan sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{M}{M-1} \left[1 - \frac{JK_x}{JK_y} \right] \dots\dots\dots(2)$$

keterangan:

M = Jumlah butir pertanyaan dalam kuesioner

JKx = Jumlah kuadrat total skor butir

Mengetahui penyebaran data terhadap titik pusat (rata-rata x)

JKy = Jumlah kuadrat total skor faktor

Mengetahui penyebaran data terhadap titik pusat (rata-rata y)

2.10 Uji Validitas

Validitas menunjukkan tingkat atau derajat untuk mana bukti mendukung kesimpulan yang ditarik dari skor yang diturunkan dari ukuran atau tingkat mana skala mengukur apa yang seharusnya diukur (Supranto, 2011). Rumus untuk korelasi antara skor butir (x) dengan skor faktor (y):

$$R_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \dots\dots\dots(3)$$

Perhitungan koefisien korelasi bagian total (r_{hitung})

$$JK_x = \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N} \dots\dots\dots(4)$$

$$JK_y = \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N} \dots\dots\dots(5)$$

$$SB_x = \sqrt{\frac{JK_x}{N-1}} \dots\dots\dots(6)$$

$$SB_y = \sqrt{\frac{JK_y}{N-1}} \dots\dots\dots(7)$$

Keterangan:

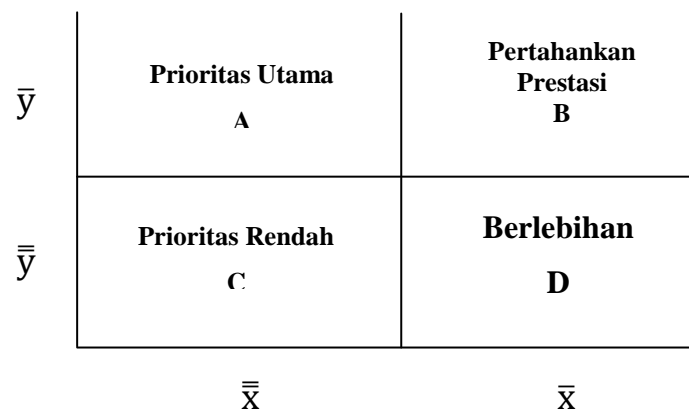
SB_x = Simpangan baku skor butir

SB_y = Simpangan baku skor faktor

2.11 Importance Performance Analysis

Pada konsep *Importance Performance Analysis* ini sebenarnya berasal dari konsep *Service Quality* (SERVQUAL). Konsep ini berisi bagaimana menerjemahkan apa yang diinginkan oleh konsumen diukur dalam kaitannya dengan apa yang harus dilakukan oleh perusahaan agar menghasilkan produk berkualitas, baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud (Supranto dalam Atina, 2010).

Dalam *Importance Performance Analysis* terdapat diagram *cartesius* sebagai berikut (Supranto, 2011). Diagram kartesius untuk metode ini dapat dilihat pada gambar 1:



GAMBAR 1. DIAGRAM KARTESIUS

Empat kuadran yang menjadi empat strategi, tergantung pada kuadran manakah yang menjadi penilaian konsumen atas produk atau jasa yang dikeluarkan.

Untuk penilaian terhadap empat kuadran dapat dilihat penjelasan dibawah ini :

1. Kuadran pertama (A), Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan atau tidak puas.
2. Kuadran kedua (B), Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
3. Kuadran ketiga (C), Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
4. Kuadran keempat (D), Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

Dalam hal ini, digunakan skala 5 tingkat (*Likert*) yang terdiri dari sangat penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

1. Jawaban sangat penting diberi bobot 5
2. Jawaban penting diberi bobot 4
3. Jawaban cukup penting diberi bobot 3
4. Jawaban kurang penting diberi bobot 2
5. Jawaban tidak penting diberi bobot 1

Untuk kinerja atau penampilan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

1. Sangat puas, diberi bobot 5, yang berarti konsumen sangat puas
2. Puas, diberi bobot 4, yang berarti konsumen puas
3. Cukup puas, diberi bobot 3, yang berarti konsumen cukup puas

4. Kurang puas, diberi bobot 2, yang berarti konsumen kurang puas
5. Tidak puas, diberi bobot 1, yang berarti konsumen tidak puas

Pada penelitian ini terdiri dari 2 buah variabel yang mewakili oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja atau realita perusahaan yang dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan atau ekspektasi pelanggan. Rumus yang digunakan ialah:

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots(8)$$

Dengan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja atau realita perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan atau ekspektasi pelanggan

Pada sumbu (Y) diisi dengan skor tingkat kepentingan atau ekspektasi, dan pada sumbu mendatar (X) akan diisi dengan skor tingkat pelaksanaan atau realita. Untuk menyederhanakan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots(9)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots(10)$$

Dengan:

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan atau realita

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan atau ekspektasi

n = Jumlah responden

Diagram Kartesius merupakan suatu bangunan atas empat bagian yang batasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}). Dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan konsumen dari sebuah faktor atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Seluruhnya ada K faktor.

Rumus berikutnya yang digunakan adalah :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{X}_i}{n} \dots\dots\dots (11)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}_i}{n} \dots\dots\dots (12)$$

Dimana :

K = Banyaknya faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

2.12 Potential Gain in Customer Values

Analisis pelanggan melalui angka indeks merupakan konsep dan peralatan yang mudah untuk menganalisis pelanggan. Kemudahan tersebut memberikan jalan bagi diagram *Importance Performance* untuk dapat dibandingkan dalam bentuk kualitatif yang lebih terperinci (Siregar, 2006).

Langkah pertama dalam menghitung indeks PGCV adalah mencari nilai ACV atau *Achieved Customer Value*, yaitu dengan mengalikan antara variabel *importance* dengan variabel *performance*, yaitu:

$$ACV = I \times P \dots\dots\dots(13)$$

Keterangan:

ACV = nilai pencapaian konsumen

I = (*Importance*) nilai rata – rata untuk harapan (\bar{Y})

P = (*Performance*) nilai rata – rata untuk kinerja (\bar{X})

Setelah mendapat nilai ACV, maka selanjutnya adalah mencari UDCV atau *Ultimately Desired Customer Value*, yang mana nilai ini didapatkan dengan rumus:

$$UDCV = I \times P_s \dots\dots\dots(14)$$

Keterangan:

UDCV = Nilai akhir keinginan konsumen

I = Nilai rata – rata untuk harapan (\bar{Y})

P_s = Nilai kinerja maksimum dalam skala *likert* yang dipilih

Dan terakhir nilai indeks PGCV adalah nilai *Ultimately Desired Customer Value* dikurangi dengan *Achieved Customer Value*, yaitu:

$$PGCV = ACV - UDCV \dots\dots\dots(15)$$

Kesimpulan yang didapat bila suatu item mendapatkan nilai indeks PGCV terbesar, maka berarti item tersebut mendapatkan prioritas utama untuk diperbaiki kinerjanya baru menyusul item kedua dan seterusnya.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metode atau tahapan yang dilakukan selama pembuatan laporan tugas akhir ini adalah:

1. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan dilakukan untuk mengenal dan mengetahui lingkungan tempat yang akan diobservasi. Tempat yang akan diobservasi adalah Fakultas Sains dan Teknologi Unika Musi Charitas Palembang. Studi pendahuluan ini terdiri dari:

a. Studi Lapangan

Studi yang dilakukan dengan mengamati secara langsung tempat yang akan di observasi dan memberikan angket atau kuesioner kepada mahasiswa di Fakultas Sains dan Teknologi.

b. Studi Pustaka

Studi ini dilakukan menggunakan beberapa referensi yang cocok untuk masalah yang akan diangkat.

2. Identifikasi Masalah atau Perumusan Masalah

Setelah melakukan studi pendahuluan, dapat diidentifikasi masalah dalam pelayanan dari FST terhadap mahasiswa.

3. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan mulai dari tahap wawancara terhadap mahasiswa mengenai pelayanan akademik yang telah dilakukan pihak FST dan menyebarkan kuesioner yang berisi tentang semua hal yang berkaitan dengan pelayanan akademik. Jumlah responden yang diambil adalah sebanyak 100 responden.

4. Pengolahan Data

Data dari hasil kuesioner yang telah disebarkan, kemudian dilakukan pengujian kecukupan data, uji validitas, uji reliabilitas, uji *Importance performance analysis* dan uji *potential gain in customer values*. Dalam uji *importance performance analysis* ini memiliki beberapa tahapan, yaitu menghitung tingkat kesesuaian (persentase dari tingkat kinerja dibagi tingkat kepentingan dikalikan

dengan 100%) dan menggambarkan diagram kartesius. Selanjutnya, uji *potential gain customer values* memiliki beberapa tahapan, yaitu melakukan perhitungan rata-rata dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, dan melakukan perhitungan indeks PGCV. Hasil dari perhitungan, kemudian diterapkan pada perusahaan.

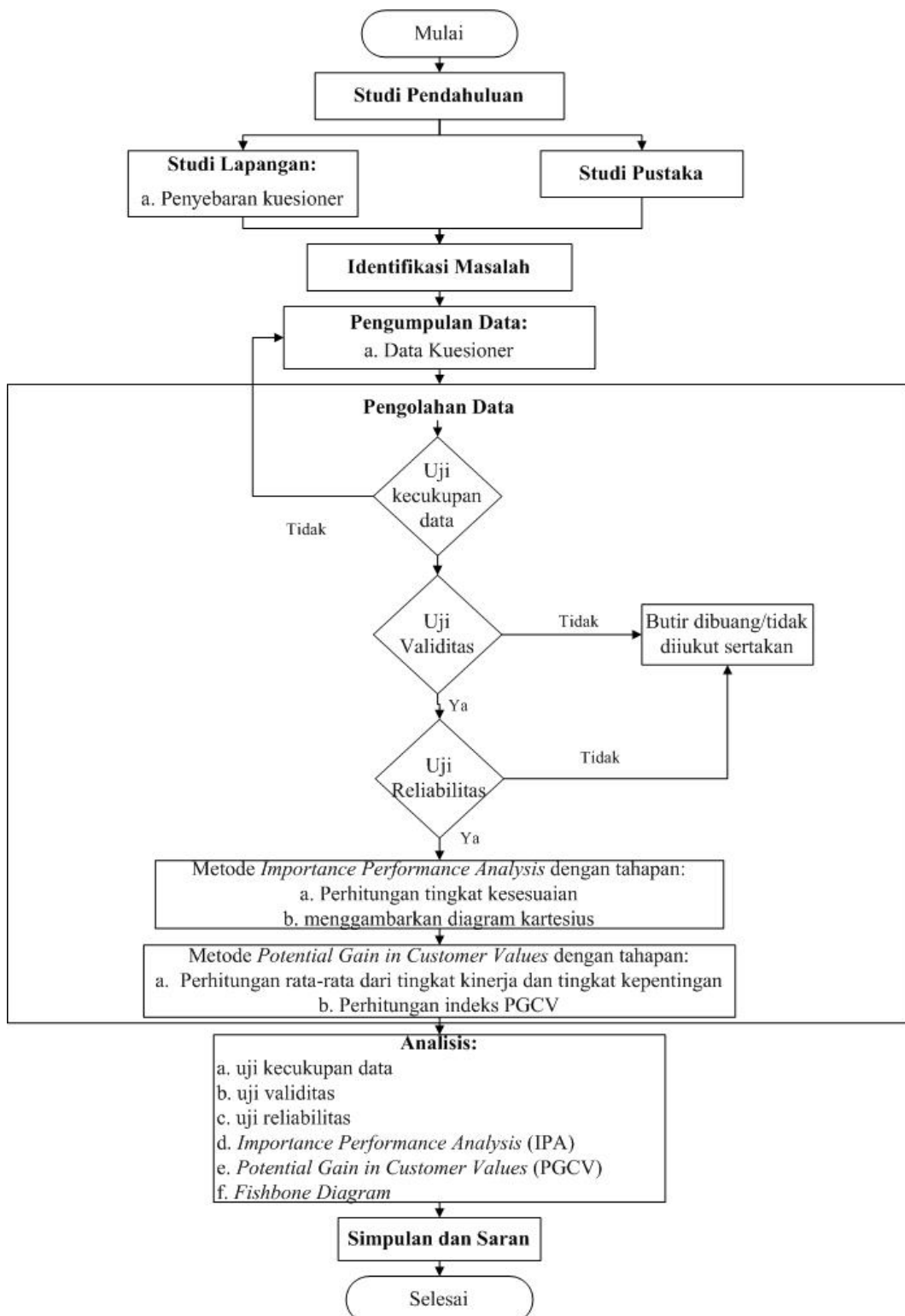
5. Analisis

Setelah Data tersebut diolah, maka dilakukan analisis terhadap hasil yang didapatkan berdasarkan pengolahan data. Analisis yang dilakukan adalah analisis uji kecukupan data, validitas dan reliabilitas, analisis metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan analisis metode *Potential Gain in Customer Values (PGCV)*, serta analisis faktor sebab akibat yang menimbulkan masalah yang didapatkan berdasarkan kuesioner.

6. Simpulan dan Saran

Bagian ini berisi tentang usulan perbaikan kualitas pelayanan pada mahasiswa berdasarkan hasil kuesioner.

Flowchart metodologi penelitian dapat dilihat pada gambar 2.



GAMBAR 2. FLOWCHART METODE PENELITIAN

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

4.1.1 Profil Perguruan Tinggi

Fakultas Sains dan Teknologi yang sebelumnya bernama Sekolah Tinggi Teknik (STT) Musi merupakan persiapan Universitas Katolik Musi yang telah dicetuskan pertama kali di dalam pertemuan Ikatan Sarjana dan Cendekiawan Katolik Indonesia (ISKA) Cabang Palembang pada tahun 1986. Kemudian, atas prakarsa dari dr. Hardi Darmawan, MPH, TM.PRSTM dan Rm. Aloysius Soedarso, MA, SCJ (Saat ini sebagai Uskup Keuskupan Agung Palembang) dan didukung oleh Mgr. JH. Soudant, SCJ serta umat, pada tahun 1988 dimulailah serangkaian kegiatan untuk mendirikan Universitas Katolik di Palembang. Hal ini diwujudkan pada tanggal 20 September 1990 dengan terbentuknya Yayasan Musi dengan Ir. Thomas Suratmin sebagai Ketua. Dari usaha yang tidak mengenal lelah, meskipun belum sepenuhnya sesuai dengan harapan, pada tanggal 1 Juni 1992 terbit Surat Keputusan dari Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi No. 205/DIKTI/Kep/1992 tentang diberikannya status terdaftar untuk Sekolah Tinggi Teknik Musi, Program Strata 1 dengan Jurusan Teknik Teknik Arsitektur dan Jurusan Teknik dan Manajemen Industri yang pada tahun akademik 1996/1997 dengan Keputusan Mendikbud RI No. 0218/U/1995 menjadi Jurusan Teknik Industri (sumber: Unika Musi Charitas).

Pada tahun 2004 STT Musi mengembangkan diri dengan menambah Jurusan baru yaitu Jurusan Teknik Informatika (SK Dirjen dikti No. 2053/D/T/2004) dan kemudian tahun 2006 menambah satu jurusan lagi yaitu Jurusan Sistem Informasi (SK Dirjen Dikti No. 1200/D/T/2006) (sumber: Unika Musi Charitas).

Dalam menyelenggarakan kegiatan pendidikan, STT Musi bekerjasama dengan beberapa institusi pendidikan yaitu Universitas Katolik Parahyangan (UNPAR) Bandung Universitas Atma Jaya (UAJ) Yogyakarta dan Universitas Sriwijaya (UNSRI) Palembang (sumber: Unika Musi Charitas).

STT Musi juga tergabung dan telah menjadi anggota Asosiasi Perguruan Tinggi Katolik (APTİK) se Indonesia. Kegiatan yang telah dilakukan bersama dengan anggota APTİK yang lain yaitu kerjasama penelitian, pengabdian masyarakat, kemahasiswaan, perpustakaan dan lain-lain.

