

LAPORAN AKHIR
HIBAH PENELITIAN INTERNAL PAKARTI
FAKULTAS TEKNIK UMJ



Strategi Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Pada
Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Jakarta

TIM PENGUSUL :

Ariya Purnamasari, ST.,MT. NIDN 0319107803 (Ketua Peneliti)
Wiwik Sudarwati,ST.,MT. NIDN 0306047801 (Anggota Peneliti)

PAKARTI
PUSAT AFILIASI DAN KAJIAN RISET TEKNOLOGI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
TAHUN 2019

Dibiayai oleh :

Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta melalui PAKARTI sesuai SK Dekan
Nomor.....tanggal.....dengan Surat Perjanjian Pelaksanaan Hibah Penelitian
Nomor.....tanggal.....Tahun Anggaran 2019

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN HASIL PENELITIAN

1. Judul Penelitian : Strategi Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Pada Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Jakarta
2. Bidang Penelitian :
3. Ketua Peneliti :
- a. Nama Lengkap : Ariya Purnamasari Dewi, ST.MT
- b. Jenis Kelamin : Perempuan
- c. NIP/NIDN : 0319107803
- Pangkat/Golongan : Tenaga Pengajar
- Jabatan : Dosen Tetap
- Jurusan : Teknik Industri
- Alamat : Jl. Cempaka Putih Tengah 27 Jakarta Pusat
- Telp/Faks/E-mail : 021-4256024
4. Jumlah Anggota Peneliti : 1 Orang
- a. Nama Anggota 1 : Wiwik Sudarwati, ST.MT
5. Lokasi Penelitian : FTUMJ
6. Jumlah Biaya Yang Diusulkan :
- a. Biaya dari FT UMJ : Rp 4.000.000
- b. Biaya dari institusi lain :

Jakarta, 13 Desember 2019

Mengetahui,

Ketua Jurusan Program Studi



Renty Anugerah MP, ST. MT
(0310038302)

Ketua Peneliti



Ariya Purnamasari, ST. MT
(0319107803)

Mengetahui,

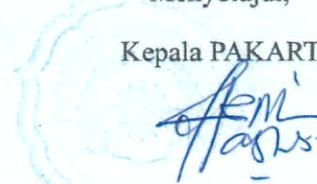
Dekan Fakultas Teknik



Dr. Ir. Bachyanto, MT
(0318196904)

Menyetujui,

Kepala PAKARTI



Rully Mujiastuti, S.Kom., M.MSI
(0312067701)

ABSTRAK

Dalam upaya meningkatkan daya saing, Program studi teknik industri perlu melakukan evaluasi diri. Salah satu langkah yang harus dilakukan dalam evaluasi diri adalah mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan yang ada pada program studi teknik industri UMJ. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan mahasiswa program studi teknik industri umj terhadap proses Pendidikan yang ada di program studi Teknik Industri UMJ serta strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dan Importance-Performance Analysis (IPA). Metode survey dilakukan dengan menyebarkan kuisioner yang berisi atribut dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible. Sedangkan IPA ini merupakan model multi-attribute dan dapat digunakan untuk menganalisis kinerja organisasi. Dimana hasil Inteprestasi terhadap kinerja program studi ditampilkan pada sebuah grafik yang memiliki empat kuadran, yaitu Kuadran A, Kuadran B, Kuadaran C, dan Kuadran D. Masing-masing kuadran menunjukkan kinerja program studi yang dinilai. Target Penelitian ini adalah menghasilkan artikel yang dapat dipublikasikan dalam jurnal nasional.

Kata Kunci : Kepuasan mahasiswa, strategi, Importance-Performance Analysis (IPA).

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| ABSTRAK | ii |
| DAFTAR GAMBAR | iv |
| DAFTAR TABEL | v |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Tujuan Khusus | 2 |
| 1.3 Urgensi (Keutamaan) | 2 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 3 |
| 2.1 Proses Pendidikan | 3 |
| 2.2 Kepuasan Pelanggan | 3 |
| 2.2.1 Faktor-faktor yang Mengukur Kepuasan | 4 |
| 2.2.2 Teori Kepuasan (The Expectancy Disconfirmation Model) | 6 |
| 2.2.3 Faktor-faktor Pendorong Kepuasan | 7 |
| 2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 8 |
| 2.4 Teknik Importance-Performance Anaylisis (IPA) | 8 |
| 2.5 Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan | 9 |
| 2.6 Penelitian Terdahulu | 10 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 12 |
| 3.1 Desain Penelitian | 12 |
| 3.2 Teknik Pengambilan Sampel | 12 |
| 3.3 Teknik Pengambilan Data | 12 |
| 3.4 Pengolahan dan Analisis Data | 13 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 18 |
| 4.1. Gambaran Umum Penelitian | 18 |
| 4.2. Karakteristik responden | 19 |
| 4.3. Identifikasi Atribut-atribut Pengukuran Kepuasan Penyelenggaraan Akademik | |
| 4.3.1 Dimensi Reliability (keandalan) | 22 |
| 4.3.2 Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) | 23 |
| 4.3.3 Dimensi Assurance (Jaminan) | 24 |
| 4.3.4 Dimensi Empathy (Empati) | 25 |
| 4.3.5 Dimensi Tangibles (Wujud Nyata) | 26 |
| 4.4. Analisis Kepuasan Mahasiswa TI-FTUMJ terhadap Penyelenggaraan Akademik | 27 |
| 4.5. Analisis Strategi Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa TI-FTUMJ terhadap Proses Pendidikan | 57 |
| 4.5.1 Strategi Kelompok INPUT | 58 |
| 4.5.2 Strategi Kelompok PROSES | 63 |
| 4.5.3 Strategi Kelompok OUTPUT | 70 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 73 |
| 5.1. Kesimpulan | 73 |
| 5.2. Saran | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA | 76 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1. Kuadran Model Importance-Performance Analysis | 9 |
| Gambar 3.1. Diagram Kartesius | 15 |
| Gambar 3.2. Kerangka pikir | 16 |
| Gambar 3.3. Kerangka Penelitian | 17 |
| Gambar 4.1. Sebaran mahasiswa berdasarkan jenis kelamin | 20 |
| Gambar 4.2. Sebaran mahasiswa berdasarkan status | 20 |
| Gambar 4.3. Sebaran mahasiswa berdasarkan asal wilayah | 21 |
| Gambar 4.4. Sebaran mahasiswa berdasarkan uang saku | 21 |
| Gambar 4.5. Diagram kartesius harapan dan kinerja kelompok INPUT | 60 |
| Gambar 4.6. Diagram kartesius harapan dan kinerja kelompok PROSES | 67 |
| Gambar 4.7. Diagram kartesius harapan dan kinerja kelompok OUTPUT | 71 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu | 10 |
| Tabel 4.1. Atribut-atribut pada dimensi reliability (keandalan) | 22 |
| Tabel 4.2. Atribut-atribut pada dimensi Responsiveness (Daya tanggap) | 24 |
| Tabel 4.3. Atribut-atribut pada dimensi Assurance (Daya jaminan) | 24 |
| Tabel 4.4. Atribut-atribut pada dimensi Empathy (Empati) | 26 |
| Tabel 4.5. Atribut-atribut pada dimensi tangibles (wujud nyata) | 26 |
| Tabel 4.6. Sebaran mahasiswa berdasarkan harapan dan Kinerja pada atribut kurikulum ... | 27 |
| Tabel 4.7. Sebaran mahasiswa berdasarkan kepuasan terhadap atribut kurikulum | 29 |
| Tabel 4.8. Sebaran mahasiswa berdasarkan harapan dan Kinerja pada atribut SPMB | 29 |
| Tabel 4.9. Sebaran mahasiswa berdasarkan kepuasan terhadap atribut SPMB | 31 |
| Tabel 4.10. Sebaran mahasiswa berdasarkan harapan dan Kinerja pada atribut Dosen | 31 |
| Tabel 4.11. Sebaran mahasiswa berdasarkan kepuasan terhadap atribut Dosen | 34 |
| Tabel 4.12. Sebaran mahasiswa berdasarkan harapan dan Kinerja pada atribut Proses Pembelajaran | 35 |
| Tabel 4.13. Sebaran mahasiswa berdasarkan kepuasan terhadap atribut Proses Pembelajaran | 37 |
| Tabel 4.14. Sebaran mahasiswa berdasarkan harapan dan Kinerja pada atribut Pembimbingan Akademik | 38 |
| Tabel 4.15. Sebaran mahasiswa berdasarkan kepuasan terhadap atribut Pembimbingan akademik | |
| Tabel 4.16. Sebaran mahasiswa berdasarkan harapan dan Kinerja pada atribut Fasilitas Ruang Kuliah..... | 39 |
| Tabel 4.17. Sebaran mahasiswa berdasarkan kepuasan terhadap atribut fasilitas ruang kuliah | 41 |
| Tabel 4.18. Sebaran mahasiswa berdasarkan harapan dan Kinerja pada atribut Praktikum ... | 41 |
| Tabel 4.19. Sebaran mahasiswa berdasarkan kepuasan terhadap atribut Praktikum | 43 |
| Tabel 4.20. Sebaran mahasiswa berdasarkan harapan dan Kinerja pada atribut Perpustakaan | 44 |
| Tabel 4.21. Sebaran mahasiswa berdasarkan kepuasan terhadap atribut Perpustakaan | 46 |
| Tabel 4.22. Sebaran mahasiswa berdasarkan harapan dan Kinerja pada atribut Evaluasi Hasil Belajar | 46 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4.23. Sebaran mahasiswa berdasarkan kepuasan terhadap atribut Evaluasi Hasil pembelajaran | 48 |
| Tabel 4.24. Sebaran mahasiswa berdasarkan harapan dan Kinerja pada atribut Layanan administrasi pendidikan | 48 |
| Tabel 4.25. Sebaran mahasiswa berdasarkan kepuasan terhadap atribut layanan administrasi pendidikan | 49 |
| Tabel 4.26. Sebaran mahasiswa berdasarkan harapan dan Kinerja pada atribut penyelesaian studi | |
| Tabel 4.27. Sebaran mahasiswa berdasarkan kepuasan terhadap atribut Penyelesaian studi . | 53 |
| Tabel 4.28. Sebaran mahasiswa berdasarkan harapan dan Kinerja pada atribut output | 54 |
| Tabel 4.29. Sebaran mahasiswa berdasarkan kepuasan terhadap atribut layanan administrasi pendidikan | 56 |
| Tabel 4.30. Tindak Lanjut setiap pertanyaan dalam atribut INPUT | 58 |
| Tabel 4.31. Tindak Lanjut setiap pertanyaan dalam atribut PROSES | 63 |
| Tabel 4.32. Tindak Lanjut setiap pertanyaan dalam atribut OUTPUT | 70 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perguruan Tinggi merupakan organisasi yang bergerak di bidang jasa Pendidikan. Menurut data Direktorat jendral Kelembagaan IPTEK dan DIKTI tahun 2016, jumlah Perguruan Tinggi Swasta (PTS)di Indonesia sebanyak 3.940 PTS, dan jumlah Perguruan Tinggi Negeri sebanyak 372. Jumlah tersebut dari tahun ke tahun semakin meningkat, terutama untuk Perguruan tinggi swasta. Jumlah perguruan tinggi yang demikian besar menunjukkan bahwa tingkat persaingan atau kompetisi antar perguruan tinggi semakin ketat. Selain itu saat ini perguruan tinggi juga menghadapi tantangan global yang perlu direspon secara bijaksana. Tantangan tersebut yaitu Globalisasi ekonomi dan revolusi teknologi informasi atau yang saat ini banyak didengungkan dengan sebutan revolusi industri 4.0 (Effendi 2003).

Tidak hanya industri manufaktur, industri jasa termasuk perguruan tinggi pun terkena dampak dari adanya revolusi industri 4.0. Akibatnya terjadi pergeseran tuntutan masyarakat dan industri pengguna akan kompetensi lulusan perguruan tinggi yang memiliki knowledge dan skill yang sesuai dengan era saat ini. Salah satu cara untuk dapat bersaing atau berkompetisi dengan perguruan tinggi yang lain adalah dengan meningkatkan kompetensi lulusan melalui peningkatan kualitas proses Pendidikan yang terdiri dari kualitas standar ketenagaan, isi, sarana dan prasarana, pengelolaan, penilaian, proses dan pembiayaan (Raharjo 2012).

Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Jakarta telah berdiri sejak tahun 1974. Walaupun usianya yang sudah cukup matang, program studi teknik industri UMJ perlu merespon perkembangan global dengan membenahi diri dalam peningkatan kualitas proses Pendidikan. Dalam upaya evaluasi diri, prodi teknik industri telah memiliki gugus kendali mutu atau GKM dimana GKM ini telah melakukan fungsinya dengan menyelenggarakan evaluasi proses belajar mengajar yang dilakukan dengan cara penyebaran kuisisioner kepada mahasiswa untuk menilai proses belajar mengajar yang dilakukan oleh dosen. Namun evaluasi tersebut belum menyeluruh hingga ke kurikulum atau proses Pendidikan secara keseluruhan. Untuk itu perlu dilakukan penelitian tentang kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan yang telah berjalan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui posisi proses Pendidikan saat ini sesuai dengan persepsi mahasiswa. Hasil Analisa kepuasan mahasiswa akan dievaluasi untuk menyusun strategi peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan program studi teknik industri UMJ.

1.2. Tujuan Khusus

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Mengidentifikasi atribut-atribut yang akan digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa program studi teknik industri UMJ terhadap proses pendidikan;
2. Menganalisis kepuasan mahasiswa program studi teknik industri UMJ terhadap proses pendidikan;
3. Merumuskan strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa program studi Teknik Industri UMJ terhadap proses Pendidikan.

1.3. Urgensi (Keutamaan)

Penelitian tentang kepuasan mahasiswa telah dilakukan dalam berbagai penelitian diantaranya adalah penelitian tentang kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan (Nurkhin 2016), tentang kepuasan mahasiswa terhadap proses belajar mengajar (Sugiono 2017), pengaruh proses pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa (SEPTIYANINGRUM 2018). Seluruh penelitian yang telah ada tersebut mengukur kepuasan pada satu sub sistem proses Pendidikan. Sedangkan penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan secara utuh belum ada. Dalam hal evaluasi diri program studi maka diperlukan kajian mengenai kepuasan mahasiswa secara komprehensif. Untuk itu perlu ada penelitian untuk mengkaji tentang kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan yang ada di program studi teknik industri UMJ sehingga hasil Analisa dapat dijadikan sebagai acuan untuk evaluasi diri dan merumuskan strategi perbaikannya. Dalam pelaksanaan penelitian ini perlu diidentifikasi seluruh atribut yang berkaitan dengan proses pembelajaran. Atribut tersebut yang nantinya akan digunakan untuk menilai dan mengukur kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran. Temuan dalam penelitian ini berupa atribut pada proses Pendidikan. Hasil penelitian ini berupa strategi peningkatan kepuasan mahasiswa program studi teknik industri terhadap proses pembelajaran. Dimana hasil penelitian tersebut dapat digunakan oleh program studi untuk melakukan evaluasi diri dan perbaikan berkelanjutan. Implementasi perbaikan berkelanjutan dan temuan penelitian yang berupa atribut pada proses pembelajaran tersebut dapat menjadikan program studi teknik industri UMJ menjadi rujukan dan pusat percontohan implementasi *continuous improvement* bagi prodi fakultas teknik yang lain dilingkungan UMJ atau bahkan di program studi seluruh UMJ. Penelitian ini didesiminasikan pada seminar nasional dan pada monev PAKARTI.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Proses Pendidikan

Proses pendidikan merupakan kegiatan memobilisasi segenap komponen pendidikan oleh pendidik terarah kepada pencapaian tujuan pendidikan. Bagaimana proses pendidikan itu dilaksanakan sangat menentukan kualitas hasil pencapaian tujuan pendidikan. Kualitas proses pendidikan menggejala pada dua segi, yaitu kualitas komponen dan kualitas pengelolannya. Kedua segi tersebut satu sama lainnya saling bergantung. Walaupun komponen-komponennya cukup baik, seperti tersedianya sarana-prasarana serta biaya yang cukup, jika tidak ditunjang dengan pengelolaan yang handal maka pencapaian tujuan tidak akan tercapai secara optimal. Demikian pula bila pengelolaan baik tetapi di dalam kondisi serba kekurangan, akan mengakibatkan hasil yang tidak optimal. Proses Pendidikan dapat diartikan sebagai penyelenggaraan akademik.

Penyelenggaraan akademik dimulai dengan input yang meliputi: standar akademik, yaitu kesesuaian tingkat mutu kuliah dengan tujuannya, keterbaruan kurikulum, serta sejauhmana pencapaian tujuan kurikulum. Selanjutnya, dalam proses penyelenggaraan akademik meliputi mutu pembelajaran merupakan mutu dan motivasi dosen, attractiveness dan relevansi mata kuliah, keefektivan metode pembelajaran, manajemen perkuliahan, tanggapan mahasiswa serta kemampuan mata kuliah dalam mengembangkan pengetahuan mahasiswa, pemahaman atau kompetensi yang diperlukan untuk tingkatan yang dibutuhkan. Mutu dukungan pelayanan kepada mahasiswa dan dosen yang dilaksanakan oleh unit layanan akademik dan prasarana administrasi. Output dari penyelenggaraan akademik ini, diantaranya adalah tingkat pencapaian mahasiswa yang merupakan hasil penilaian formal, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kemajuan studi dan tingkat pencapaian lulusan (alumni) dalam memperoleh pekerjaan beserta penghargaanannya.

2.2 Kepuasan Pelanggan

Engel, Blackwell dan Miniard (1995:273) mendefinisikan kepuasan sebagai *"a post-consumption evaluation that a chosen alternative at least meets or exceeds expectations"*. Selanjutnya Mowen dan Minor (1998:419) mengartikan kepuasan sebagai *"consumer satisfaction is defined as the overall attitude consumers have toward a good or service after"*

they have acquired and used it. It is a postchoice evaluative judgement resulting from a specific purchase selection and the experience of using/consuming it”.

Kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa. Setiap transaksi atau pengalaman baru akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dengan demikian kepuasan pelanggan mempunyai dimensi waktu karena hasil akumulasi. Siapa pun yang terlibat dalam urusan kepuasan pelanggan, ia telah melibatkan diri dalam urusan jangka panjang. Upaya memuaskan pelanggan adalah pengalaman panjang yang tidak mengenal batas akhir (Irawan 2003 diacu dalam Romadhani 2005).

Secara umum pelanggan dibagi dua, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah bagian dari perusahaan atau karyawan perusahaan. Pelanggan eksternal adalah pihak-pihak yang bukan merupakan bagian dari perusahaan tetapi terkena dampak kegiatan perusahaan (Agisty 2003 diacu dalam Romadhani 2005).

Menurut Kotler (1997:40) kepuasan pelanggan adalah *”...a person’s feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s received performance (or outcome) in relations to person’s expectation”*- perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Selanjutnya Kotler (2000) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah semacamlangkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan. Puas atau tidak puas bukan merupakan emosi melainkan sesuatu hasil evaluasi dari emosi

2.2.1 Faktor-faktor yang Mengukur Kepuasan

a. Harapan

Menurut Kotler (2003), mengemukakan bahwa konsumen membentuk suatu harapan akan nilai suatu produk dan bertindak berdasarkan hal itu. Kenyataan suatu penawaran memenuhi harapan akan nilai pelanggan tentang pengaruh kepuasan dan kemungkinan untuk kembali membeli produk tersebut. Ada dua sumber yang membentuk harapan yaitu sumber eksternal (klaim promosi, informasi dari mulut ke mulut, badan resmi, aspek produk seperti harga, kemasan, ketersediaan, merek, *store image*, dan iklan/metode, format, frekuensi) dan sumber internal yaitu dari diri sendiri (pengalaman dan kebutuhan).

Robertson dan Kassarian (1991) mendefinisikan harapan sebagai kepercayaan bahwa suatu respon yang diberikan akan diikuti dengan beberapa kejadian. Kejadian tersebut bisa bersifat positif atau negatif. Harapan bersumber dari ingatan terhadap pengalaman yang aktual, persepsi, kesimpulan dari pengalaman yang berkaitan (seperti mencoba produk lain) dan informasi dari yang lain. Konsumen berharap lebih sedikit dari produk yang harganya murah dibandingkan dari produk yang mahal. Konsumen diasumsikan memiliki kebebasan dalam menerima produk yang ada.

b. Kinerja

Kotler (2003) mendefinisikan kinerja sebagai keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Kinerja suatu produk harus dapat dirasakan oleh pelanggan dan usaha perbaikan kinerja tersebut harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan persepsi pelanggan, peningkatan kualitas hanya berarti bila dirasakan oleh para pelanggan.

c. Kualitas Pelayanan Jasa

Menurut Rangkuti (2002), tujuan manajemen jasa pelayanan adalah untuk mencapai tingkat kualitas pelayanan tertentu. Karena erat kaitannya dengan pelanggan, maka tingkat kualitas pelayanan dihubungkan dengan tingkat kepuasan pelanggan.

Pelanggan dalam menilai kualitas jasa/pelayanan menggunakan lima dimensi (Zeithaml et al. 1990), yaitu :

1) Reliability

Kemampuan untuk memberikan dan melaksanakan jasa/pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, tepat, dan dapat diandalkan. Keandalan mencakup dua hal pokok, yaitu ; konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Perusahaan harus mampu memberikan pelayanan secara tepat semenjak pertama dan memenuhi janjinya.

2) Responsiveness

Respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan serta penanganan keluhan dengan cepat tanggap.

3) Assurance

Berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Dimensi ini merupakan gabungan dari dimensi :

- Kompetensi (Competence), artinya keterampilan dan pengetahuan karyawan dalam melakukan pelayanan
- Kesopanan (Courtesy), meliputi keramahan, perhatian, dan sikap karyawan
- Kredibilitas (Credibility), berhubungan dengan hal yang menumbuhkan kepercayaan kepada perusahaan seperti reputasi, prestasi dan lainnya.

4) Empathy

Adanya kesediaan dari karyawan untuk peduli, memberikan perhatian khusus yang bersifat pribadi, kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Dimensi ini merupakan gabungan dari dimensi :

- Akses (Acces), yaitu kemudahan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan
- Komunikasi (Communication), merupakan kemampuan menyampaikan
- Memahami pelanggan (Understanding the costumer), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan

5) Tangibles

Kualitas jasa yang ditentukan dengan melihat penampilan fisik, peralatan, penampilan karyawan, dan sarana komunikasi yang ada. Menurut Han dan Leong diacu dalam Sinaga (2003), dimensi ini merupakan dimensi yang pertama kali disadari oleh pelanggan dan menjadi hal paling penting, sehingga kekurangan atau keburukan dari dimensi ini akan cepat terlihat. Pemasaran jasa tidak sama dengan pemasaran produk. Pertama, pemasaran jasa lebih bersifat intangible dan immaterial. Kedua, produksi jasa dilakukan saat konsumen berhadapan dengan karyawan/petugas sehingga pengawasan kualitas dilakukan segera. Ketiga, produk yang dibentuk ditentukan ketika terjadi interaksi antara konsumen dan karyawan/petugas(Rangkuti 2002).

2.2.2 Teori Kepuasan (The Expectancy Disconfirmation Model)

Teori yang menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terbentuk adalah the expectancy disconfirmation model, yang mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut. Ketika konsumen membeli suatu produk, maka ia memiliki harapan tentang bagaimana produk tersebut berfungsi (product performance). Produk akan berfungsi sebagai berikut:

- a) Produk berfungsi lebih baik dari yang diharapkan, inilah yang disebut sebagai diskonfirmasi positif (*positive disconfirmation*). Jika ini terjadi, maka konsumen akan merasa puas.
- b) Produk berfungsi sebagai yang diharapkan, inilah yang disebut sebagai konfirmasi sederhana (*simple confirmation*). Produk tersebut tidak memberikan rasa puas, dan produk tersebut pun tidak mengecewakan konsumen, sehingga konsumen akan memiliki perasaan netral.
- c) Produk berfungsi lebih buruk dari yang diharapkan, inilah yang disebut sebagai diskonfirmasi negatif (*negative disconfirmation*). Produk yang berfungsi buruk, tidak sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan kekecewaan, sehingga konsumen merasa tidak puas.

Konsumen akan memiliki harapan mengenai bagaimana produk tersebut seharusnya berfungsi (*performance expectation*), harapan tersebut adalah standar kualitas yang akan dibandingkan dengan fungsi atau kualitas produk yang sesungguhnya dirasakan konsumen. Fungsi produk yang sesungguhnya dirasakan konsumen (*actual performance*) sebenarnya adalah persepsi konsumen terhadap kualitas produk tersebut (Sumarwan 2003).

2.2.3 Faktor-faktor Pendorong Kepuasan

Menurut Irwan (2002) terdapat lima komponen yang mendorong kepuasan pelanggan, antara lain:

1. Kualitas produk

Kualitas produk mencakup enam elemen yaitu *Performance*, *Durability*, *Feature*, *Reability*, *Consistency*, dan *Design*.

2. Harga

Komponen harga sangat penting karena dinilai mampu memberikan kepuasan yang relatif besar dalam industri ritel. Harga yang murah akan memberikan kepuasan bagi pelanggan yang sensitif terhadap harga karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.

3. Kualitas pelayanan

Salah satu konsep *service quality* adalah *servqual* sangat tergantung dari tiga faktor, yaitu: sistem, teknologi, dan manusia. Berdasarkan konsep *servqual*, komponen ini mempunyai banyak dimensi, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*.

4. Faktor emosional

Kepuasan pelanggan didasari atas rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya.

