

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PADA PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
PERIODE SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
SEMESTER GENAP
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

Daftar Isi

Daftar Isi.....	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan Survei.....	1
1.3. Waktu Pelaksanaan Survei.....	1
1.4. Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4.1. Tangible.....	2
1.4.2. Reliability.....	2
1.4.3. Responsiveness.....	2
1.4.4. Assurance.....	2
1.4.5. Empathy.....	3
1.5. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	3
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN.....	14
2.1. CUSTOMER SATISFICATION INDEX (CSI).....	14
2.1.1 Customer Satisfication Index Atribut Assurance.....	14
2.1.2 Customer Satisfication Index Atribut Empathy.....	16
2.1.3 Customer Satisfication Index Atribut Reliabilty.....	17
2.1.4 Customer Satisfication Index Atribut Responsiveness.....	18
2.1.5 Customer Satisfication Index Atribut Tangible.....	19
2.2. IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA).....	21
2.2.1 Importance Performance Analysis (IPA) Atribut Assurance.....	21
2.2.2 Importance Performance Analysis (IPA) Atribut Empathy.....	26
2.2.3 Importance Performance Analysis (IPA) Atribut Responsiveness.....	31
2.2.4 Importance Performance Analysis (IPA) Atribut Reliability.....	34
2.2.5 Importance Performance Analysis (IPA) Atribut Tangible.....	38
2.3. RENCANA TINDAK LANJUT.....	41
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN.....	42
3.1. Kesimpulan.....	42
3.2. Saran.....	42

BAB I PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat pertentangan antara harapan/keinginan pelanggan dan persepsi mereka. Jika harapan yang dimiliki mahasiswa tidak sesuai dengan yang dirasakan atau diperoleh maka mahasiswa menjadi tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi perguruan tinggi yang dalam hal ini bergerak dalam bidang jasa. Pelayanan terhadap mahasiswa ini sangat penting bagi kehidupan suatu perguruan tinggi, karena tanpa mahasiswa maka perguruan tinggi akan ditutup. Dengan demikian kegiatan pelayanan perguruan tinggi haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggannya yaitu mahasiswa. Memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap-sikap positif mahasiswa sebagai pengguna layanan sekaligus meminimumkan sikap-sikap negatif yang bisa ditimbulkan sebagai akibat kualitas layanan yang buruk, sehingga Prodi Ipol terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa melalui berbagai cara. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei kepuasan layanan mahasiswa yang hasilnya dijadikan sebagai tolok ukur untuk menilai kinerja kualitas pelayanan sehingga dapat diperbaiki di tahun ajaran berikut.

1.2. TUJUAN SURVEI

Tujuan dari diadakannya survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Prodi Ilmu Politik.

1.3. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan Survey

No	Kegiatan	Bulan			
		I	II	III	IV
1	Penyusunan Kuisisioner				
2	Penyebaran Kuisisioner				
3	Pengolahan Data				
4	Pembuatan Laporan				

1.4. METODE PENGUMPULAN DATA

Teknik pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuisisioner daring pada laman https://linktr.ee/FISIPOL_UKI yang disebarakan melalui *whatsapp*. Populasi dari objek pengukuran ini adalah 60 orang, dengan metode pengambilan responden secara acak (*random sampling*). Untuk survey ini dengan penelitian deskriptif maka jumlah sampel adalah 33 orang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Responden

No	Kelompok Responden	Populasi	Responden
1	Mahasiswa	60	26
Total			26

Kuisisioner disusun dengan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut konsep *Serqual* meliputi aspek *Tangible*, *Reliable*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

1.4.1. *Tangible*

Tangible (bukti fisik) adalah kemampuan program studi menampilkan dan mengakomodasi sivitas akademika sarana dan prasarana program studi dan keadaan lingkungan sekitarnya, teknologi, dan penampilan pegawai dalam pelaksanaan tugasnya.

1.4.2. *Reliability*

Reliability (keandalan) adalah kemampuan menyelenggarakan jasa yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten.

1.4.3. *Responsiveness*

Responsiveness (cepat tanggap) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pengguna layanan dengan penyampaian informasi yang jelas.

1.4.4. *Assurance*

Assurance (kepastian) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan. Karyawan yang kompeten memperlakukan pengguna layanan dengan hormat serta membuat mereka merasa bahwa mereka memperoleh kepastian dari program studi.

1.4.5. Empathy

Empathy (perhatian) adalah kemampuan pegawai memberi perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna. Program studi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan.