Sejak berdirinya sampai tahun 2015, STT Musi pernah dipimpin oleh:

1. Drs. J .D. Prasanto, BS, MBA (Brigjen TNI Purn), tahun 1992 - 1993
2. Prof. Ir. Djamilus Zainuddin, M.Sc., tahun 1993 - 1995
3. Ir. Sandhya Jayaprana, tahun 1995 - 2000
4. Drs. Yohanes Samiran, Lic. Phil., SCJ, tahun 2000 - 2004
5. Benedictus Effendi, S.T., M .T., tahun 2004 - 2007
6. Heri Setiawan, S.T., M .T., tahun 2007 - 2011
7. Agustinus Riyanto, SCJ., M.A., tahun 2011 – 2015

Sejak tanggal 25 Juli 2015, STT Musi, STIE Musi dan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perdhaki Charitas secara resmi bergabung menjadi Universitas Katolik Musi Charitas Palembang dari tiga Sekolah Tinggi, yaitu Sekolah Tinggi Teknik Musi menjadi Fakultas Sains dan Teknologi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi menjadi Fakultas Bisnis dan Akuntansi, dan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perdhaki Charitas menjadi Fakultas Ilmu Kesehatan. Hal tersebut berdasarkan pada surat keputusan dikti No. 573/E/O/2014. Program studi FST, terdiri dari Program Studi Teknik Arsitektur (program sarjana), Program Studi Teknik Industri (program sarjana), Program Studi Teknik Informatika (program sarjana) dan Program Studi Sistem Informasi (program sarjana).

4.1.2 Visi dan Misi

VISI Universitas adalah menjadi komunitas akademik yang unggul dan terang kebenaran dan pengetahuan demi terwujudnya pembentukan manusia seutuhnya.

MISI Universitas:

1. Menyelenggarakan Tridharma perguruan tinggi dalam terang Iman Kristiani untuk kemajuan ilmu pengetahuan.
2. Membentuk komunitas akademik yang inovatif, kreatif, dan adaptif dengan menjunjung tinggi nilai-nilai kebenaran dan memiliki kepedulian terhadap masyarakat sebagai sarana pembentukan manusia seutuhnya.

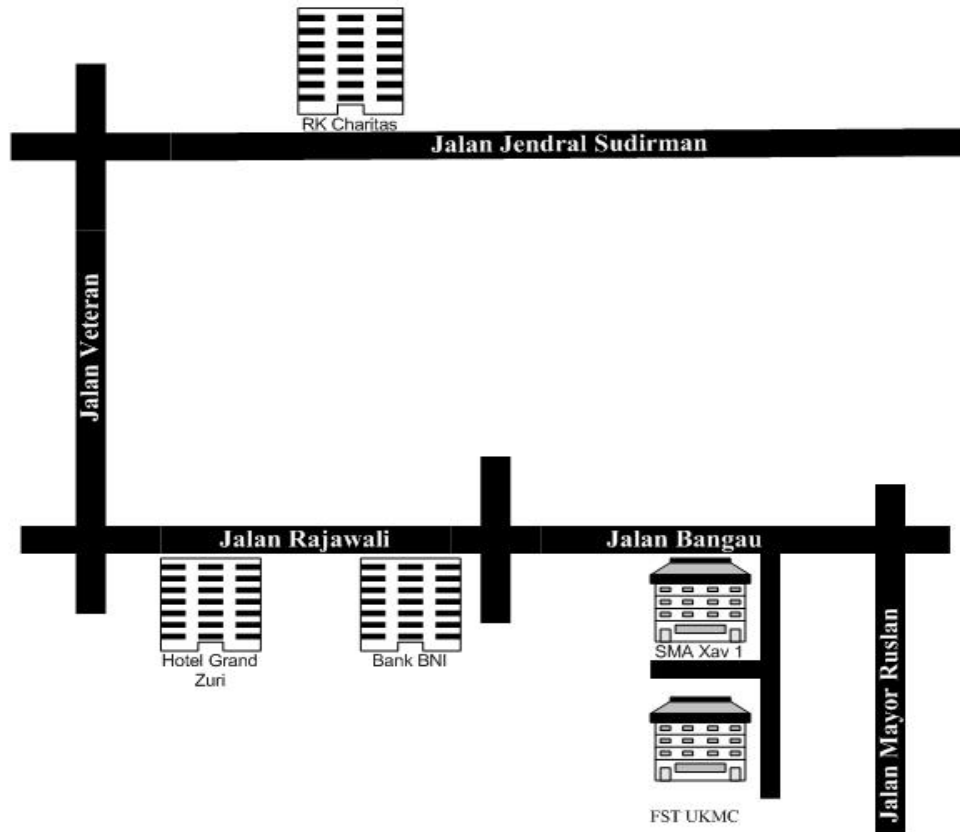
Visi FST adalah menjadi penyelenggara pendidikan tinggi katolik yang membentuk manusia seutuhnya melalui pendidikan sains dan teknologi yang unggul.

Misi FST:

1. Mengemban tridharma perguruan tinggi yang unggul dan bermutu untuk kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi demi kesejahteraan manusia dengan dilandasi oleh nilai-nilai kristiani.
2. Membentuk komunitas ilmiah yang dinamis, kreatif, inovatif, dan adaptif serta memiliki kepedulian terhadap masyarakat dan kelestarian lingkungan hidup sebagai sarana pembentukan manusia yang unggul

4.1.3 Lokasi Perguruan Tinggi

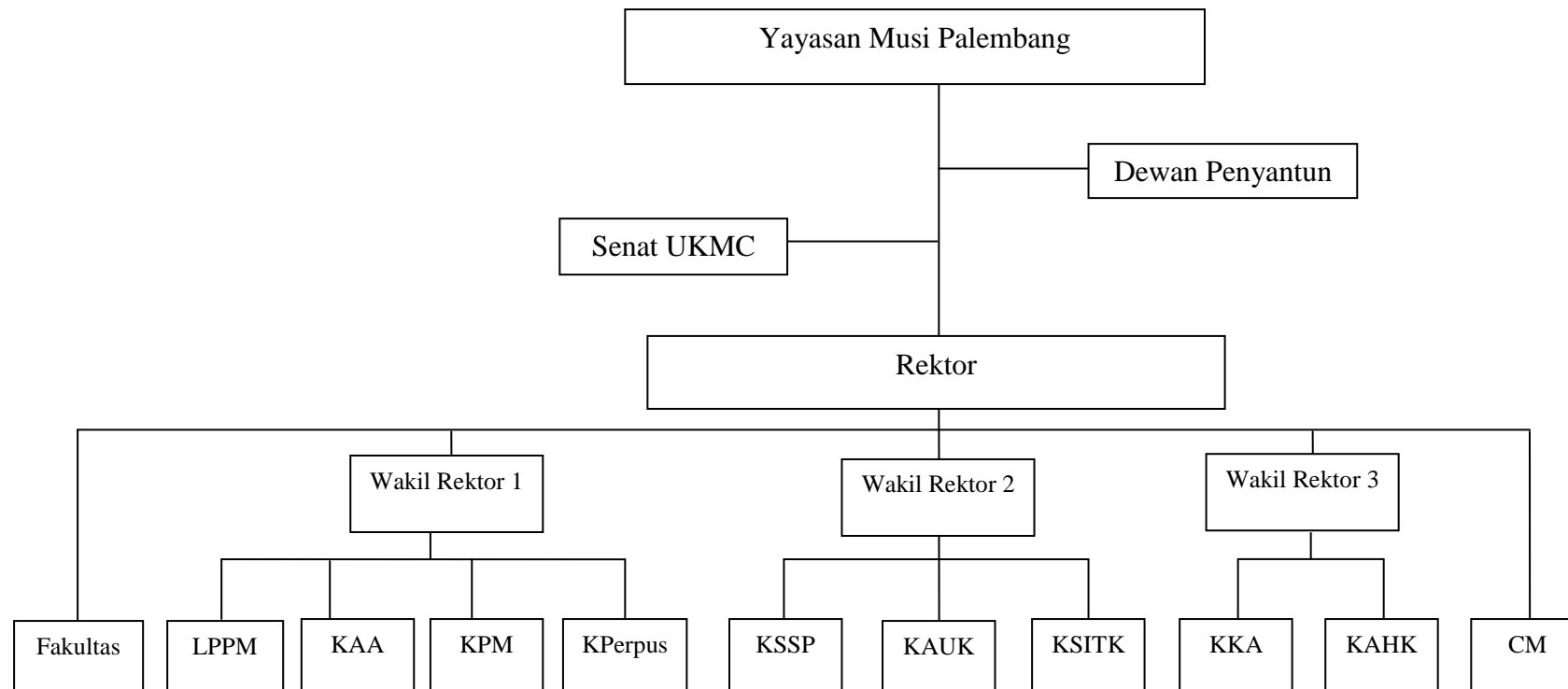
Universitas Katolik Musi Charitas memiliki 2 kampus, yaitu kampus Bangau dan Burlian. Kampus Bangau terletak di jalan Bangau no 60 Palembang dan kampus Burlian terletak di jalan Kol. H. Burlian Lrg Suku Seng No. 204 km.7 Palembang. Lokasi FST Universitas Katolik Musi Charitas dapat dilihat pada gambar 3.



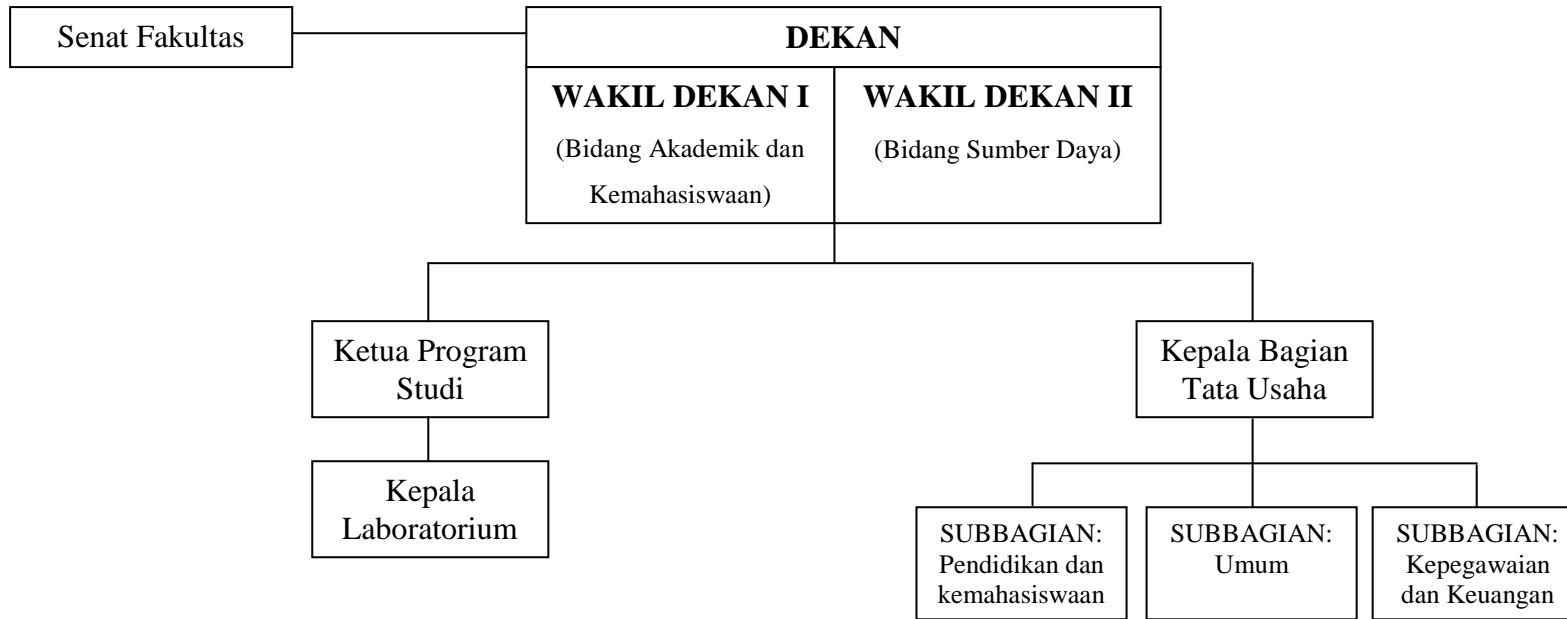
GAMBAR 3. LOKASI FST UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS

4.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu susunan komponen-komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi. Struktur organisasi Universitas Katolik Musi Charitas dapat dilihat pada gambar 4 dan Fakultas Sains dan Teknologi dapat dilihat pada gambar 5.



GAMBAR 4. STRUKTUR ORGANISASI UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS, PALEMBANG



GAMBAR 5. STRUKTUR ORGANISASI FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Keterangan :

Fakultas	: Fakultas Sains dan Teknologi, Fakultas Bisnis dan Akuntansi dan Fakultas Ilmu Kesehatan (Dekan Fakultas)
KAA	: Kantor Administrasi Akademik
KPM	: Kantor Penjaminan Mutu
KPerpus	: Kantor Perpustakaan
KSSP	: Kantor Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana
KAUK	: Kantor Administrasi Umum dan Keuangan
KSITK	: Kantor Sistem Informasi dan Teknologi Komunikasi
KKA	: Kantor Kemahasiswaan dan Alumni
KAHK	: Kantor Admisi, Humas dan Kerjasama
CM	: <i>Campus Ministry</i>
LPPM	: Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat

4.2 Pengolahan Data

4.2.1 Uji Kecukupan Data

Setelah melakukan penyebaran kuesioner, terlebih dahulu melakukan uji kecukupan data untuk melihat apakah data yang telah dikumpulkan sudah cukup. Perhitungan ini juga dapat melihat jumlah sampel minimal yang dapat diambil. Perhitungan jumlah sampel minimum dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tingkat kepercayaan = 90%

Tingkat ketelitian (α) = 10% = 0,1 ; $\alpha/2 = 0,05$; $Z_{\alpha/2} = 1,645$; e = 3%

$$p = \left(\frac{100-3}{100} \right) = 0,97$$

Berdasarkan rumus ke 1 dari Bab 2, maka diperoleh jumlah data (sampel) minimal sebesar:

$$n \geq \left[\frac{1,645}{0,03} \right]^2 0,97 \cdot (1 - 0,97)$$

$$n \geq 87,495 \approx 88$$

Jumlah data sampel minimal yang dibutuhkan adalah 88 sampel.

4.2.2 Uji Validitas

Pada uji validitas ini bisa menggunakan bantuan program SPSS 16 dan perhitungan manual. Uji ini bertujuan untuk mengetahui kuesioner yang diberikan kepada mahasiswa semuanya valid. Langkah-langkah dalam uji validitas ini sebagai berikut:

a. Menentukan hipotesis

H_0 = Korelasi antara skor atribut dan skor faktor bernilai positif
(*valid*)

H_1 = Korelasi antara skor atribut dan skor faktor bernilai tidak positif
(tidak *valid*)

b. Menentukan r_{tabel}

Pada perhitungan r_{tabel} menggunakan tingkat signifikan sebesar 5%, maka derajat kebebasan (df) = $n - 2 = 100 - 2 = 98$

Maka nilai r_{tabel} adalah sebesar 0,196551

c. Menentukan nilai r_{hitung}

Perhitungan nilai r_{hitung} menggunakan *software* SPSS 16 dapat dilihat pada *Corrected Item-Total Correlation* (*output* terlampir)

d. Hasil perbandingan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel}

Hipotesis H_0 dapat diterima jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, sebaliknya

Hipotesis H_0 ditolak jika $r_{hitung} < r_{tabel}$

Atribut-atribut yang telah diuji menunjukkan semua hasil *valid*, ini membuktikan bahwa atribut-atribut tersebut sah dan dapat digunakan selama penelitian. Perbandingan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk data kepentingan dan data kinerja dapat dilihat pada tabel 2 dan 3.