5. Kemudahan

Komponen ini berhubungan dengan biaya untuk memperoleh produk atau jasa. Pelanggan akan makin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan

2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Rangkuti (2002), metode pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan menggunakan metode survei. Pengukuran dilakukan dengan cara berikut :

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan dengan ungkapan sangat tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas dan sangat puas.
2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar harapan terhadap suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang dirasakan.
3. Responden diminta menuliskan masalah-masalah yang dihadapi yang berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan diminta untuk menuliskan saran-saran perbaikan.
4. Responden diminta meranking elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan pada masing-masing elemen

2.4 Teknik Importance-Performance Anaylisis (IPA)

Teknik Importance-Performance Anaylisis (IPA) dikemukakan oleh Martilla & James(1977) dalam artikel mereka "Importance-Performance Analysis" yang dipublikasikan di Journal of Marketing (Algifari, 2015). Martilla dan James(1977) memperkenalkan Importance-Performance Analysis (IPA) yang merupakan model multi-attribute dan dapat digunakan untuk menganalisis kinerja organisasi. Inteprestasi terhadap kinerja produk atau jasa ditampilkan pada sebuah grafik yang memiliki empat kuadran, yaitu Kuadran A, Kuadran B, Kuadaran C, dan Kuadran D. Masing-masing kuadran menunjukkan kinerja produk atau jasa yang dinilai.

Kuadran A menggambarkan bahwa pelanggan menganggap atribut tersebut penting sehingga pelanggan memiliki harapan yang tinggi pada atribut tersebut. Akan tetapi, perusahaan tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap atribut ini. Kuadran A mengisyaratkan perusahaan harus berkonsentrasi untuk memperbaiki kinerjanya pada atribut ini (concentrate here).

Kuadran B menggambarkan atribut yang dianggap penting bagi pelanggan, sementara perusahaan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan untuk atribut ini. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan pada atribut di kuadran B ini perlu dipertahankan (keep up the good work).

Kuadran C menggambarkan atribut yang dianggap tidak penting oleh pelanggan dan perusahaan memberikan pelayanan yang rendah kepada pelanggan untuk atribut ini. Oleh karena itu, perusahaan memberikan prioritas yang rendah pada atribut tersebut (low priority).

Kuadran D menggambarkan wilayah atribut yang memiliki kepentingan rendah bagi pelanggan, akan tetapi perusahaan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Oleh karena itu, daerah ini disebut daerah berlebih (possible overkill). Gambar 1 berikut ini merupakan bentuk asli dari diagram derajat kartesius model IPA yang dikembangkan oleh Martilla dan James.

| | |
|-------------------------------|-----------------------------------|
| Kuadran A Prioritas Utama | Kuadran B Pertahankan Prestasi |
| Kuadran C Prioritas Rendah | Kuadran D Berlebihan |

Gambar 2.1. Kuadran Model Importance-Performance Analysis

Sumber : Martilla, J and James.J (1977). Importance-Performance Analysis. Journal Marketing

2.5 Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan

Terdapat berbagai strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (Tjiptono 1998) antara lain :

1. *Relationship marketing*

Hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan berlanjut setelah penjualan selesai dimana perusahaan berupaya untuk menjalin suatu kemitraan jangka panjang dengan pelanggan secara terus menerus. Dalam pelaksanaannya perlu dibentuk data base pelanggan yang berisi nama, frekuensi, dan jumlah pembelian.

2. *Superior customer service*

Strategi ini dilakukan dengan cara menawarkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan yang ditawarkan pesaing. Penerapan strategi ini memerlukan dana yang besar, SDM yang andal, dan usaha yang gigih sehingga perusahaan membebaskan harga yang tinggi pada jasanya namun akan terdapat pelanggan yang tidak berkeberatan dengan keadaan ini.

Perusahaan yang memberikan pelayanan ini akan meraih laba dan tingkat pertumbuhan yang pesat.

3. *Unconditional guarantees*

Strategi memberikan jaminan yang dirancang dengan tujuan untuk meringankan risiko atau kerugian pelanggan yang pada akhirnya akan memberikan kepuasan pada pelanggan. Hal ini pada akhirnya akan berguna untuk penyempurnaan kualitas jasa dan akan meningkatkan motivasi karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik.

4. Penanganan keluhan yang efektif

Strategi perusahaan dalam menangani keluhan yang dimulai dengan proses identifikasi dan menentukan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Aspek yang penting dalam menangani keluhan yaitu empati/perhatian, cepat tanggap perlakuan yang adil dan wajar dalam memecahkan suatu masalah, dan kemudahan pelanggan menghubungi perusahaan.

5. Peningkatan kinerja perusahaan

Perusahaan menerapkan strategi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui pendidikan dan pelatihan mengenai komunikasi, salesmanship, dan public relation kepada pihak manajemen dan karyawan. Selain itu, dengan membentuk tim kerja lintas fungsional sehingga diharapkan kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan akan meningkat.

6. *Quality Function Deployment (QFD)*

Upaya menterjemahkan kebutuhan pelanggan dengan melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan jasa dan produk sehingga perusahaan dapat mengutamakan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses. Melalui hal ini diharapkan tercapainya efektifitas yang maksimum.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian kepuasan Mahasiswa bukanlah hal yang baru. Berikut ini merupakan list penelitian terdahulu terkait kepuasan pada Pendidikan Tinggi.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

| Author | Judul | Metode | Hasil |
|----------------|--|-----------------------------------|--|
| (Sugiono 2017) | Analisis Kepuasan Proses Belajar Mengajar Dengan Perspektif Mahasiswa Sebagai Konsumen Pendidikan Tinggi | Teknik Partial Least Square (PLS) | menunjukkan bahwa, Fasilitas, Staf Administrasi, Staf Akademik dan Proses Akademik mampu memberikan kontribusi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar |

| Author | Judul | Metode | Hasil |
|-----------------|---|---|--|
| (Nurkhin 2016) | Analisis Kepuasan Pelayanan Perguruan Tinggi | analisis statistik deskriptif dan importance-performance analysis (IPA) | kepuasan pengguna terhadap kompetensi lulusan termasuk dalam kategori sangat bagus. |
| (Wibisono 2012) | Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Pembelajaran Berbasis Simulasi Menggunakan Importance Performance Analysis | Importance Performance Analysis (IPA) | indikator dalam proses pembelajaran yang dipersepsi penting dan memiliki kinerja tinggi oleh mahasiswa adalah sikap dosen dalam mengapresiasi pertanyaan mahasiswa, respon terhadap kesulitan yang dialami, transparansi sistem penilaian, dan fasilitasi dalam pengerjaan tugas |

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah cross sectional, dimana penelitian dilakukan hanya pada satu waktu tertentu (single period in time). Penelitian ini menghasilkan potret (snapshot) situasi pada saat tertentu. Sampelnya dipilih khusus untuk satu kali penelitian saja, namun cakupan data yang dikumpulkan tidak terbatas pada periode ketika penelitian diadakan (Purwadi 2000). Penelitian dilaksanakan di Kampus FT-UMJ Jl.Cempaka Putih Tengah 27 Jakarta Pusat selama 4 bulan yakni dari bulan September 2019 hingga Desember 2019.

3.2 Teknik Pengambilan Sampel

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa program studi teknik industri UMJ semester akhir yang masih berstatus mahasiswa (Angkatan 2015) dan alumni (lulusan) tahun 2018 dan 2019. Penentuan sampel penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik convenience sampling. Teknik sampling ini merupakan salah satu contoh pengambilan sampel secara sengaja (purposive sampling). Convenience sampling (sampling kemudahan) adalah sampel diambil berdasarkan ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya. Dengan kata lain, sampel diambil atau terpilih karena sampel tersebut ada pada tempat dan waktu yang tepat (Duriyanto, Sugiarto & Sitinjak 2001). Total sampel keseluruhan adalah 41 orang yang terdiri dari 26 mahasiswa aktif, 15 alumni TI-FTUMJ.

3.3 Teknik Pengambilan Data

Penelitian ini merupakan penelitian survei yang datanya dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Data penelitian terbagi atas dua bagian, yakni data primer dan sekunder. Untuk data sekunder meliputi jumlah mahasiswa tahun masuk 2015 dan alumni yang lulus tahun 2018-2019. Untuk Data primer mencakup penilaian harapan terhadap proses Pendidikan di program studi Teknik Industri UMJ. Pengambilan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden. Kuisisioner yang diberikan kepada responden mencakup penilaian persepsi, harapan (ekspektasi) dan tingkat kepentingan. Dimensi yang digunakan dalam penilaian kepuasan mahasiswa ini adalah Responsibility(keandalan), Responsiveness (Daya tanggap), Assurance (Kepastian), empathy, dan Tangibel.

3.4 Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan Data Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan Microsoft Excel dan SPSS 10.1 for Windows. Untuk pengelolaan data ada beberapa langkah yang akan dilakukan dengan tujuan untuk mengontrol kualitas data, yakni:

- 1) Uji validitas, yakni sejauhmana alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (Durianto, Sugiarto & Sitinjak 2001). Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai validitas instrumen penelitian ini adalah berkisar antara 0.321 hingga 0.734 ($r > 0,3$) yang menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan pada penelitian ini cukup valid.
- 2) Uji reliabilitas adalah sejauhmana hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulang-ulang (Durianto, Sugiarto & Sitinjak 2001). Berdasarkan hasil uji reliabilitas terhadap peubah-peubah penelitian ini dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha (Cr-Alpha), diperoleh koefisien Alpha yang menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan pada penelitian ini cukup reliabel dimana pengujian menghasilkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0.9947 ($\alpha = 0,6$).

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert baik untuk mengukur harapan maupun kinerja. Untuk mengukur harapan (Y_i) digunakan skala lima (5), yaitu: a. 5 = Sangat Penting b. 4 = Penting c. 3 = Cukup Penting d. 2 = Kurang Penting e. 1 = Tidak Penting

Untuk mengukur kinerja (X_i) pada atribut kualitas pelayanan digunakan skala 5 (lima) tingkat, yaitu: a. 5 = Sangat Baik b. 4 = Baik c. 3 = Cukup Baik d. 2 = Kurang Baik e. 1 = Tidak Baik
Secara rinci jenis variabel, skala, dan kategori data yang digunakan disajikan pada Tabel

| No. | variabel | skala | kategori |
|-----|---------------|---------|---|
| 1 | Jenis kelamin | Nominal | Laki-laki Perempuan |
| 2 | Uang saku | rasio | <Rp 250 000 Rp 250 000- 499 999 Rp 500 000- 749 999 |
| 3 | Asal wilayah | Nominal | Jakarta Bekasi Tengerang Bogor Depok Jawa tengah |
| 4 | kepuasan | likert | Puas ($H=K$) Tidak Puas ($H<K$) |

3) Analisis Data

Untuk menjawab tujuan 1, yakni mengidentifikasi atribut-atribut yang akan digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa program studi teknik industri UMJ terhadap proses pendidikan digunakan pengelompokan atribut ke dalam lima dimensi pelayanan jasa yakni reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles (Zeithaml et al. 1990).

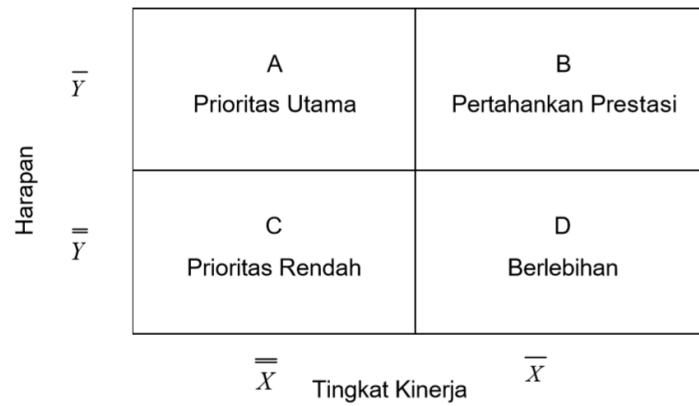
Untuk menjawab tujuan 2, yakni menganalisis kepuasan mahasiswa PSTI UMJ terhadap proses pendidikan digunakan teori the expectancy disconfirmation model, yaitu dengan membandingkan harapan contoh (performance expectation) dan kinerja dari atribut (actual performance). Apabila kinerja (X_i) terhadap atribut tertentu sama dengan atau melebihi harapan (Y_i) contoh maka dinyatakan puas ($X_i = Y_i$) dan apabila kinerja (X_i) lebih rendah dari harapan (Y_i) maka dinyatakan tidak puas ($X_i < Y_i$) (Sumarwan 2003).

Untuk menjawab tujuan 3, yakni menganalisis kepuasan mahasiswa TIFTUMJ terhadap penyelenggaraan pendidikan digunakan teori the expectancy disconfirmation model, yaitu dengan membandingkan harapan contoh (performance expectation) dan kinerja dari atribut (actual performance). Apabila kinerja (X_i) terhadap atribut tertentu sama dengan atau melebihi harapan (Y_i) contoh maka dinyatakan puas ($X_i = Y_i$) dan apabila kinerja (X_i) lebih rendah dari harapan (Y_i) maka dinyatakan tidak puas ($X_i < Y_i$) (Sumarwan 2003).

Untuk menjawab tujuan 4 yakni merumuskan strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa PSTI UMJ terhadap pembelajaran digunakan Diagram Kartesius (Supranto 2001) atau Importance-Performance Matrix Analysis (Rangkuti 2002). Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik X dan Y, di mana X merupakan skor rata-rata dari kinerja seluruh atribut kualitas pelayanan dan Y merupakan rata-rata dari kepentingan seluruh atribut kualitas pelayanan. Perhitungan X dan Y diperoleh dari rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{K}$$

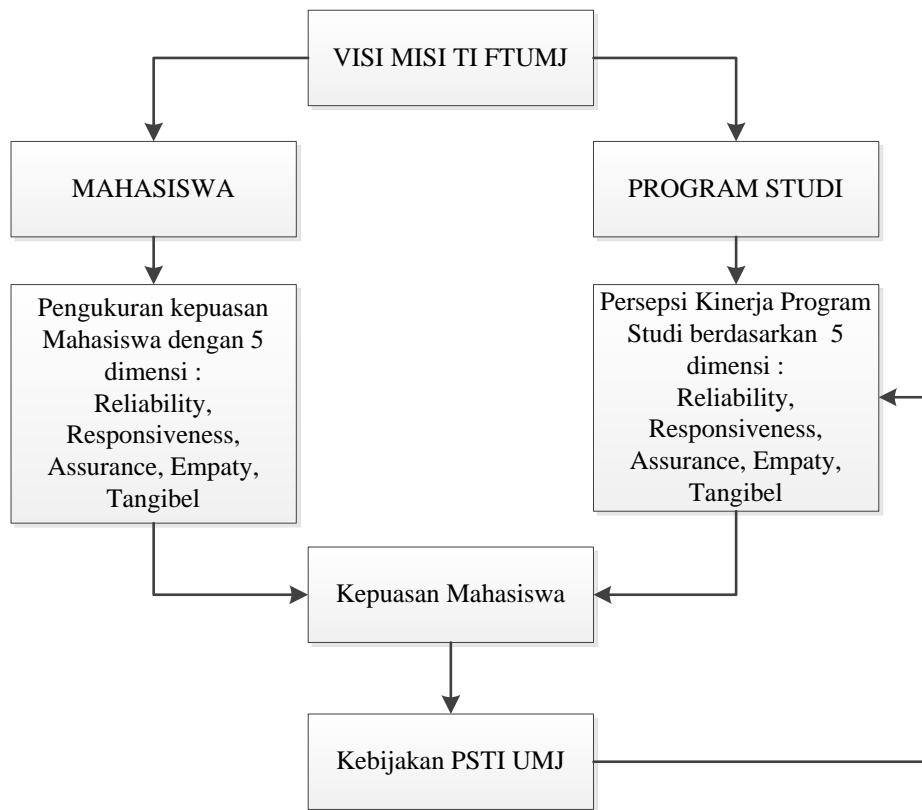
Dimana : K = banyaknya atribut kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan



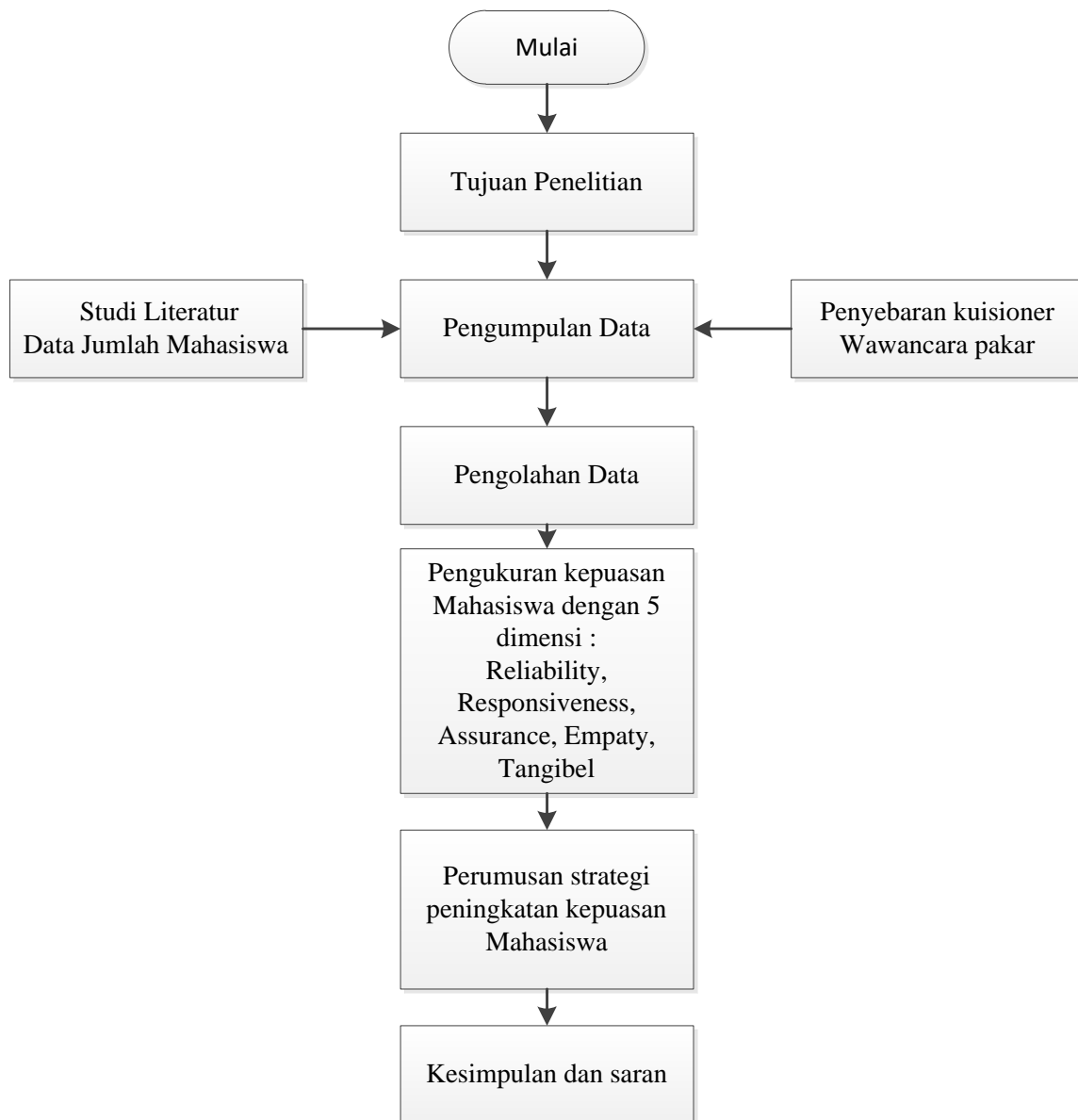
Gambar 3.1. Diagram Kartesius

Keterangan :

- A = Menunjukkan atribut-atribut kualitas pelayanan dengan harapan yang tinggi sedangkan tingkat kinerjanya dinilai rendah sehingga kepuasan konsumen rendah (prioritas utama).
- B = Menunjukkan atribut-atribut harapan dan tingkat kinerja yang sama-sama tinggi sehingga konsumen merasakan kepuasan. Hal ini menuntut perusahaan untuk mempertahankan posisinya (pertahankan prestasi).
- C = Menunjukkan atribut-atribut kualitas pelayanan memiliki harapan dan tingkat kinerja yang sama-sama rendah. Atribut kualitas pelayanan pada kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh konsumen, perusahaan melaksanakannya biasa-biasa saja sehingga belum perlu memperbaiki kinerja (prioritas rendah).
- D = Menunjukkan atribut-atribut kualitas pelayanan yang memiliki harapan rendah sedangkan tingkat kinerjanya tinggi. Dalam pelaksanaan atribut ini dirasakan terlalu berlebihan padahal konsumen menganggapnya kurang penting (berlebihan).



Gambar 3.2. Kerangka pikir



Gambar 3.3. Kerangka Penelitian

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Program studi teknik industri universitas Muhammadiyah Jakarta merupakan salah satu program studi yang dimiliki oleh fakultas teknik universitas Muhammadiyah Jakarta yang berdiri pada tahun 1978. Program studi ini berlokasi di jl cempaka putih tengah 27 jakarta pusat, bergabung dengan 7 program studi lainnya diantaranya teknik mesin, teknik sipil, teknik elektro, teknik kimia, teknik informatika dan arsitektur. Total tanah area kampus fakultas teknik adalah luas tanah 5760 M² dan luas bangunan 8036,416 M².

b. Fasilitas yang dimiliki oleh fakultas teknik adalah

1. Ruang kolokium
2. Aula dengan kapasitas 300 orang.
3. Ruang Kuliah yang representatif dan mendukung kegiatan proses belajar
4. Laboratorium Komputer
5. Laboratorium Bahasa Inggris
6. Laboratorium Teknik Industri
7. Pusat Komputer terdiri atas 2 ruangan.
8. Ruang Jurusan TI
9. Perpustakaan Jurusan
10. Perpustakaan Fakultas
11. Masjid
12. Lapangan basket
13. Halaman parkir
14. Toilet
15. Kursi sepanjang koridor
16. Mading untuk Display Poster hasil Penelitian Dosen, Penelitian Dosen-Mahasiswa, PKM Mahasiswa, Lomba Mahasiswa Ruang kolokium
17. Aula dengan kapasitas 300 orang.
18. Ruang Kuliah yang representatif dan mendukung kegiatan proses belajar
19. Laboratorium Komputer
20. Laboratorium Bahasa Inggris
21. Laboratorium Teknik Industri

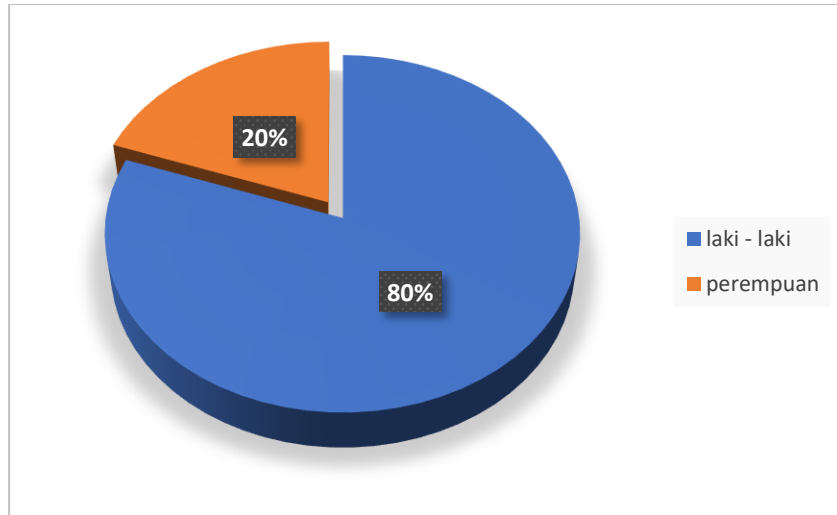
22. Pusat Komputer terdiri atas 2 ruangan.
23. Ruang Jurusan TI
24. Perpustakaan Jurusan
25. Perpustakaan Fakultas
26. Masjid
27. Lapangan basket
28. Halaman parkir
29. Toilet
30. Kursi sepanjang koridor

Prasarana dan sarana yang dipergunakan dalam proses belajar mengajar di prodi telah disediakan yaitu, ruang baca yang dilengkapi fasilitas internet dan peminjaman buku-buku, laboratorium komputer, ruang perkuliahan yang telah dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC), Infocus, ruang diskusi yang dilengkapi LCD dan layar proyektor, LCD dan laptop untuk keperluan perkuliahan, Laboratorium Mesin, Laboratorium multimedia, juga menyediakan ruang Senat Mahasiswa (BEM) dan ruang Unit Kegiatan Kemahasiswaan (UKM) sebagai tempat mahasiswa melaksanakan aktivitas kemahasiswaan. Selain itu disediakan perpustakaan dan akses internet (hot-spot) secara gratis di sekitar kampus. Di samping kampus FT UMJ Cempaka Putih tersedia Rumah Sakit Islam Jakarta yang merupakan RS dibawah naungan Persyarikatan Muhammadiyah. Di kampus Pusat Ciputat tersedia Rumah susun bagi mahasiswa yang berasal dari luar kota. Mading untuk Display Poster hasil Penelitian Dosen, Penelitian Dosen-Mahasiswa, PKM Mahasiswa, Lomba Mahasiswa

4.2. Karakteristik Responden

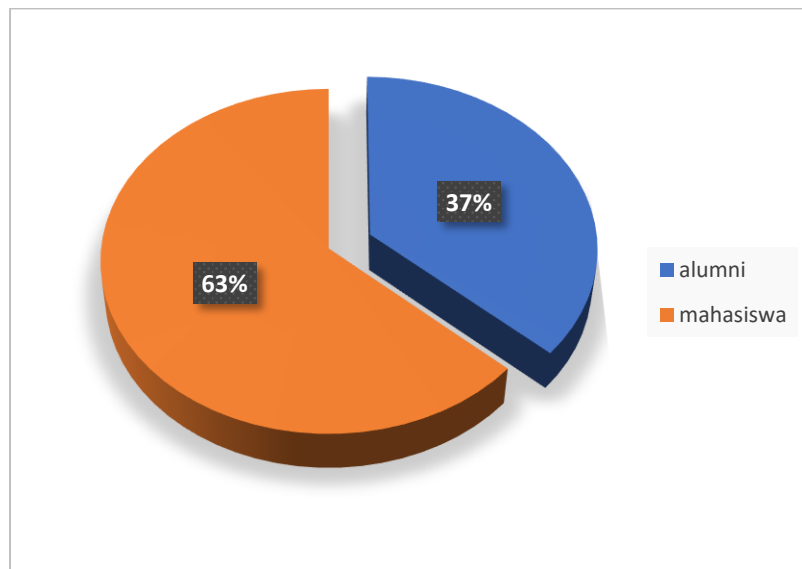
Karakteristik sampel responden yang diambil terdiri dari jenis kelamin, status, asal wilayah, dan uang saku.