1.5. METODE PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Uji Validitas data dilakukan untuk mengukur apakah kuisisioner yang telah diberikan kepada responden tersebut valid atau tidak. Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS maupun secara manual. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan teknik *Corrected Corelation* menggunakan program aplikasi SPSS. Berikut langkah-langkah dalam menguji validitas data,

1. Menentukan Hipotesis

H_0 = Butir pernyataan kuisisioner valid

H_1 = Butir pernyataan kuisisioner tidak valid

2. Menentukan nilai rtabel

Untuk harga rtabel dengan tingkat $\alpha = 5\%$ dan degree of freedom (df) = $N - 2 = 26 - 2 = 24$, maka nilai rtabel = 0,3297

3. Mencari nilai rhitung

Perhitungan rhitung dapat diperoleh setelah melakukan pengolahan data dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Nilai rhitung dapat dilihat dari hasil output SPSS pada nilai Corrected Item Total (output terlampir)

Jika rhitung > rtabel maka H_0 diterima

Jika rhitung < rtabel maka H_0 ditolak

4. Membandingkan nilai rtabel dengan rhitung

Jika rhitung > rtabel maka H_0 diterima (Valid)

Jika rhitung < maka H_0 ditolak (Tidak valid)

1.5.1.1. Uji Validitas Dan Reliabilitas Atribut Assurance

Uji Validitas

Tabel 2. Uji Validitas Atribut Assurance

No	Atribut	r hitung		r tabel	Status
		Kinerja	Harapan		
1	Adanya Penjelasan sistem Penilaian Tugas Mahasiswa yang dimasukkan ke dalam nilai akhir oleh Dosen Pengampu Mata Kuliah	.769**	.970**	0,330	Valid
2.	Mahasiswa mendapatkan Feedback dari tugas dan kuis yang diberikan oleh Dosen	.908**	.777**	0,330	Valid
3.	Tersedianya informasi tentang mata kuliah wajib dan pilihan pada pedoman kurikulum program studi	.570**	.842**	0,330	Valid
4.	Tersedianya informasi tentang mata kuliah prasyarat dalam pedoman kurikulum program studi	.675**	.893**	0,330	Valid
5.	Adanya informasi tentang pelaksanaan perubahan jadwal kuliah oleh dosen yang berhalangan hadir	.744**	.890**	0,330	Valid
6.	Terdapat sanksi bagi mahasiswa yang tidak memenuhi batas ketidakhadiran dan memberikan pengaruh pada nilai akhir	.722**	.815**	0,330	Valid
7.	Tersedianya buku pedoman akademik dari program studi ilmu politik	.744**	.609**	0,330	Valid
8.	Tenaga Kependidikan/staf membantu mahasiswa melakukan proses administrasi akademik dan keuangan	.833**	.761**	0,330	Valid
9.	Tersedianya layanan kesehatan bagi mahasiswa	.543**	.831**	0,330	Valid
10.	Tersedianya informasi dan pelayanan beasiswa bagi mahasiswa khususnya mahasiswa tidak mampu	.849**	.859**	0,330	Valid
11.	Tersedianya informasi magang, lowongan pekerjaan, seminar, pelatihan dan pengembangan keterampilan mahasiswa yang mudah diakses	.744**	.777**	0,330	Valid
12.	Registrasi Online dapat dilakukan dengan mudah	.787**	.660**	0,330	Valid
13.	Pembayaran biaya perkuliahan dapat dilakukan dengan mudah	.896**	.689**	0,330	Valid
14.	Kemudahan akses informasi hasil studi mahasiswa melalui AIS	.787**	.807**	0,330	Valid
15.	Pelayanan security dilakukan dengan sopan dan ramah	.855**	.859**	0,330	Valid
16.	Prodi Ipol memberikan informasi layanan kemahasiswaan berupa layanan akademik	.849**	.881**	0,330	Valid