TABEL 2. VALIDITAS DATA KEPENTINGAN

Variabel	R hitung	R tabel	keterangan
VAR00001	0,531	0,196551	valid
VAR00002	0,573	0,196551	valid
VAR00003	0,577	0,196551	valid
VAR00004	0,587	0,196551	valid
VAR00005	0,567	0,196551	valid
VAR00006	0,724	0,196551	valid
VAR00007	0,565	0,196551	valid
VAR00008	0,589	0,196551	valid
VAR00009	0,473	0,196551	valid
VAR00010	0,622	0,196551	valid
VAR00011	0,595	0,196551	valid
VAR00012	0,540	0,196551	valid
VAR00013	0,562	0,196551	valid
VAR00014	0,562	0,196551	valid
VAR00015	0,580	0,196551	valid
VAR00016	0,560	0,196551	valid
VAR00017	0,648	0,196551	valid
VAR00018	0,651	0,196551	valid
VAR00019	0,644	0,196551	valid
VAR00020	0,639	0,196551	valid
VAR00021	0,688	0,196551	valid
VAR00022	0,662	0,196551	valid
VAR00023	0,593	0,196551	valid
VAR00024	0,626	0,196551	valid
VAR00025	0,606	0,196551	valid
VAR00026	0,624	0,196551	valid
VAR00027	0,686	0,196551	valid
VAR00028	0,619	0,196551	valid
VAR00029	0,599	0,196551	valid
VAR00030	0,709	0,196551	valid
VAR00031	0,705	0,196551	valid
VAR00032	0,635	0,196551	valid
VAR00033	0,631	0,196551	valid
VAR00034	0,619	0,196551	valid
VAR00035	0,585	0,196551	valid
VAR00036	0,563	0,196551	valid
VAR00037	0,559	0,196551	valid

TABEL 3. VALIDITAS DATA KINERJA

Variabel	R hitung	R tabel	keterangan
VAR00001	0,471	0,196551	valid
VAR00002	0,426	0,196551	valid
VAR00003	0,632	0,196551	valid
VAR00004	0,638	0,196551	valid
VAR00005	0,610	0,196551	valid
VAR00006	0,700	0,196551	valid
VAR00007	0,542	0,196551	valid
VAR00008	0,605	0,196551	valid
VAR00009	0,551	0,196551	valid
VAR00010	0,676	0,196551	valid
VAR00011	0,669	0,196551	valid
VAR00012	0,606	0,196551	valid
VAR00013	0,544	0,196551	valid
VAR00014	0,510	0,196551	valid
VAR00015	0,607	0,196551	valid
VAR00016	0,535	0,196551	valid
VAR00017	0,687	0,196551	valid
VAR00018	0,664	0,196551	valid
VAR00019	0,642	0,196551	valid
VAR00020	0,564	0,196551	valid
VAR00021	0,659	0,196551	valid
VAR00022	0,612	0,196551	valid
VAR00023	0,529	0,196551	valid
VAR00024	0,586	0,196551	valid
VAR00025	0,685	0,196551	valid
VAR00026	0,708	0,196551	valid
VAR00027	0,661	0,196551	valid
VAR00028	0,658	0,196551	valid
VAR00029	0,704	0,196551	valid
VAR00030	0,641	0,196551	valid
VAR00031	0,716	0,196551	valid
VAR00032	0,521	0,196551	valid
VAR00033	0,499	0,196551	valid
VAR00034	0,561	0,196551	valid
VAR00035	0,580	0,196551	valid
VAR00036	0,564	0,196551	valid
VAR00037	0,627	0,196551	valid

4.2.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Menentukan hipotesis

H_0 = Korelasi antara skor atribut dan skor faktor bernilai positif
(*reliable*)

H_1 = Korelasi antara skor atribut dan skor faktor bernilai tidak positif
(tidak *reliable*)

b. Menentukan nilai r_{tabel}

Pada perhitungan r_{tabel} menggunakan tingkat signifikan sebesar 5%, maka derajat kebebasan (df) = $n - 2 = 100 - 2 = 98$

Maka nilai r_{tabel} adalah sebesar 0,196551

c. Hasil uji reliabilitas

Hasil perhitungan r_{hitung} dengan menggunakan *software* SPSS 16 dapat dilihat pada nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,959 untuk data kepentingan dan 0,958 untuk data kinerja. Hasil dengan menggunakan program SPSS dapat dilihat pada lampiran.

d. Hasil perbandingan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel}

Setelah mendapatkan nilai r_{hitung} dengan menggunakan program SPSS 16, untuk data kepentingan r_{hitung} bernilai positif dan r_{hitung} (0,959) \geq r_{tabel} (0,196551), maka H_0 diterima sehingga dapat dikatakan *reliable* dan untuk data kinerja r_{hitung} bernilai positif dan r_{hitung} (0,958) \geq r_{tabel} (0,196551), maka H_0 diterima sehingga dapat dikatakan *reliable*. Hal ini membuktikan bahwa atribut-atribut dalam kuesioner dapat memperlihatkan hasil yang stabil walaupun atribut-atribut pertanyaan tersebut ditanyakan kepada responden yang lain tidak menimbulkan hasil yang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk atribut tersebut.

4.2.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui atribut-atribut mana yang termasuk dalam prioritas utama untuk diperbaiki oleh perusahaan. Maka dari itu, perlu dilakukan perhitungan nilai \bar{X} (rata-rata skor kinerja) dan \bar{Y} (rata-rata skor kepentingan) yang akan dipetakan dalam diagram kartesius. Langkah-langkah dalam analisis ini sebagai berikut:

a. Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian dilakukan untuk mengetahui urutan prioritas perbaikan layanan. Hasil ini akan dibandingkan dengan hasil dari metode *Potential Gain in Customer Values* untuk mendapatkan prioritas perbaikan terbaik. Perhitungan tingkat kesesuaian dapat dilihat pada tabel 4.

TABEL 4. TINGKAT KESESUAIAN

No	Atribut	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi	385	405	95,06
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	375	401	93,52
3	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.	361	394	91,62
4	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Teknik, komputer dan lain-lain)	359	391	91,82
5	Ketersediaan fasilitas toilet yang cukup dan bersih	355	402	88,31
6	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	400	424	94,34
7	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan Tanya jawab	393	401	98
8	Bahan ajar (<i>handout</i> , modul, dan lain-lain) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	382	400	95,5
9	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	386	419	92,12
10	Dosen datang tepat waktu	370	397	93,2
11	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	381	402	94,78
12	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen	377	386	97,67
13	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	384	397	96,73
14	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	379	394	96,2

LANJUTAN TABEL 4.

No	Atribut	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
15	FST menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	385	393	97,96
16	FST menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	414	426	97,18
17	FST membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	393	399	98,5
18	FST memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	364	380	95,79
19	FST memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	381	389	97,94
20	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	386	417	92,57
21	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh FST melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)	395	402	98,26
22	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh FST melalui dosen bimbingan konseling	382	399	95,74
23	Setiap tugas selalu dikembalikan	367	385	95,32
24	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	384	397	96,73
25	Fakultas berlaku adil kepada mahasiswa yang melanggar peraturan	402	412	97,57
26	Kepedulian FST dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	373	393	94,91
27	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	378	392	96,43
28	FST memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	388	392	98,98
29	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	391	401	97,5
30	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	405	403	100,5
31	FST berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha mengembangkannya	378	383	98,69
32	FST memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan	409	408	100,25
33	FST memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk <i>website (online)</i>	403	405	99,51
34	FST secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	392	397	98,74

LANJUTAN TABEL 4.

No	Atribut	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
35	FST membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	365	391	93,35
36	FST berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	383	401	95,51
37	FST berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	390	405	96,3

Setelah mendapatkan perhitungan seperti pada tabel diatas, selanjutnya melakukan penilaian khusus untuk mengambil keputusan dalam mempertahankan prestasi atau melakukan perbaikan. Tolak ukur yang dipakai sebagai pengambilan keputusan adalah 96,03. Nilai tersebut didapatkan dari rata-rata dari jumlah tingkat kesesuaian. Jika tingkat kesesuaian $< 96,03\%$ maka keputusannya adalah dilakukan perbaikan atau *action* (A) dan jika tingkat kesesuaian $\geq 96,03\%$ maka keputusannya adalah mempertahankan prestasi atau *hold* (H). Tabel keputusan dapat dilihat pada tabel 5.

TABEL 5. KEPUTUSAN HOLD DAN ACTION

No	Tingkat Kesesuaian	Keputusan
1	95,06	A
2	93,52	A
3	91,62	A
4	91,82	A
5	88,31	A
6	94,34	A
7	98	H
8	95,5	A
9	92,12	A
10	93,2	A
11	94,78	A
12	97,67	H
13	96,73	H
14	96,2	H
15	97,96	H
16	97,18	H
17	98,5	H
18	95,79	A
19	97,94	H
20	92,57	A
21	98,26	H

LANJUTAN TABEL 5.

No	Tingkat Kesesuaian	Keputusan
22	95,74	A
23	95,32	A
24	96,73	H
25	97,57	H
26	94,91	A
27	96,43	H
28	98,98	H
29	97,5	H
30	100,5	H
31	98,69	H
32	100,25	H
33	99,51	H
34	98,74	H
35	93,35	A
36	95,51	A
37	96,3	H

Contoh perhitungan skor kinerja dan kepentingan (Supranto, 2011):

$$\begin{aligned} \text{Atribut 1 (Kinerja)} &= (1 \times 0) + (2 \times 3) + (3 \times 27) + (4 \times 52) + (18 \times 5) \\ &= 385 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Atribut 1 (kepentingan)} &= (1 \times 0) + (2 \times 3) + (3 \times 23) + (4 \times 40) + (5 \times 34) \\ &= 405 \end{aligned}$$

Contoh perhitungan tingkat kesesuaian berdasarkan rumus 8:

$$\text{Atribut 1} = (385 : 405) \times 100\% = 95,06\%$$

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata tingkat kesesuaian} &= (95,06 + 93,52 + \dots + 96,3) : 37 \\ &= 96,03\% \end{aligned}$$

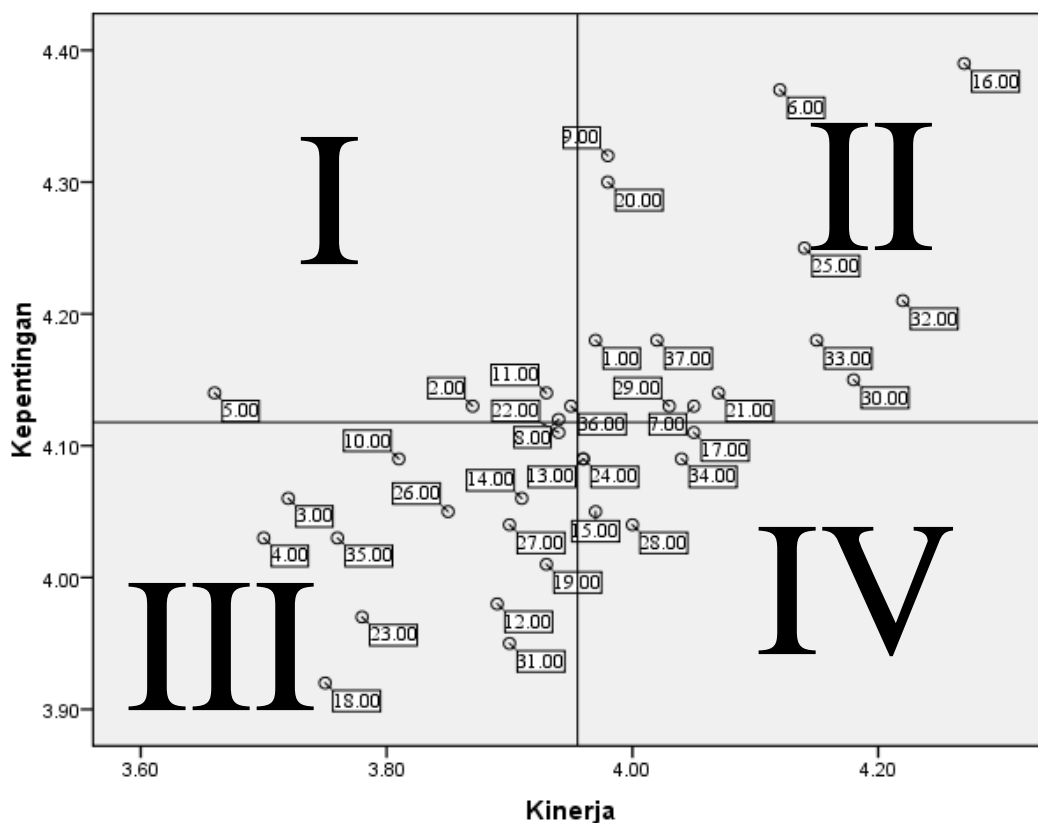
Contoh perhitungan rata-rata skor kinerja dan kepentingan berdasarkan rumus 9 dan 10:

$$\text{Atribut 1 (kinerja)} = 385 : 97 = 3,97$$

$$\text{Atribut 1 (kepentingan)} = 405 : 97 = 4,18$$

b. Diagram Kartesius

Dengan menggambarkan diagram kartesius, dapat melihat masing-masing atribut terletak pada kuadran berapa. Atribut-atribut tersebut akan dijabarkan menjadi 4 kuadran pada diagram kartesius. Diagram kartesius dapat dilihat pada gambar 6.



GAMBAR 6. DIAGRAM KARTESIUS UNTUK METODE IPA

Berdasarkan diagram kartesius diatas, ada 5 atribut yang menjadi prioritas utama dalam melakukan perbaikan, yaitu: pertanyaan ke-2 (ruang kuliah sejuk dan nyaman), pertanyaan ke-5 (ketersediaan fasilitas toilet yang cukup dan bersih), pertanyaan ke 8 (bahan ajar (*handout*, modul, dan lain-lain), pertanyaan ke-11 (dosen memadai sesuai dengan bidang keahlian) dan pertanyaan ke-36 (FST berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa).

Berdasarkan diagram kartesius, urutan perbaikan untuk kelima atribut tersebut pada kuadran I, yaitu:

1. Ketersediaan dan kebersihan fasilitas toilet (TK = 88,31%).
2. Kondisi ruang kuliah (TK = 93,52%).
3. Ketersediaan dan kesesuaian dosen dengan bidang keahliannya (TK = 94,78%).
4. Kelengkapan bahan ajar (TK = 95,5%).
5. Respon FST terhadap pengaduan mahasiswa (TK = 95,51%)

4.2.5 *Potential Gain in Customer Values (PGCV)*

Selain metode IPA untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah institusi atau perusahaan, ada metode lain untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, yaitu menggunakan metode *Potential Gain in Customer Values* (PGCV). Metode ini dimulai dari menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari hasil kuesioner yang telah direkap sebelumnya. Perhitungan rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja dapat dilihat pada tabel 6. Kemudian dilanjutkan dengan perhitungan indeks PGCV. Tabel perhitungan indeks PGCV dapat dilihat pada tabel 6.

TABEL 6. PERHITUNGAN RATA-RATA TINGKAT KINERJA DAN TINGKAT KEPENTINGAN

No	Pertanyaan	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Rata-rata Tingkat Kinerja (\bar{X})	Rata-Rata Tingkat Kepentingan (\bar{Y})
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi	385	405	3,97	4,18
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	375	401	3,87	4,13
3	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.	361	394	3,72	4,06
4	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Teknik, komputer dan lain-lain)	359	391	3,7	4,03
5	Ketersediaan fasilitas toilet yang cukup dan bersih	355	402	3,66	4,14
6	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	400	424	4,12	4,37
7	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan Tanya jawab	393	401	4,05	4,13
8	Bahan ajar (<i>handout</i> , modul, dan lain-lain) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	382	400	3,94	4,12
9	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	386	419	3,98	4,32
10	Dosen datang tepat waktu	370	397	3,81	4,09
11	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	381	402	3,93	4,14
12	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen	377	386	3,89	3,98
13	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	384	397	3,96	4,09
14	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	379	394	3,91	4,06
15	FST menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	385	393	3,97	4,05
16	FST menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	414	426	4,27	4,39
17	FST membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	393	399	4,05	4,11
18	FST memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	364	380	3,75	3,92
19	FST memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	381	389	3,93	4,01
20	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	386	417	3,98	4,3

LANJUTAN TABEL 6.