Jenis Kelamin. Lebih dari separuh (80%) mahasiswa dan alumni yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin Laki – laki, sedangkan Perempuan sebanyak 20% (Gambar 4.1). Hal ini sejalan dengan data populasi mahasiswa TI FTUMJ yang mayoritas adalah laki – laki.



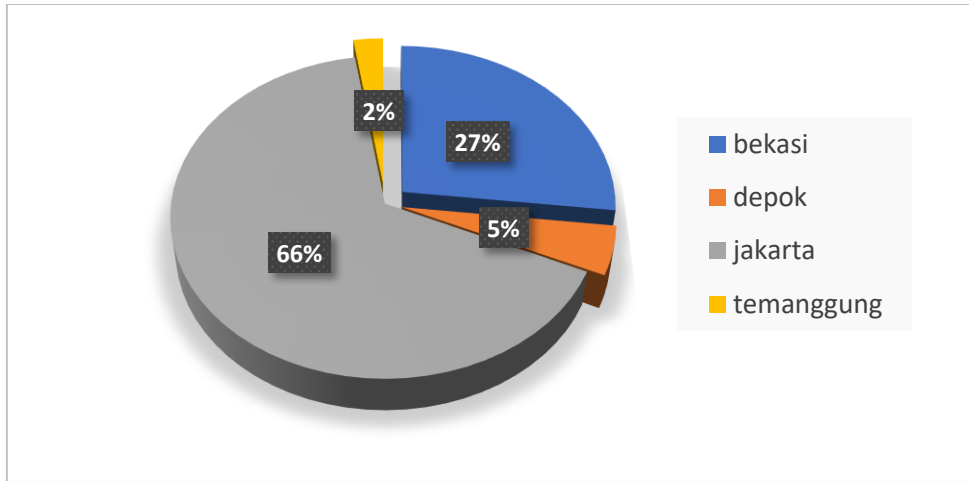
Gambar 4.1. Sebaran mahasiswa berdasarkan jenis kelamin

Status Responden. Status responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester akhir yaitu Angkatan 2015 dan alumni yang lulus tahun 2018/2019. Jumlah responden yang berstatus mahasiswa sebanyak 63% dan alumni sebanyak 37%.



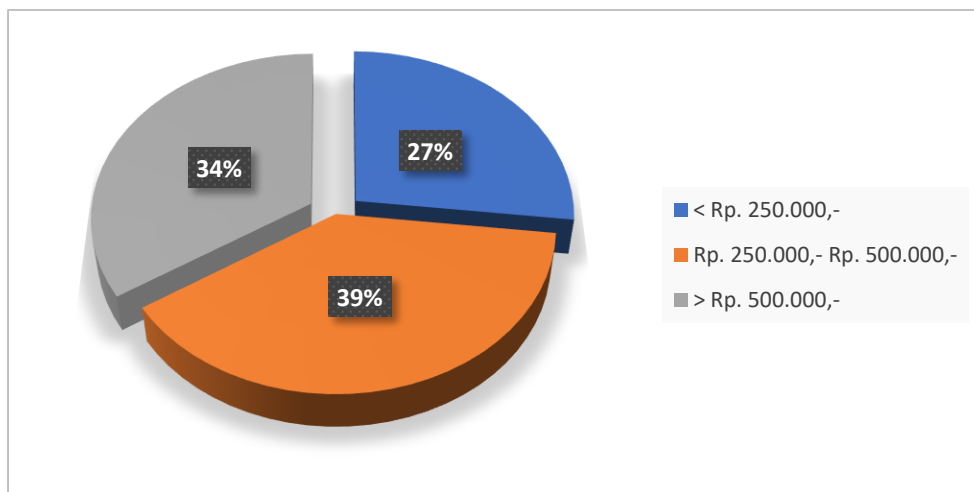
Gambar 4.2. Sebaran mahasiswa berdasarkan status

Asal Wilayah. Mahasiswa TIFTUMJ yang menjadi responden penelitian ini mayoritas 66% berasal dari wilayah Jakarta (Tabel 8). Selanjutnya diikuti oleh mahasiswa yang berasal dari Bekasi yakni 27 persen, Depok 5% dan Temanggung 1%.



Gambar 4.3. Sebaran mahasiswa berdasarkan asal wilayah

Uang saku. Pengertian uang saku adalah besarnya uang yang diterima mahasiswa ataupun alumni secara total per bulan yang digunakan untuk membiayai kehidupan sehari-hari diantaranya untuk makan, jajan, kebutuhan kuliah dan sebagainya. Besarnya uang saku yang diterima oleh mahasiswa bervariasi sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan orang tua masing-masing serta adanya sumber lain seperti beasiswa, wirausaha, dan lain-lain. Uang saku yang diperoleh mahasiswa berasal dari orang tua, beasiswa, maupun sumber lainnya seperti saudara, orang tua asuh, dan sebagainya. Ratarata uang saku mahasiswa sebesar Rp. 525.000/bl dengan kisaran terendah Rp 250.000/bl dan tertinggi Rp 800.000/bl. Dilihat dari kategori uang saku, persentase terbesar (39%) mahasiswa mendapat uang saku antara Rp 250.000 hingga Rp 499.999 tiap bulannya (Gambar 4.4).



Gambar 4.4. Sebaran mahasiswa berdasarkan uang saku

4.3. Identifikasi Atribut-Atribut Pengukuran Kepuasan Penyelenggaraan Akademik

4.3.1 Dimensi Reliability (Keandalan)

Menurut Zeithaml et al. (1990) reliability merupakan suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan. Kemampuan untuk memberikan dan melaksanakan jasa/pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, tepat, dan dapat diandalkan. Keandalan mencakup dua hal pokok, yaitu; konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Pada aspek ini, pihak TIFTUMJ harus mampu memberikan pelayanan secara tepat semenjak pertama dan memenuhi janjinya. Untuk aspek reliability yang digunakan dalam penelitian terdiri dari 14 atribut yang mencakup 48 sub-atribut (Tabel 4.5).

Tabel 4.1. Atribut-atribut pada dimensi reliability (keandalan)

| No | Atribut | No | Sub-atribut |
|----|----------------------------------|----|--|
| 1 | kurikulum | 1 | Kesesuaian dengan Visi TIFTUMJ |
| | | 2 | Kesesuaian dengan kompetensi yang diharapkan |
| 2 | Sistem penerimaan mahasiswa baru | 3 | Sistem penerimaan Mahasiswa Baru |
| 3 | Dosen | 4 | Ketepatan waktu mulai dan berakhirnya setiap kuliah |
| | | 5 | Kesesuaian materi kuliah dengan rencana yang ditentukan dosen. |
| | | 6 | Kesesuaian materi kuliah dengan situasi masa kini |
| | | 7 | Cakupan dan materi kuliah yang diberikan oleh dosen |
| | | 8 | Contoh-contoh yang digunakan dosen untuk menjelaskan materi kuliah |
| | | 9 | Kontribusi tugas-tugas terhadap pemahaman materi kuliah |
| | | 10 | Cara penyampaian materi kuliah secara lisan |
| 4 | Proses Belajar Mengajar | 11 | Kontrak perkuliahan (SAP) |
| | | 12 | Ketepatan waktu mulai dan berakhirnya setiap kuliah |
| | | 13 | Kesesuaian jadwal kuliah dengan pelaksanaan |
| | | 14 | Responsi |
| | | 15 | Sistem penilaian (SIKAD) |
| | | 16 | Pengumuman nilai |
| 5 | Praktikum | 17 | Jadwal praktikum |
| | | 18 | Ketepatan waktu mulai dan berakhirnya praktikum |
| | | 19 | Pelaksanaan praktikum |
| | | 20 | Sistem penilaian praktikum |

| | | | |
|----|---------------------------------|----|---|
| | | 21 | Pengumuman nilai praktikum |
| 6 | Kerja Praktek | 22 | Sosialisasi KP |
| | | 23 | Pelaksanaan KP |
| | | 24 | Penilaian KP |
| | | 25 | Seminar KP |
| | | 26 | Biaya pelaksanaan kp |
| 7 | Seminar Proposal Tugas Akhir | 27 | Pembimbingan proposal |
| | | 28 | Pelaksanaan seminar proposal |
| 8 | Seminar Tugas akhir | 29 | Pelaksanaan seminar tugas akhir |
| 9 | Tugas Akhir | 30 | Pendaftara tugas akhir |
| | | 31 | Jadwal tugas akhir (seminar proposal hingga sidang) |
| | | 32 | Kesesuaian topik skripsi dengan kompetensi dosen pembimbing |
| | | 33 | Pelaksanaan tugas akhir |
| 10 | Sidang tugas akhir | 34 | Penetapan tim penguji |
| | | 35 | Penetapan waktu sidang Tugas Akhir |
| | | 36 | Pelaksanaan sidang Tugas Akhir |
| | | 37 | Penilaian sidang Tugas Akhir |
| 11 | Proses penyelesaian akhir | 38 | Proses SKL di fakultas |
| 12 | wisuda | 39 | Pendaftaran wisuda di FTUMJ |
| | | 40 | Pelaksanaan upacara wisuda |
| | | 41 | Pelaksanaan penyerahan ijazah di tingkat fakultas |
| 13 | Perpusatakaan | 42 | Jadwal buka dan tutup |
| | | 43 | peraturan |
| 14 | Evaluasi hasil belajar mengajar | 44 | Penjadwalan UTS dan UAS |
| | | 45 | Pelaksanaan UTS dan UAS |
| | | 46 | Sistem penilaian |
| | | 47 | Pengumuman nilai |
| | | 48 | Penerbitan transkrip semester |

4.3.2 Dimensi Responsiveness (Daya tanggap)

Respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan serta penanganan keluhan dengan cepat tanggap. Pada penelitian penyelenggaraan akademik ini atribut-atribut pada aspek responsiveness yang diukur yaitu keberadaan pembimbing akademik, interaksi dosen dengan mahasiswa, dosen pembimbing KP, pengurusan administrasi seminar, dan administrasi sidang Tugas akhir. Untuk aspek responsiveness yang digunakan dalam penelitian terdiri dari 6 atribut yang mencakup 7 sub-atribut (Tabel 4.2).

Tabel 4.2. Atribut-atribut pada dimensi Responsiveness (Daya tanggap)

| no | Atribut | no | Sub - atribut |
|----|------------------------------|----|--|
| 1 | Proses Belajar Mengajar | 1 | Keberadaan dosen Pembimbing Akademik |
| | | 2 | Interaksi dosen dengan mahasiswa |
| 2 | Praktikum | 3 | Keberadaan asisten |
| 3 | Kerja Praktek | 4 | Dosen Pembimbing Kerja Praktek |
| | | 5 | Pengurusan administrasi Kerja Praktek |
| 4 | Seminar Proposal Tugas Akhir | | Pengurusan administrasi seminar proposal tugas akhir |
| 5 | Seminar tugas akhir | 6 | Pengurusan administrasi seminar tugas akhir |
| 6 | Sidang tugas akhir | 7 | Administrasi sidang tugas akhir |

4.3.3 Dimensi Assurance (Jaminan)

Berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan mahasiswa. Aspek ini merupakan gabungan dari aspek :

- 1) Kompetensi (Competence), artinya keterampilan dan pengetahuan karyawan dalam melakukan pelayanan.
- 2) Kesopanan (Courtesy), meliputi keramahan, perhatian, dan sikap karyawan.
- 3) Kredibilitas (Credibility), berhubungan dengan hal yang menumbuhkan kepercayaan kepada pihak TI-FTUMJ seperti reputasi, prestasi dan lainnya.

Untuk aspek assurance yang digunakan dalam penelitian terdiri dari 5 atribut yang mencakup 23 sub-atribut (Tabel 4.3).

Tabel 4.3. Atribut-atribut pada dimensi Assurance (Daya jaminan)

| no | Atribut | no | Sub - atribut |
|----|---------------------------------|----|---|
| 1 | Dosen | 1 | Tingkat Pendidikan |
| | | 2 | Sertifikasi dosen |
| | | 3 | Rasio mahasiswa dengan dosen (jumlah dosen) |
| 2 | Praktikum | 4 | Asisten praktikum |
| 3 | Layanan Administrasi Pendidikan | 5 | Layanan di tingkat jurusan |
| | | 6 | Layanan di tingkat fakultas |
| 4 | Output | 7 | Prestasi mahasiswa di luar IPK, |
| | | 8 | IPK |
| | | 9 | Masa tunggu untuk mendapatkan pekerjaan |

| | | | |
|---|------|----|--|
| | | 10 | Memiliki integritas (etika dan moral) tinggi dalam melaksanakan pekerjaan |
| | | 11 | Kemampuan untuk mengoperasikan teknologi informasi (Web, sistem informasi dll) |
| | | 12 | Kemampuan menggunakan Bahasa asing (Bahasa Inggris) |
| | | 13 | Kemampuan dalam Berkomunikasi (komunikasi) |
| | | 14 | Kemampuan dalam hubungan interpersonal (pergaulan) dengan orang lain (komunikasi) |
| | | 15 | Kemampuan dalam pengambilan keputusan (profesionalisme) |
| | | 16 | Kemampuan dalam merencanakan kegiatan (profesionalisme) |
| | | 17 | Kemampuan dalam mengimplementasikan rencana kegiatan (profesionalisme) |
| | | 18 | Kemampuan bekerja dalam tim (kerjasama tim) |
| | | 19 | Kemampuan bekerja secara mandiri (profesionalisme) |
| | | 20 | Kemampuan Kepemimpinan (Pengembangan diri) |
| | | 21 | Kepercayaan diri (pengembangan diri) |
| | | 22 | Pendidikan Lanjutan (pengembangan diri) |
| 5 | SPMB | 23 | Kemampuan dan sikap dalam memberikan informasi mengenai Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru |

4.3.4 Dimensi Empathy (Empati)

Adanya kesediaan dari karyawan untuk peduli, memberikan perhatian khusus yang bersifat pribadi, kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan mahasiswa. Aspek ini merupakan gabungan dari aspek :

- Akses (Acces), yaitu kemudahan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan.
- Komunikasi (Communication), merupakan kemampuan menyampaikan informasi kepada mahasiswa atau menerima masukan dari mahasiswa.
- Memahami pelanggan (Understanding the customer), meliputi usaha pihak TI-FTUMJ untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan mahasiswa.

Untuk aspek empathy yang digunakan dalam penelitian terdiri dari 4 atribut yang mencakup 9 sub-atribut (Tabel 4.4).

Tabel 4.4. Atribut-atribut pada dimensi Empathy (Empati)

| no | Atribut | no | Sub-atribut |
|----|----------------------------------|----|--|
| 1 | Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru | 1 | Ada informasi yang jelas mengenai Jurusan Teknik Industri FT UMJ |
| 2 | Dosen | 2 | Upaya dosen untuk menghidupkan suasana proses pembelajaran |
| | | 3 | Kemudahan anda membuat catatan dan memahami materi kuliah |
| | | 4 | Kesempatan mahasiswa mengajukan pertanyaan |
| 3 | Proses Belajar Mengajar | 5 | Pemantauan hasil belajar |
| | | 6 | Pemantauan proses TA dan KP |
| 4 | Pembimbingan Akademik | 7 | Peran PA di bidang akademik |
| | | 8 | Kemudahan Komunikasi dengan PA |
| | | 9 | Peran PA di luar bidang akademik |

4.3.5 Dimensi Tangibles (Wujud Nyata)

Kualitas jasa yang ditentukan dengan melihat penampilan fisik, peralatan, penampilan karyawan, dan sarana komunikasi yang ada. Menurut Han dan Leong diacu dalam Sinaga (2003) aspek ini merupakan aspek yang pertama kali disadari oleh pelanggan dan menjadi hal paling penting, sehingga kekurangan atau keburukan dari aspek ini akan cepat terlihat. Untuk aspek tangibles yang digunakan dalam penelitian terdiri dari 9 atribut yang mencakup 26 sub-atribut (Tabel 4.5).

Tabel 4.5. Atribut-atribut pada dimensi tangibles (wujud nyata)

| no | Atribut | no | Sub-atribut |
|----|-------------------------|----|--|
| 1 | Kurikulum | 1 | Kurikulum Tertuang dalam Buku panduan akademik |
| 2 | Dosen | 2 | Penggunaan peralatan audio-visual |
| 3 | Proses Belajar mengajar | 3 | Berita acara |
| | | 4 | Daftar hadir |
| | | 5 | Jumlah mahasiswa per kelas |
| 4 | Praktikum | 6 | Tugas-tugas praktikum |
| 5 | KP | 7 | Waktu pelaksanaan |
| 6 | Fasilitas Ruang Kuliah | 8 | Kenyamanan |
| | | 9 | Kebersihan |

| | | | |
|---|----------------------------------|----|---|
| | | 10 | Kesesuaian dengan jumlah kursi |
| | | 11 | Kelengkapan sarana pengajar (White Board, Wireless, LCD) |
| | | 12 | Kemudahan dijangkau |
| 6 | Fasilitas Praktikum Laboratorium | 13 | Kenyamanan |
| | | 14 | Kebersihan |
| | | 15 | Kesesuaian jumlah alat dengan jumlah mahasiswa |
| | | 16 | Kemudahan dijangkau |
| | | 17 | Kesesuaian luasan dengan jumlah mahasiswa |
| | | 18 | Sarana prasarana |
| | | 19 | Kemudahan dijangkau |
| 7 | Perpustakaan | 20 | Kenyamanan |
| | | 21 | Kebersihan |
| | | 22 | penerangan |
| | | 23 | Kelengkapan Koleksi bahan pustaka |
| | | 24 | Kemudahan dalam pencarian bahan pustaka |
| 8 | Evaluasi belajar mengajar | 25 | Keeradaan pengawas uts dan uas |
| 9 | SPMB | 26 | Kesesuaian materi dan sarana prasarana seleksi mahasiswa baru |

4.4. Analisis Kepuasan Mahasiswa TI-FTUMJ terhadap Penyelenggaraan Akademik

Penyelenggaraan akademik dibagi menjadi tiga tahap yaitu input, proses, dan output. Dimensi yang termasuk dalam tahap input adalah kurikulum dan sistem penerimaan mahasiswa baru. Pada tahap proses terdapat dosen, proses belajar mengajar, pembimbingan akademik (PA), fasilitas ruang kuliah, praktikum, perpustakaan, evaluasi hasil belajar, layanan administrasi pendidikan, dan penyelesaian studi, sedangkan pada tahap selanjutnya terdapat output.

4.4.1. Atribut Kurikulum

Pada atribut kurikulum terdapat 3 sub atribut yang dinilai berdasarkan harapan responden dan kinerja program studi teknik industri diantaranya adalah kesesuaian kurikulum dengan visi TI-FTUMJ, Kesesuaian kurikulum dengan kompetensi, dan kurikulum tertuang dalam buku panduan akademik. Berikut hasil penilaian responden terkait dengan harapan dan kinerja dari ketiga sub atribut kurikulum tersebut (table 4.6)

Tabel 4.6. Sebaran mahasiswa berdasarkan harapan dan Kinerja pada atribut kurikulum

| no | Sub atribut kurikulum | Harapan (%) | | | | | Rata-Rata | Kinerja (%) | | | | | Rata-Rata |
|----|-----------------------|-------------|----|----|---|----|-----------|-------------|----|----|---|----|-----------|
| | | TP | KP | CP | P | SP | | TB | KB | CB | B | SB | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|-----|------|------|------|------|-----|------|------|------|------|------|
| 1 | Kesesuaian kurikulum dengan Visi TI-FTUMJ | 0 | 2 | 10 | 44 | 44 | 4.29 | 4.9 | 14.6 | 36.6 | 36.6 | 7.3 | 3.27 |
| 2 | Kesesuaian dengan kompetensi yang diharapkan | 0 | 2.4 | 14.6 | 34.1 | 48.8 | 4.29 | 2.4 | 12.2 | 39 | 46.3 | 0 | 3.29 |
| 3 | Kurikulum tertuang dalam buku panduan akademik | 0 | 4.0 | 19.5 | 34.1 | 41.5 | 4.12 | 0 | 14.6 | 34.1 | 34.1 | 17.1 | 3.54 |

Keterangan : TP = Tidak Penting, KP= Kurang Penting, CP = Cukup penting, P = Penting, SP = Sangat Penting
TB = Tidak Baik, KB = Kurang Baik, CB = Cukup Baik, B = Baik, SB = Sangat Baik

Berdasarkan table harapan diatas terlihat bahwa persentase terbesar (48.8%) responden menyatakan bahwa sub atribut kesesuaian kurikulum dengan kompetensi yang diharapkan dinilai sangat penting. Pada urutan kedua, sebanyak 44 persen responden menyatakan sangat penting terhadap atribut kesesuaian dengan visi jurusan. Dan urutan ketiga sebanyak 41.5 persen yang menyatakan bahwa sub atribut kurikulum tertuang dalam buku panduan akademik sangat penting .

Berdasarkan table kinerja Persentase terbesar (46.3%) responden menyatakan bahwa kinerja atribut kesesuaian kurikulum dengan kompetensi yang diharapkan dinilai baik. Pada urutan kedua, sebanyak 36.6 persen responden menilai baik dan cukup baik terhadap kinerja sub atribut kesesuaian kurikulum terhadap visi TI-FTUMJ dan 34.1 persen menilai baik dan cukup baik terhadap atribut kurikulum tertuang dalam buku panduan.

Pada dimensi ini, responden memiliki rata-rata harapan paling tinggi pada sub atribut kesesuaian kurikulum dengan visi TI-FTUMJ dan kesesuaian kurikulum dengan kompetensi yang diharapkan. Responden menilai kurikulum pada saat ini kurang pendalaman kompetensi (ilmu pengetahuan, keterampilan, dan perilaku) tertentu. Selain itu materi yang diberikan selalu sama untuk tiap angkatan. Hal ini menunjukkan bahwa materi yang diberikan kurang dikembangkan.

Secara keseluruhan, sebagian besar (73.2%) responden menyatakan puas terhadap atribut kurikulum tertuang dalam buku panduan akademik, sedangkan sebanyak 34.1 persen responden menyatakan tidak puas terhadap kesesuaian kurikulum dengan visi TI-FTUMJ. Hal ini menunjukkan bahwa buku panduan akademik dianggap sebagai media informasi kurikulum

yang baik dan telah dilaksanakan, sedangkan untuk kesesuaian kurikulum dengan visi TI-FTUMJ dan kompetensi belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik terutama terkait dengan materi dan pengembangan skill mahasiswa.(Tabel 4.7).

Tabel 4.7. Sebaran mahasiswa berdasarkan kepuasan terhadap atribut kurikulum

| no | Sub atribut kurikulum | Tidak Puas | | Puas | |
|----|--|------------|------|------|------|
| | | n | % | n | % |
| 1 | Kesesuaian kurikulum dengan Visi TI-FTUMJ | 14 | 34.1 | 27 | 65.9 |
| 2 | Kesesuaian dengan kompetensi yang diharapkan | 13 | 31.7 | 28 | 68.3 |
| 3 | Kurikulum tertuang dalam buku panduan akademik | 11 | 26.8 | 30 | 73.2 |

4.4.2. Atribut Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru

Pada atribut Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru terdapat 4 sub atribut yang dinilai berdasarkan harapan responden dan kinerja program studi teknik industri diantaranya adalah Ada informasi yang jelas mengenai Jurusan Teknik Industri FT UMJ, Kemampuan dan sikap dalam memberikan informasi mengenai Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru, Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru, dan Kesesuaian materi dan sarana prasarana seleksi mahasiswa baru. Berikut hasil penilaian responden terkait dengan harapan dan kinerja dari ketiga atribut Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru tersebut (table 4.8)

Tabel 4.8. Sebaran mahasiswa berdasarkan harapan dan Kinerja pada atribut SPMB

| no | Sub atribut SPMB | Harapan (%) | | | | | Rata-Rata | Kinerja (%) | | | | | Rata-Rata |
|----|---|-------------|-----|------|------|------|-----------|-------------|------|------|------|------|-----------|
| | | TP | KP | CP | P | SP | | TB | KB | CB | B | SB | |
| 1 | Ada informasi yang jelas mengenai Jurusan Teknik Industri FT UMJ | 0 | 2.4 | 19.5 | 31.7 | 46.3 | 4.22 | 2.4 | 17.1 | 34.1 | 34.1 | 12.2 | 3.37 |
| 2 | Kemampuan dan sikap dalam memberikan informasi mengenai Sistem Penerimaan | 0 | 4.9 | 12.2 | 39 | 43.9 | 4.22 | 2.4 | 17.1 | 29.3 | 43.9 | 7.3 | 3.37 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|-----|------|------|------|------|-----|------|------|------|-----|------|
| | Mahasiswa Baru | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru | 0 | 2.4 | 14.6 | 31.7 | 51.2 | 4.31 | 7.3 | 4.9 | 36.6 | 41.5 | 9.8 | 3.41 |
| 4 | Kesesuaian materi dan sarana prasarana seleksi mahasiswa baru | 0 | 4.9 | 19.5 | 26.8 | 48.8 | 4.2 | 4.9 | 17.1 | 34.1 | 36.6 | 7.3 | 3.24 |

Keterangan : TP = Tidak Penting, KP= Kurang Penting, CP = Cukup penting, P = Penting, SP = Sangat Penting
TB = Tidak Baik, KB = Kurang Baik, CB = Cukup Baik, B = Baik, SB = Sangat Baik

Berdasarkan tabel harapan diatas terlihat bahwa persentase terbesar (51.2%) responden menyatakan bahwa sub atribut Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru dinilai sangat penting. Pada urutan kedua, sebanyak 46.3 persen responden menyatakan sangat penting terhadap atribut informasi yang jelas mengenai jurusan teknik industri FTUMJ. Dan urutan ketiga sebanyak 43.9 persen yang menyatakan bahwa sub atribut Kemampuan dan sikap dalam memberikan informasi mengenai Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru.