	dan non akademik dalam bentuk buku panduan kemahasiswaan				
17.	Prodi Ipol memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk online (Website, Social Media, dll)	.890**	.835**	0,330	Valid
18	Prodi Ipol membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	.608**	.842**	0,330	Valid
19.	Prodi Ipol berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	.777**	.842**	0,330	Valid
20.	Tersedianya informasi terkait pembayaran perkuliahan, registrasi online, hingga jadwal kegiatan akademik yang mudah diakses	0,089	.493**	0,330	Valid
21.	Alokasi Dana untuk Kegiatan Kemahasiswaan di Bidang Akademik (Penalaran dan Keilmuan, Kewirausahaan, Kegiatan Ormawa di Bidang Akademik)	-0,029	.421*	0,330	Valid
22.	Alokasi Dana untuk Kegiatan Kemahasiswaan di Bidang Non-Akademik (Minat dan bakat seperti kegiatan seni, olahraga, dsb)	0,169	.591**	0,330	Valid
23.	Ketersediaan informasi terkait dengan beasiswa maupun keringanan biaya kuliah	0,121	.421*	0,330	Valid
24.	Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan (Fakultas dan Prodi) jelas dan mudah dimengerti	0,104	.494*	0,330	Valid
25.	Kemudahan penyampaian pelaporan dan keluhan terhadap layanan keuangan serta sarana dan prasarana	0,038	.513**	0,330	Valid
26.	Tersedianya Informasi Buku Referensi sebagai panduan perkuliahan	1	1	0,330	Valid

Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas syarat penting lain yang juga diperlukan pada penelitian yaitu kerealibilitas suatu data. Teknik uji realibilitas yang digunakan adalah analisis dengan menggunakan Cronbach's Alpha dengan bantuan software SPSS.

Berikut langkah-langkah :

1. Menentukan Hipotesis
Ho = Butir pernyataan kuisisioner reliabel
H1 = Butir pernyataan kuisisioner tidak reliabel

2. Menentukan nilai r hitung

Hasil dari perhitungan r cronbach's alpha pada aplikasi SPP dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha pada tabel dibawah ini :

Cronbach's Alpha pada uji reliabilitas skor kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,965	26

Cronbach's Alpha pada uji reliabilitas skor kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,986	26

Jika r hitung > 0.6 maka Ho diterima

Jika r hitung < 0,6 maka Ho ditolak

Hasil dari perhitungan uji realibilitas tersebut dinyatakan realibel karena nilai Cronbach's Alpha > 0.6. Hal ini membuktikan bahwa atribut-atribut pernyataan yang digunakan di dalam kuisisioner realibel artinya bahwa atribut-atribut pada kuisisioner yang sudah disebar dapat menunjukkan stabilitas dari hasil pengamatan bila diukur menggunakan atribut-atribut tersebut. Jadi berapa kali pun atribut-atribut pernyataan dalam kuisisioner tersebut ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan jauh dari rata-rata jawaban konsumen atribut-atribut tersebut.

1.5.1.2. Uji Validitas Dan Reliabilitas Atribut Empathy

Uji Validitas

Tabel 3 Uji Validitas Atribut Empathy

No	Atribut	r hitung		rtabel	Status
		Kinerja	Harapan		
1	Fisipol memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	0,293	.654**	0,330	Valid
2.	Fisipol mengupayakan memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	0,275	.737**	0,330	Valid
3.	Fisipol mengupayakan memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	1	1	0,330	Valid

Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas syarat penting lain yang juga diperlukan pada penelitian yaitu kerealibilitas suatu data. Teknik uji realibilitas yang digunakan adalah analisis dengan menggunakan Cronbach's Alpha dengan bantuan software SPSS.

Berikut langkah-langkah:

1. Menentukan Hipotesis

Ho = Butir pernyataan kuisisioner reliabel

H1 = Butir pernyataan kuisisioner tidak reliabel

2. Menentukan nilai rhitung

Hasil dari perhitungan rcronbach's alpha pada aplikasi SPP dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha pada tabel dibawah ini:

Cronbach's Alpha pada uji reliabilitas skor kinerja Empathy

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,723	3

Cronbach's Alpha pada uji reliabilitas skor kepentingan Empathy

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,904	3

1.5.1.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Atribut Reliability

Uji Validitas

Tabel 4 Uji Validitas Atribut Reliability

No	Atribut	rhitung		rtabel	Status
		Kinerja	Harapan		
1	Tersedianya Rencana Pembelajaran Semester pada setiap Mata Kuliah	.402*	.657**	0,330	Valid
2.	Tersedianya Deskripsi Mata Kuliah yang dimuat dalam dokumen kurikulum (Panduan Kurikulum, RPS, dsb)	.459**	.600**	0,330	Valid
3.	Tersedianya Buku Materi Pembelajaran /Modul guna membantu pembelajaran jarak jauh (PJJ) dan sebagai referensi tambahan bagi mahasiswa	0,231	.657**	0,330	Valid