No	Pertanyaan	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Rata-rata Tingkat Kinerja (\bar{X})	Rata-Rata Tingkat Kepentingan (\bar{Y})
21	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh FST melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)	395	402	4,07	4,14
22	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh FST melalui dosen bimbingan konseling	382	399	3,94	4,11
23	Setiap tugas selalu dikembalikan	367	385	3,78	3,97
24	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	384	397	3,96	4,09
25	Fakultas berlaku adil kepada mahasiswa yang melanggar peraturan	402	412	4,14	4,25
26	Kepedulian FST dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	373	393	3,85	4,05
27	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	378	392	3,9	4,04
28	FST memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	388	392	4	4,04
29	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	391	401	4,03	4,13
30	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	405	403	4,18	4,15
31	FST berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha mengembangkannya	378	383	3,9	3,95
32	FST memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan	409	408	4,22	4,21
33	FST memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk <i>website (online)</i>	403	405	4,15	4,18
34	FST secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	392	397	4,04	4,09
35	FST membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	365	391	3,76	4,03
36	FST berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	383	401	3,95	4,13
37	FST berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	390	405	4,02	4,18
Rata-rata \bar{X} dan \bar{Y}				3,96	4,12

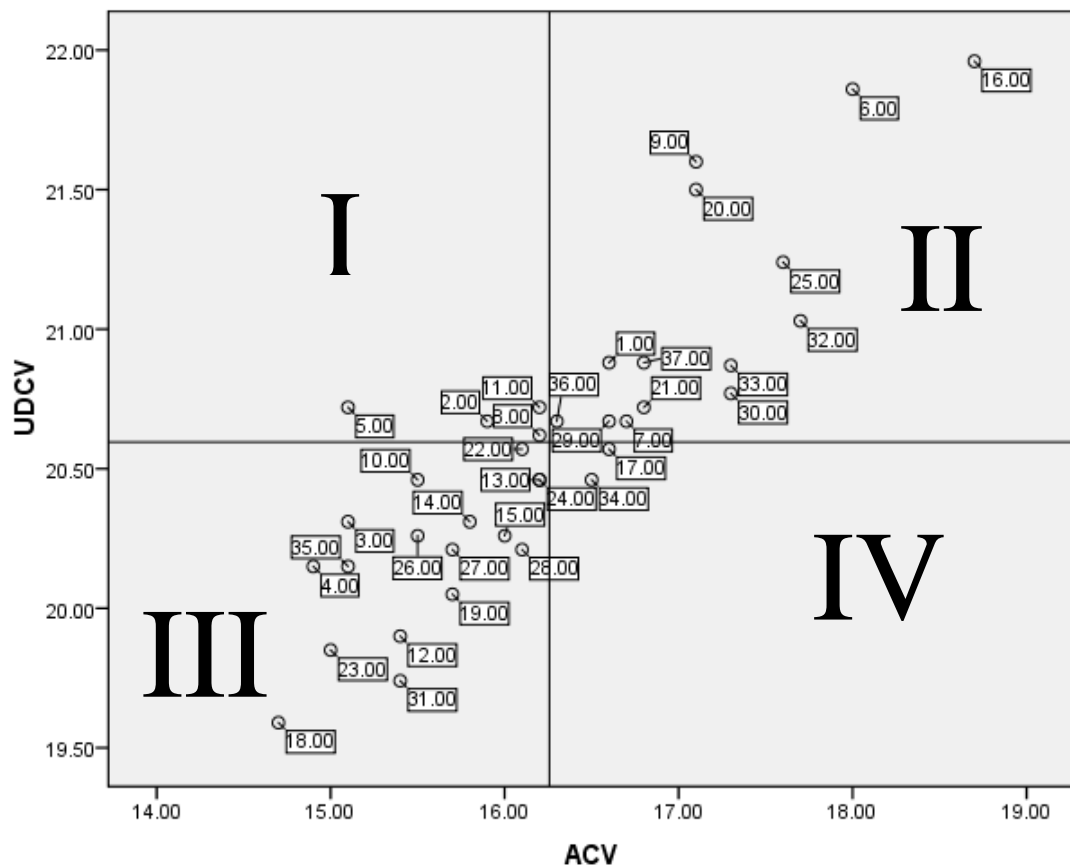
TABEL 7. PERHITUNGAN INDEKS PGCV

No	Pertanyaan	Rata-rata Tingkat Kinerja (\bar{X})	Rata-Rata Tingkat Kepentingan (\bar{Y})	Nilai ACV	Nilai UDCV	Indeks PGCV	Urutan Ke
				$\bar{X} \cdot \bar{Y}$	$\bar{Y} \times P_{\max}$		
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi	3,97	4,18	16,6	20,88	4,28	21
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	3,87	4,13	15,98	20,67	4,69	8
3	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.	3,72	4,06	15,10	20,31	5,21	3
4	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Teknik, komputer dan lain-lain)	3,7	4,03	14,91	20,15	5,24	2
5	Ketersediaan fasilitas toilet yang cukup dan bersih	3,66	4,14	15,15	20,72	5,57	1
6	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	4,12	4,37	18	21,86	3,86	32
7	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan Tanya jawab	4,05	4,13	16,73	20,67	3,94	28
8	Bahan ajar (<i>handout</i> , modul, dan lain-lain) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	3,94	4,12	16,23	20,62	4,39	15
9	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	3,98	4,32	17,19	21,6	4,41	14
10	Dosen datang tepat waktu	3,81	4,09	15,58	20,46	4,88	6
11	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	3,93	4,14	16,27	20,72	4,45	10
12	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen	3,89	3,98	15,48	19,9	4,42	13
13	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	3,96	4,09	16,2	20,46	4,26	22
14	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	3,91	4,06	15,87	20,31	4,44	12
15	FST menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	3,97	4,05	16,08	20,26	4,18	24
16	FST menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	4,27	4,39	18,75	21,96	3,21	37
17	FST membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	4,05	4,11	16,65	20,57	3,92	30
18	FST memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	3,75	3,92	14,7	19,59	4,89	5
19	FST memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	3,93	4,01	15,76	20,05	4,29	20
20	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	3,98	4,3	17,11	21,5	4,39	16
21	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh FST melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)	4,07	4,14	16,85	20,72	3,87	31
22	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh FST melalui dosen bimbingan konseling	3,94	4,11	16,19	20,57	4,38	17

LANJUTAN TABEL 7.

No	Pertanyaan	Rata-rata Tingkat Kinerja (\bar{X})	Rata-Rata Tingkat Kepentingan (\bar{Y})	Nilai ACV	Nilai UDCV	Indeks PGCV	Urutan Ke
				$\bar{X} \cdot \bar{Y}$	$\bar{Y} \times P_{\max}$		
23	Setiap tugas selalu dikembalikan	3,78	3,97	15,01	19,85	4,84	7
24	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	3,96	4,09	16,2	20,46	4,26	23
25	Fakultas berlaku adil kepada mahasiswa yang melanggar peraturan	4,14	4,25	17,6	21,24	3,64	33
26	Kepedulian FST dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	3,85	4,05	15,59	20,26	4,67	9
27	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	3,9	4,04	15,76	20,21	4,45	11
28	FST memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	4	4,04	16,16	20,21	4,05	26
29	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	4,03	4,13	16,64	20,67	4,03	27
30	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	4,18	4,15	17,35	20,77	3,42	35
31	FST berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha mengembangkannya	3,9	3,95	15,41	19,74	4,33	19
32	FST memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan	4,22	4,21	17,77	21,03	3,26	36
33	FST memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk <i>website (online)</i>	4,15	4,18	17,35	20,87	3,52	34
34	FST secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	4,04	4,09	16,52	20,46	3,94	29
35	FST membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	3,76	4,03	15,15	20,15	5	4
36	FST berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	3,95	4,13	16,31	20,67	4,36	18
37	FST berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	4,02	4,18	16,80	20,88	4,08	25

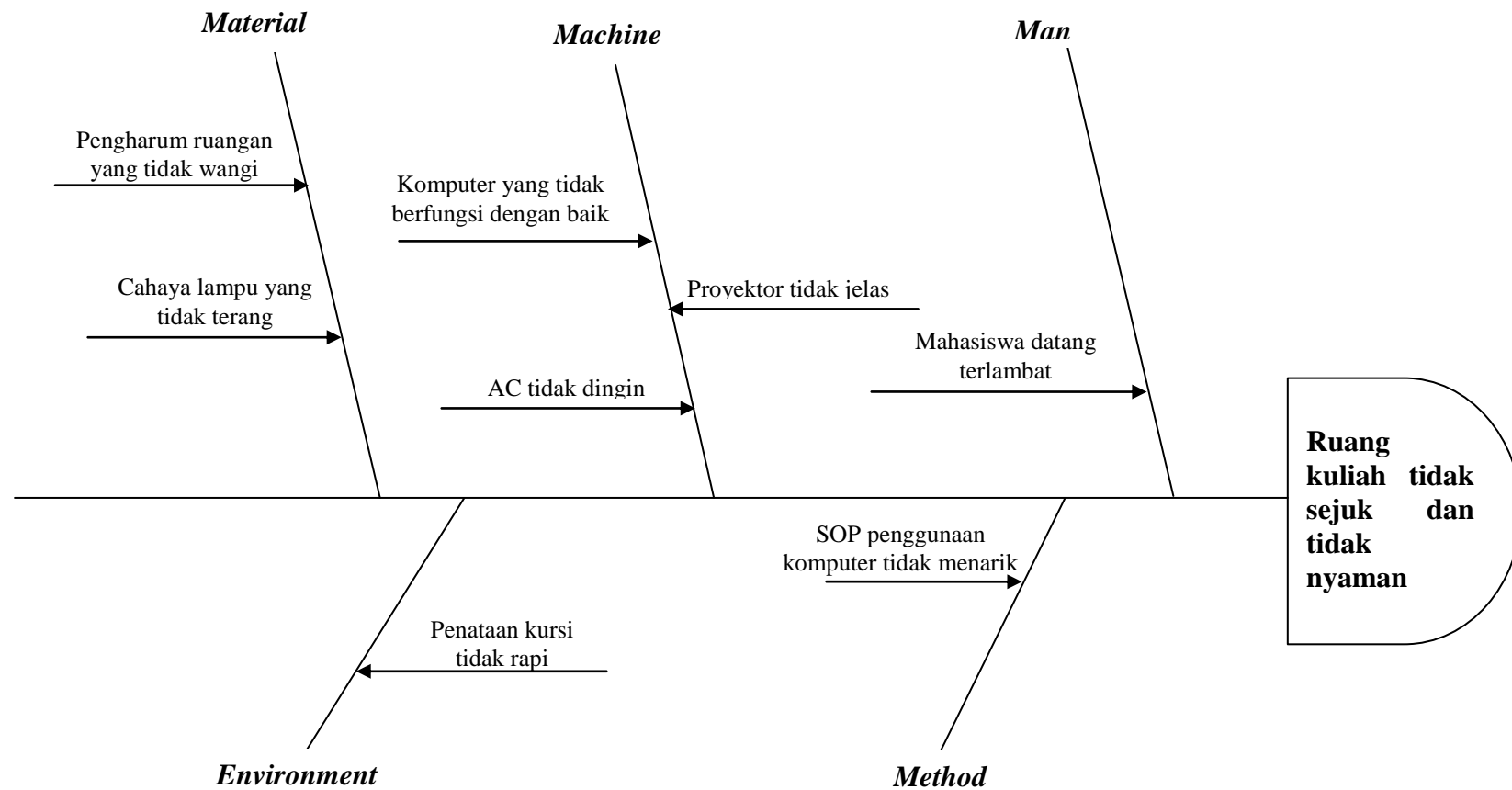
Berdasarkan hasil dari metode PGCV, kemudian langkah selanjutnya adalah menggambarkan diagram kartesius. Diagram kartesius pada metode ini diambil dari data perhitungan ACV (nilai pencapaian konsumen atau kinerja) dan perhitungan UDCV (nilai akhir keinginan konsumen atau kepentingan konsumen). Diagram kartesius untuk metode PGCV dapat dilihat pada gambar 7.



GAMBAR 7. DIAGRAM KARTESIUS UNTUK METODE PGCV

4.2.6 Faktor Penyebab

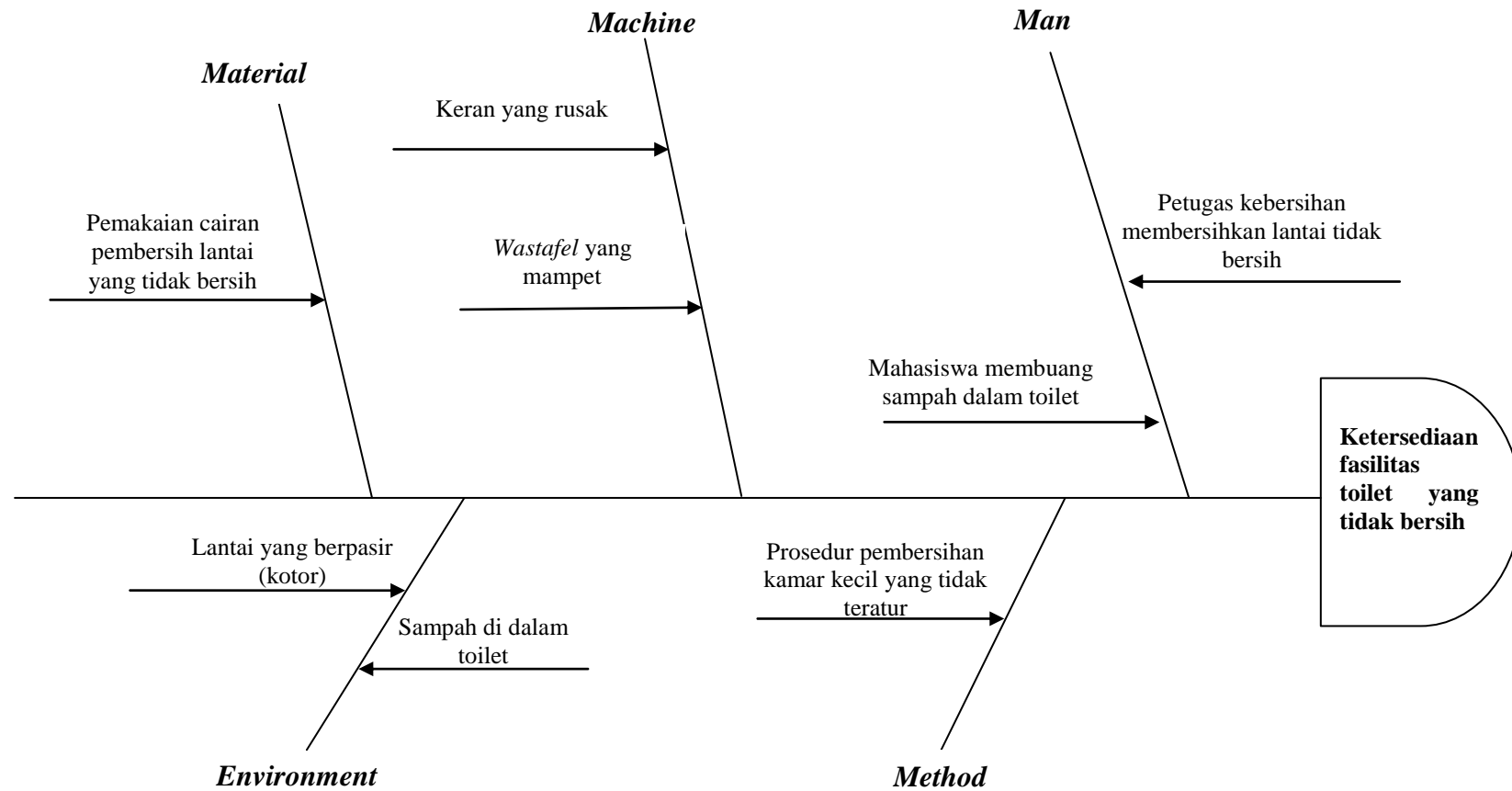
Berdasarkan hasil dari kedua metode tersebut, terdapat 5 masalah yang terdapat pada kuadran I yang akan dipetakan ke dalam diagram kartesius untuk mengetahui penyebab dan solusi dari masalah tersebut. Diagram sebab-akibat ini dapat dilihat pada gambar 8 sampai gambar 12 dan solusi yang dianjurkan dapat dilihat pada tabel 8 sampai tabel 12.