Berdasarkan table kinerja Persentase terbesar (43.6%) responden menyatakan bahwa Kemampuan dan sikap dalam memberikan informasi mengenai Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru yang diharapkan dinilai baik. Pada urutan kedua, sebanyak 41.5 persen responden menilai baik terhadap kinerja sub atribut Sistem Penerimaan Mahasiswa baru dan 34.1 persen menilai baik dan cukup baik terhadap atribut Ada informasi yang jelas mengenai Jurusan Teknik Industri FTUMJ.

Pada dimensi ini, responden memiliki rata-rata harapan paling tinggi pada sub atribut sistem penerimaan mahasiswa baru. Harapan responden dengan adanya sistem penerimaan mahasiswa baru yang baik maka akan diperoleh informasi yang tepat dan akurat sesuai dengan yang dibutuhkan oleh responden. Sistem penerimaan mahasiswa baru yang baik juga terkait dengan Kemampuan dan sikap dalam memberikan informasi mengenai Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru yang diharapkan akan baik pula.

Secara keseluruhan, sebagian besar (78%) responden menyatakan puas terhadap atribut sistem penerimaan mahasiswa baru, sedangkan sebanyak 26.8 persen responden menyatakan tidak puas terhadap Kesesuaian materi dan sarana prasarana seleksi mahasiswa baru. Kondisi saat ini FTUMJ telah memiliki sistem penerimaan mahasiswa baru yang baik tetapi kinerja dari

sistem penerimaan mahasiswa baru ini perlu dioptimalkan terutama terkait dengan sarana prasaran seleksi mahasiswa baru, informasi program studi yang berdampak pada kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada calon mahasiswa baru. Penilaian kepuasan responden terhadap atribut SPMB seperti Tabel 4.9.

Tabel 4.9. Sebaran mahasiswa berdasarkan kepuasan terhadap atribut SPMB

| no | Sub atribut SPMB | Tidak Puas | | Puas | |
|----|--|------------|------|------|------|
| | | n | % | n | % |
| 1 | Ada informasi yang jelas mengenai Jurusan Teknik Industri FT UMJ | 10 | 24.4 | 31 | 75.6 |
| 2 | Kemampuan dan sikap dalam memberikan informasi mengenai Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru | 10 | 24.4 | 31 | 75.6 |
| 3 | Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru | 9 | 22 | 32 | 78 |
| 4 | Kesesuaian materi dan sarana prasarana seleksi mahasiswa baru | 11 | 26.8 | 30 | 73.2 |

4.4.3. Atribut Dosen

Pada atribut Dosen terdapat 14 sub atribut yang dinilai berdasarkan harapan responden dan kinerja program studi teknik industri diantaranya adalah Ketepatan waktu memulai dan mengakhiri kuliah di setiap pertemuan, Kesesuaian materi kuliah dengan rencana, Kesesuaian materi kuliah dengan situasi masa kini, Cakupan dan materi kuliah yang diberikan oleh dosen, Contoh-contoh yang digunakan dosen untuk menjelaskan materi kuliah, Kontribusi tugas-tugas terhadap pemahaman materi kuliah, Cara penyampaian materi kuliah secara lisan, Tingkat Pendidikan, sertifikasi dosen, Rasio mahasiswa dengan dosen,, Upaya dosen untuk menghidupkan suasana proses pembelajaran, Kemudahan anda membuat catatan dan memahami materi kuliah, Kesempatan mahasiswa mengajukan pertanyaan, Penggunaan peralatan audio-visual . Berikut hasil penilaian responden terkait dengan harapan dan kinerja dari ketiga atribut Dosen tersebut (table 4.10)

Tabel 4.10. Sebaran mahasiswa berdasarkan harapan dan Kinerja pada atribut Dosen

| no | Sub atribut Dosen | Harapan (%) | | | | | Rata-Rata | Kinerja (%) | | | | | Rata-Rata |
|----|-------------------|-------------|----|----|---|----|-----------|-------------|----|----|---|----|-----------|
| | | TP | KP | CP | P | SP | | TB | KB | CB | B | SB | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|-----|-----|------|------|------|------|-----|------|------|------|------|------|
| 1 | Ketepatan waktu memulai dan mengakhiri kuliah di setiap pertemuan | 0 | 4.9 | 19.5 | 29.3 | 46.3 | 4.17 | 0 | 17.1 | 41.5 | 24.4 | 17.1 | 3.41 |
| 2 | Kesesuaian materi kuliah dengan rencana | 0 | 2.4 | 14.6 | 39 | 43.9 | 4.24 | 2.4 | 12.2 | 31.7 | 41.5 | 12.2 | 3.49 |
| 3 | Kesesuaian materi kuliah dengan situasi masa kini | 2.4 | 4.9 | 14.6 | 26.8 | 51.2 | 4.2 | 4.9 | 17.1 | 36.6 | 36.6 | 4.9 | 3.2 |
| 4 | Cakupan dan materi kuliah yang diberikan oleh dosen | 0 | 2.4 | 14.6 | 41.5 | 41.5 | 4.22 | 2.4 | 14.6 | 34.1 | 41.5 | 7.3 | 3.37 |
| 5 | Contoh-contoh yang digunakan dosen untuk menjelaskan materi kuliah | 0 | 2.4 | 14.6 | 31.7 | 51.2 | 4.32 | 4.9 | 4.9 | 34.1 | 43.9 | 12.2 | 3.53 |
| 6 | Kontribusi tugas-tugas terhadap pemahaman materi kuliah | 0 | 4.9 | 7.3 | 36.6 | 51.2 | 4.34 | 4.9 | 9.8 | 24.4 | 53.7 | 7.3 | 3.48 |
| 7 | Cara penyampaian materi kuliah secara lisan | 0 | 2.4 | 12.2 | 41.5 | 43.9 | 4.26 | 0 | 12.2 | 41.5 | 36.6 | 9.8 | 3.44 |
| 8 | Tingkat Pendidikan | 0 | 2.4 | 9.8 | 26.8 | 61 | 4.46 | 2.4 | 7.3 | 19.5 | 43.9 | 26.8 | 3.85 |
| 9 | Sertifikasi dosen | 0 | 2.4 | 19.5 | 22 | 56.1 | 4.32 | 2.4 | 4.9 | 26.8 | 39 | 26.8 | 3.83 |
| 10 | Rasio mahasiswa dengan dosen | 0 | 9.8 | 14.6 | 26.8 | 49.8 | 4.15 | 9.8 | 26.8 | 26.8 | 31.7 | 4.9 | 2.95 |
| 11 | Upaya dosen untuk menghidupkan suasana proses pembelajaran | 0 | 4.9 | 14.6 | 24.4 | 56.1 | 4.32 | 4.9 | 19.5 | 34.1 | 34.1 | 7.3 | 3.2 |
| 12 | Kemudahan anda membuat catatan dan | 0 | 2.4 | 14.6 | 36.6 | 46.3 | 4.27 | 2.4 | 17.1 | 24.4 | 41.5 | 14.6 | 3.49 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|-----|------|------|------|-----|-----|------|------|------|------|------|
| | memahami materi kuliah | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Kesempatan mahasiswa mengajukan pertanyaan | 0 | 4.9 | 12.2 | 41.5 | 41.5 | 4.2 | 2.4 | 4.9 | 29.3 | 46.3 | 17.1 | 3.71 |
| 14 | Penggunaan peralatan audio-visual | 0 | 7.3 | 17.1 | 34.1 | 41.5 | 4.1 | 7.3 | 26.8 | 34.1 | 31.7 | 0 | 2.9 |

Keterangan : TP = Tidak Penting, KP= Kurang Penting, CP = Cukup penting, P = Penting, SP = Sangat Penting
TB = Tidak Baik, KB = Kurang Baik, CB = Cukup Baik, B = Baik, SB = Sangat Baik

Berdasarkan tabel harapan diatas terlihat bahwa persentase terbesar (61%) responden menyatakan bahwa sub atribut tingkat pendidikan dinilai penting. Pada urutan kedua, sebanyak 56.1 persen responden menyatakan bahwa sub atribut sertifikasi dosen dan upaya dosen dalam menghidupkan suasana proses pembelajaran dinilai penting. Dan urutan ketiga sebanyak 51.2 persen yang menyatakan bahwa sub atribut Kesesuaian materi kuliah dengan situasi masa kini dan Kontribusi tugas-tugas terhadap pemahaman materi kuliah dinilai penting.

Berdasarkan table kinerja Persentase terbesar (53.7%) responden menyatakan bahwa Kontribusi tugas-tugas terhadap pemahaman materi kuliah memiliki kinerja cukup baik. Pada urutan kedua, sebanyak 46.3 persen responden menilai Kesempatan mahasiswa mengajukan pertanyaan cukup baik.

Pada dimensi ini, responden memiliki rata-rata harapan paling tinggi pada sub atribut tingkat Pendidikan dosen. Tingkat Pendidikan dosen dapat mempengaruhi materi yang diberikan . saat ini tingkat Pendidikan dosen sebagian besar adalah S2, ada beberapa dosen yang telah mencapai S3 tetapi tidak linier. Harapan responden dengan adanya tingkat Pendidikan dosen yang lebih tinggi dari yang ada saat ini dapat mempengaruhi proses pembelajaran dan kualitas Pendidikan secara keseluruhan..

Secara keseluruhan, sebagian besar (95.1%) responden menyatakan puas terhadap atribut, Kesempatan mahasiswa mengajukan pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa dosen TI FTUMJ memiliki empathy yang tinggi terhada mahasiswanya. Namun sebanyak 43.9 persen responden menyatakan tidak puas terhadap Penggunaan peralatan audio-visual. Hal ini menandakan bahwa dosen TIFTUMJ memang kurang dalam improvisasi pengajaran. Keseluruhan penilaian kepuasan terhadap dosen terlihat pada table 4.11.

Tabel 4.11. Sebaran mahasiswa berdasarkan kepuasan terhadap atribut Dosen

| no | Sub atribut Dosen | Tidak Puas | | Puas | |
|----|--|------------|------|------|------|
| | | n | % | n | % |
| 1 | Ketepatan waktu memulai dan mengakhiri kuliah di setiap pertemuan | 12 | 29.3 | 29 | 70.7 |
| 2 | Kesesuaian materi kuliah dengan rencana | 10 | 24.4 | 31 | 75.6 |
| 3 | Kesesuaian materi kuliah dengan situasi masa kini | 13 | 31.7 | 28 | 68.3 |
| 4 | Cakupan dan materi kuliah yang diberikan oleh dosen | 10 | 24.4 | 31 | 75.6 |
| 5 | Contoh-contoh yang digunakan dosen untuk menjelaskan materi kuliah | 9 | 22 | 32 | 78 |
| 6 | Kontribusi tugas-tugas terhadap pemahaman materi kuliah | 8 | 19.5 | 33 | 80.5 |
| 7 | Cara penyampaian materi kuliah secara lisan | 9 | 22 | 32 | 78 |
| 8 | Tingkat Pendidikan | 3 | 7.3 | 38 | 92.7 |
| 9 | Sertifikasi dosen | 4 | 9.8 | 37 | 90.2 |
| 10 | Rasio mahasiswa dengan dosen | 16 | 39 | 25 | 61 |
| 11 | Upaya dosen untuk menghidupkan suasana proses pembelajaran | 13 | 31.7 | 28 | 68.3 |
| 12 | Kemudahan anda membuat catatan dan memahami materi kuliah | 6 | 14.6 | 35 | 85.4 |
| 13 | Kesempatan mahasiswa mengajukan pertanyaan | 2 | 4.9 | 39 | 95.1 |
| 14 | Penggunaan peralatan audio-visual | 18 | 43.9 | 23 | 56.1 |

4.4.4. Atribut Proses Pembelajaran

Pada atribut Proses Pembelajaran terdapat 13 sub atribut yang dinilai berdasarkan harapan responden dan kinerja program studi teknik industri diantaranya adalah Ada Kontrak perkuliahan / rancangan kegiatan perkuliahan / Satuan Acara Perkuliahan (SAP), Ketepatan waktu mulai dan berakhirnya perkuliahan, Kesesuaian jadwal kuliah dengan pelaksanaan, Pelaksanaan Responsi (Semester Pendek), Sistem penilaian (SIKAD), Transparansi nilai, Keberadaan dosen Pembimbing Akademik, Interaksi dosen dengan mahasiswa, Pemantauan

hasil belajar, Pemantauan proses Tugas Akhir dan Kerja Praktek, Ada Berita Acara perkuliahan, Ada Daftar Hadir perkuliahan, Kecukupan jumlah mahasiswa per kelas . Berikut hasil penilaian responden terkait dengan harapan dan kinerja dari ketiga atribut Proses Pembelajaran tersebut (table 4.12)

Tabel 4.12. Sebaran mahasiswa berdasarkan harapan dan Kinerja pada atribut Proses Pembelajaran

| no | Sub atribut Proses Pembelajaran | Harapan (%) | | | | | Rata- Rata | Kinerja (%) | | | | | Rata- Rata |
|----|---|-------------|-----|------|------|------|---------------|-------------|------|------|------|------|---------------|
| | | TP | KP | CP | P | SP | | TB | KB | CB | B | SB | |
| 1 | Ada Kontrak perkuliahan / rancangan kegiatan perkuliahan / Satuan Acara Perkuliahan (SAP) | 0 | 0 | 24.4 | 36.6 | 39 | 4.15 | 2.4 | 2.4 | 39 | 51.2 | 4.9 | 3.54 |
| 2 | Ketepatan waktu mulai dan berakhirnya perkuliahan | 0 | 2.4 | 14.6 | 36.6 | 46.3 | 4.27 | 2.4 | 7.3 | 39 | 42.5 | 9.8 | 3.49 |
| 3 | Kesesuaian jadwal kuliah dengan pelaksanaan [Harapan] | 0 | 2.4 | 17.1 | 31.7 | 48.8 | 4.27 | 7.3 | 19.5 | 34.1 | 34.1 | 4.9 | 3.1 |
| 4 | Pelaksanaan Responsi (Semester Pendek) | 0 | 7.3 | 19.5 | 29.3 | 43.9 | 4.1 | 12.2 | 17.1 | 36.6 | 26.8 | 7.3 | 3.0 |
| 5 | Sistem penilaian (SIKAD) | 0 | 2.4 | 14.6 | 29.3 | 53.7 | 4.34 | 7.3 | 14.6 | 24.4 | 43.9 | 9.8 | 3.34 |
| 6 | Transparansi nilai | 0 | 0 | 17.1 | 31.7 | 51.2 | 4.34 | 2.4 | 7.3 | 31.7 | 48.8 | 9.8 | 3.56 |
| 7 | Keberadaan dosen Pembimbing Akademik | 0 | 4.9 | 12.2 | 19.5 | 63.4 | 4.41 | 7.3 | 4.9 | 29.3 | 34.1 | 24.4 | 3.63 |
| 8 | Interaksi dosen dengan mahasiswa | 0 | 0 | 19.5 | 24.4 | 56.1 | 4.37 | 7.3 | 4.9 | 36.6 | 34.1 | 17.1 | 3.49 |
| 9 | Pemantauan hasil belajar | 0 | 4.9 | 24.4 | 24.4 | 46.3 | 4.07 | 12.2 | 7.3 | 48.8 | 24.4 | 7.3 | 3.07 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|-----|-----|------|------|------|------|-----|------|------|------|------|------|
| 10 | Pemantauan proses Tugas Akhir dan Kerja Praktek | 0 | 2.4 | 19.5 | 19.5 | 58.5 | 4.34 | 4.9 | 14.6 | 26.8 | 36.6 | 17.1 | 3.46 |
| 11 | Ada Berita Acara perkuliahan | 2.4 | 2.4 | 19.5 | 26.8 | 48.8 | 4.17 | 4.9 | 19.5 | 24.4 | 39 | 12.2 | 3.34 |
| 12 | Ada Daftar Hadir perkuliahan | 0 | 2.4 | 9.8 | 31.7 | 56.1 | 4.41 | 0 | 9.8 | 14.6 | 46.3 | 29.3 | 3.95 |
| 13 | Kecukupan jumlah mahasiswa per kelas | 2.4 | 0 | 12.2 | 31.7 | 53.7 | 4.34 | 7.3 | 9.8 | 34.1 | 39 | 9.8 | 3.34 |

Keterangan : TP = Tidak Penting, KP= Kurang Penting, CP = Cukup penting, P = Penting, SP = Sangat Penting
TB = Tidak Baik, KB = Kurang Baik, CB = Cukup Baik, B = Baik, SB = Sangat Baik

Berdasarkan tabel harapan diatas terlihat bahwa persentase terbesar (63.4%) responden menyatakan bahwa sub atribut Keberadaan dosen Pembimbing Akademik dinilai penting. Pada urutan kedua, sebanyak 58.5 persen responden menyatakan bahwa sub atribut Pemantauan proses Tugas Akhir dan Kerja Praktek dinilai penting. Dan urutan ketiga sebanyak 56.1 persen yang menyatakan bahwa sub atribut Ada Daftar Hadir perkuliahan dan Interaksi dosen dengan mahasiswa dinilai penting.

Berdasarkan table kinerja Persentase terbesar (51.2%) responden menyatakan bahwa Ada Kontrak perkuliahan / rancangan kegiatan perkuliahan / Satuan Acara Perkuliahan (SAP) memiliki kinerja cukup baik. Pada urutan kedua, sebanyak 48.8 persen responden Transparansi nilai baik.

Pada dimensi ini, responden memiliki rata-rata harapan paling tinggi pada sub atribut Ada Daftar Hadir perkuliahan. Menurut responden daftar hadir ini mempengaruhi daya tangkap mahasiswa dalam memperoleh materi kuliah. Maka jika daftar hadir ada mahasiswa akan terpacu untuk mengikuti kuliah .

Secara keseluruhan, sebagian besar (100%) responden menyatakan puas terhadap atribut, Ada daftar hadir kuliah. Wujud dari pelaksanaan proses belajar mengajar adalah adanya daftar hadir perkuliahan, dan hal tersebut telah berjalan dengan baik. Namun sebanyak 34.1 persen responden menyatakan tidak puas terhadap pelaksanaan responsi (semester pendek). Hal ini menandakan bahwa proses pelaksanaan responsi harus dievaluasi lebih lanjut, baik itu dalam

hal soal ujian, pelaksanaan ujian, proses pendaftara, hingga penilaian. Keseluruhan penilaian kepuasan terhadap proses pembelajaran terlihat pada table 4.13.

Tabel 4.13. Sebaran mahasiswa berdasarkan kepuasan terhadap atribut Proses Pembelajaran

| no | Sub atribut Proses Pembelajaran | Tidak Puas | | Puas | |
|----|---|------------|------|------|------|
| | | n | % | n | % |
| 1 | Ada Kontrak perkuliahan / rancangan kegiatan perkuliahan / Satuan Acara Perkuliahan (SAP) | 8 | 19.5 | 33 | 80.5 |
| 2 | Ketepatan waktu mulai dan berakhirnya perkuliahan [Harapan] | 10 | 24.4 | 31 | 75.6 |
| 3 | Kesesuaian jadwal kuliah dengan pelaksanaan | 13 | 31.7 | 28 | 68.3 |
| 4 | Pelaksanaan Responsi (Semester Pendek) | 14 | 34.1 | 27 | 65.9 |
| 5 | Sistem penilaian (SIKAD) | 8 | 19.5 | 33 | 80.5 |
| 6 | Transparansi nilai | 2 | 4.9 | 39 | 95.1 |
| 7 | Keberadaan dosen Pembimbing Akademik | 6 | 14.6 | 35 | 85.4 |
| 8 | Interaksi dosen dengan mahasiswa | 9 | 22 | 32 | 78 |
| 9 | Pemantauan hasil belajar | 16 | 39 | 25 | 61 |
| 10 | Pemantauan proses Tugas Akhir dan Kerja Praktek | 12 | 29.3 | 29 | 70.7 |
| 11 | Ada Berita Acara perkuliahan | 11 | 26.8 | 30 | 73.2 |
| 12 | Ada Daftar Hadir perkuliahan | 0 | 0 | 41 | 100 |
| 13 | Kecukupan jumlah mahasiswa per kelas | 11 | 26.6 | 30 | 73.2 |

4.4.5. Atribut Pembimbing Akademik

Pada atribut Pembimbing Akademik terdapat 3 sub atribut yang dinilai berdasarkan harapan responden dan kinerja program studi teknik industri diantaranya adalah Peran Pembimbing Akademik (PA) di bidang akademik, Kemudahan komunikasi dengan Pembimbing Akademik, Peran Pembimbing Akademik di luar bidang akademik. Berikut hasil penilaian responden terkait dengan harapan dan kinerja dari ketiga atribut Pembimbingan Akademik tersebut (table 4.14)

Tabel 4.14. Sebaran mahasiswa berdasarkan harapan dan Kinerja pada atribut Pembimbingan Akademik

| no | Sub atribut Pembimbingan Akademik | Harapan (%) | | | | | Rata-Rata | Kinerja (%) | | | | | Rata-Rata |
|----|---|-------------|-----|------|------|------|-----------|-------------|------|------|------|------|-----------|
| | | TP | KP | CP | P | SP | | TB | KB | CB | B | SB | |
| 1 | Peran Pembimbing Akademik (PA) di bidang akademik | 0 | 4.9 | 9.8 | 22 | 63 | 4.44 | 4.9 | 12.2 | 14.6 | 41.5 | 26.8 | 3.73 |
| 2 | Kemudahan komunikasi dengan Pembimbing Akademik | 0 | 4.9 | 9.8 | 22 | 63.4 | 4.44 | 2.4 | 7.3 | 22 | 39 | 29.3 | 3.85 |
| 3 | Peran Pembimbing Akademik di luar bidang akademik | 0 | 4.0 | 14.6 | 24.4 | 56.1 | 4.32 | 9.8 | 12.2 | 24.4 | 39 | 14.6 | 3.36 |

Keterangan : TP = Tidak Penting, KP= Kurang Penting, CP = Cukup penting, P = Penting, SP = Sangat Penting
TB = Tidak Baik, KB = Kurang Baik, CB = Cukup Baik, B = Baik, SB = Sangat Baik

Berdasarkan tabel harapan diatas terlihat bahwa persentase terbesar (63.4%) responden menyatakan bahwa sub atribut Kemudahan komunikasi dengan Pembimbing Akademik dinilai penting. Pada urutan kedua, sebanyak 63 persen responden menyatakan bahwa sub atribut Peran Pembimbing Akademik (PA) di bidang akademik dinilai penting. Dan urutan ketiga sebanyak 56.1 persen yang menyatakan bahwa sub atribut Peran Pembimbing Akademik di luar bidang akademik dinilai penting.

Berdasarkan table kinerja Persentase terbesar (41.5%) responden menyatakan bahwa Peran Pembimbing Akademik (PA) di bidang akademik memiliki kinerja cukup baik. Pada urutan kedua, sebanyak 39 persen responden Kemudahan komunikasi dengan Pembimbing Akademik dan Peran Pembimbing Akademik di luar bidang akademik dinilai memiliki kinerja baik .

Pada dimensi ini, responden memiliki rata-rata harapan paling tinggi pada sub atribut Peran Pembimbing Akademik di bidang akademik dan Kemudahan komunikasi dengan Pembimbing Akademik. Kemudahan komunikasi dengan PA baik itu komunikasi di bidang akademik maupun non akademik mempengaruhi proses pembelajaran mahasiswa secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, sebagian besar (90.2%) responden menyatakan puas terhadap atribut, Kemudahan komunikasi dengan Pembimbing Akademik. Komunikasi 2 arah merupakan bentuk empaty dari dosen pembimbing akademik terhadap mahasiswanya. Namun sebanyak 24.4 persen responden menyatakan tidak puas terhadap peran dosen pembimbing akademik di luar bidang akademik. Hal ini terjadi karena sebagian besar mahasiswa biasanya berkomunikasi dengan dosen PA hanya dalam hal akademik saja. Tidak semua siswa berkomunikasi di luar bidang akademik. Keseluruhan penilaian kepuasan terhadap pembimbingan akademik terlihat pada table 4.15.