4.	Tersedianya Kontrak Perkuliahan dalam setiap mata kuliah	.339*	.600**	0,330	Valid
5.	Jumlah kehadiran dosen pada seluruh mata kuliah memenuhi kewajiban 16 kali pertemuan	0,243	.500**	0,330	Valid
6.	Dosen menguasai materi dengan baik	.662**	.714**	0,330	Valid
7.	Dosen menggunakan metode/ model pembelajaran "student centered" (mahasiswa sebagai pusat kegiatan perkuliahan)	.354*	.542**	0,330	Valid
8.	Dosen menggunakan alat bantu dalam membantu mahasiswa memahami materi yang ada seperti power point, slide show, video animasi dsb.	.606**	.581**	0,330	Valid
9.	Dosen menggunakan media (teknologi) yang mendukung proses pembelajaran (media interaktif, LCD, infokus, dsb)	.557**	.609**	0,330	Valid
10.	Dosen memanfaatkan dan mengelola E-Learning (sistem perkuliahan online) dengan baik	.557**	.558**	0,330	Valid
11.	Evaluasi Tengah Semester dan Evaluasi Akhir Semester dilaksanakan sesuai dengan ruang lingkup materi perkuliahan	.506**	.668**	0,330	Valid
12.	Kemauan ketua program studi dalam membantu proses studi mahasiswa sehingga berjalan dengan lancar	.406*	.456*	0,330	Valid
13.	Tersedianya layanan bimbingan konseling bagi Mahasiswa	.598**	.441*	0,330	Valid
14.	Pimpinan fakultas beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua/wali mahasiswa untuk berkonsultasi	.462**	.484*	0,330	Valid
15.	Tersedianya pendampingan bagi mahasiswa dalam mempublikasikan karya ilmiah	.557**	.600**	0,330	Valid
16.	Tersedianya pembinaan kewirausahaan (<i>entrepreneurship</i>) bagi mahasiswa meliputi pelatihan, pengembangan, pembinaan komunitas, monitoring, dan evaluasi.	.461**	.600**	0,330	Valid
17.	Pembayaran biaya perkuliahan dapat dilakukan dengan mudah	1	1	0,330	Valid

Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas syarat penting lain yang juga diperlukan pada penelitian yaitu kerealibilitas suatu data. Teknik uji realibilitas yang digunakan adalah analisis dengan menggunakan Cronbach's Alpha dengan bantuan software SPSS.

Berikut langkah-langkah :

1. Menentukan Hipotesis

Ho = Butir pernyataan kuisisioner reliabel

H1 = Butir pernyataan kuisisioner tidak reliabel

2. Menentukan nilai rhitung

Hasil dari perhitungan rcronbach's alpha pada aplikasi SPP dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha pada tabel dibawah ini :

Cronbach's Alpha pada uji reliabilitas skor kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,958	17

Cronbach's Alpha pada uji reliabilitas skor kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,984	17

Jika rhitung > 0.6 maka Ho diterima

Jika rhitung < 0,6 maka Ho ditolak

Hasil dari perhitungan uji realibilitas tersebut dinyatakan realibel karena nilai Cronbach's Alpa > 0.6. Hal ini membuktikan bahwa atribut-atribut pernyataan yang digunakan di dalam kuisisioner realibel artinya bahwa atribut-atribut pada kuisisioner yang sudah disebar dapat menunjukkan stabilitas dari hasil pengamatan bila diukur menggunakan atribut-atribut tersebut. Jadi berapa kali pun atribut-atribut pernyataan dalam kuisisioner tersebut ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan jauh dari rata-rata jawaban konsumen atribut-atribut tersebut.

1.5.1.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Atribut Responsiveness