GAMBAR 8. FISHBONE DIAGRAM PERNYATAAN 2: RUANG KULIAH TIDAK SEJUK DAN TIDAK NYAMAN

TABEL 8. SOLUSI UNTUK PERNYATAAN 2: RUANG KULIAH TIDAK SEJUK DAN TIDAK NYAMAN

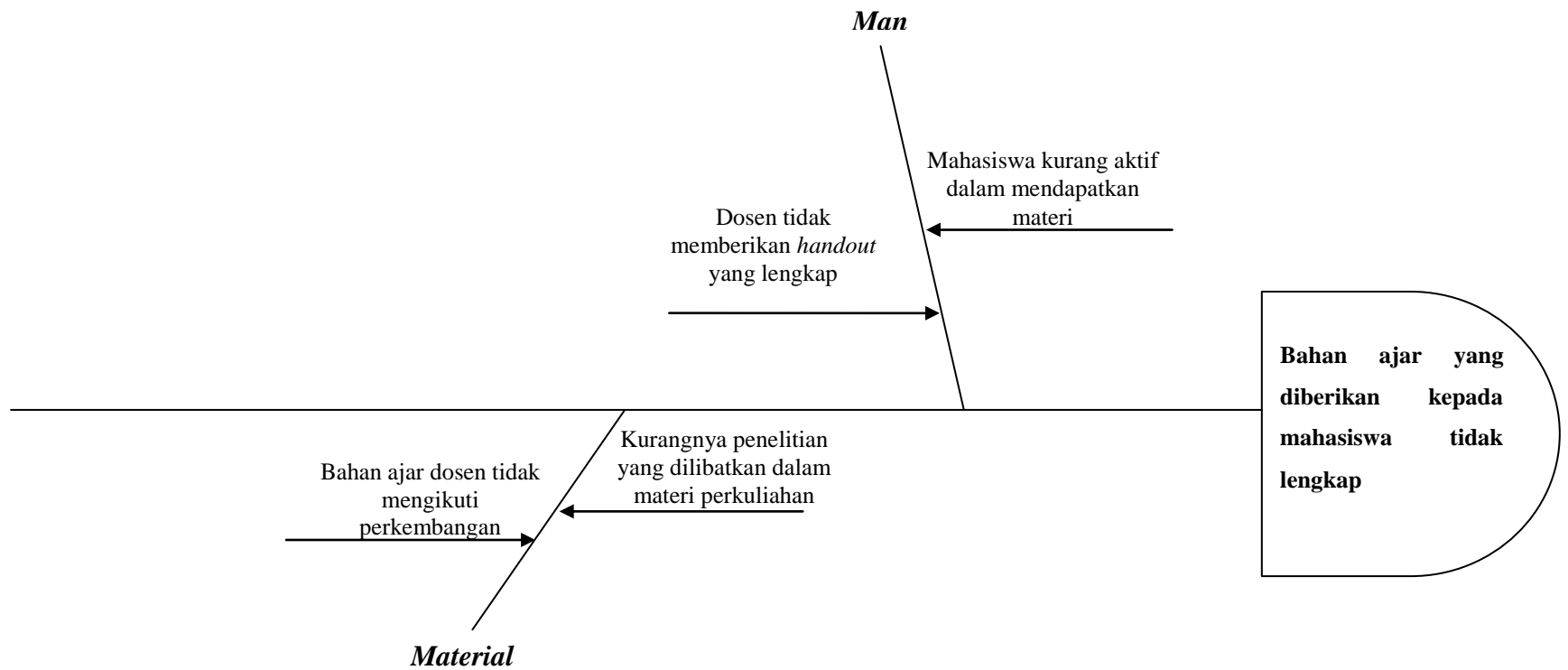
No	Kategori	Masalah	Faktor Penyebab	Solusi
1.	<i>Man</i>	Mahasiswa datang terlambat	Malas, bangun kesiangan, macet, hujan	Memberikan sanksi bagi mahasiswa yang terlambat 10 menit, berupa tidak memperbolehkan mahasiswa tersebut ikut perkuliahan
2.	<i>Machine</i>	Proyektor tidak jelas	Kurangnya perawatan, <i>life time</i> pemakaian mesin telah berakhir	1. Dilakukan perawatan teratur setiap satu bulan sekali 2. Penggantian proyektor, AC, dan komputer yang tidak berfungsi lagi dengan yang baru.
		AC tidak dingin		
		Komputer yang tidak berfungsi dengan baik		
3.	<i>Material</i>	Pengharum ruangan yang tidak wangi	Pengharum ruangan jarang diganti	Petugas kebersihan harus mengganti pengharum ruangan yang sudah habis dengan pengharum ruangan yang baru setiap 1 bulan sekali.
		Cahaya lampu yang tidak terang	<i>Life time</i> lampu yang hampir berakhir	1. Teknisi harus rutin mengecek setiap satu bulan sekali dan menggantinya apabila lampu sudah tidak berfungsi lagi 2. Membuat jadwal untuk pengecekan
4.	<i>Environment</i>	Penataan kursi tidak rapi	Mahasiswa yang tidak merapikan kembali kursi perkuliahan	Semua mahasiswa wajib merapikan kembali kursi perkuliahan sebelum meninggalkan ruangan dengan memberikan keterangan berupa tulisan untuk selalu merapikan kursi perkuliahan
5.	<i>Method</i>	SOP penggunaan komputer tidak menarik	SOP hanya berisi kata-kata yang rumit	Memberikan gambar untuk memperjelas penggunaan komputer dan mendesain SOP dengan bentuk yang menarik



GAMBAR 9. FISHBONE DIAGRAM PERNYATAAN 5: KETERSEDIAAN FASILITAS TOILET YANG TIDAK BERSIH

TABEL 9. SOLUSI UNTUK PERNYATAAN 5: KETERSEDIAAN FASILITAS TOILET YANG TIDAK BERSIH

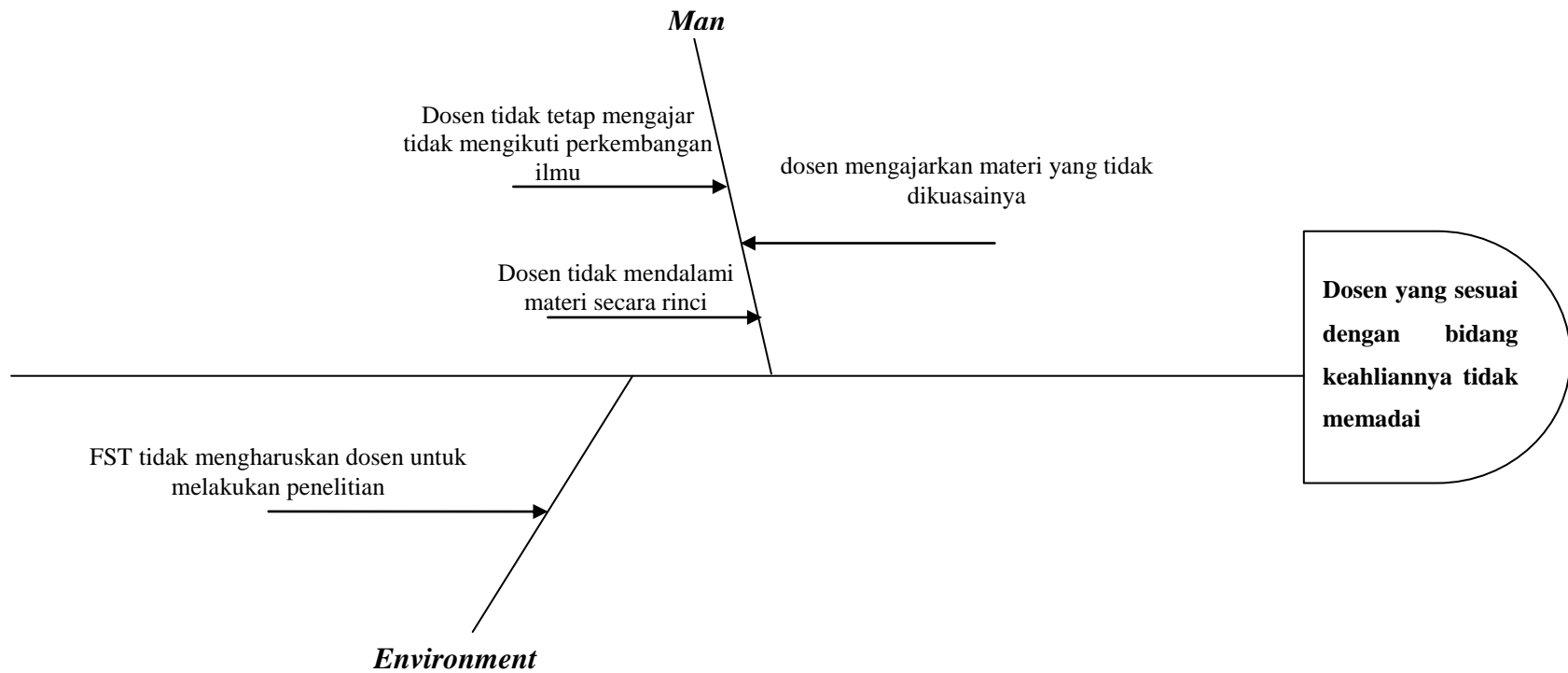
No	Kategori	Masalah	Faktor Penyebab	Solusi
1.	<i>Man</i>	Petugas kebersihan membersihkan lantai tidak bersih	1. Petugas kebersihan ingin cepat menyelesaikan pekerjaannya 2. Petugas kebersihan menganggap toilet sudah bersih	Memberikan pengarahan berkaitan dengan cara membersihkan lantai yang benar dan memberikan standar kebersihan toilet.
		Mahasiswa membuang sampah dalam toilet	Ketidakpedulian mahasiswa dalam menjaga kebersihan toilet kampus	Membuat tulisan peringatan yang menarik untuk selalu menjaga kebersihan toilet diletakkan pada pintu masuk toilet
2.	<i>Machine</i>	Keran yang rusak	1. <i>Life time</i> pemakaian keran sudah berakhir 2. Tidak ada pengecekan	1. Mengganti keran yang rusak 2. Melakukan pengecekan yang rutin setiap 1 bulan sekali
		<i>Wastafel</i> yang mampet	Mahasiswa membuang sampah/ <i>tissue</i> ke dalam <i>wastafel</i>	Peletakkan kotak sampah di dekat <i>wastafel</i>
3.	<i>Material</i>	Pemakaian cairan pembersih lantai yang tidak bersih	Tidak adanya takaran dalam pemakaian cairan pembersih lantai	Membuat standar takaran cairan pembersih lantai tertentu supaya lantai bisa bersih
4.	<i>Environment</i>	Sampah di dalam toilet	Ketidakpedulian mahasiswa dalam menjaga kebersihan toilet kampus	Membuat tulisan yang menarik untuk selalu menjaga kebersihan toilet pada pintu masuk toilet
		Lantai yang berpasir (kotor)	Sepatu mahasiswa yang kotor setelah hujan	Menyediakan keset kaki
5.	<i>Method</i>	Prosedur pembersihan toilet yang tidak teratur	Tidak ada prosedur kerja untuk petugas kebersihan untuk membersihkan toilet	Membuat prosedur kerja yang baik



GAMBAR 10. FISHBONE DIAGRAM PERNYATAAN 8: BAHAN AJAR (*HANDOUT*, MODUL, DAN LAIN-LAIN) YANG DIBERIKAN KEPADA MAHASISWA TIDAK LENGKAP

TABEL 10. SOLUSI UNTUK PERNYATAAN 8: BAHAN AJAR (*HANDOUT*, MODUL, DAN LAIN-LAIN) YANG DIBERIKAN KEPADA MAHASISWA TIDAK LENGKAP

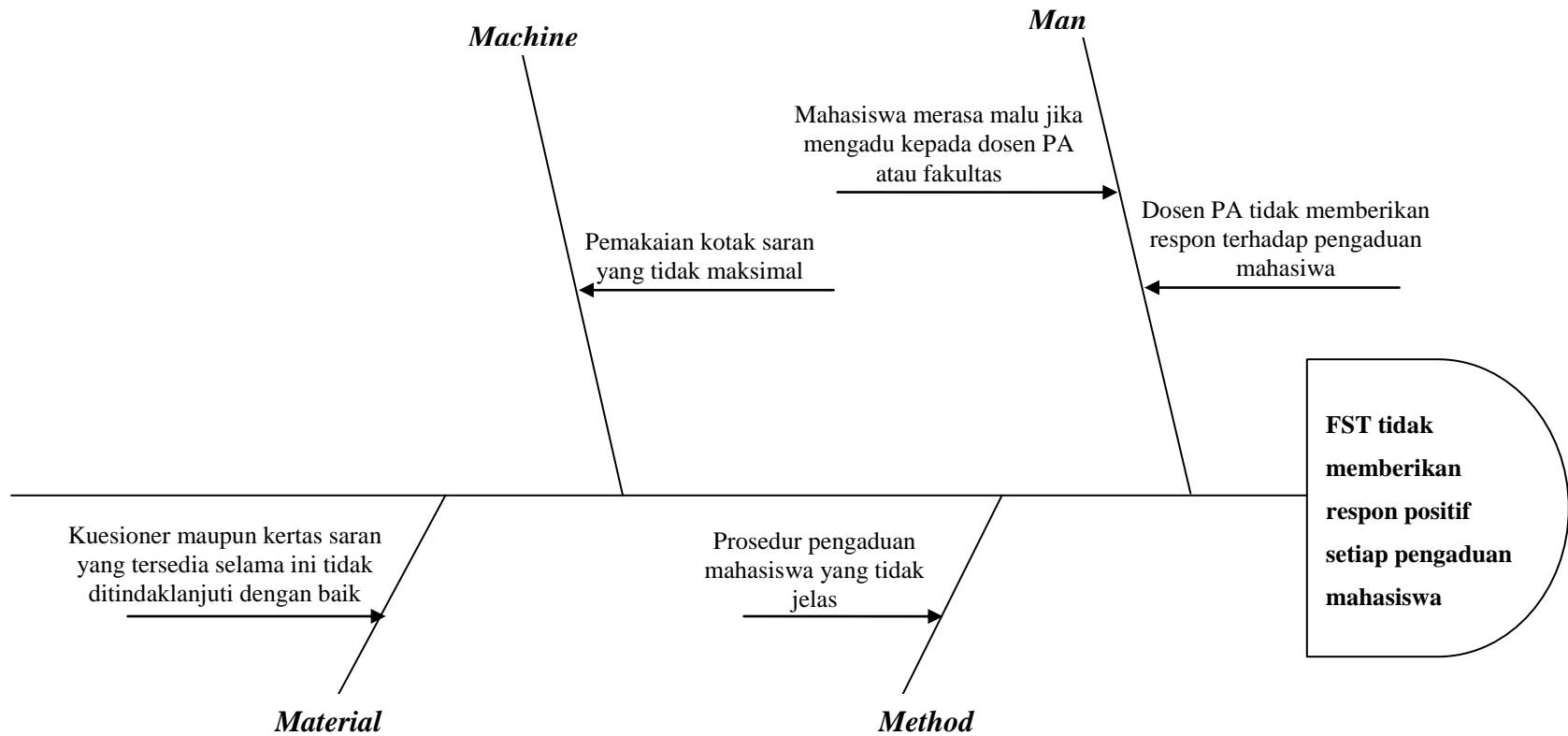
No	Kategori	Masalah	Faktor Penyebab	Solusi
1.	<i>Man</i>	Mahasiswa kurang aktif dalam mendapatkan materi	Mahasiswa takut untuk bertanya	1. Dosen mengharuskan mahasiswa untuk bertanya minimal satu pertanyaan dalam satu kali pertemuan 2. Memberikan tugas berupa membaca referensi dan mencari referensi.
		Dosen tidak memberikan <i>handout</i> yang lengkap	Dosen lebih mengajarkan praktek dibandingkan teori	Membuat materi perkuliahan yang rinci dan contoh-contoh dalam kehidupan sehari-hari
2.	<i>Material</i>	Bahan ajar dosen tidak mengikuti perkembangan	Dosen hanya menguasai materi dari buku-buku lama	1. Melakukan pengadaan buku baru dan jurnal 2. Dosen menggunakan buku baru dan jurnal
		Kurangnya penelitian yang dilibatkan dalam materi perkuliahan	Fakultas tidak mengharuskan dosen untuk melakukan penelitian	Fakultas mulai mengharuskan dosen untuk melakukan satu penelitian dalam satu tahun sekali.