Tabel 4.15. Sebaran mahasiswa berdasarkan kepuasan terhadap atribut Pembimbingan akademik

| no | Sub atribut Pembimbingan Akademik | Tidak Puas | | Puas | |
|----|---|------------|------|------|------|
| | | n | % | n | % |
| 1 | Peran Pembimbing Akademik (PA) di bidang akademik | 7 | 17.1 | 34 | 82.9 |
| 2 | Kemudahan komunikasi dengan Pembimbing Akademik | 4 | 9.8 | 37 | 90.2 |
| 3 | Peran Pembimbing Akademik di luar bidang akademik | 10 | 24.4 | 31 | 75.6 |

4.4.6 Atribut Fasilitas Ruang Kuliah

Pada atribut Fasilitas Ruang Kuliah terdapat 5 sub atribut yang dinilai berdasarkan harapan responden dan kinerja program studi teknik industri diantaranya adalah Kenyamanan ruang kuliah, Kebersihan ruang kuliah, Kesesuaian jumlah mahasiswa dengan jumlah kursi, Kelengkapan sarana pengajar (White Board, spidol, penghapus, LCD projector), Sarana prasarana mudah dijangkau (dari segi tata letak). Berikut hasil penilaian responden terkait dengan harapan dan kinerja dari ketiga atribut Fasilitas ruang kuliah tersebut (table 4.16)

Tabel 4.16. Sebaran mahasiswa berdasarkan harapan dan Kinerja pada atribut Fasilitas Ruang Kuliah

| no | Sub atribut Fasilitas Runag Kuliah | Harapan (%) | | | | | Rata-Rata | Kinerja (%) | | | | | Rata-Rata |
|----|------------------------------------|-------------|----|----|---|----|-----------|-------------|----|----|---|----|-----------|
| | | TP | KP | CP | P | SP | | TB | KB | CB | B | SB | |
| | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1 | Kenyamanan ruang kuliah | 0 | 7.3 | 22 | 14.6 | 56.1 | 4.19 | 12.2 | 24.4 | 36.6 | 22 | 4.9 | 2.83 |
| 2 | Kebersihan ruang kuliah | 0 | 4.9 | 22 | 14.6 | 58.5 | 4.27 | 2.4 | 12.2 | 34.1 | 46.3 | 4.9 | 3.39 |
| 3 | Kesesuaian jumlah mahasiswa dengan jumlah kursi | 2.4 | 2.4 | 22 | 14.6 | 58.5 | 4.24 | 7.3 | 26.8 | 29.3 | 22 | 14.6 | 3.09 |
| 4 | Kelengkapan sarana pengajar (White Board, spidol, penghapus, LCD projector) | 4.9 | 4.9 | 17.1 | 17.1 | 56.1 | 4.14 | 12.2 | 9.8 | 43.9 | 31.7 | 2.4 | 3.02 |
| 5 | Sarana prasarana mudah dijangkau (dari segi tata letak) | 0 | 7.3 | 17.1 | 17.1 | 58.5 | 4.26 | 4.9 | 19.5 | 31.7 | 29.3 | 14.6 | 3.29 |

Keterangan : TP = Tidak Penting, KP= Kurang Penting, CP = Cukup penting, P = Penting, SP = Sangat Penting
TB = Tidak Baik, KB = Kurang Baik, CB = Cukup Baik, B = Baik, SB = Sangat Baik

Berdasarkan tabel harapan diatas terlihat bahwa persentase terbesar (58.5%) responden menyatakan bahwa sub atribut Kebersihan ruang kuliah Kesesuaian jumlah mahasiswa dengan jumlah kursi, Sarana prasarana mudah dijangkau (dari segi tata letak) dinilai penting. Pada urutan kedua, sebanyak 56.1 persen responden menyatakan bahwa sub atribut Kelengkapan sarana pengajar (White Board, spidol, penghapus, LCD projector dan Kenyamanan ruang kuliah, dinilai penting.

Berdasarkan table kinerja Persentase terbesar (46.3%) responden menyatakan bahwa kebersihan ruang kuliah memiliki kinerja baik. Pada urutan kedua, sebanyak 43.9 persen responden menilai Kelengkapan sarana pengajar (White Board, spidol, penghapus, LCD projector memiliki kinerja cukup baik.

Pada dimensi ini, responden memiliki rata-rata harapan paling tinggi pada sub atribut kebersihan ruang kuliah. Sedangkan rata – rata kinerja tertinggi 3.39 persen juga pada kebersihan ruang kuliah. Namun walaupun kebersihan ruang kuliah ini memiliki kinerja yang baik tetapi masih belum memenuhi harapan responden.

Secara keseluruhan, sebagian besar (82.9%) responden menyatakan puas terhadap atribut kebersihan ruang kuliah. Sedangkan dalam hal kenyamanan ruang kuliah responden sebanyak 43.9 persen merasa tidak puas. Keseluruhan penilaian kepuasan terhadap fasilitas ruang kuliah terlihat pada table 4.17.

Tabel 4.17. Sebaran mahasiswa berdasarkan kepuasan terhadap atribut fasilitas ruang kuliah

| no | Sub atribut Fasilitas Ruang Kuliah | Tidak Puas | | Puas | |
|----|---|------------|------|------|------|
| | | n | % | n | % |
| 1 | Kenyamanan ruang kuliah | 18 | 43.9 | 23 | 56.1 |
| 2 | Kebersihan ruang kuliah | 7 | 17.1 | 34 | 82.9 |
| 3 | Kesesuaian jumlah mahasiswa dengan jumlah kursi | 12 | 29.3 | 29 | 70.7 |
| 4 | Kelengkapan sarana pengajar (White Board, spidol, penghapus, LCD projector) | 9 | 22 | 32 | 78 |
| 5 | Sarana prasarana mudah dijangkau (dari segi tata letak) | 14 | 34.1 | 27 | 65.9 |

4.4.7. Atribut Praktikum

Pada atribut Praktikum terdapat 15 sub atribut yang dinilai berdasarkan harapan responden dan kinerja program studi teknik industri diantaranya adalah Ketepatan jadwal praktikum, Ketepatan waktu mulai dan berakhirnya praktikum, Kejelasan prosedur pelaksanaan praktikum, Kejelasan prosedur sistem penilaian praktikum, Transparansi nilai praktikum, Keberadaan asisten, Kompetensi Asisten praktikum, Kenyamanan ruang laboratorium, Kebersihan ruang laboratorium, Kesesuaian jumlah alat dengan jumlah mahasiswa, Kemudahan dijangkau (peletakan alat dari segi tata letak), Kesesuaian luasan ruang laboratorium dengan jumlah mahasiswa, Kelengkapan sarana prasarana laboratorium, Ada silabus praktikum, Kesesuaian materi dan jumlah tugas-tugas praktikum. Berikut hasil penilaian responden terkait dengan harapan dan kinerja dari ketiga atribut Praktikum tersebut (table 4.18)

Tabel 4.18. Sebaran mahasiswa berdasarkan harapan dan Kinerja pada atribut Praktikum

| no | Sub atribut Praktikum | Harapan (%) | | | | | Rata-Rata | Kinerja (%) | | | | | Rata-Rata |
|----|-----------------------|-------------|----|----|---|----|-----------|-------------|----|----|---|----|-----------|
| | | TP | KP | CP | P | SP | | TB | KB | CB | B | SB | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1 | Ketepatan jadwal praktikum | 0 | 0 | 24.4 | 26.8 | 48.8 | 4.24 | 9.8 | 14.6 | 31.7 | 39 | 4.9 | 3.15 |
| 2 | Ketepatan waktu mulai dan berakhirnya praktikum | 0 | 2.4 | 22 | 22 | 53.7 | 4.26 | 7.3 | 14.6 | 31.7 | 36.6 | 9.8 | 3.27 |
| 3 | Kejelasan prosedur pelaksanaan praktikum | 0 | 0 | 24.4 | 26.8 | 48.8 | 4.24 | 14.6 | 7.3 | 34.1 | 34.1 | 9.8 | 3.17 |
| 4 | Kejelasan prosedur sistem penilaian praktikum | 0 | 4.9 | 14.6 | 29.3 | 51.2 | 4.27 | 12.2 | 12.2 | 34.1 | 39 | 2.4 | 3.07 |
| 5 | Transparansi nilai praktikum | 2.4 | 2.4 | 9.8 | 39 | 46.3 | 4.24 | 12.2 | 4.9 | 31.7 | 41.5 | 9.8 | 3.31 |
| 6 | Keberadaan asisten | 2.4 | 4.9 | 14.6 | 29.3 | 48.8 | 4.17 | 9.8 | 7.3 | 41.5 | 34.1 | 7.3 | 3.22 |
| 7 | Kompetensi Asisten praktikum | 0 | 4.0 | 14.6 | 24.4 | 56.1 | 4.31 | 12.2 | 9.8 | 41.5 | 29.3 | 7.3 | 3.09 |
| 8 | Kenyamanan ruang laboratorium | 0 | 4.9 | 12.2 | 29.3 | 53.7 | 4.31 | 4.9 | 24.4 | 24.4 | 39.0 | 7.3 | 3.19 |
| 9 | Kebersihan ruang laboratorium | 0 | 0 | 12.2 | 36.6 | 51.2 | 4.39 | 2.4 | 7.3 | 22 | 56.1 | 12.2 | 3.68 |
| 10 | Kesesuaian jumlah alat dengan jumlah mahasiswa | 2.4 | 7.3 | 17.1 | 22 | 51.2 | 4.12 | 12.2 | 19.5 | 43.9 | 19.5 | 4.9 | 2.85 |
| 11 | Kemudahan dijangkau (peletakan alat dari segi tata letak) | 0 | 2.4 | 22 | 26.8 | 48.8 | 4.21 | 4.9 | 12.2 | 39 | 41.5 | 2.4 | 3.24 |
| 12 | Kesesuaian luasan ruang laboratorium dengan jumlah mahasiswa | 2.4 | 2.4 | 24.4 | 24.4 | 46.3 | 4.09 | 9.8 | 14.6 | 43.9 | 26.8 | 4.9 | 3.02 |
| 13 | Kelengkapan sarana | 0 | 7.3 | 17.1 | 26.8 | 48.8 | 4.17 | 4.9 | 26.8 | 34.1 | 29.3 | 4.9 | 3.02 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|-----|-----|------|------|------|------|-----|-----|------|------|------|------|
| | prasarana laboratorium | | | | | | | | | | | | |
| 14 | Ada silabus praktikum | 0 | 2.4 | 19.5 | 26.8 | 51.2 | 4.26 | 4.9 | 2.4 | 46.3 | 34.1 | 12.2 | 3.46 |
| 15 | Kesesuaian materi dan jumlah tugas-tugas praktikum | 2.4 | 0 | 19.5 | 26.8 | 51.2 | 4.24 | 7.3 | 0 | 34.1 | 39 | 19.5 | 3.63 |

Keterangan : TP = Tidak Penting, KP= Kurang Penting, CP = Cukup penting, P = Penting, SP = Sangat Penting
TB = Tidak Baik, KB = Kurang Baik, CB = Cukup Baik, B = Baik, SB = Sangat Baik

Berdasarkan tabel harapan diatas terlihat bahwa persentase terbesar (56.1%) responden menyatakan bahwa sub atribut Kompetensi Asisten praktikum dinilai sangat penting. Pada urutan kedua, sebanyak 53.7 persen responden menyatakan bahwa sub atribut Ketepatan waktu mulai dan berakhirnya praktikum serta Kenyamanan ruang laboratorium dinilai sangat penting.

Berdasarkan table kinerja Persentase terbesar (56.1%) responden menyatakan bahwa Kebersihan ruang laboratorium memiliki kinerja baik. Pada urutan kedua, sebanyak 46.3 persen responden menilai ada silabus praktikum memiliki kinerja cukup baik.

Pada dimensi ini, responden memiliki rata-rata harapan paling tinggi pada sub atribut Kebersihan ruang laboratorium. Sedangkan rata – rata kinerja paling tinggi adalah kebersihan ruang laboratorium. Walaupun kebersihan ruang laboratorium memiliki kinerja yang paling baik tetapi secara – rata rata kinerja kebersihan masih belum memenuhi harapan. Perlu adanya peningkatan kinerja kebersihan melalui pembenahan tata letak alat yang mudah dijangkau dan dibersihkan.

Secara keseluruhan, sebagian besar (87.8%) responden menyatakan puas terhadap atribut kebersihan ruang laboratorium. Tingkat kepuasan ini sesuai dengan harapan dan kinerja kebersihan. Keseluruhan penilaian kepuasan terhadap proses pembelajaran terlihat pada table 4.19.

Tabel 4.19. Sebaran mahasiswa berdasarkan kepuasan terhadap atribut Praktikum

| no | Sub atribut Praktikum | Tidak Puas | | Puas | |
|----|---|------------|------|------|------|
| | | n | % | n | % |
| 1 | Ketepatan jadwal praktikum | 11 | 26.8 | 30 | 73.2 |
| 2 | Ketepatan waktu mulai dan berakhirnya praktikum | 13 | 31.7 | 28 | 68.3 |

| | | | | | |
|----|--|----|------|----|------|
| 3 | Kejelasan prosedur pelaksanaan praktikum | 12 | 29.3 | 29 | 70.7 |
| 4 | Kejelasan prosedur sistem penilaian praktikum | 10 | 24.4 | 31 | 75.6 |
| 5 | Transparansi nilai praktikum | 9 | 22 | 32 | 78 |
| 6 | Keberadaan asisten | 12 | 29.3 | 29 | 70.7 |
| 7 | Kompetensi Asisten praktikum | 14 | 34 | 27 | 65.9 |
| 8 | Kenyamanan ruang laboratorium | 13 | 31.7 | 28 | 68.3 |
| 9 | Kebersihan ruang laboratorium | 5 | 12.2 | 36 | 87.8 |
| 10 | Kesesuaian jumlah alat dengan jumlah mahasiswa | 21 | 51.2 | 20 | 48.8 |
| 11 | Kemudahan dijangkau (peletakan alat dari segi tata letak) | 9 | 22 | 32 | 78 |
| 12 | Kesesuaian luasan ruang laboratorium dengan jumlah mahasiswa | 16 | 39 | 25 | 61 |
| 13 | Kelengkapan sarana prasarana laboratorium | 16 | 39 | 25 | 61 |
| | Ada silabus praktikum | 6 | 14.6 | 35 | 85.4 |
| | Kesesuaian materi dan jumlah tugas-tugas praktikum | 7 | 17.1 | 34 | 82.9 |

4.4.8. Atribut Perpustakaan

Pada atribut Perpustakaan terdapat 7 sub atribut yang dinilai berdasarkan harapan responden dan kinerja program studi teknik industri diantaranya adalah Kesesuaian jadwal buka dan tutup, Kesesuaian pelaksanaan peraturan perpustakaan, Kenyamanan ruang Perpustakaan, Kebersihan ruang perpustakaan, Kecukupan penerangan di perpustakaan, Kelengkapan koleksi bahan pustaka, Kemudahan dalam pencarian bahan pustaka. Berikut hasil penilaian responden terkait dengan harapan dan kinerja dari ketiga atribut Praktikum tersebut (table 4.20)

Tabel 4.20. Sebaran mahasiswa berdasarkan harapan dan Kinerja pada atribut Perpustakaan

| no | Sub atribut Perpustakaan | Harapan (%) | | | | | Rata-Rata | Kinerja (%) | | | | | Rata-Rata |
|----|----------------------------------|-------------|----|------|------|------|-----------|-------------|-----|------|------|-----|-----------|
| | | TP | KP | CP | P | SP | | TB | KB | CB | B | SB | |
| 1 | Kesesuaian jadwal buka dan tutup | 2.4 | 0 | 17.1 | 31.7 | 48.8 | 4.24 | 7.3 | 7.3 | 24.4 | 56.1 | 4.9 | 3.44 |
| 2 | Kesesuaian pelaksanaan | 2.4 | 0 | 17.1 | 36.6 | 43.9 | 4.19 | 7.3 | 7.3 | 26.8 | 48.8 | 9.8 | 3.46 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | peraturan perpustakaan | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Kenyamanan ruang Perpustakaan | 0 | 0 | 12.2 | 31.7 | 56.1 | 4.43 | 2.4 | 2.4 | 19.5 | 51.2 | 24.4 | 3.92 |
| 4 | Kebersihan ruang perpustakaan | 0 | 0 | 12.2 | 31.7 | 56.1 | 4.44 | 2.4 | 0 | 14.6 | 53.7 | 29.3 | 4.07 |
| 5 | Kecukupan penerangan di perpustakaan | 0 | 0 | 12.2 | 29.3 | 58.5 | 4.46 | 2.4 | 0 | 14.6 | 48.8 | 34.1 | 4.12 |
| 6 | Kelengkapan koleksi bahan pustaka | 0 | 2.4 | 17.1 | 22 | 56.1 | 4.26 | 12.2 | 19.5 | 34.1 | 24.4 | 9.8 | 3.0 |
| 7 | Kemudahan dalam pencarian bahan pustaka | 0 | 4.9 | 22 | 22 | 51.2 | 4.19 | 4.9 | 22 | 41.5 | 24.4 | 7.3 | 3.07 |

Keterangan : TP = Tidak Penting, KP= Kurang Penting, CP = Cukup penting, P = Penting, SP = Sangat Penting
TB = Tidak Baik, KB = Kurang Baik, CB = Cukup Baik, B = Baik, SB = Sangat Baik

Berdasarkan tabel harapan diatas terlihat bahwa persentase terbesar (58.5%) responden menyatakan bahwa sub atribut Kecukupan penerangan di perpustakaan dinilai sangat penting. Pada urutan kedua, sebanyak 56.1 persen responden menyatakan bahwa sub atribut Kelengkapan koleksi bahan pustaka, Kebersihan ruang perpustakaan, dan Kenyamanan ruang Perpustakaan dinilai sangat penting.

Berdasarkan table kinerja Persentase terbesar (56.1%) responden menyatakan bahwa Kesesuaian jadwal buka dan tutup memiliki kinerja baik. Pada urutan kedua, sebanyak 53.7 persen responden menilai bahwa kebersihan ruang perpustakaan baik.

Pada atribut ini, responden memiliki rata-rata harapan paling tinggi pada sub atribut Kecukupan penerangan di perpustakaan. Menurut responden Kecukupan penerangan di perpustakaan ini mempengaruhi mahasiswa dalam membaca di perpustakaan.

Secara keseluruhan, sebagian besar (97.6%) responden menyatakan puas terhadap atribut, kebersihan perpustakaan dan kecukupan penerangan di perpustakaan. Namun sebanyak 39 persen responden menyatakan tidak puas terhadap Kelengkapan koleksi bahan pustaka. Hal ini menandakan bahwa koleksi bahan pustaka harus diperbanyak dalam jumlah, variasi koleksi buku, proseding dan jurnal. Keseluruhan penilaian kepuasan terhadap proses pembelajaran terlihat pada table 4.21.

Tabel 4.21. Sebaran mahasiswa berdasarkan kepuasan terhadap atribut Perpustakaan

| no | Sub atribut Perpustakaan | Tidak Puas | | Puas | |
|----|---|------------|------|------|------|
| | | n | % | n | % |
| 1 | Kesesuaian jadwal buka dan tutup | 11 | 26.8 | 30 | 73.2 |
| 2 | Kesesuaian pelaksanaan peraturan perpustakaan | 8 | 19.5 | 33 | 80.5 |
| 3 | Kenyamanan ruang Perpustakaan | 2 | 4.9 | 39 | 95.1 |
| 4 | Kebersihan ruang perpustakaan | 1 | 2.4 | 40 | 97.6 |
| 5 | Kecukupan penerangan di perpustakaan | 1 | 2.4 | 40 | 97.6 |
| 6 | Kelengkapan koleksi bahan pustaka | 16 | 39 | 25 | 61 |
| 7 | Kemudahan dalam pencarian bahan pustaka | 15 | 36.6 | 26 | 63.4 |

4.4.9 Atribut Evaluasi Hasil belajar

Pada atribut Evaluasi Hasil belajar terdapat 6 sub atribut yang dinilai berdasarkan harapan responden dan kinerja program studi teknik industri diantaranya adalah Kesesuaian penjadwalan UTS dan UAS, Kesesuaian prosedur pelaksanaan UTS dan UAS , Ada Sistem Penilaian (SIKAD), Transparansi nilai , Kemudahan penerbitan transkrip semester , Keberadaan pengawas UTS dan UAS. Berikut hasil penilaian responden terkait dengan harapan dan kinerja dari ketiga atribut Evaluasi hasil belajar tersebut (table 4.22)

Tabel 4.22. Sebaran mahasiswa berdasarkan harapan dan Kinerja pada atribut Evaluasi Hasil Belajar

| no | Sub atribut evaluasi hasil belajar | Harapan (%) | | | | | Rata-Rata | Kinerja (%) | | | | | Rata-Rata |
|----|---|-------------|----|------|------|------|-----------|-------------|-----|------|------|------|-----------|
| | | TP | KP | CP | P | SP | | TB | KB | CB | B | SB | |
| 1 | Kesesuaian penjadwalan UTS dan UAS | 0 | 0 | 9.8 | 34.1 | 56.1 | 4.46 | 2.4 | 4.9 | 17.1 | 58.5 | 17.1 | 3.82 |
| 2 | Kesesuaian prosedur pelaksanaan UTS dan UAS | 0 | 0 | 12.2 | 31.7 | 56.1 | 4.44 | 2.4 | 4.9 | 17.1 | 46.3 | 29.3 | 3.95 |
| 3 | Ada Sistem Penilaian (SIKAD) | 0 | 0 | 14.6 | 31.7 | 53.7 | 4.39 | 0 | 4.9 | 29.3 | 51.2 | 14.6 | 3.75 |
| 4 | Transparansi nilai | 0 | 0 | 14.6 | 29.3 | 56.1 | 4.41 | 2.4 | 7.3 | 29.3 | 53.7 | 7.3 | 3.56 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|------|------|------|------|-----|-----|------|------|------|------|
| 5 | Kemudahan penerbitan transkrip semester | 0 | 0 | 12.2 | 39 | 48.8 | 4.36 | 2.4 | 7.3 | 22 | 51.2 | 17.1 | 3.73 |
| 6 | Keberadaan pengawas UTS dan UAS | 0 | 0 | 17.1 | 24.4 | 58.5 | 4.41 | 0 | 9.8 | 26.8 | 53.7 | 9.8 | 3.63 |

Keterangan : TP = Tidak Penting, KP= Kurang Penting, CP = Cukup penting, P = Penting, SP = Sangat Penting
TB = Tidak Baik, KB = Kurang Baik, CB = Cukup Baik, B = Baik, SB = Sangat Baik

Berdasarkan tabel harapan diatas terlihat bahwa persentase terbesar (58.6%) responden menyatakan bahwa sub atribut Keberadaan pengawas dinilai sangat penting penting. Pada urutan kedua, sebanyak 56.1 persen responden menyatakan bahwa sub atribut Kesesuaian jadwal UTS dan UAS, Kesesuaian prosedur pelaksanaan UTS dan UAS dan Transparansi nilai, dinilai sangat penting. Dan urutan ketiga sebanyak 53.7 persen yang menyatakan bahwa sub atribut Ada sistem penilaian (sikad) dinilai sangat penting.

Berdasarkan table kinerja Persentase terbesar (58.5%) responden menyatakan bahwa kesesuaian jadwal UTS dan UAS memiliki kinerja baik. Pada urutan kedua, sebanyak 53.7 persen responden menilai kinerja Transparansi nilai dan keberadaan pengawas baik.

Pada atribut ini, responden memiliki rata-rata harapan paling tinggi pada sub atribut kesesuaian jadwal UTS dan UAS. Kesesuaian jadwal UTS dan UAS ini akan mempengaruhi kesiapan mahasiswa dalam menghadapi ujian, serta melatih kedisiplinan mahasiswa.

Secara keseluruhan, sebagian besar (92.7%) responden menyatakan puas terhadap atribut, Kesesuaian jadwal UTS dan UAS serta kemudahan penerbitan transkrip tiap semester. Namun sebanyak 14.6 persen responden menyatakan tidak puas terhadap Sistem Penilaian (SIKAD). Ssistem penilaian (SIKAD) yang ada saat ini dinilai masih belum baik, karena masih banyak kekurangannya diantaranya nilai semester pendek terkadang belum masuk transkrip , hal ini disebabkan karena nilai semester pendek masih tersentral diinput oleh akademik, sehingga ada kemungkinan terselip. Selain itu konversi nilai juga masih belum bisa diinput oleh prodi. DII. Keseluruhan penilaian kepuasan terhadap evaluasi Hasil Pembelajaran terlihat pada table 4.23.

Tabel 4.23. Sebaran mahasiswa berdasarkan kepuasan terhadap atribut Evaluasi Hasil pembelajaran

| no | Sub atribut evaluasi hasil belajar | Tidak Puas | | Puas | |
|----|---|------------|------|------|------|
| | | n | % | n | % |
| 1 | Kesesuaian penjadwalan UTS dan UAS | 3 | 7.3 | 38 | 92.7 |
| 2 | Kesesuaian prosedur pelaksanaan UTS dan UAS | | | | |
| 3 | Ada Sistem Penilaian (SIKAD) | 6 | 14.6 | 35 | 85.4 |
| 4 | Transparansi nilai | 4 | 9.8 | 37 | 90.2 |
| 5 | Kemudahan penerbitan transkrip semester | 3 | 7.3 | 38 | 92.7 |
| 6 | Keberadaan pengawas UTS dan UAS [| 4 | 9.8 | 37 | 90.2 |

4.4.10. Atribut Layanan Administrasi Pendidikan

Pada atribut Layanan Administrasi Pendidikan terdapat 2 sub atribut yang dinilai berdasarkan harapan responden dan kinerja program studi teknik industri diantaranya adalah Layanan di tingkat jurusan, Layanan di tingkat fakultas. Berikut hasil penilaian responden terkait dengan harapan dan kinerja dari atribut layanan administrasi pendidikan tersebut (table 4.24)

Tabel 4.24. Sebaran mahasiswa berdasarkan harapan dan Kinerja pada atribut Layanan administrasi pendidikan

| no | Sub atribut Layanan administrasi pendidikan | Harapan (%) | | | | | Rata- Rata | Kinerja (%) | | | | | Rata- Rata |
|----|--|-------------|-----|------|------|------|---------------|-------------|------|------|------|------|---------------|
| | | TP | KP | CP | P | SP | | TB | KB | CB | B | SB | |
| 1 | Layanan di tingkat jurusan | 0 | 0 | 17.1 | 24.4 | 58.5 | 4.41 | 4.9 | 7.3 | 29.3 | 46.3 | 12.2 | 3.53 |
| 2 | Layanan di tingkat fakultas | 0 | 4.9 | 17.1 | 22 | 56.1 | 4.29 | 4.9 | 17.1 | 31.7 | 31.7 | 14.6 | 3.34 |

Keterangan : TP = Tidak Penting, KP= Kurang Penting, CP = Cukup penting, P = Penting, SP = Sangat Penting
TB = Tidak Baik, KB = Kurang Baik, CB = Cukup Baik, B = Baik, SB = Sangat Baik

Berdasarkan tabel harapan diatas terlihat bahwa persentase terbesar (58.5%) responden menyatakan bahwa sub atribut layanan di tingkat jurusan dinilai sangat penting. Pada urutan kedua, sebanyak 56.1 persen responden menyatakan bahwa sub atribut layanan di tingkat fakultas dinilai sangat penting.