GAMBAR 11. FISHBONE DIAGRAM PERNYATAAN 11: DOSEN YANG SESUAI DENGAN BIDANG KEAHLIANNYA TIDAK MEMADAI

TABEL 11. SOLUSI UNTUK PERNYATAAN 11: DOSEN YANG SESUAI DENGAN BIDANG KEAHLIANNYA TIDAK MEMADAI

No	Kategori	Masalah	Faktor Penyebab	Solusi
1.	<i>Man</i>	Dosen mengajarkan materi yang tidak dikuasainya	Keterbatasan jumlah dosen tetap	Melakukan perekrutan dosen tetap
		Dosen tidak mendalami materi secara rinci	Dosen kurang melakukan penelitian yang berkaitan dengan bidangnya	Dosen melakukan penelitian ilmiah yang berkaitan dengan bidang keahliannya
		Dosen tidak tetap mengajar tidak mengikuti perkembangan ilmu	Dosen tidak tetap juga bekerja dalam perusahaan lain sehingga dosen tersebut lebih banyak menceritakan pengalaman dibandingkan teori	1. Dosen menetapkan silabus mata kuliah yang <i>up to date</i> . 2. Mewajibkan dosen mengikuti silabus yang sudah ditentukan.
2.	<i>Environment</i>	Kurangnya motivasi dosen untuk melakukan penelitian	1. FST tidak mengharuskan dosen untuk melakukan penelitian 2. Dana penelitian yang terbatas	1. FST mulai mengharuskan dosen untuk melakukan penelitian untuk meningkatkan pengetahuan akan bidang yang diampuhnya 2. FST menyediakan dana untuk penelitian



GAMBAR 12. FISHBONE DIAGRAM PERNYATAAN 36: FST TIDAK MEMBERIKAN RESPON POSITIF SETIAP PENGADUAN MAHASISWA

TABEL 12. SOLUSI UNTUK PERNYATAAN 36: FST TIDAK MEMBERIKAN RESPON POSITIF SETIAP PENGADUAN MAHASISWA

No	Kategori	Masalah	Faktor Penyebab	Solusi
1.	<i>Man</i>	Dosen PA tidak memberikan respon terhadap pengaduan mahasiswa	Dosen memiliki jadwal yang padat	1. Membuat jadwal bimbingan akademik 2. Setiap pengajuan secepatnya di respon
		Mahasiswa merasa malu jika mengadu kepada dosen PA atau fakultas	Adanya kesenjangan antara mahasiswa dengan dosen	Melibatkan dosen ke dalam beberapa kegiatan setiap satu semester sekali
2.	<i>Machine</i>	Pemakaian kotak saran yang tidak maksimal	Mahasiswa merasa kotak saran tidak penting dan tidak tahu fungsi dari kotak saran tersebut	Memberitahukan mahasiswa melalui tulisan pengumuman yang bertujuan untuk mensosialisasikan fungsi dari kotak saran tersebut
3.	<i>Material</i>	Kuesioner maupun kertas saran yang tersedia selama ini tidak ditindaklanjuti dengan baik	Kurangnya sumber daya manusia untuk menindaklanjuti keluhan mahasiswa melalui kuesioner tersebut	Fakultas dapat melibatkan senat mahasiswa untuk menindaklanjuti keluhan dari mahasiswa, berupa perselisihan antar mahasiswa, dan lain-lain.
4.	<i>Method</i>	Prosedur pengaduan mahasiswa yang jelas	Tidak ada prosedur bagi mahasiswa untuk melakukan pengaduan	Membuatkan prosedur yang jelas

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.

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode IPA dan PGCV didapatkan 5 atribut prioritas utama, yaitu:
 - a. ketersediaan dan kebersihan fasilitas toilet (TK = 88,31%, PGCV = 5,57).
 - b. kondisi ruang kuliah (TK = 93,52%, PGCV = 4,69).
 - c. Ketersediaan dan kesesuaian dosen dengan bidang keahliannya (TK = 94,78%, PGCV = 4,45).
 - d. Kelengkapan bahan ajar (TK = 95,5%, PGCV = 4,39).
 - e. Respon FST terhadap pengaduan mahasiswa (TK = 95,51%, PGCV = 4,36).
2. Faktor penyebab untuk kelima atribut prioritas perbaikan, yaitu:
 - a. toilet yang tidak bersih, yaitu kebiasaan mahasiswa membuang sampah sembarangan dan petugas kebersihan yang membersihkan dengan sembarangan.
 - b. Ketidaknyamanan ruang kuliah, yaitu proyektor yang tidak jelas, AC yang tidak dingin, komputer yang tidak berfungsi dengan baik, pengharum ruangan yang tidak wangi.
 - c. Kelengkapan bahan ajar, yaitu mahasiswa yang tidak aktif, dan bahan ajar yang tidak mengikuti perkembangan serta kurang melibatkan beberapa penelitian.
 - d. Dosen yang sesuai dengan bidang keahliannya tidak memadai, yaitu jumlah dosen tetap yang tidak sesuai dengan bidangnya.
 - e. FST tidak memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa, yaitu kesenjangan mahasiswa dan dosen serta sikap mahasiswa yang merasa tidak peduli.

3. Solusi untuk kelima atribut tersebut, antara lain:

- a. Melakukan pengecekan dan perawatan yang rutin selama satu bulan sekali serta mengganti peralatan dalam ruangan kuliah yang rusak.
- b. Membuat standar kebersihan toilet dan prosedur kerja petugas kebersihan.
- c. Dosen harus menggunakan buku-buku baru minimal 3 tahun yang lalu.
- d. Melakukan perekrutan dosen baru untuk menambah jumlah dosen tetap.
- e. Sering melibatkan dosen dalam setiap acara atau kegiatan mahasiswa dan mensosialisasikan kotak saran serta pengecekan kotak saran minimal 1 minggu sekali.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebaiknya dilakukan implementasi usulan perbaikan supaya terlihat peningkatan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang dilakukan perusahaan sehingga dapat meningkatkan profit dan kinerja perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Arikunto, S., (1997). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Atina. 2010. *Analisis Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain Customer Value's*. Skripsi. Fakultas Teknik Industri. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Prihantoro, C. Rudy. 2012. *Konsep Pengendalian Mutu*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Rangkuti, Fredy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Siregar, S.F. 2006. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan dengan metode Index Potential Gain Customer Values (PGCV) di PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan*. Jurnal. Fakultas Teknik. Universitas Sumatera Utara. Sumatera Utara.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. PT Rineka Cipta: Jakarta.
- Unika Musi Charitas. 2015. *Profil FST*. Diakses tanggal 1 Desember 2015 pada <http://fst.ukmc.ac.id/halaman/profil.html>.
- Widodo, Aris. 2013. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Poliklinik UIN Sunan Kalijaga Melalui Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Quality Function Deployment (QFD)*. Skripsi. Fakultas Sains dan Teknologi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Rekap Data Kepentingan Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Katolik Musi Charitas

Res	Jawaban																																										
	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	X 26	X 27	X 28	X 29	X 30	X 31	X 32	X 33	X 34	X 35	X 36	X 37						
1	4	3	4	3	3	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3			
2	3	2	2	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	1	4	2	1	3	3	3	4	4				
3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	2	1	3	3	3	3	3				
4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5		
5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4		
6	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5		
7	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4		
9	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
10	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	4	2	5	5	3	5	4	5	5	5	3	4	5	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
12	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
13	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	
14	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	5
15	3	3	2	4	2	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
16	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
17	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4
18	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
20	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	2	5	5	4	4	4	4	4	4	2	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
21	4	3	3	4	5	4	4	3	5	5	5	4	3	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	3	3
22	3	2	3	2	3	3	4	4	4	2	4	3	2	2	2	5	3	2	5	2	3	3	2	4	5	3	3	3	2	2	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
23	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	2	3	2	2	4	4	3	3	2	3	4	2	3	3	4	5	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
25	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5
26	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4

Lanjutan Lampiran 1.

Res	Jawaban																																							
	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	X 26	X 27	X 28	X 29	X 30	X 31	X 32	X 33	X 34	X 35	X 36	X 37			
27	3	3	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5			
28	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
29	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
30	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
31	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
32	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
33	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4		
34	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
35	3	3	2	3	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5		
36	3	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	4	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3		
37	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
39	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
40	4	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
41	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3		
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	
44	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	5	3	4	3	4	3	4	
45	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	
46	5	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
49	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	
50	2	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	5	4	3	2	3	4	5	4	3	4	4	5	3	4	5	5	3	3	4	2	2	2	2	4		
51	5	4	4	4	2	3	3	1	5	4	4	3	3	2	4	4	3	2	2	5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	3	2	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1	2	3	2	1	3	4	3	3	1	2	1	1	1	1	2	3	3	3	
54	5	4	5	4	1	4	2	5	5	4	3	4	4	4	1	2	2	1	1	3	4	4	3	4	5	4	4	5	2	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	

Lanjutan Lampiran 1.

Res	Jawaban																																						
	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	X 26	X 27	X 28	X 29	X 30	X 31	X 32	X 33	X 34	X 35	X 36	X 37		
55	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	5	3	4	3	2	4	4	5		
56	3	3	4	4	4	3	3	4	5	3	3	2	5	4	1	4	3	3	2	3	2	1	5	3	5	3	4	1	4	3	2	5	4	4	3	4	2		
57	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3		
58	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	1	4	1	1	1	4	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	
59	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	2	1	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
60	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
64	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	5	5	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3		
66	4	5	3	3	3	4	4	3	5	2	4	4	5	4	4	5	3	2	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	5	4	3	3	5	4	5	3	4		
67	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4		
68	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
69	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
70	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4		
71	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5		
72	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	
73	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
79	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
80	2	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5		
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	

Lanjutan Lampiran 1.

Res	Jawaban																																						
	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	X 26	X 27	X 28	X 29	X 30	X 31	X 32	X 33	X 34	X 35	X 36	X 37		
83	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
84	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	
85	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	
86	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
88	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
90	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
93	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
94	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	2	3	3		3	3	2	2	3		3	3		3	5	4	3	2	3	4	5		3	4	4	5	3	4	5	5	3	3	4	2	2	2	2	4	
99	3	3		4	4	3	3	4	5	3	3		5	4	1	4	3	3	2	3	2	1	5		5	3	4	1	4	3	2	5	4	4	3	4	2	2	
100	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	4	2	5		3	5	4	5	5	5	3	4	5	3	2		3	3	2	4		3	4	4	4	3	4	3	

Jumlah Responden = 100 mahasiswa

Kuesioner Sah = 97

Kuesioner tidak sah = 3

Lampiran 2. Rekap Data Kinerja Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Katolik Musi Charitas

Res	Jawaban																																							
	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	X 26	X 27	X 28	X 29	X 30	X 31	X 32	X 33	X 34	X 35	X 36	X 37			
1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3		
2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	1	3	4	2	3	3	5	4	5	2	1	3	3	2				
3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	2	4	5	4	5	5	4	2	4	4	3			
4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5		
6	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
7	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4		
9	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4		
10	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	5	5	5	4	3	5	3	3	5	3	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4	3	2	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
12	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
13	3	3	4	2	2	5	3	3	4	3	4	4	2	3	4	5	4	2	5	4	4	5	3	4	4	4	2	2	3	4	3	5	5	4	3	3	4	3	3	
14	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	4	3	3	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	
15	3	3	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3		
16	3	3	2	2	3	4	3	4	4	4	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	3		
17	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4		
18	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
19	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
20	3	3	2	2	1	3	4	4	2	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	2	1	3		
21	3	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	3	4	3	2	5	5	5	5	5	3	5		
22	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	2	2	5	2	2	5	2	3	3	2	4	5	3	3	3	2	2	3	5	5	4	5	5	4	5	4	
23	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
24	4	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	5	4	2	3	3	4	3	4	4	4		
25	3	4	5	4	4	4	3	2	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5			
26	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	5	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4		
27	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4		
28	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3		

Lanjutan Lampiran 2.

Res	Jawaban																																							
	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	X 26	X 27	X 28	X 29	X 30	X 31	X 32	X 33	X 34	X 35	X 36	X 37			
29	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
30	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	5	3	2	2	2	2	2	
32	3	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	5	4	3	2	3	3	3	3	
33	5	3	4	5	1	3	5	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
34	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
35	3	3	3	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	5	5	3	3	4	3	3	3	5	5	
36	3	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	4	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	
37	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	2	3	2	4	4	5	3	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	
39	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
40	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
41	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
42	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	
43	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	3		
44	3	3	3	2	5	4	4	3	3	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	
45	5	5	3	3	4	5	3	4	5	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4		
46	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	2	2	4	3	4	2	3	3	3	4	3	2	2	2	1	1	2	3	2	1	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
48	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	2	2	1	2	1	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	2	3	3	1	1	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
50	2	4	2	4	3	4	2	2	3	2	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	2	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	
51	5	4	4	2	1	3	3	1	3	3	4	3	3	2	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
52	5	5	5	1	2	2	5	1	5	4	3	3	5	5	1	3	2	1	1	5	5	5	3	4	4	3	1	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	
53	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	3	4	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2	3	3	3	
54	4	5	4	4	1	4	4	5	5	4	2	4	4	3	2	3	2	1	1	3	4	3	5	3	5	4	3	4	3	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	
55	3	4	3	3	3	2	2	2	3	1	3	1	3	4	2	2	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
56	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4	3	1	4	3	2	1	4	3	1	4	3	4	2	2	5	3	4	1	4	4	4	4	3	4	1	1	

Lanjutan Lampiran 2.

Res	Jawaban																																							
	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	X 26	X 27	X 28	X 29	X 30	X 31	X 32	X 33	X 34	X 35	X 36	X 37			
57	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
58	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	1	4	1	1	1	4	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	
59	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	1	1	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
60	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	5	3	5	3	3	2	
62	4	5	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
64	4	4	4	5	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	3	3	2	2	2	4	3	3	4	2	3	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	2	4	5	5	3	3	3	3	3	
66	4	4	3	3	2	3	4	2	4	2	3	3	2	4	3	5	3	2	3	4	3	5	4	2	3	2	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	3	5	5	
67	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	
68	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	3	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	5	
69	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	
70	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	3	
71	4	4	3	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4
72	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	5	5
73	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	
83	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
84	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Lanjutan Lampiran 2.

Res	Jawaban																																					
	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	X 26	X 27	X 28	X 29	X 30	X 31	X 32	X 33	X 34	X 35	X 36	X 37	
85	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	
86	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
87	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
88	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	
90	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
91	3	3	2	3	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5
92	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4
93	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
94	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
96	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
97	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	3		2	2	1	3	4	4		3	4	3	3		4	4	4	4	4	4	4	4	4	2		2	4	4	4	3	4	4	4	3	2	1	3	
99	4	4	4	4		5	5	5	4	5		5	4	5	5	5	5	4	4	5	5		4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	5	5
100	5		5	5	4	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5	4	4			5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

Jumlah Responden = 100 mahasiswa

Kuesioner Sah = 97

Kuesioner tidak sah = 3

Lampiran 3. Uji Reliabilitas Data Kepentingan**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	97	97,0
	Excluded ^a	3	3,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,959	37

Lampiran 4. Uji Validitas Rekap Data Kepentingan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	144,69	382,549	,531	,958
VAR00002	144,74	380,443	,573	,958
VAR00003	144,77	379,573	,577	,958
VAR00004	144,81	379,590	,587	,958
VAR00005	144,74	378,443	,567	,958
VAR00006	144,51	377,773	,724	,957
VAR00007	144,71	383,353	,565	,958
VAR00008	144,73	380,073	,589	,958
VAR00009	144,58	385,101	,473	,958
VAR00010	144,75	378,417	,622	,957
VAR00011	144,72	380,370	,595	,958
VAR00012	144,84	380,618	,540	,958
VAR00013	144,77	380,636	,562	,958
VAR00014	144,77	382,115	,562	,958
VAR00015	144,80	376,972	,580	,958
VAR00016	144,51	381,940	,560	,958
VAR00017	144,75	375,730	,648	,957
VAR00018	144,95	374,258	,651	,957
VAR00019	144,86	373,750	,644	,957
VAR00020	144,59	379,307	,639	,957
VAR00021	144,72	376,786	,688	,957
VAR00022	144,70	377,337	,662	,957
VAR00023	144,93	376,818	,593	,958
VAR00024	144,74	378,443	,626	,957
VAR00025	144,63	379,486	,606	,957
VAR00026	144,79	380,957	,624	,957
VAR00027	144,82	376,563	,686	,957
VAR00028	144,80	379,617	,619	,957
VAR00029	144,74	379,318	,599	,958
VAR00030	144,73	373,615	,709	,957
VAR00031	144,87	374,721	,705	,957
VAR00032	144,67	378,744	,635	,957
VAR00033	144,71	376,937	,631	,957
VAR00034	144,77	377,323	,619	,957
VAR00035	144,81	381,465	,585	,958
VAR00036	144,73	383,698	,563	,958
VAR00037	144,68	382,470	,559	,958

Lampiran 5. Uji Reliabilitas Data Kinerja**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	97	97,0
	Excluded ^a	3	3,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,958	37

Lampiran 6. Uji Validitas Data Kinerja

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	138,22	425,067	,471	,958
VAR00002	138,24	425,224	,426	,958
VAR00003	138,45	415,480	,632	,957
VAR00004	138,47	413,419	,638	,957
VAR00005	138,45	411,438	,610	,957
VAR00006	138,07	416,193	,700	,956
VAR00007	138,15	423,028	,542	,957
VAR00008	138,27	415,469	,605	,957
VAR00009	138,18	420,896	,551	,957
VAR00010	138,33	413,244	,676	,957
VAR00011	138,23	415,740	,669	,957
VAR00012	138,31	417,778	,606	,957
VAR00013	138,23	420,886	,544	,957
VAR00014	138,26	423,193	,510	,957
VAR00015	138,24	414,829	,607	,957
VAR00016	137,94	421,309	,535	,957
VAR00017	138,15	412,028	,687	,956
VAR00018	138,43	409,977	,664	,957
VAR00019	138,26	410,818	,642	,957
VAR00020	138,18	420,188	,564	,957
VAR00021	138,08	416,639	,659	,957
VAR00022	138,22	414,817	,612	,957
VAR00023	138,37	418,007	,529	,957
VAR00024	138,23	419,823	,586	,957
VAR00025	138,03	415,259	,685	,956
VAR00026	138,30	414,024	,708	,956
VAR00027	138,29	410,582	,661	,957
VAR00028	138,21	417,040	,658	,957
VAR00029	138,18	414,479	,704	,956
VAR00030	138,03	418,114	,641	,957
VAR00031	138,28	411,203	,716	,956
VAR00032	137,98	421,375	,521	,957
VAR00033	138,03	420,884	,499	,958
VAR00034	138,14	418,583	,561	,957
VAR00035	138,41	418,078	,580	,957
VAR00036	138,23	419,344	,564	,957
VAR00037	138,18	415,250	,627	,957

Lampiran 7. Tabel Nilai-Nilai *r Product Moment*

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	38	0,320	0,413
4	0,950	0,990	39	0,316	0,408
5	0,878	0,959	40	0,312	0,403
6	0,811	0,917	41	0,308	0,398
7	0,754	0,874	42	0,304	0,393
8	0,707	0,834	43	0,301	0,389
9	0,666	0,798	44	0,297	0,384
10	0,632	0,765	45	0,294	0,380
11	0,602	0,735	46	0,291	0,376
12	0,576	0,708	47	0,288	0,372
13	0,553	0,684	48	0,284	0,368
14	0,532	0,661	49	0,281	0,364
15	0,514	0,641	50	0,270	0,361
16	0,497	0,623	55	0,266	0,345
17	0,482	0,606	60	0,254	0,330
18	0,468	0,590	65	0,244	0,317
19	0,454	0,575	70	0,235	0,306
20	0,444	0,561	75	0,227	0,296
21	0,433	0,549	80	0,220	0,286
22	0,423	0,537	85	0,213	0,278
23	0,413	0,526	90	0,207	0,270
24	0,404	0,515	95	0,202	0,263
25	0,396	0,505	100	0,195	0,256
26	0,388	0,496	125	0,176	0,230
27	0,382	0,487	150	0,159	0,210
28	0,374	0,478	175	0,148	0,194
29	0,367	0,470	200	0,138	0,181
30	0,361	0,463	300	0,113	0,148
31	0,355	0,456	400	0,098	0,128
32	0,449	0,449	500	0,088	0,115
33	0,344	0,442	600	0,080	0,105
34	0,339	0,436	700	0,074	0,097
35	0,334	0,430	800	0,070	0,091
36	0,329	0,424	900	0,065	0,086
37	0,325	0,418	1000	0,062	0,081

No	Pernyataan	Kepentingan					Kinerja				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran										
25	Fakultas berlaku adil kepada mahasiswa yang melanggar peraturan										
Aspek <i>Empathy</i> (Pemahaman terhadap Kepentingan Mahasiswa)											
26	Kepedulian FST dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa										
27	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa										
28	FST memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling										
29	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah										
30	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa										
31	FST berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha mengembangkannya										
Aspek <i>Information System</i> (Sistem Informasi Kemahasiswaan)											
32	FST memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan										
33	FST memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk <i>website (online)</i>										
34	FST secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik										
35	FST membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan										
36	FST berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa										
37	FST berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan										

-----Terima Kasih Atas Partisipasinya-----

Lampiran 9. Standar Penilaian Item Kuesioner

1. Penilaian ruang kuliah tertata bersih dan rapi

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- Penilaian angka 1-2: jika posisi kursi tidak rapi, papan tulis tidak bersih, komputer berdebu, tidak tersedia taplak meja, proyektor tidak ada
- Penilaian angka 3-4: Jika posisi kursi rapi, papan tulis bersih, komputer tidak berdebu
- Penilaian angka 5: Jika posisi kursi rapi, papan tulis bersih, komputer tidak berdebu, tersedia taplak meja, terdapat proyektor, AC.

2. Penilaian ruang kuliah sejuk dan nyaman

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- Penilaian angka 1-2: jika AC rusak, komputer rusak, proyektor tidak berwarna, sampah di dalam ruangan, lantai yang berpasir
- Penilaian angka 3-4: jika AC berfungsi, komputer berfungsi, dan proyektor berfungsi
- Penilaian angka 5: jika AC menghasilkan hembusan angin yang dingin, terdapat pengharum ruangan, komputer tidak rusak, proyektor menghasilkan warna cerah, tidak terdapat sampah, terdapat kotak sampah, dinding ruang kelas dan permukaan meja bersih dari coretan.

3. Penilaian sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat Puas

Keterangan:

- Penilaian angka 1-2: jika tidak terdapat papan tulis, komputer.

- b. Penilaian angka 3-4: jika terdapat papan tulis dan komputer
- c. Penilaian angka 5: jika terdapat komputer, papan tulis, kursi, meja, lampu, proyektor, AC, pointer.
4. Penilaian Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Teknik, komputer dan lain-lain)

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: jika tidak terdapat sarana praktek, seperti komputer, alat-alat kimia, alat las, lemari penyimpanan barang.
- b. Penilaian angka 3-4: jika terdapat komputer, peralatan-peralatan yang mendukung praktikum, seperti tabung reaksi, pipet, mesin las dan lain-lain.
- c. Penilaian angka 5: jika terdapat peralatan-peralatan dan mesin yang mendukung praktikum, lemari penyimpanan peralatan, material, dan laporan.

5. Penilaian ketersediaan fasilitas toilet yang cukup dan bersih

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: jika lantai berpasir, dinding kotor, toilet mampet, *wastafel* mampet, ember penampungan berlumut.
- b. Penilaian 3-4: jika lantai tidak berpasir, toilet tidak mampet.
- c. Penilaian angka 5: toilet tidak mampet, dinding bersih, lantai tidak berpasir, tidak ada sampah dalam toilet dan *wastafel*, tersedia sabun cuci tangan dan lap tangan (*tissue*), kotak sampah selalu kosong, ember penampungan tidak berlumut.

6. Penilaian kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: jika tidak ada bahan materi, menjelaskan tanpa memberikan contoh, penjelasan hubungan antara materi yang diajar dengan materi lain tidak ada, intonasi suara yang tidak jelas.
- b. Penilaian angka 3-4: Intonasi suara jelas, memberikan contoh.
- c. Penilaian angka 5: Intonasi suara jelas, memberikan contoh sesuai dengan materi yang diajarkan, memberikan gambar penjelasan, menyusun materi perkuliahan dengan teratur.

7. Penilaian waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: jika dosen tidak memberikan kesempatan mahasiswa untuk bertanya
- b. Penilaian angka 3-4: Dosen membatasi pertanyaan yang diajukan untuk memperjelas materi
- c. Penilaian angka 5: Dosen memberikan keleluasaan mahasiswa untuk bertanya dengan melaksanakan diskusi tugas-tugas yang diberikan.

8. Penilaian bahan ajar (*handout*, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: jika tidak ada modul, *handout*, buku, tugas-tugas yang diberikan kepada mahasiswa

- b. Penilaian angka 3-4: modul dan *handout* dibuat oleh dosen, tugas-tugas yang berkaitan dengan materi perkuliahan.
- c. Penilaian angka 5: modul dan *handout* dibuat oleh dosen tidak hanya satu, tugas kepada mahasiswa, buku-buku materi perkuliahan, jurnal, skripsi dan lain-lain.

9. Penilaian dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: jika dosen tidak mengembalikan hasil ujian atau tugas kepada mahasiswa dan mahasiswa tidak mengetahui nilai yang sebenarnya.
- b. Penilaian angka 3-4: jika dosen mengembalikan hasil ujian atau tugas tetapi mahasiswa tidak mengetahui nilai yang diperolehnya.
- c. Penilaian angka 5: jika dosen mengembalikan hasil ujian atau tugas kepada mahasiswa dan mengumumkan nilai yang diperoleh mahasiswa.

10. Penilaian dosen datang tepat waktu

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: jika dosen terlambat diatas jam perkuliahan
- b. Penilaian angka 3-4: jika dosen datang tepat dengan jam perkuliahan.
- c. Penilaian angka 5: jika dosen datang sebelum jam perkuliahan dimulai.

11. Penilaian dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: jika jumlah dosen tetap dan sesuai dengan bidang keahliannya kurang dari minimal jumlah dosen tetap untuk tiap prodi.

- b. Penilaian angka 3-4: jika jumlah dosen tetap yang sesuai dengan bidang keahliannya tiap prodi memenuhi jumlah minimal dosen tetap.
- c. Penilaian angka 5: Jika jumlah dosen tetap yang sesuai dengan bidang keahliannya tiap prodi melebihi jumlah minimal dosen tetap.

12. Penilaian Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: jika dosen menyusun SAP hanya untuk sampai pada ujian tengah semester.
- b. Penilaian angka 3-4: jika dosen menyusun SAP untuk satu semester.
- c. Penilaian angka 5: jika dosen menyusun SAP untuk satu semester dan menyusun jadwal praktikum.

13. Penilaian kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: tidak menerapkan konsep 3S (sapa, salam, senyum), tidak ada sopan santun
- b. Penilaian angka 3-4: sopan terhadap mahasiswa.
- c. Penilaian 5: menerapkan konsep 3S, sopan dalam tutur kata, membantu mengarahkan mahasiswa yang kebingungan.

14. Penilaian kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: tidak menerapkan konsep 3S (sapa, salam, senyum), tidak ada sopan santun
- b. Penilaian angka 3-4: sopan terhadap mahasiswa.
- c. Penilaian 5: menerapkan konsep 3S, sopan dalam tutur kata, membantu mengarahkan mahasiswa yang kebingungan.

15. Penilaian FST menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: tidak ada dosen BK, dosen BK tidak dapat memberikan solusi
- b. Penilaian angka 3-4: dosen BK memberikan solusi bagi mahasiswa
- c. Penilaian angka 5: dosen BK memberikan solusi bagi mahasiswa dan melakukan tindakan terhadap keluhan mahasiswa.

16. Penilaian FST menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: beasiswa tidak disediakan bagi mahasiswa yang kurang mampu
- b. Penilaian angka 3-4: beasiswa disediakan dari universitas bagi mahasiswa yang kurang mampu
- c. Penilaian angka 5: beasiswa disediakan tidak hanya dari universitas, tetapi ada beasiswa dari luar, seperti beasiswa kopertis.

17. Penilaian FST membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: tidak tersedia media untuk menyalurkan keluhan, seperti kotak saran
- b. Penilaian angka 3-4: memberikan media untuk menampung keluhan mahasiswa
- c. Penilaian angka 5: FST memberikan solusi dan tindakan nyata dalam menanggapi keluhan mahasiswa.

18. Penilaian FST memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: tidak tersedia kotak P3K, tidak ada relawan
- b. Penilaian angka 3-4: tersedia kotak P3K dan relawan
- c. Penilaian 5: Fakultas memiliki klinik

19. Penilaian FST memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: Fakultas tidak memberikan bantuan asuransi
- b. Penilaian angka 3-4: Jumlah uang dalam asuransi kurang dari Rp 10 juta
- c. Penilaian angka 5: Jumlah uang dalam asuransi lebih dari Rp 10 juta

20. Penilaian staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: staf administrasi tidak santun, cuek, tidak menerapkan konsep 3S

- b. Penilaian angka 3-4: staf administrasi menggunakan kata-kata yang lembut dan santun
- c. Penilaian angka 5: staf administrasi menerapkan konsep 3S, menggunakan kata santun, memberikan pengarahan jika kebingungan

21. Penilaian permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh FST melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: dosen cuek terhadap keluhan mahasiswa, tidak memberikan respon terhadap keluhan mahasiswa
- b. Penilaian angka 3-4: jika dosen menerima semua keluhan mahasiswa
- c. Penilaian angka 5: dosen PA menerima setiap keluhan mahasiswa dan memberikan solusi serta tindakan secepat mungkin.

22. Penilaian permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh FST melalui dosen bimbingan konseling

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: jika tidak tersedia dosen bimbingan konseling, dosen bimbingan konseling cuek terhadap keluhan mahasiswa
- b. Penilaian angka 3-4: jika terdapat dosen bimbingan konseling, dosen menerima semua keluhan mahasiswa
- c. Penilaian angka 5: jika dosen bimbingan konseling menerima semua keluhan mahasiswa dan memberikan solusi serta tindakan secepat mungkin.