Berdasarkan table kinerja Persentase terbesar (46.3%) responden menyatakan bahwa layanan di tingkat jurusan memiliki kinerja baik. Pada urutan kedua, sebanyak 31.7 persen responden menilai kinerja layanan di tingkat fakultas cukup baik.

Pada dimensi ini, responden memiliki rata-rata harapan paling tinggi pada sub atribut layanan di tingkat jurusan. Interaksi antara mahasiswa dengan jurusan berlangsung selama masa perkuliahan (4 tahun), sehingga layanan di tingkat jurusan menjadi sangat penting.

Secara keseluruhan, sebagian besar (85.4%) responden menyatakan puas terhadap atribut, layanan di tingkat jurusan.. Namun sebanyak 24.4 persen responden menyatakan tidak puas terhadap layanan di tingkat jurusan. Ketidakpuasan tersebut bisa jadi karena lambatnya proses layanan atau kurangnya informasi. Sehingga layanan tersebut harus dievaluais dan dilakukan perbaikan secara terus menerus. Keseluruhan penilaian kepuasan terhadap layanan administrasi pendidikan terlihat pada table 4.25.

Tabel 4.25. Sebaran mahasiswa berdasarkan kepuasan terhadap atribut layanan administrasi pendidikan

| no | Sub atribut layanan administrasi pendidikan | Tidak Puas | | Puas | |
|----|---|------------|------|------|------|
| | | n | % | n | % |
| 1 | Layanan di tingkat jurusan | 6 | 14.6 | 35 | 85.4 |
| 2 | Layanan di tingkat fakultas | 10 | 24.4 | 31 | 75.6 |

4.4.11. Atribut Penyelesaian studi

Pada atribut Penyelesaian studi terdapat 24 sub atribut yang dinilai berdasarkan harapan responden dan kinerja program studi teknik industri diantaranya adalah Sosialisasi Kerja Praktek, Kesesuaian prosedur pelaksanaan Kerja Praktek, Transparansi nilai Kerja Praktek, Kejelasan prosedur Seminar Kerja Praktek, Dosen pembimbing Kerja Praktek responsive, Kecepatan dan ketepatan layanan administrasi kerja praktek, Prosedur pendaftaran Tugas Akhir, Jadwal Tugas Akhir (seminar proposal hingga sidang), Kesesuaian topik Tugas Akhir dengan kompetensi dosen pembimbing, Pelaksanaan Tugas Akhir, Pembimbingan proposal Tugas Akhir, Pelaksanaan seminar proposal Tugas Akhir, Kecepatan dan ketepatan layanan administrasi seminar proposal Tugas Akhir, Kesesuaian prosedur pelaksanaan seminar Tugas Akhir, Kecepatan dan ketepatan layanan administrasi seminar Tugas Akhir, Kesesuaian kompetensi tim penguji dengan topik Tugas akhir, Penetapan waktu sidang Tugas Akhir, Pelaksanaan sidang Tugas Akhir, Transparansi penilaian sidang Tugas Akhir, Kecepatan dan ketepatan Administrasi sidang Tugas Akhir, Kecepatan proses Surat Keterangan Lulus di

Fakultas, Kesesuaian prosedur pendaftaran wisuda di Fakultas Teknik UMJ, Pelaksanaan upacara wisuda, Pelaksanaan penyerahan ijazah di tingkat Fakultas , . Berikut hasil penilaian responden terkait dengan harapan dan kinerja dari ketiga atribut Penyelesaian studi tersebut (table 4.26)

Tabel 4.26. Sebaran mahasiswa berdasarkan harapan dan Kinerja pada atribut penyelesaian studi

| no | Sub atribut penyelesaian studi | Harapan (%) | | | | | Rata-Rata | Kinerja (%) | | | | | Rata-Rata |
|----|--|-------------|-----|------|------|------|-----------|-------------|-----|------|------|------|-----------|
| | | TP | KP | CP | P | SP | | TB | KB | CB | B | SB | |
| 1 | Sosialisasi Kerja Praktek (217) | 2.4 | 0 | 15.6 | 26.8 | 56.1 | 4.34 | 7.3 | 7.3 | 31.7 | 39 | 14.6 | 3.46 |
| 2 | Kesesuaian prosedur pelaksanaan Kerja Praktek | 0 | 2.4 | 17.1 | 29.3 | 51.2 | 4.29 | 7.3 | 4.9 | 24.4 | 48.8 | 14.6 | 3.58 |
| 3 | Transparansi nilai Kerja Praktek | 0 | 2.4 | 14.6 | 34.1 | 48.8 | 4.29 | 4.9 | 9.8 | 24.4 | 43.9 | 17.1 | 3.58 |
| 4 | Kejelasan prosedur Seminar Kerja Praktek | 0 | 0 | 14.6 | 29.3 | 56.1 | 4.41 | 4.9 | 4.9 | 22 | 48.8 | 19.5 | 3.73 |
| 5 | Dosen pembimbing Kerja Praktek responsif | 0 | 0 | 14.6 | 31.7 | 53.7 | 4.39 | 4.9 | 4.9 | 24.4 | 43.9 | 22 | 3.73 |
| 6 | Kecepatan dan ketepatan layanan administrasi kerja praktek ²³² | 0 | 0 | 19.5 | 24.4 | 56.1 | 4.36 | 4.9 | 2.4 | 26.8 | 48.8 | 17.1 | 3.7 |
| 7 | Prosedur pendaftaran Tugas Akhir | 0 | 0 | 17.1 | 29.3 | 53.7 | 4.36 | 7.3 | 2.4 | 29.3 | 34.1 | 26.8 | 3.7 |
| 8 | Jadwal Tugas Akhir (seminar proposal hingga sidang) | 0 | 0 | 19.5 | 26.8 | 53.7 | 4.34 | 7.3 | 9.8 | 19.5 | 43.9 | 19.5 | 3.58 |
| 9 | Kesesuaian topik Tugas Akhir dengan kompetensi dosen pembimbing ²⁴¹ | 0 | 0 | 19.5 | 26.8 | 53.7 | 4.34 | 7.3 | 2.4 | 26.8 | 39.0 | 24.4 | 3.71 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|-----|------|------|------|------|-----|-----|------|------|------|------|
| 10 | Pelaksanaan Tugas Akhir | 0 | 0 | 17.1 | 31.7 | 51.2 | 4.34 | 7.3 | 2.4 | 26.8 | 41.5 | 22 | 3.68 |
| 11 | Pembimbingan proposal Tugas Akhir | 0 | 0 | 19.5 | 34.1 | 46.3 | 4.26 | 7.3 | 9.8 | 22 | 41.5 | 19.5 | 3.56 |
| 12 | Pelaksanaan seminar proposal Tugas Akhir(250) | 0 | 0 | 17.1 | 41.5 | 41.5 | 4.24 | 7.3 | 7.3 | 22 | 43.9 | 19.5 | 3.61 |
| 13 | Kecepatan dan ketepatan layanan administrasi seminar proposal Tugas Akhir(253) | 0 | 0 | 17.1 | 29.3 | 53.7 | 4.36 | 7.3 | 4.9 | 24.4 | 36.6 | 26.8 | 3.71 |
| 14 | Kesesuaian prosedur pelaksanaan seminar Tugas Akhir 256 | 0 | 0 | 14.6 | 46.3 | 39 | 4.24 | 7.3 | 4.9 | 22 | 56.1 | 9.8 | 3.56 |
| 15 | Kecepatan dan ketepatan layanan administrasi seminar Tugas Akhir | 0 | 0 | 17.1 | 39 | 43.9 | 4.26 | 7.3 | 9.8 | 22 | 39 | 22 | 3.58 |
| 16 | Kesesuaian kompetensi tim penguji dengan topik Tugas akhir | 0 | 0 | 19.5 | 29.3 | 51.2 | 4.31 | 7.3 | 7.3 | 24.4 | 43.9 | 17.1 | 3.56 |
| 17 | Penetapan waktu sidang Tugas Akhir [| 0 | 0 | 19.5 | 29.3 | 51.2 | 4.32 | 7.3 | 7.3 | 29.3 | 43.9 | 12.2 | 3.46 |
| 18 | Pelaksanaan sidang Tugas Akhir | 0 | 0 | 12.2 | 31.7 | 56.1 | 4.44 | 7.3 | 2.4 | 22 | 43.9 | 24.4 | 3.75 |
| 19 | Transparansi penilaian sidang Tugas Akhir | 0 | 2.4 | 17.1 | 22 | 58.5 | 4.36 | 7.3 | 7.3 | 26.8 | 29.3 | 29.3 | 3.65 |
| 20 | Kecepatan dan ketepatan Administrasi sidang Tugas Akhir 274 | 0 | 0 | 17.1 | 22 | 61 | 4.44 | 7.3 | 2.4 | 26.8 | 36.6 | 26.8 | 3.73 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|-----|------|------|------|------|-----|------|------|------|------|------|
| 21 | Kecepatan proses Surat Keterangan Lulus di Fakultas | 0 | 2.4 | 17.1 | 29.3 | 51.2 | 4.29 | 9.8 | 9.8 | 22 | 43.9 | 14.6 | 3.44 |
| 22 | Kesesuaian prosedur pendaftaran wisuda di Fakultas Teknik UMJ | 0 | 0 | 14.6 | 36.6 | 48.8 | 4.34 | 4.9 | 4.9 | 26.8 | 48.8 | 14.6 | 3.63 |
| 23 | Pelaksanaan upacara wisuda | 0 | 4.9 | 22 | 29.3 | 43.9 | 4.12 | 2.4 | 9.8 | 39 | 39 | 9.8 | 3.43 |
| 24 | Pelaksanaan penyerahan ijazah di tingkat Fakultas | 0 | 2.4 | 14.6 | 29.3 | 53.7 | 4.34 | 7.3 | 12.2 | 29.3 | 39 | 12.2 | 3.36 |

Keterangan : TP = Tidak Penting, KP= Kurang Penting, CP = Cukup penting, P = Penting, SP = Sangat Penting
TB = Tidak Baik, KB = Kurang Baik, CB = Cukup Baik, B = Baik, SB = Sangat Baik

Berdasarkan tabel harapan diatas terlihat bahwa persentase terbesar (61%) responden menyatakan bahwa sub atribut Kecepatan dan ketepatan Administrasi sidang Tugas Akhir dinilai sangat penting. Pada urutan kedua, sebanyak 58.5 persen responden menyatakan bahwa sub atribut Transparansi penilaian sidang Tugas Akhir dinilai sangat penting.

Berdasarkan table kinerja Persentase terbesar (56.1%) responden menyatakan bahwa Kesesuaian prosedur pelaksanaan seminar Tugas Akhir memiliki kinerja baik. Pada urutan kedua, sebanyak 48.8 persen responden menilai kinerja Kesesuaian prosedur pelaksanaan Kerja Praktek, Kejelasan prosedur Seminar Kerja Praktek, Kecepatan dan ketepatan layanan administrasi kerja praktek, dan Kesesuaian prosedur pendaftaran wisuda di Fakultas Teknik UMJ baik.

Pada atribut ini, responden memiliki rata-rata harapan paling tinggi pada sub atribut Pelaksanaan sidang Tugas Akhir dan Kecepatan dan ketepatan Administrasi sidang Tugas Akhir sebesar 4.44. sedangkan secara rata – rata kinerja paling tinggi adalah Pelaksanaan sidang Tugas Akhir sebesar 3.75. Kinerja yang ada belum memenuhi harapan responden.

Secara keseluruhan, sebagian besar (92.7%) responden menyatakan puas terhadap atribut, Dosen pembimbing Kerja Praktek responsive dan Kecepatan dan ketepatan layanan administrasi kerja praktek . Namun sebanyak 34.1 persen responden menyatakan tidak puas terhadap Kecepatan proses Surat Keterangan Lulus di Fakultas. Permasalahan kecepatan layanan merupakan harapan utama responden dan secara kinerja belum memenuhi sehingga

responden tidak puas terutama layanan proses surat keterangan lulus. Keseluruhan penilaian penyelesaian studi terlihat pada table 4.27.

Tabel 4.27. Sebaran mahasiswa berdasarkan kepuasan terhadap atribut Penyelesaian studi

| no | Sub atribut penyelesaian studi | Tidak Puas | | Puas | |
|----|---|------------|------|------|------|
| | | n | % | n | % |
| 1 | Sosialisasi Kerja Praktek | 0 | 22 | 32 | 78 |
| 2 | Kesesuaian prosedur pelaksanaan Kerja Praktek | 7 | 17.1 | 34 | 82.9 |
| 3 | Transparansi nilai Kerja Praktek | 4 | 9.8 | 37 | 90.2 |
| 4 | Kejelasan prosedur Seminar Kerja Praktek | 6 | 14.6 | 35 | 85.4 |
| 5 | Dosen pembimbing Kerja Praktek responsif | 3 | 7.3 | 38 | 92.7 |
| 6 | Kecepatan dan ketepatan layanan administrasi kerja praktek | 3 | 7.3 | 38 | 92.7 |
| 7 | Prosedur pendaftaran Tugas Akhir | 6 | 14.6 | 35 | 85.4 |
| 8 | Jadwal Tugas Akhir (seminar proposal hingga sidang) | 8 | 19.5 | 33 | 80.5 |
| 9 | Kesesuaian topik Tugas Akhir dengan kompetensi dosen pembimbing | 6 | 14.6 | 35 | 85.4 |
| 10 | Pelaksanaan Tugas Akhir | 7 | 17.1 | 34 | 82.9 |
| 11 | Pembimbingan proposal Tugas Akhir | 7 | 17.1 | 34 | 82.9 |
| 12 | Pelaksanaan seminar proposal Tugas Akhir | 6 | 14.6 | 35 | 85.4 |
| 13 | Kecepatan dan ketepatan layanan administrasi seminar proposal Tugas Akhir | 7 | 17.1 | 34 | 82.9 |
| 14 | Kesesuaian prosedur pelaksanaan seminar Tugas Akhir | 7 | 17.1 | 34 | 82.9 |
| 15 | Kecepatan dan ketepatan layanan administrasi seminar Tugas Akhir | 6 | 14.6 | 35 | 85.4 |
| 16 | Kesesuaian kompetensi tim penguji dengan topik Tugas akhir | 6 | 14.6 | 35 | 85.4 |
| 17 | Penetapan waktu sidang Tugas Akhir | 7 | 17.1 | 34 | 82.9 |
| 18 | Pelaksanaan sidang Tugas Akhir | 6 | 14.6 | 35 | 85.4 |
| 19 | Transparansi penilaian sidang Tugas Akhir | 9 | 22 | 32 | 78 |

| | | | | | |
|----|---|----|------|----|------|
| 20 | Kecepatan dan ketepatan Administrasi sidang Tugas Akhir | 6 | 14.6 | 35 | 85.4 |
| 21 | Kecepatan proses Surat Keterangan Lulus di Fakultas | 14 | 34.1 | 21 | 65.9 |
| 22 | Kesesuaian prosedur pendaftaran wisuda di Fakultas Teknik UMJ | 8 | 19.5 | 33 | 80.5 |
| 23 | Pelaksanaan upacara wisuda | 8 | 19.5 | 33 | 80.5 |
| 24 | Pelaksanaan penyerahan ijazah di tingkat Fakultas | 13 | 31.7 | 28 | 68.3 |

4.4.12. Atribut Output

Pada atribut Output terdapat 16 sub atribut yang dinilai berdasarkan harapan responden dan kinerja program studi teknik industri diantaranya adalah Prestasi mahasiswa di luar IPK , Pencapaian IPK (Indeks Prestasi Kumulatif), Kecepatan masa tunggu untuk mendapatkan pekerjaan , Memiliki integritas (etika dan moral) tinggi dalam melaksanakan pekerjaan, Kemampuan untuk mengoperasikan teknologi informasi (web, sistem informasi, dll) , Kemampuan menggunakan bahasa asing (bahasa Inggris) , Kemampuan dalam berkomunikasi , Kemampuan dalam hubungan interpersonal (pergaulan) dengan orang lain (komunikasi) , Kemampuan dalam pengambilan keputusan (profesionalisme) , Kemampuan dalam merencanakan kegiatan (profesionalisme) , Kemampuan dalam mengimplementasikan rencana kegiatan (profesionalisme) , Kemampuan bekerja dalam tim (kerjasama tim) , Kemampuan bekerja secara mandiri (profesionalisme) , Kemampuan kepemimpinan (pengembangan diri) , Kepercayaan diri (pengembangan diri) , Pendidikan lanjutan (pengembangan diri). Berikut hasil penilaian responden terkait output tersebut (table 4.28)

Tabel 4.28. Sebaran mahasiswa berdasarkan harapan dan Kinerja pada atribut output

| no | Sub atribut Output | Harapan (%) | | | | | Rata-Rata | Kinerja (%) | | | | | Rata-Rata |
|----|--|-------------|-----|------|------|------|-----------|-------------|------|------|------|------|-----------|
| | | TP | KP | CP | P | SP | | TB | KB | CB | B | SB | |
| 1 | Prestasi mahasiswa di luar IPK 289 | 0 | 4.9 | 14.6 | 31.7 | 48.8 | 4.24 | 2.4 | 9.8 | 29.3 | 51.2 | 7.3 | 3.51 |
| 2 | Pencapaian IPK (Indeks Prestasi Kumulatif) | 0 | 0 | 14.6 | 36.6 | 48.8 | 4.34 | 2.4 | 0 | 31.7 | 51.2 | 14.6 | 3.75 |
| 3 | Kecepatan masa tunggu untuk mendapatkan pekerjaan | 0 | 2.4 | 22 | 22 | 53.7 | 4.26 | 4.9 | 14.6 | 36.6 | 39 | 4.9 | 3.24 |
| 4 | Memiliki integritas (etika dan moral) tinggi dalam | 0 | 2.4 | 14.6 | 29.3 | 53.7 | 4.34 | 4.9 | 4.9 | 24.4 | 56.1 | 9.8 | 3.61 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|-----|-----|------|------|------|------|-----|------|------|------|------|------|
| | melaksanakan pekerjaan | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Kemampuan untuk mengoperasikan teknologi informasi (web, sistem informasi, dll) | 0 | 0 | 19.5 | 26.8 | 53.7 | 4.34 | 4.9 | 2.4 | 29.3 | 51.2 | 12.2 | 3.63 |
| 6 | Kemampuan menggunakan bahasa asing (bahasa Inggris) | 2.4 | 4.9 | 22 | 22 | 48.8 | 4.09 | 7.3 | 14.6 | 46.3 | 24.4 | 7.3 | 3.09 |
| 7 | Kemampuan dalam berkomunikasi | 0 | 0 | 17.1 | 29.3 | 53.7 | 4.36 | 2.4 | 0 | 31.7 | 56.1 | 9.8 | 3.7 |
| 8 | Kemampuan dalam hubungan interpersonal (pergaulan) dengan orang lain (komunikasi) | 0 | 0 | 17.1 | 26.8 | 56.1 | 4.39 | 2.4 | 0 | 26.8 | 53.7 | 17.1 | 3.82 |
| 9 | Kemampuan dalam pengambilan keputusan (profesionalisme) | 0 | 0 | 17.1 | 29.3 | 53.7 | 4.36 | 2.4 | 0 | 31.7 | 43.9 | 22 | 3.82 |
| 10 | Kemampuan dalam merencanakan kegiatan (profesionalisme) | 0 | 2.4 | 14.6 | 29.3 | 53.7 | 4.34 | 2.4 | 4.9 | 24.4 | 48.8 | 19.5 | 3.78 |
| 11 | Kemampuan dalam mengimplementasikan rencana kegiatan (profesionalisme) | 0 | 2.4 | 12.2 | 26.8 | 58.5 | 4.41 | 2.4 | 2.4 | 24.4 | 51.2 | 19.5 | 3.82 |
| 12 | Kemampuan bekerja dalam tim (kerjasama tim) | 0 | 2.4 | 17.1 | 26.8 | 53.7 | 4.31 | 2.4 | 2.4 | 22 | 48.8 | 24.4 | 3.09 |
| 13 | Kemampuan bekerja secara mandiri (profesionalisme) | 0 | 0 | 17.1 | 26.8 | 56.1 | 4.39 | 2.4 | 0 | 29.3 | 41.5 | 26.8 | 3.9 |
| 14 | Kemampuan kepemimpinan (pengembangan diri) | 0 | 0 | 14.6 | 26.8 | 58.5 | 4.44 | 2.4 | 0 | 19.5 | 53.7 | 24.4 | 3.97 |
| 15 | Kepercayaan diri (pengembangan diri) | 0 | 2.4 | 14.6 | 26.8 | 56.1 | 4.36 | 2.4 | 2.4 | 26.8 | 46.3 | 22 | 3.83 |
| 16 | Pendidikan lanjutan (pengembangan diri) | 0 | 2.4 | 17.1 | 26.8 | 53.7 | 4.31 | 2.4 | 2.4 | 31.7 | 43.9 | 19.5 | 3.75 |

Keterangan : TP = Tidak Penting, KP= Kurang Penting, CP = Cukup penting, P = Penting, SP = Sangat Penting
TB = Tidak Baik, KB = Kurang Baik, CB = Cukup Baik, B = Baik, SB = Sangat Baik

Berdasarkan tabel harapan diatas terlihat bahwa persentase terbesar (58.5%) responden menyatakan bahwa sub atribut Kemampuan dalam mengimplementasikan rencana kegiatan (profesionalisme) dan Kemampuan kepemimpinan (pengembangan diri) dinilai sangat penting. Pada

urutan kedua, sebanyak 56.1 persen responden menyatakan bahwa sub atribut Kemampuan dalam hubungan interpersonal (pergaulan) dengan orang lain (komunikasi), Kemampuan bekerja secara mandiri (profesionalisme), Kepercayaan diri (pengembangan diri) dinilai sangat penting.

Berdasarkan table kinerja Persentase terbesar (56.1%) responden menyatakan bahwa Memiliki integritas (etika dan moral) tinggi dalam melaksanakan pekerjaan , Kemampuan dalam berkomunikasi memiliki kinerja baik. Pada urutan kedua, sebanyak 53.7 persen responden menilai kinerja Kemampuan dalam hubungan interpersonal (pergaulan) dengan orang lain (komunikasi) dan Kemampuan kepemimpinan (pengembangan diri) adalah baik.

Pada atribut ini, responden memiliki rata-rata harapan dan kinerja paling tinggi pada sub atribut Kemampuan kepemimpinan (pengembangan diri) , dengan nilai rata – rata harapan adalah 4.44 dan rata – rata kinerja adalah 3.97

Secara keseluruhan, sebagian besar (97.5%) responden menyatakan puas terhadap atribut, Kemampuan dalam mengimplementasikan rencana kegiatan (profesionalisme). Namun sebanyak 41.5 persen responden menyatakan tidak puas terhadap Kemampuan menggunakan bahasa asing (bahasa Inggris). Ketidak puasan tersebut kemungkinan karena fasilitas dalam melatih kemampuan bahasa inggris masih minim. Keseluruhan penilaian kepuasan terhadap output terlihat pada table 4.29.

Tabel 4.29. Sebaran mahasiswa berdasarkan kepuasan terhadap atribut layanan administrasi pendidikan

| no | Sub atribut kurikulum | Tidak Puas | | Puas | |
|----|---|------------|------|------|------|
| | | n | % | n | % |
| 1 | Prestasi mahasiswa di luar IPK | 9 | 22 | 32 | 78 |
| 2 | Pencapaian IPK (Indeks Prestasi Kumulatif) | 4 | 9.8 | 37 | 90.2 |
| 3 | Kecepatan masa tunggu untuk mendapatkan pekerjaan | 11 | 26.8 | 30 | 73.2 |
| 4 | Memiliki integritas (etika dan moral) tinggi dalam melaksanakan pekerjaan | 5 | 12.2 | 36 | 87.8 |
| 5 | Kemampuan untuk mengoperasikan teknologi informasi (web, sistem informasi, dll) | 8 | 19.5 | 33 | 80.5 |
| 6 | Kemampuan menggunakan bahasa asing (bahasa Inggris) | 17 | 41.5 | 24 | 58.5 |

| | | | | | |
|----|---|---|------|----|------|
| 7 | Kemampuan dalam berkomunikasi | 4 | 9.8 | 37 | 90.2 |
| 8 | Kemampuan dalam hubungan interpersonal (pergaulan) dengan orang lain (komunikasi) | 3 | 7.3 | 38 | 92.7 |
| 9 | Kemampuan dalam pengambilan keputusan (profesionalisme) | 6 | 14.6 | 35 | 85.4 |
| 10 | Kemampuan dalam merencanakan kegiatan (profesionalisme) | 7 | 17.1 | 34 | 82.9 |
| 11 | Kemampuan dalam mengimplementasikan rencana kegiatan (profesionalisme) | 1 | 2.4 | 40 | 97.5 |
| 12 | Kemampuan bekerja dalam tim (kerjasama tim) | 4 | 9.8 | 37 | 90.2 |
| 13 | Kemampuan bekerja secara mandiri (profesionalisme) | 4 | 9.8 | 37 | 90.2 |
| 14 | Kemampuan kepemimpinan (pengembangan diri) | 3 | 7.3 | 38 | 92.7 |
| 15 | Kepercayaan diri (pengembangan diri) | 5 | 12.2 | 36 | 87.8 |
| 16 | Pendidikan lanjutan (pengembangan diri) | 6 | 14.6 | 35 | 85.4 |

4.5. Analisis Strategi Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa TI-FTUMJ terhadap Proses Pendidikan

Strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa TI-FTUMJ terhadap proses pendidikan dibagi menjadi 3 kelompok yaitu INPUT, PROSES, dan OUTPUT. Ketiga kelompok tersebut terdiri dari atribut dalam seluruh dimensi kepuasan mahasiswa. Untuk kelompok INPUT terdiri dari seluruh sub atribut atau pertanyaan dalam atribut kurikulum, sistem penerimaan mahasiswa baru, dan dosen. Untuk kelompok PROSES terdiri dari seluruh pertanyaan atau sub atribut yang ada dalam atribut proses pembelajaran, pembimbingan akademik, fasilitas ruang kuliah, praktikum, pembimbingan akademik, fasilitas ruang kuliah, perpustakaan, evaluasi hasil belajar, layanan administrasi, penyelesaian studi. Untuk kelompok OUTPUT terdiri dari atribut output.