23. Penilaian setiap tugas selalu dikembalikan

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- Penilaian angka 1-2: jika dosen tidak mengembalikan tugas kepada mahasiswa dan mahasiswa tidak mengetahui nilai yang sebenarnya.
- Penilaian angka 3-4: jika dosen mengembalikan tugas tetapi mahasiswa tidak mengetahui nilai yang diperolehnya.
- Penilaian angka 5: jika dosen mengembalikan tugas kepada mahasiswa dan mengumumkan nilai yang diperoleh mahasiswa.

24. Penilaian waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- Penilaian angka 1-2: jika dosen mengajar melebihi waktu yang telah dijadwalkan
- Penilaian angka 3-4: jika dosen mengajar sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan
- Penilaian angka 5: jika dosen mengajar sesuai dengan jadwal yang ditetapkan dan memberikan penjelasan dan diskusi selama perkuliahan

25. Penilaian fakultas berlaku adil kepada mahasiswa yang melanggar peraturan

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- Penilaian angka 1-2: jika fakultas tidak memberikan sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan
- Penilaian angka 3-4: jika fakultas memberikan sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan

- c. Penilaian angka 5: jika fakultas memberikan sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan dan memberikan pengarahan supaya tidak mengulangnya.

26. Penilaian kepedulian FST dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- Penilaian angka 1-2: jika fakultas tidak peduli terhadap kesulitan mahasiswa
- Penilaian angka 3-4: jika fakultas memberikan solusi terhadap kesulitan mahasiswa
- Penilaian angka 5: jika fakultas memberikan tindakan nyata. Misal: jika orang tua mahasiswa meninggal dunia, fakultas memberikan bantuan berupa sumbangan uang.

27. Penilaian besarnya kontribusi biaya dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- Penilaian angka 1-2: jika fakultas tidak membicarakan besarnya kontribusi biaya bagi mahasiswa yang membutuhkan.
- Penilaian angka 3-4: jika fakultas membicarakan besarnya kontribusi biaya kepada orang tua wali
- Penilaian angka 5: jika fakultas membicarakan besarnya kontribusi biaya kepada orang tua wali dan mewujudkannya secepat mungkin.

28. Penilaian FST memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- Penilaian angka 1-2: jika dosen PA atau bimbingan konseling tidak memantau kemajuan dan kesulitan mahasiswa.
- Penilaian angka 3-4: jika dosen tersebut memantau kemajuan mahasiswa
- Penilaian angka 5: jika dosen tersebut memantau kemajuan mahasiswa dan membantu mahasiswa yang kesulitan dengan bidang akademik

29. Penilaian dosen bersedia membantu mahasiswa yang kesulitan bidang akademik/mata kuliah

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- Penilaian angka 1-2: jika dosen tidak membantu mahasiswa yang kesulitan
- Penilaian angka 3-4: jika dosen membantu mahasiswa yang kesulitan dengan bidang akademik dengan memberikan solusi mata kuliah yang cocok untuk mahasiswa tersebut
- Penilaian angka 5: jika dosen membantu mahasiswa dengan cara menyampaikan keluhan mahasiswa kepada ketua program studi, kemudian kaprodi melaksanakannya. Misal: jika mahasiswa tidak bisa mengambil mata kuliah kerja praktek dikarenakan kekurangan 1 sks dari jumlah sks yang telah ditentukan, maka dosen harus memperbolehkan mahasiswa tersebut mengambil mata kuliah kerja praktek.

30. Penilaian dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: jika dosen tidak mau mendengarkan keluhan mahasiswa, sibuk dengan pekerjaannya, tidak dekat dengan mahasiswa
- b. Penilaian angka 3-4: jika dosen menerima keluhan mahasiswa
- c. Penilaian angka 5: jika dosen menerima keluhan mahasiswa dan memberikan solusi untuk masalahnya, dosen selalu terlibat dalam kegiatan mahasiswa.

31. Penilaian FST berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha mengembangkannya

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: jika fakultas tidak peduli dan tidak memantau perkembangan mahasiswa
- b. Penilaian angka 3-4: jika fakultas peduli dan memahami minat dan bakat mahasiswa. Misal: mahasiswa tersebut menyukai seni bela diri.
- c. Penilaian angka 5: jika fakultas memahami dan berusaha mewujudkan minat dan bakat mahasiswa melalui Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) yang baru.

32. Penilaian FST memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: jika fakultas tidak menyediakan informasi sistem perkuliahan dalam buku panduan akademik.
- b. Penilaian angka 3-4: jika fakultas menyediakan informasi sistem perkuliahan dalam buku akademik
- c. Penilaian angka 5: jika fakultas menyediakan informasi sistem perkuliahan yang lengkap dalam buku panduan akademik, seperti jumlah sks tiap mata kuliah, informasi tentang mata kuliah yang lebih rinci.

33. Penilaian FST memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk *website (online)*

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: jika fakultas tidak menyediakan media informasi akademik maupun akademik berupa *website*
- b. Penilaian angka 3-4: jika fakultas menyediakan *website* khusus supaya mahasiswa bisa mengakses informasi yang berkaitan dengan bidang akademik.
- c. Penilaian angka 5: jika fakultas menyediakan *website* untuk diakses mahasiswa tidak hanya untuk informasi akademik akan tetapi juga kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan pada periode tertentu.

34. Penilaian FST secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: jika fakultas memberikan informasi yang tidak lengkap berkaitan dengan bidang akademik
- b. Penilaian angka 3-4: jika fakultas memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik, berupa *website*
- c. Penilaian angka 5: jika fakultas memberikan informasi yang *up to date* ke dalam *website*. Misal: kalender akademik yang terbaru untuk mengetahui batas waktu bayar setoran.

35. Penilaian FST membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: jika fakultas tidak membuka layanan pengaduan mahasiswa yang kesulitan. Misal jika tidak ada kotak saran, papan pengumuman, dosen bimbingan konseling
- b. Penilaian angka 3-4: jika fakultas memberikan layanan pengaduan mahasiswa dengan meletakkan kotak saran.
- c. Penilaian angka 5: jika fakultas memberikan layanan pengaduan mahasiswa dengan menindaklanjuti kotak saran.

36. Penilaian FST berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: jika tidak ada respon dari fakultas terhadap pengaduan mahasiswa
- b. Penilaian angka 3-4: jika fakultas memberikan solusi setiap pengaduan mahasiswa.
- c. Penilaian angka 5: jika fakultas memberikan solusi dan tindakan nyata setiap pengaduan mahasiswa. Misal: mahasiswa mengadu tentang sarana AC yang tidak dingin, maka fakultas harus memperbaiki AC tersebut atau menggantinya dengan baru.

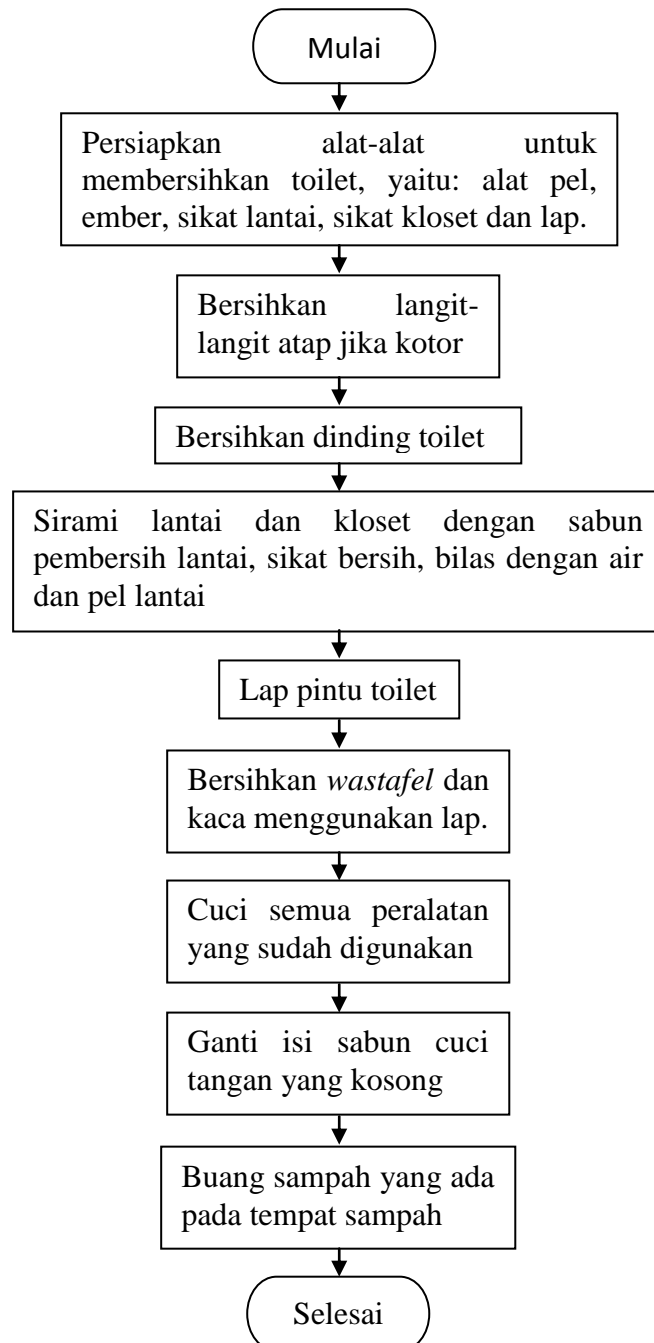
37. Penilaian FST berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup	Puas	Sangat puas

Keterangan:

- a. Penilaian angka 1-2: jika fakultas merahasiakan penggunaan dana kemahasiswaan
- b. Penilaian angka 3-4: jika fakultas memberitahu aliran dana kemahasiswaan yang intinya saja
- c. Penilaian angka 5: jika fakultas memberitahu dan menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan secara keseluruhan

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
“MEMBERSIHKAN TOILET”




STANDAR
“KEBERSIHAN TOILET”


Skala nilai diisi dengan salah satu angka penilaian berdasarkan pengamatan sehari-hari. Keterangan angka penilaian: 1 (kurang), 2 (cukup), dan 3 (Baik)

No.	Bentuk Pelayanan	Indikator Kualitas Pelayanan	Skala Nilai
1.	Kotak sampah di depan pintu masuk toilet	Bersih	
2.	<i>Wastafel</i> dan kaca	Bersih, tidak mampet, kerannya lancar	
3.	Ruang kamar mandi	Bersih, wangi	
4.	kloset	Bersih, tidak berbau	
5.	Sabun cuci tangan	Tersedia sabun cair untuk cuci tangan	
6.	Kebersihan ember penampungan air	Tidak ada endapan atau lumut pada tampungan air	
7.	Keran air	Lancar	
8.	Lap tangan	Tersedia, bersih	


Prosedur Pemakaian Komputer

- 


1. Colokkan kabel ke stop kontak


Nyalakan kabel proyektor
- 

2. Tombol power


Tombol restart
- 


3. Tombol untuk menhidupkan layar komputer



Bila terjadi seperti gambar disamping tekan F1
- 

4. Nyalakan VGA Spliter



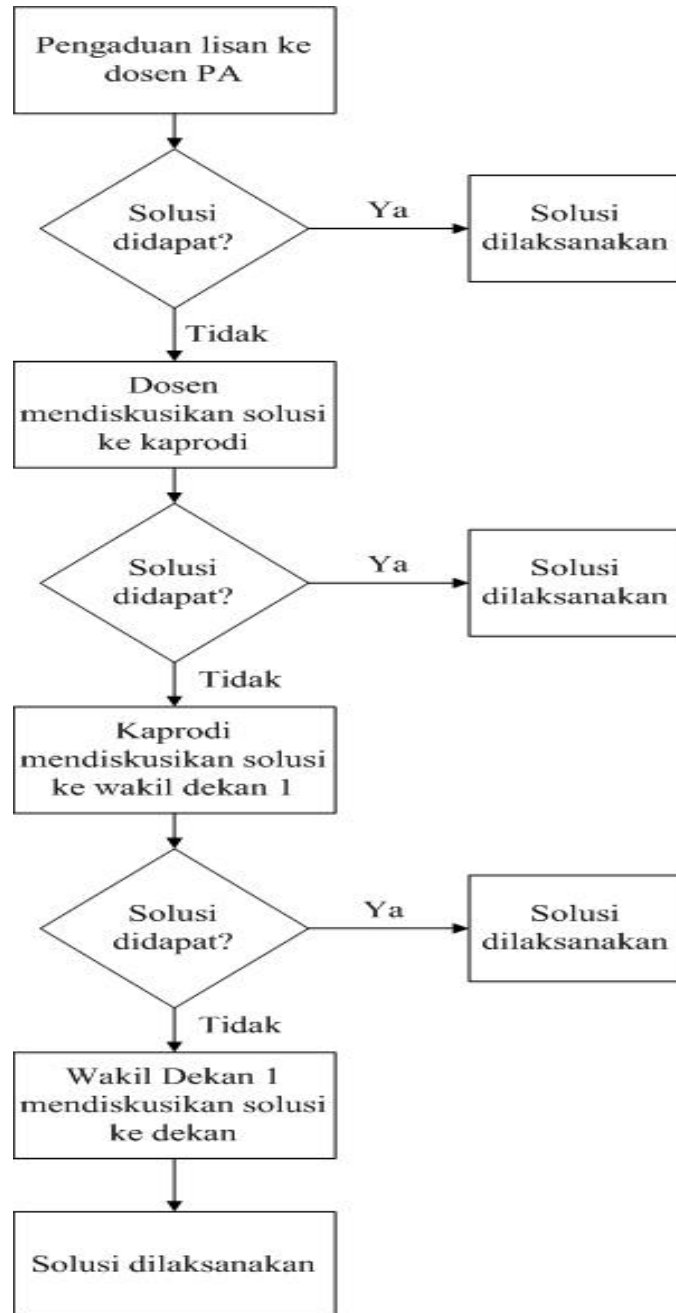
Bila terjadi seperti gambar disamping restart kembali komputernya
- 

5. Untuk menasani tampilan

PC 2 (Laptop)

PC1 (komputer)

PROSEDUR
“PENGADUAN MAHASISWA”





PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS

KARTU KONSULTASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI



Nama Mahasiswa : Wandy Tanton
NIM/NIRM : 1212 011
Tanggal Mulai Tugas : 15 Oktober 2015
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan
Tinggi di Fakultas Sains dan
Teknologi Universitas Katolik Musi Charitas
Dosen Pembimbing : Theresia Sunarni S.T. M.T

No.	Tgl. Konsultasi	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing	Keterangan
1	03 Oktober 2015	Bab I, II dan III	[Signature]	Revisi
2	10 November 2015	Bab I, II	[Signature]	ACC
3	17 Desember 2015	Flowchart (Bab III) Bab IV	[Signature]	Revisi
4	18 Desember 2015	Bab III & Bab IV	[Signature]	ACC
5	05 Januari 2016	Fishbone Diagram & Bab V	[Signature]	Revisi
6	07 Januari 2016	Fishbone, Bab V & Bab VI	[Signature]	Revisi
7	08 Januari 2016	Fishbone, Bab V & Bab VI	[Signature]	ACC
8	11 Januari 2016	Keseluruhan Laporan Akhir	[Signature]	Revisi
9	12 Januari 2016	Full Text Laporan Akhir	[Signature]	ACC siday draft 11/16
10				
11				
12				
13				
14				

Catatan:

Kartu ini harus dibawa mahasiswa setiap konsultasi dan harus di paraf oleh dosen pembimbing.

Kartu ini harus disertakan pada saat mendaftar Ujian Akhir, fotokopinya dilampirkan dalam naskah Presentasi Skripsi Mahasiswa

Skripsi dinyatakan selesai pada tanggal 26-01-16
Dosen Pembimbing.

[Signature]