Strategi dari setiap kelompok INPUT, PROSES, dan OUTPUT mengacu pada pertanyaan atau sub atribut dari atribut – atribut dalam seluruh kelompok tersebut. Strategi dirumuskan dengan cara mengelompokkan nilai harapan dan kinerja dari setiap sub atribut ke dalam 4 kelompok kuadran yaitu kuadran A, Kuadran B, kuadran C dan kuadran D. Perumusan strategi hanya

dilakukan pada sub atribut yang berada di kuadran A saja. Kuadran A merekomendasikan tidak lanjutnya sebagai prioritas utama hal ini karena setiap sub atribut pada kuadran A menggambarkan bahwa mahasiswa memiliki harapan yang tinggi pada atribut tersebut, tetapi jurusan TI-FTUMJ tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap atribut ini. Kuadran A mengisyaratkan jurusan TI-FTUMJ harus berkonsentrasi untuk memperbaiki kinerjanya pada atribut ini. Sedangkan untuk Kuadran B, C, dan D tidak dirumuskan strateginya karena dianggap sudah sesuai dengan yang diharapkan sehingga hanya perlu mempertahankan saja.

4.5.1 Strategi Kelompok INPUT

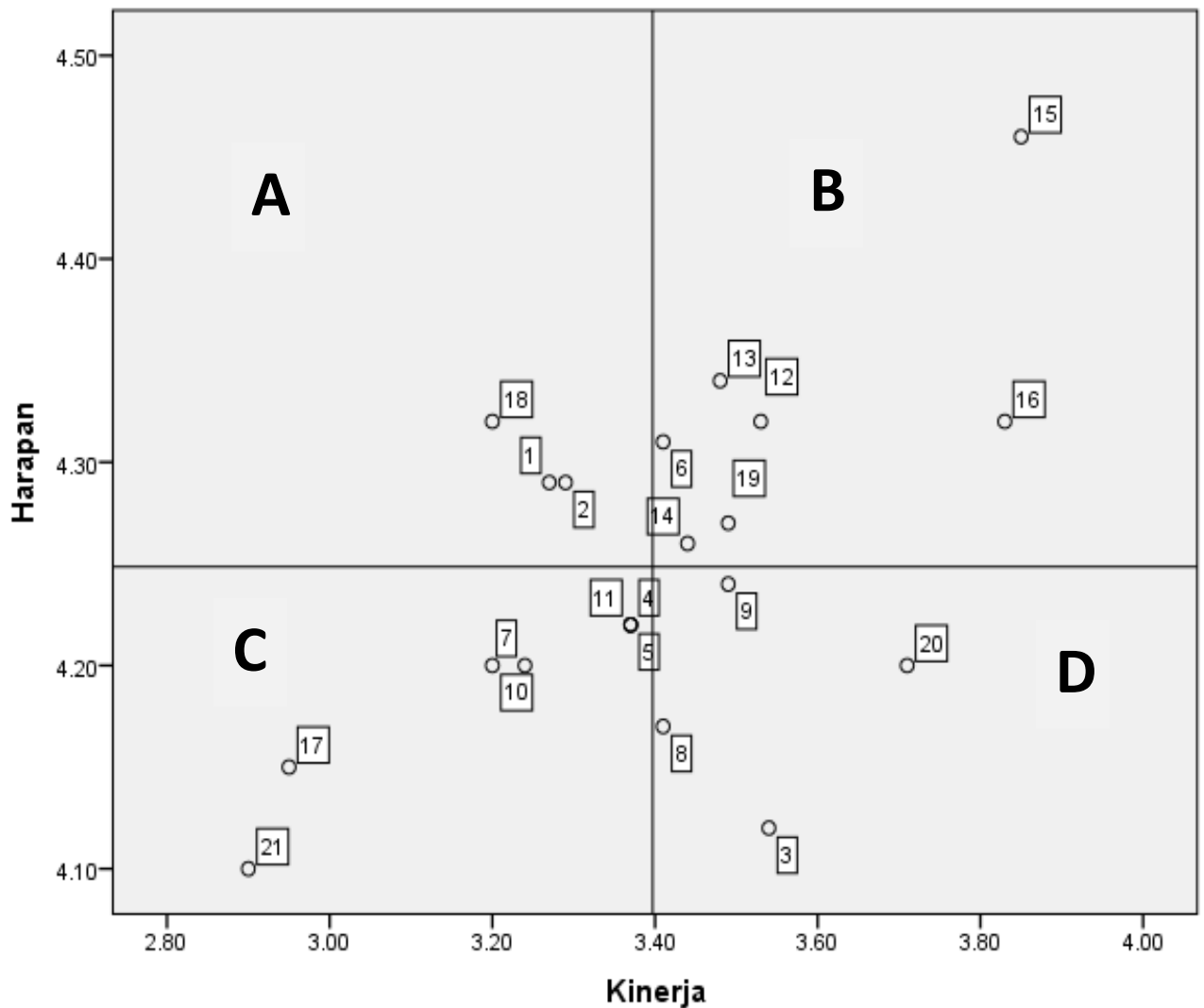
Perumusan strategi untuk kelompok input memerlukan data harapan dan kinerja dari setiap pertanyaan(sub atribut) dalam atribut kurikulum, sistem penerimaan mahasiswa baru dan dosen. Dari ketiga atribut tersebut terdapat 21 pertanyaan yang akan diuraikan tindak lanjutnya berdasarkan kuadran.

Tabel 4.30. Tindak Lanjut setiap pertanyaan dalam atribut INPUT

| Atribut | No | Pertanyaan | Harapan | Kinerja | Kuadran | Tindak Lanjut |
|----------------------------------|----|--|---------|---------|---------|------------------|
| kurikulum | 1 | Kesesuaian kurikulum dengan Visi TI-FTUMJ | 4.29 | 3.27 | A | Prioritas Utama |
| | 2 | Kesesuaian dengan kompetensi yang diharapkan | 4.29 | 3.29 | A | Prioritas Utama |
| | 3 | Kurikulum tertuang dalam buku panduan akademik | 4.12 | 3.54 | D | Berlebihan |
| Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru | 4 | Ada informasi yang jelas mengenai Jurusan Teknik Industri FT UMJ | 4.22 | 3.37 | C | Prioritas rendah |
| | 5 | Kemampuan dan sikap dalam memberikan informasi mengenai Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru | 4.22 | 3.37 | C | Prioritas rendah |
| | 6 | Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru | 4.31 | 3.41 | B | Dipertahankan |
| | 7 | Kesesuaian materi dan sarana prasarana seleksi mahasiswa baru | 4.2 | 3.24 | C | Prioritas rendah |
| DOSEN | 8 | Ketepatan waktu memulai dan mengakhiri kuliah di setiap pertemuan | 4.17 | 3.41 | D | Berlebihan |
| | 9 | Kesesuaian materi kuliah dengan rencana | 4.24 | 3.49 | D | Berlebihan |
| | 10 | Kesesuaian materi kuliah dengan situasi masa kini | 4.2 | 3.2 | C | Prioritas rendah |
| | 11 | Cakupan dan materi kuliah yang diberikan oleh dosen | 4.22 | 3.37 | C | Prioritas rendah |
| | 12 | Contoh-contoh yang digunakan dosen untuk menjelaskan materi kuliah | 4.32 | 3.53 | B | Dipertahankan |

| | | | | | |
|----|--|------|------|---|------------------|
| 13 | Kontribusi tugas-tugas terhadap pemahaman materi kuliah | 4.34 | 3.48 | B | Dipertahankan |
| 14 | Cara penyampaian materi kuliah secara lisan | 4.26 | 3.44 | B | Dipertahankan |
| 15 | Tingkat Pendidikan | 4.46 | 3.85 | B | Dipertahankan |
| 16 | Sertifikasi dosen | 4.32 | 3.83 | B | Dipertahankan |
| 17 | Rasio mahasiswa dengan dosen | 4.15 | 2.95 | C | Prioritas rendah |
| 18 | Upaya dosen untuk menghidupkan suasana proses pembelajaran | 4.32 | 3.2 | A | Prioritas Utama |
| 19 | Kemudahan anda membuat catatan dan memahami materi kuliah | 4.27 | 3.49 | B | Dipertahankan |
| 20 | Kesempatan mahasiswa mengajukan pertanyaan | 4.2 | 3.71 | D | Berlebihan |
| 21 | Penggunaan peralatan audio-visual | 4.1 | 2.9 | C | Prioritas rendah |

Nilai harapan dan kinerja dari setiap atribut tersebut tersebar dalam diagram kartesius berikut



Gambar 4.5. Diagram kartesius harapan dan kinerja kelompok INPUT

Berdasarkan hasil perhitungan harapan dan kinerja tersebut diatas maka diperoleh strategi untuk tindak lanjut untuk prioritas utamanya adalah sebagai berikut

a. Atribut Kurikulum

1) Kesesuaian kurikulum dengan Visi TI-FTUMJ.

Atribut ini dinilai memiliki harapan tinggi, sedangkan kinerjanya masih rendah. Oleh karena itu, pihak jurusan TI-FTUMJ perlu mengutamakan atribut ini sebagai prioritas utama dalam perbaikan.

Strategi peningkatan kepuasan kesesuaian kurikulum dengan Visi TI-FTUMJ :

- Meninjau kembali kurikulum dengan visi TI-UMJ (melihat keterkaitan antara visi, misi, tujuan, sasaran, kompetensi dengan kebutuhan matakuliah / kurikulum)

- Mengundang stakeholder dalam RAKER peninjauan kurikulum untuk memperoleh masukan tentang kebutuhan dunia kerja

2) Kesesuaian dengan kompetensi yang diharapkan

Atribut ini menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan tetapi dinilai masih memiliki kinerja rendah .

Strategi peningkatan kepuasan Kesesuaian dengan kompetensi yang diharapkan adalah

- Meninjau kembali kesesuaian kurikulum dengan kompetensi

b. Atribut Dosen

Dosen merupakan salah satu atribut penting dalam pendidikan. Atribut dosen ini dinilai penting oleh mahasiswa tetapi belum memiliki kinerja yang baik pada sub atribut Upaya dosen untuk menghidupkan suasana proses pembelajaran.

Strategi peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap Upaya dosen untuk menghidupkan suasana proses pembelajaran adalah :

- Dengan menerapkan strategi pembelajaran aktif (*active learning*). Dimana suasana pembelajaran dibuat menjadi interaktif, variatif, menyenangkan dan kondusif untuk belajar mahasiswa. Strategi-strategi yang dapat diterapkan yaitu: strategi *group resume*, *point counter point*, *snowballing*, *reading guide*, *modeling the way*, *Jigsaw learning*, *everyone is a teacher here*, *brainstorming/elisitasi*, *physical self assessment*, *problem solving* dan kolaborasi (Zaenal Abidin, 2005).

| STRATEGI | KETERLIBATAN MAHASISWA |
|-------------------------------|--|
| 1. <i>Group Resume</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Mahasiswa bertukar pendapat dan pengalaman - Meringkas atau mengambil pokok-pokok pikiran - Menyimpulkan secara bersama-sama intisari pelajaran |
| 2. <i>Point Counter Point</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Mengungkapkan gagasan - Mengajukan kritik - Mempertahankan pendapat - Mengatur sendiri mekanisme diskusi - Mengendalikan alur dialog |

| | |
|--------------------------------|---|
| 3. Snowballing | <ul style="list-style-type: none"> - Menuangkan gagasan individual - Melakukan sharing - Berdiskusi kelompok - Membuat kesimpulan - Melakukan presentasi |
| 4. Reading Guide | <ul style="list-style-type: none"> - Membaca dan memahami bahan ajar - Mengambil pokok-pokok pikiran |
| 5. Modeling the Way | <ul style="list-style-type: none"> - Membaca, memahami isi bacaan - Mendiskusikan - Mendemonstrasikannya - Bertanya-jawab - Memberikan feedback |
| 6. Jigsaw Learning | <ul style="list-style-type: none"> - Membuat resume secara berkelompok - Saling menerangkan hasil resume kepada anggota kelompok baru - Melakukan tanya jawab |
| 7. Every one is a teacher here | <ul style="list-style-type: none"> - Membuat pertanyaan mengenai topic yang telah dipelajari - Menjawab pertanyaan atau menjelaskan kepada mahasiswa lain |
| 8. Brainstorming & elisitasi | <ul style="list-style-type: none"> - Mengungkapkan pendapat atau pengalaman - Menyortir pendapat yang tidak tepat |
| 9. Physical Self Assessment | <ul style="list-style-type: none"> - Menyatakan sikap atau pendiriannya - Mengemukakan argument-argumen atas sikapnya - Menjawab pertanyaan |
| 10. Problem Solving | <ul style="list-style-type: none"> - Diskusi untuk pemecahan masalah - Membuat kesimpulan - Melakukan presentasi - Memberikan feedback |
| 11. Kolaborasi | <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan kerjasama secara kooperatif - Memanfaatkan berbagai media dan sumber belajar untuk mencapai satu tujuan |

- Sikap Dosen yang santai dan tidak terlalu kaku sehingga Mahasiswa merasa nyaman untuk berinteraksi dalam pembahasan pelajaran.

- Selalu mengikuti perkembangan zaman sehingga dapat memahami apa yang menjadi tren di kalangan mahasiswa. Hal ini dapat berguna untuk membangun interaksi dan suasana baik dari segi teknologi, gaya pakaian, gaya bicara hingga mungkin joke-joke yang bisa dilontarkan pada mahasiswa untuk mengurangi ketegangan akibat materi yang dipelajari.
- Menjalin komunikasi yang baik dengan mahasiswa dan mengenal pribadi mahasiswa. Karena setiap siswa pasti memiliki sifat atau cara yang berbeda dalam menerima materi.
- Memotivasi tetapi tidak menggurui
- Tidak alergi dengan saran dan kritik membuat Dosen dapat memperbaiki diri dalam cara mengajar ataupun pemberian materi.

4.5.2 Strategi Kelompok PROSES

Perumusan strategi untuk kelompok PROSES dirumuskan dengan pengolahan data harapan dan kinerja dari setiap pertanyaan (sub atribut) dalam atribut atribut proses pembelajaran, pembimbingan akademik, fasilitas ruang kuliah, praktikum, pembimbingan akademik, fasilitas ruang kuliah, perpustakaan, evaluasi hasil belajar, layanan administrasi, penyelesaian studi. Dari kedelapan atribut tersebut terdapat 75 pertanyaan yang akan diuraikan tindak lanjutnya berdasarkan kuadran.

Tabel 4.31. Tindak Lanjut setiap pertanyaan dalam atribut PROSES

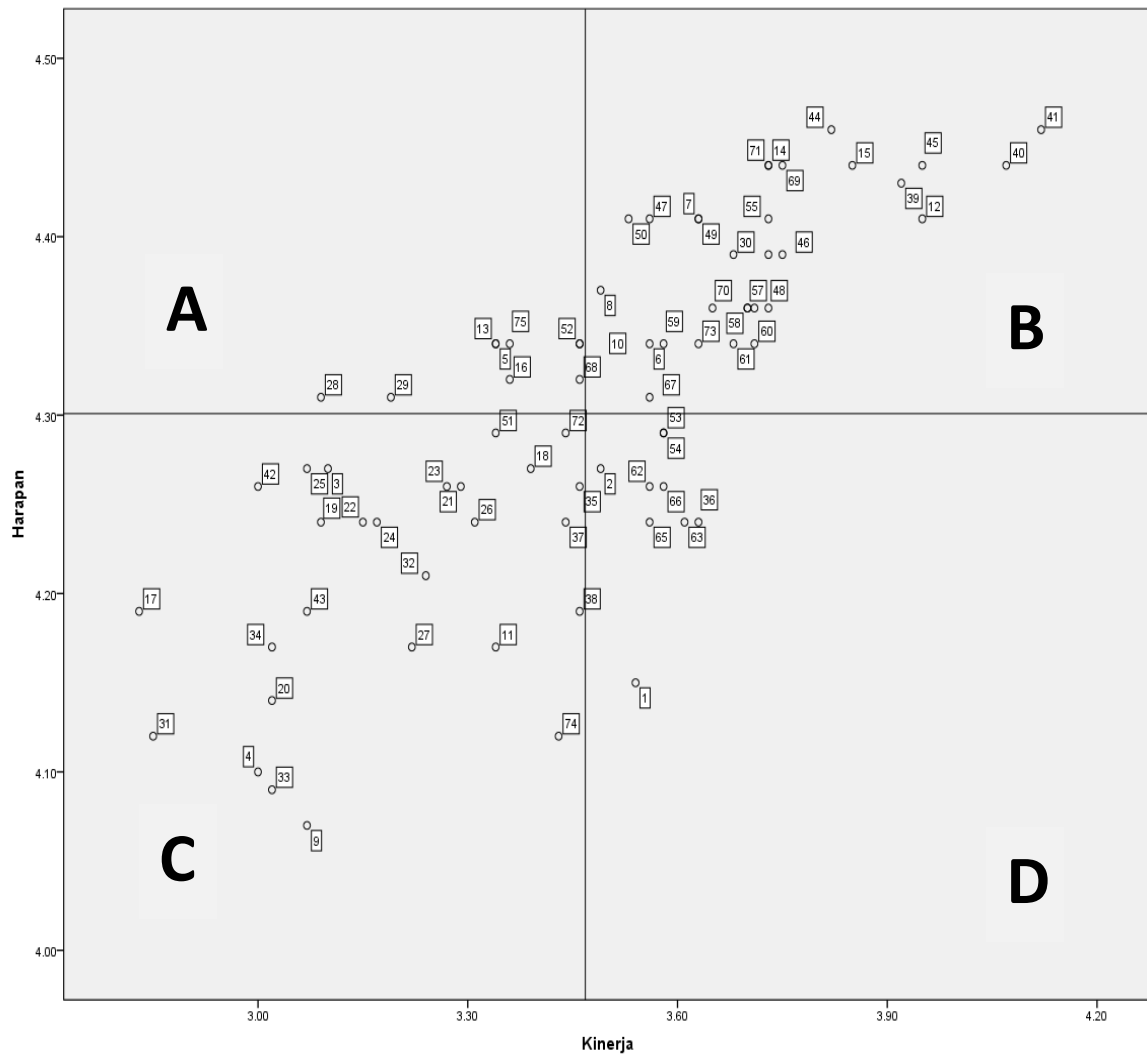
| Atribut | No | Pertanyaan | Harapan | Kinerja | Kuadran | Tindak Lanjut |
|---------------------|----|---|---------|---------|---------|------------------|
| Proses Pembelajaran | 1 | Ada Kontrak perkuliahan / rancangan kegiatan perkuliahan / Satuan Acara Perkuliahan (SAP) | 4.15 | 3.54 | D | Berlebihan |
| | 2 | Ketepatan waktu mulai dan berakhirnya perkuliahan | 4.27 | 3.49 | D | Berlebihan |
| | 3 | Kesesuaian jadwal kuliah dengan pelaksanaan [Harapan] | 4.27 | 3.1 | C | Prioritas rendah |
| | 4 | Pelaksanaan Responsi (Semester Pendek) | 4.1 | 3 | C | Prioritas rendah |
| | 5 | Sistem penilaian (SIKAD) | 4.34 | 3.34 | A | Prioritas Utama |
| | 6 | Transparansi nilai | 4.34 | 3.56 | B | Dipertahankan |
| | 7 | Keberadaan dosen Pembimbing Akademik | 4.41 | 3.63 | B | Dipertahankan |
| | 8 | Interaksi dosen dengan mahasiswa | 4.37 | 3.49 | B | Dipertahankan |

| | | | | | | |
|------------------------|----|---|------|------|---|------------------|
| | 9 | Pemantauan hasil belajar | 4.07 | 3.07 | C | Prioritas rendah |
| | 10 | Pemantauan proses Tugas Akhir dan Kerja Praktek | 4.34 | 3.46 | A | Prioritas Utama |
| | 11 | Ada Berita Acara perkuliahan | 4.17 | 3.34 | C | Prioritas rendah |
| | 12 | Ada Daftar Hadir perkuliahan | 4.41 | 3.95 | B | Dipertahankan |
| | 13 | Kecukupan jumlah mahasiswa per kelas | 4.34 | 3.34 | A | Prioritas Utama |
| Pembimbingan Akademik | 14 | Peran Pembimbing Akademik (PA) di bidang akademik | 4.44 | 3.73 | B | Dipertahankan |
| | 15 | Kemudahan komunikasi dengan Pembimbing Akademik | 4.44 | 3.85 | B | Dipertahankan |
| | 16 | Peran Pembimbing Akademik di luar bidang akademik | 4.32 | 3.36 | A | Prioritas Utama |
| Fasilitas Ruang Kuliah | 17 | Kenyamanan ruang kuliah | 4.19 | 2.83 | C | Prioritas rendah |
| | 18 | Kebersihan ruang kuliah | 4.27 | 3.39 | C | Prioritas rendah |
| | 19 | Kesesuaian jumlah mahasiswa dengan jumlah kursi | 4.24 | 3.09 | C | Prioritas rendah |
| | 20 | Kelengkapan sarana pengajar (White Board, spidol, penghapus, LCD projector) | 4.14 | 3.02 | C | Prioritas rendah |
| | 21 | Sarana prasarana mudah dijangkau (dari segi tata letak) | 4.26 | 3.29 | C | Prioritas rendah |
| Praktikum | 22 | Ketepatan jadwal praktikum | 4.24 | 3.15 | C | Prioritas rendah |
| | 23 | Ketepatan waktu mulai dan berakhirnya praktikum | 4.26 | 3.27 | C | Prioritas rendah |
| | 24 | Kejelasan prosedur pelaksanaan praktikum | 4.24 | 3.17 | C | Prioritas rendah |
| | 25 | Kejelasan prosedur sistem penilaian praktikum | 4.27 | 3.07 | C | Prioritas rendah |
| | 26 | Transparansi nilai praktikum | 4.24 | 3.31 | C | Prioritas rendah |
| | 27 | Keberadaan asisten | 4.17 | 3.22 | C | Prioritas rendah |
| | 28 | Kompetensi Asisten praktikum | 4.31 | 3.09 | A | Prioritas Utama |
| | 29 | Kenyamanan ruang laboratorium | 4.31 | 3.19 | A | Prioritas Utama |
| | 30 | Kebersihan ruang laboratorium | 4.39 | 3.68 | B | Dipertahankan |
| | 31 | Kesesuaian jumlah alat dengan jumlah mahasiswa | 4.12 | 2.85 | C | Prioritas rendah |
| | 32 | Kemudahan dijangkau (peletakan alat dari segi tata letak) | 4.21 | 3.24 | C | Prioritas rendah |

| | | | | | | |
|---------------------------------|----|---|------|------|---|------------------|
| | 33 | Kesesuaian luasan ruang laboratorium dengan jumlah mahasiswa | 4.09 | 3.02 | C | Prioritas rendah |
| | 34 | Kelengkapan sarana prasarana laboratorium | 4.17 | 3.02 | C | Prioritas rendah |
| | 35 | Ada silabus praktikum | 4.26 | 3.46 | C | Prioritas rendah |
| | 36 | Kesesuaian materi dan jumlah tugas-tugas praktikum | 4.24 | 3.63 | D | Berlebihan |
| Perpustakaan | 37 | Kesesuaian jadwal buka dan tutup | 4.24 | 3.44 | C | Prioritas rendah |
| | 38 | Kesesuaian pelaksanaan peraturan perpustakaan | 4.19 | 3.46 | C | Prioritas rendah |
| | 39 | Kenyamanan ruang Perpustakaan | 4.43 | 3.92 | B | Dipertahankan |
| | 40 | Kebersihan ruang perpustakaan | 4.44 | 4.07 | B | Dipertahankan |
| | 41 | Kecukupan penerangan di perpustakaan | 4.46 | 4.12 | B | Dipertahankan |
| | 42 | Kelengkapan koleksi bahan pustaka | 4.26 | 3 | C | Prioritas rendah |
| | 43 | Kemudahan dalam pencarian bahan pustaka | 4.19 | 3.07 | C | Prioritas rendah |
| Evaluasi Hasil Belajar | 44 | Kesesuaian penjadwalan UTS dan UAS | 4.46 | 3.82 | B | Dipertahankan |
| | 45 | Kesesuaian prosedur pelaksanaan UTS dan UAS | 4.44 | 3.95 | B | Dipertahankan |
| | 46 | Ada Sistem Penilaian (SIKAD) | 4.39 | 3.75 | B | Dipertahankan |
| | 47 | Transparansi nilai | 4.41 | 3.56 | B | Dipertahankan |
| | 48 | Kemudahan penerbitan transkrip semester | 4.36 | 3.73 | B | Dipertahankan |
| | 49 | Keberadaan pengawas UTS dan UAS | 4.41 | 3.63 | B | Dipertahankan |
| Layanan Administrasi Pendidikan | 50 | Layanan di tingkat jurusan | 4.41 | 3.53 | B | Dipertahankan |
| | 51 | Layanan di tingkat fakultas | 4.29 | 3.34 | C | Prioritas rendah |
| Penyelesaian studi | 52 | Sosialisasi Kerja Praktek (217) | 4.34 | 3.46 | A | Prioritas Utama |
| | 53 | Kesesuaian prosedur pelaksanaan Kerja Praktek | 4.29 | 3.58 | B | Dipertahankan |
| | 54 | Transparansi nilai Kerja Praktek | 4.29 | 3.58 | D | Berlebihan |
| | 55 | Kejelasan prosedur Seminar Kerja Praktek | 4.41 | 3.73 | B | Dipertahankan |
| | 56 | Dosen pembimbing Kerja Praktek responsif | 4.39 | 3.73 | B | Dipertahankan |
| | 57 | Kecepatan dan ketepatan layanan administrasi kerja praktek ²³² | 4.36 | 3.7 | B | Dipertahankan |
| | 58 | Prosedur pendaftaran Tugas Akhir | 4.36 | 3.7 | B | Dipertahankan |
| | 59 | Jadwal Tugas Akhir (seminar proposal hingga sidang) | 4.34 | 3.58 | B | Dipertahankan |

| | | | | | |
|----|--|------|------|---|------------------|
| 60 | Kesesuaian topik Tugas Akhir dengan kompetensi dosen pembimbing ²⁴¹ | 4.34 | 3.71 | B | Dipertahankan |
| 61 | Pelaksanaan Tugas Akhir | 4.34 | 3.68 | B | Dipertahankan |
| 62 | Pembimbingan proposal Tugas Akhir | 4.26 | 3.56 | D | Berlebihan |
| 63 | Pelaksanaan seminar proposal Tugas Akhir(250) | 4.24 | 3.61 | D | Berlebihan |
| 64 | Kecepatan dan ketepatan layanan administrasi seminar proposal Tugas Akhir(253) | 4.36 | 3.71 | B | Dipertahankan |
| 65 | Kesesuaian prosedur pelaksanaan seminar Tugas Akhir 256 | 4.24 | 3.56 | D | Berlebihan |
| 66 | Kecepatan dan ketepatan layanan administrasi seminar Tugas Akhir | 4.26 | 3.58 | D | Berlebihan |
| 67 | Kesesuaian kompetensi tim penguji dengan topik Tugas akhir | 4.31 | 3.56 | B | Dipertahankan |
| 68 | Penetapan waktu sidang Tugas Akhir [| 4.32 | 3.46 | A | Prioritas Utama |
| 69 | Pelaksanaan sidang Tugas Akhir | 4.44 | 3.75 | B | Dipertahankan |
| 70 | Transparansi penilaian sidang Tugas Akhir | 4.36 | 3.65 | B | Dipertahankan |
| 71 | Kecepatan dan ketepatan Administrasi sidang Tugas Akhir 274 | 4.44 | 3.73 | B | Dipertahankan |
| 72 | Kecepatan proses Surat Keterangan Lulus di Fakultas | 4.29 | 3.44 | C | Prioritas rendah |
| 73 | Kesesuaian prosedur pendaftaran wisuda di Fakultas Teknik UMJ | 4.34 | 3.63 | B | Dipertahankan |
| 74 | Pelaksanaan upacara wisuda | 4.12 | 3.43 | C | Prioritas rendah |
| 75 | Pelaksanaan penyerahan ijazah di tingkat Fakultas | 4.34 | 3.36 | A | Prioritas Utama |

Nilai harapan dan kinerja dari setiap atribut tersebut tersebar dalam diagram kartesius berikut



Gambar 4.6. Diagram kartesius harapan dan kinerja kelompok PROSES

Berdasarkan hasil perhitungan harapan dan kinerja tersebut diatas maka diperoleh strategi untuk tindak lanjut untuk prioritas utamanya adalah sebagai berikut

a. Atribut Proses Pembelajaran

1) Sistem penilaian (SIKAD)

Atribut ini dinilai memiliki harapan tinggi, sedangkan kinerjanya masih rendah. Penilaian kinerja yang rendah ini menunjukkan bahwa sistem penilaian menggunakan SIKAD yang selama ini diterapkan masih belum optimal. Terbukti bahwa masih terdapat banyak kendala yang terjadi karena antara subsistem satu dengan yang lainnya belum terkoneksi, misalnya nilai semester pendek masih belum bisa diinput oleh dosen masing masing, input nilai semester pendek dilakukan oleh akademik sehingga ada kemungkinan belum terinput sehingga di transkrip tidak keluar nilainya. Masalah lainnya adalah ketika 1 matakuliah ada 2 orang dosen dengan komponen nilai yang tidak sama

maka mahasiswa banyak dirugikan. Oleh karena itu, pihak jurusan TI-FTUMJ perlu mengutamakan atribut ini sebagai prioritas utama dalam usulan perbaikan ke fakultas.

Strategi peningkatan kepuasan Sistem penilaian (SIKAD) :

- Mengusulkan kepada fakultas teknik untuk memperbaiki sistem penilaian (SIKAD)
- Mengkaji komponen penilaian setiap mata kuliah antara tugas UTS dan UAS perlu disesuaikan dengan bentuk tugas dan soal ujian, dengan kompetensi yang diharapkan.
- Semua komponen penilaian sudah diatur dan tertuang dalam SAP

2) Pemantauan proses Tugas Akhir dan Kerja Praktek

Proses Tugas Akhir dan kerjapraktek merupakan proses penyelesaian studi yang penting. Tugas akhir dan kerjapraktek tidak hanya dilakukan di kampus tetapi mahasiswa juga harus observasi ke perusahaan untuk mengetahui permasalahan yang ada di perusahaan dan membantu menyelesaikannya. Sehingga proses penyelesaian Tugas Akhir dan Kerja Praktek ini terkadang lama.

Strategi peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap pemantauan proses tugas akhir dan kerja praktek adalah

- Mengaktifkan dosen pembimbing Tugas Akhir dan Kerja praktek untuk memantau perkembangan mahasiswa bimbingannya dengan komunikasi
- Membuat jadwal bimbingan
- Menambahkan schedule target penyelesaian tugas akhir maupun Kerja praktek pada proposal tugas akhir dan kontrak dengan pembimbing Kerja Praktek.
- Membuat absensi bimbingan dan memasukkan absensi tersebut dalam komponen penilaian tugas akhir (penilaian pembimbing)

3) Kecukupan jumlah mahasiswa per kelas

Kecukupan jumlah mahasiswa per kelas menjadi atribut yang diprioritaskan untuk ditingkatkan karena dinilai masih memiliki kinerja rendah. Ketidak sesuaian antara kapasitas ruangan dengan jumlah mahasiswa masih sering terjadi karena keterbatasan ruangan yang dimiliki.

4) Strategi peningkatan kepuasan terhadap Kecukupan jumlah mahasiswa per kelas adalah

- Membuat sistem penjadwalan penggunaan ruangan

b. Atribut Pembimbingan Akademik

Pembimbing akademik berfungsi sebagai orang tua mahasiswa di kampus. Dosen pembimbing akademik bertugas mengarahkan mahasiswa dalam hal akademik dan non akademik sehingga mahasiswa dapat menyelesaikan studinya tepat waktu. Peran Pembimbing Akademik di luar bidang akademik berkaitan dengan minat bakat mahasiswa. Terkadang bidang ini yang jarang tersentuh oleh pembimbing akademik.

Strategi peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap peran pembimbing akademik di luar bidang akademik adalah :

- Meninjau kembali rasio dosen dan mahasiswa
- Membagi jumlah mahasiswa ke dosen pembimbing sesuai rasio mahasiswa dosen

c. Atribut Praktikum

Untuk lebih memperdalam pemahaman dan ketrampilan mahasiswa maka setiap mahasiswa harus mengikuti praktikum yang telah ditentukan. Dalam hal praktikum banyak hal yang mempengaruhi keberhasilan mahasiswa diantaranya adalah

1) Kompetensi Asisten praktikum

Kompetensi asisten praktikum sangatlah penting dalam menunjang keberhasilan praktikum. Namun kondisi saat ini kompetensi asisten praktikum dinilai memiliki kinerja yang rendah. Strategi peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap kompetensi praktikum adalah

- Mengikut sertakan asisten dalam pelatihan kompetensi asisten

2) Kenyamanan ruang laboratorium

Kenyamanan ruang laboratorium sangat penting dalam menunjang terselenggaranya praktikum. Kondisi saat ini ruang laboratorium TI-FTUMJ saat ini luas ruangan cukup kecil dengan jumlah mahasiswa yang banyak.

Strategi peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap Kenyamanan ruang laboratorium

Adalah :

- Menghitung ulang daya tampung ruang laboratorium,
- Membuat proposal program pengembangan laboratorium sesuai daya tampung

d. Atribut Penyelesaian Studi

Penyelesaian studi merupakan proses terakhir mahasiswa untuk mencapai gelar sarjana. Proses ini dianggap penting tetapi kinerja jurusan teknik industri FTUMJ dinilai belum optimal.

Strategi peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap penyelesaian studi ini adalah

1) Sosialisasi Kerja Praktek

Strategi yang dapat dilakukan dalam meningkatkan sub atribut sosialisasi kerja praktek ini adalah dengan mengadakan dan menjadwalkan sosialisasi kerja praktek secara rutin

2) Penetapan waktu sidang Tugas Akhir

Strategi yang dapat dilakukan dalam meningkatkan sub atribut penetapan waktu sidang tugas akhir adalah membuat jadwal sidang tugas akhir dan kemudian mensosialisasikan kepada mahasiswa di awal semester

3) Pelaksanaan penyerahan ijazah di tingkat Fakultas

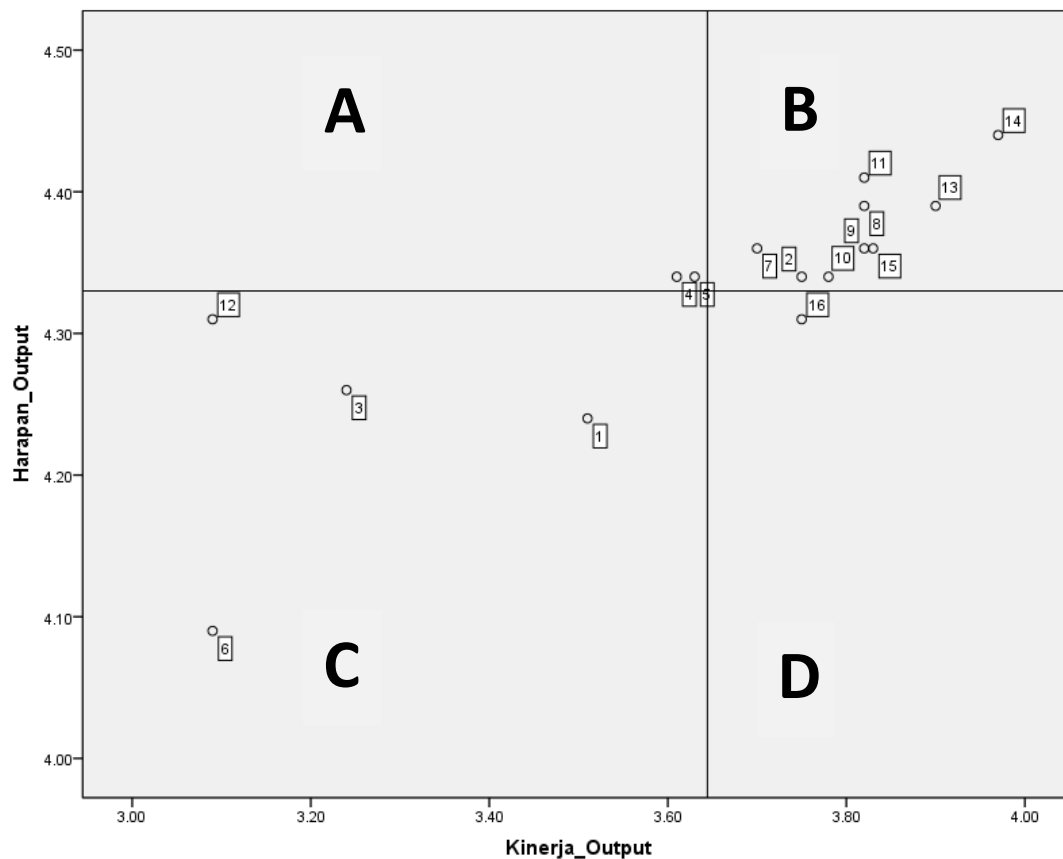
Strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan sub atribut pelaksanaan penyerahan ijazah adalah membuat alur proses penyerahan ijazah diperjelas dan disosialisasikan.

4.5.3 Strategi Kelompok OUTPUT

Perumusan strategi untuk kelompok OUTPUT dirumuskan dengan pengolahan data harapan dan kinerja dari setiap pertanyaan (sub atribut) dalam atribut atribut proses pembelajaran, pembimbingan akademik, fasilitas ruang kuliah, praktikum, pembimbingan akademik, fasilitas ruang kuliah, perpustakaan, evaluasi hasil belajar, layanan administrasi, penyelesaian studi.

Tabel 4.32. Tindak Lanjut setiap pertanyaan dalam atribut OUTPUT

| Atribut | No | Pertanyaan | Harapan | Kinerja | Kuadran | Tindak Lanjut |
|---------|----|---|---------|---------|---------|------------------|
| Output | 1 | Prestasi mahasiswa di luar IPK 289 | 4.24 | 3.51 | C | Prioritas rendah |
| | 2 | Pencapaian IPK (Indeks Prestasi Kumulatif) | 4.34 | 3.75 | B | Dipertahankan |
| | 3 | Kecepatan masa tunggu untuk mendapatkan pekerjaan | 4.26 | 3.24 | C | Prioritas rendah |
| | 4 | Memiliki integritas (etika dan moral) tinggi dalam melaksanakan pekerjaan | 4.34 | 3.61 | A | Prioritas Utama |
| | 5 | Kemampuan untuk mengoperasikan teknologi informasi (web, sistem informasi, dll) | 4.34 | 3.63 | A | Prioritas Utama |
| | 6 | Kemampuan menggunakan bahasa asing (bahasa Inggris) | 4.09 | 3.09 | C | Prioritas rendah |
| | 7 | Kemampuan dalam berkomunikasi | 4.36 | 3.7 | B | Dipertahankan |
| | 8 | Kemampuan dalam hubungan interpersonal (pergaulan) dengan orang lain (komunikasi) | 4.39 | 3.82 | B | Dipertahankan |
| | 9 | Kemampuan dalam pengambilan keputusan (profesionalisme) | 4.36 | 3.82 | B | Dipertahankan |
| | 10 | Kemampuan dalam merencanakan kegiatan (profesionalisme) | 4.34 | 3.78 | B | Dipertahankan |
| | 11 | Kemampuan dalam mengimplementasikan rencana kegiatan (profesionalisme) | 4.41 | 3.82 | B | Dipertahankan |
| | 12 | Kemampuan bekerja dalam tim (kerjasama tim) | 4.31 | 3.09 | C | Prioritas rendah |
| | 13 | Kemampuan bekerja secara mandiri (profesionalisme) | 4.39 | 3.9 | B | Dipertahankan |
| | 14 | Kemampuan kepemimpinan (pengembangan diri) | 4.44 | 3.97 | B | Dipertahankan |
| | 15 | Kepercayaan diri (pengembangan diri) | 4.36 | 3.83 | B | Dipertahankan |
| | 16 | Pendidikan lanjutan (pengembangan diri) | 4.31 | 3.75 | D | Berlebihan |



Gambar 4.7. Diagram kartesius harapan dan kinerja kelompok OUTPUT

Berdasarkan hasil perhitungan harapan dan kinerja tersebut diatas maka diperoleh strategi untuk tindak lanjut untuk prioritas utamanya adalah sebagai berikut

e. Memiliki integritas (etika dan moral) tinggi dalam melaksanakan pekerjaan

Sub Atribut ini dinilai memiliki harapan tinggi, sedangkan kinerjanya masih rendah. Oleh karena itu, pihak jurusan TI-FTUMJ perlu mengutamakan atribut ini sebagai prioritas utama dalam perbaikan.

Strategi peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap sub atribut Memiliki integritas (etika dan moral) tinggi dalam melaksanakan pekerjaan :

- Melaksanakan program Baitul Arqom untuk mahasiswa sebagai upaya peningkatan akhlak yang baik.
- Menerapkan disiplin dalam proses pembelajaran

f. Kemampuan untuk mengoperasikan teknologi informasi (web, sistem informasi, dll)

Sub Atribut ini menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan tetapi dinilai masih memiliki kinerja rendah .

Strategi peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap Kemampuan untuk mengoperasikan teknologi informasi (web, sistem informasi, dll) adalah

- Mengadakan pelatihan pengoperasian berbagai aplikasi yang dibutuhkan oleh dunia kerja
- Memberikan tugas kuliah yang memanfaatkan teknologi informasi

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil identifikasi atribut-atribut yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa Program Studi Teknik Industri FT UMJ terhadap proses pendidikan, adalah :

- 1) Atribut kurikulum
- 2) Atribut Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru
- 3) Atribut Dosen
- 4) Atribut Proses Pembelajaran
- 5) Atribut pembimbingan akademik
- 6) Atribut fasilitas ruang kuliah
- 7) Atribut Praktikum
- 8) Atribut Perpustakaan
- 9) Atribut Layanan administrasi
- 10) Atribut evaluasi hasil belajar
- 11) Atribut Penyelesaian studi
- 12) Atribut output

2. Analisis kepuasan mahasiswa program studi teknik industri UMJ terhadap proses pendidikan sebagai berikut :

| No. | Atribut | Kepuasan | | Ketidakpuasan | |
|-----|------------|----------|--|---------------|---|
| | | % | Sub atribut | % | Sub atribut |
| 1 | Kurikulum | 73,2% | Kurikulum tertuang dalam buku panduan akademik | 34,1% | Kesesuaian kurikulum dengan Visi TI-FTUMJ |
| 2 | Sistem PMB | 78,0% | Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru | 26,8% | Kesesuaian materi dan sarana prasarana seleksi mahasiswa baru |
| 3 | Dosen | 95,1% | Kesempatan mahasiswa mengajukan pertanyaan | 43,9% | Penggunaan peralatan audio-visual |

| No. | Atribut | Kepuasan | | Ketidakpuasan | |
|-----|---------------------------------|----------|---|---------------|---|
| | | % | Sub atribut | % | Sub atribut |
| 4 | Proses Pembelajaran | 100,0% | Adanya daftar hadir perkuliahan | 34,1% | Pelaksanaan responsi (semester pendek) |
| 5 | Pembimbing Akademik | 90,2% | Kemudahan komunikasi dengan Pembimbing Akademik | 24,4% | Peran Dosen pembimbing akademik di luar bidang akademik |
| 6 | Fasilitas Ruang Kuliah | 82,9% | Kebersihan ruang kuliah | 43,9% | Kenyamanan ruang kuliah |
| 7 | Praktikum | 87,8% | kebersihan ruang laboratorium | 51,2% | Kesesuaian jumlah alat dengan jumlah mahasiswa |
| 8 | Perpustakaan | 97,6% | Kebersihan perpustakaan | 39,0% | Kelengkapan koleksi bahan pustaka |
| 9 | Evaluasi Hasil Belajar | 92,7% | Kesesuaian jadwal US dan UAS | 14,6% | Sistem penilaian SIKAD |
| 10 | Layanan Administrasi Pendidikan | 85,4% | Layanan di tingkat Jurusan | 24,4% | Layanan di tingkat Fakultas |
| 11 | Penyelesaian studi | 92,7% | Dosen pembimbing kerja praktek responsif dan kecepatan serta ketepatan layanan administrasi kerja praktek | 34,1% | Kecepatan proses Surat Keterangan Lulus di Fakultas |
| 12 | Output | 97,5% | Kemampuan dalam mengimplementasikan rencana kegiatan (profesionalisme) | 41,5% | Kemampuan menggunakan bahasa asing (bahasa Inggris) |

3. Merumuskan strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa program studi Teknik Industri UMJ terhadap proses Pendidikan berdasarkan prioritas :

a) Strategi Kelompok INPUT

- Meninjau kembali kurikulum dengan visi TI-UMJ (melihat keterkaitan antara visi, misi, tujuan, sasaran, kompetensi dengan kebutuhan matakuliah / kurikulum)
- Mengundang stakeholder dalam RAKER peninjauan kurikulum untuk memperoleh masukan tentang kebutuhan dunia kerja.
- Meninjau kembali kesesuaian kurikulum dengan kompetensi.
- menerapkan strategi pembelajaran aktif (active learning). Dimana suasana pembelajaran dibuat menjadi interaktif, variatif, menyenangkan dan kondusif untuk belajar mahasiswa. Strategi-strategi yang dapat diterapkan yaitu: strategi group

resume, point counter point, snowballing, reading guide, modeling the way, Jigsaw learning, everyone is a teacher here, brainstorming/elisitasi, physical self assessment, problem solving dan kolaborasi (Zaenal Abidin, 2005).

- Memperbaiki sikap Dosen serta menjalin komunikasi yang baik dengan mahasiswa.

b) Strategi Kelompok PROSES

- Mengusulkan kepada Fakultas Teknik untuk memperbaiki sistem penilaian (SIKAD)
- Mengkaji komponen penilaian setiap mata kuliah antara tugas UTS dan UAS perlu disesuaikan dengan bentuk tugas dan soal ujian, dengan kompetensi yang diharapkan
- Semua komponen penilaian sudah diatur dan tertuang dalam SAP
- Mengaktifkan Dosen pembimbing Tugas Akhir dan Kerja praktek untuk memantau perkembangan mahasiswa bimbingannya dengan komunikasi dengan membuat jadwal bimbingan, jadwal target penyelesaian Tugas Akhir dan Kerja Praktek, serta membuat absen bimbingan dan memasukkannya dalam komponen penilaian pembimbing
- Membuat sistem penjadwal penggunaan ruang dengan lebih akurat dan sistematis (menggunakan aplikasi digitalisasi untuk menghindari double).
- Meninjau kembali rasio Dosen dan Mahasiswa, serta membagi jumlah mahasiswa ke Dosen pembimbing sesuai rasio.
- Mengikutserakan Asisten dalam pelatihan kompetensi asisten
- Menghitung ulang daya tampung ruang Lab dan membuat proposal program pengembangan lab sesuai daya tampung.
- Melakukan sosialisasi kerja praktek, jadwal sidang Tugas akhir, dan membuat standar alur proses penyerahan Ijazah.

c) Strategi Kelompok OUTPUT

- Melaksanakan program Baitul Arqom untuk Mahasiswa sebagai upaya peningkatan akhlak yang baik serta penerapan disiplin dalam proses pembelajaran.
- Mengadakan pelatihan pengoperasian berbagai aplikasi yang dibutuhkan di dunia kerja serta memberikan tugas kuliah dengan pemanfaatan teknologi informasi.

5.2. Saran

Dalam upaya meningkatkan kepuasan Mahasiswa terhadap proses pendidikan pada Program Studi Teknik Industri harus dilakukan perbaikan secara sinergi dengan perbaikan proses di Fakultas Teknik. Strategi yang dijabarkan pada penelitian ini harus disusun bersama dalam bentuk program penerapan secara bertahap.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zaenal, 2005. "Strategi Pembelajaran Di Perguruan Tinggi (Optimalisasi Kinerja Dosen Dalam Pembelajaran Di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta)" SUHIF, vol. XVII, No. 01/Mei2005: 75-85.
- Effendi, Sofian. 2003. "Pengelolaan Perguruan Tinggi Menghadapi Tantangan Global."
- Irwan H. 2002. Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Nurkhin, Kardoyo dan Ahmad. 2016. "Analisis Kepuasan Pelayanan Perguruan Tinggi," no. 2010: 164–75.
- Raharjo, Sabar Budi. 2012. "Evaluasi Trend Kualitas Pendidikan Di Indonesia Sabar." Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan, 511–32.
- Rangkuti F. 2002. Measuring Customer Satisfaction. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Septiyaningrum, Andita Dina. 2018. Pengaruh Proses Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Keperawatan Di Laboratorium Mini Hospital Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sugiono, Luky Susilowati dan Pandji. 2017. "Analisis Kepuasan Proses Belajar Mengajar Konsumen Pendidikan Tinggi Luky Susilowati Dan Pandji Sugiono."
- Sumarwan U. 2003. Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Wibisono, Susilo. 2012. "Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Pembelajaran Berbasis Simulasi Menggunakan Importance Performance Analysis (Studi Pada Kelas Psikologi Eksperimen)." Jurnal Pengukuran Psikologi Dan Pendidikan Indonesia.
- Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry LL. 1990. Delivering Quality Service, Balancing Costumer Perceptions and Expectations. New York : The Free Press.
- <https://kelembagaan.ristekdikti.go.id/index.php/statistik-5/>
- are-us-chemist.blogspot.com/2011/11/ tujuan-dan-proses-pendidikan.html

IDENTITAS PENELITIAN

1. Judul Penelitian : Strategi Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Pada Program Studi Teknik Industri UMJ
2. Ketua Peneliti :
- a. Nama Lengkap : Ariya Purnamasari Dewi, ST.MT
 - b. Bidang Keahlian : Teknik Industri
 - c. Jabatan structural : Dosen Tetap
 - d. Jabatan fungsional : Tenaga Pengajar
 - e. Unit Kerja : Prodi Teknik Industri
 - f. Alamat Surat : Jl. Cempaka Putih Tengah 27 Jakarta Pusat
 - g. Telpon/fax : 021. 4256024/021.4256023
 - h. Email : industri@ftumj.ac.id
3. Anggota Peneliti :

| No | Nama dan Gelar Akademik | Bidang Keahlian | Jurusan | Alokasi waktu (jam/minggu) |
|----|--|-----------------|-----------------|----------------------------|
| 1 | Ariya Purnamasari, ST.MT | Teknik Industri | Teknik Industri | 6 |
| 2 | Wiwik Sudarwati, ST.MT | Teknik Industri | Teknik Industri | 6 |
| 3 | Drs. Didi Sunardi, MA (Tenaga Ahli) | Ekonomi syariah | Teknik Industri | 3 |

4. Objek Penelitian : Mahasiswa Teknik Industri FTUMJ
5. Masa Pelaksanaan Penelitian
- Mulai : September 2019
 - Berakhir : Desember 2019
6. Anggaran yang diusulkan : Rp. 4.000.000,-
7. Lokasi Penelitian : FTUMJ