Uji Validitas

Tabel 5. Uji Validitas Atribut Responsiveness

No	Atribut	rhitung		rtabel	Status
		Kinerja	Harapan		
1	Dosen memberikan kuliah sesuai dengan jadwal perkuliahan	0,005	.423*	0,330	Valid
2.	Dosen tepat waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan	0,082	.382*	0,330	Valid
3.	Dosen membantu mahasiswa dalam penyampaian materi hingga mahasiswa memahami materi yang diajarkan	0,277	.450*	0,330	Valid
4.	Mahasiswa terlibat aktif dalam kegiatan akademik program studi seperti seminar ilmiah, workshop, konferensi dan sebagainya baik sebagai peserta	0,229	.487*	0,330	Valid
5.	Mahasiswa terlibat dalam kegiatan akademik program studi seperti seminar ilmiah, workshop, konferensi dan sebagainya baik sebagai pemakalah	0,205	.496**	0,330	Valid
6.	Terlaksananya pembimbingan akademik dengan dosen PA minimal 4 kali/ semester	0,073	.455*	0,330	Valid
7.	Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik atau konsultasi Skripsi	0,277	.529**	0,330	Valid
8.	Dosen merespon dengan cepat dan berupaya terlibat dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa	0,110	.455*	0,330	Valid
9.	Kesediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik	0,139	.520**	0,330	Valid
10.	Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email dan sebagainya	0,130	.540**	0,330	Valid
11.	keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa	0,248	.496**	0,330	Valid
12.	Staf akademik (tenaga kependidikan) santun dalam memberikan pelayanan	0,183	.496**	0,330	Valid
13.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)	0,110	.496**	0,330	Valid
14.	Kecepatan Respon/Tindak Lanjut terhadap pelaporan dan keluhan terkait keuangan,sarana dan prasarana	1	1	0,330	Valid

Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas syarat penting lain yang juga diperlukan pada penelitian yaitu kerealibilitas suatu data. Teknik uji realibilitas yang digunakan adalah analisis dengan menggunakan Cronbach's Alpha dengan bantuan software SPSS.

Berikut langkah-langkah :

1. Menentukan Hipotesis

Ho = Butir pernyataan kuisisioner reliabel

H1 = Butir pernyataan kuisisioner tidak reliabel

2. Menentukan nilai r hitung

Hasil dari perhitungan r cronbach's alpha pada aplikasi SPP dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha pada tabel dibawah ini :

Cronbach's Alpha pada uji reliabilitas skor kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,967	14

Cronbach's Alpha pada uji reliabilitas skor kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,981	14

Jika r hitung > 0.6 maka Ho diterima

Jika r hitung < 0,6 maka Ho ditolak

Hasil dari perhitungan uji realibilitas tersebut dinyatakan realibel karena nilai Cronbach's Alpa > 0.6. Hal ini membuktikan bahwa atribut-atribut pernyataan yang digunakan di dalam kuisisioner realibel artinya bahwa atribut-atribut pada kuisisioner yang sudah disebar dapat menunjukkan stabilitas dari hasil pengamatan bila diukur menggunakan atribut-atribut tersebut. Jadi berapa kali pun atribut-atribut pernyataan dalam kuisisioner tersebut ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan jauh dari rata-rata jawaban konsumen atribut-atribut tersebut.

1.5.1.5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Atribut Tangible

Uji Validitas

Tabel 6. Uji Validitas Atribut Tangible

No	Atribut	rhitung		rtabel	Status
		Kinerja	Harapan		
1	Tersedianya Buku Pedoman Kegiatan dan Organisasi Kemahasiswaan sebagai informasi penyelenggaraan pendidikan tinggi	0,144	.408*	0,330	Valid
2.	Ruang Kuliah tertata dengan bersih dan rapi	.703**	.754**	0,330	Valid
3.	Ruang Kuliah sejuk dan nyaman	.795**	.625**	0,330	Valid
4.	Sarana Pembelajaran (Alat pendukung pembelajaran seperti furniture, LCD, papan tulis dan lainnya berfungsi dengan baik)	.782**	.888**	0,330	Valid
5.	Tersedianya Sarana sumber belajar yaitu Buku teks, jurnal ilmiah, fasilitas internet, CD pembelajaran, fasilitas e-learning, fasilitas turnitin, sumber belajar lainnya	.784**	.750**	0,330	Valid
6.	Tersedianya laboratorium yang menunjang kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (laboratorium HI, Ikom dan lain-lain)	.822**	.735**	0,330	Valid
7.	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan Prodi Ipol	.854**	.750**	0,330	Valid
8.	Tersedianya taman, lobby, atau ruang publik yang dapat digunakan mahasiswa dalam menunjang perkuliahan	.700**	.767**	0,330	Valid
9.	Tersedianya area parkir yang memadai dan aman	.854**	.875**	0,330	Valid
10.	Tersedianya fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	.800**	.735**	0,330	Valid
11.	Tersedianya fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa Prodi Ipol	.904**	.818**	0,330	Valid
12.	Tersedianya fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa Prodi Ipol	.800**	.818**	0,330	Valid
13.	Tersedianya Wifi/Hotspot gratis yang mudah dan nyaman untuk diakses	1.000**	.841**	0,330	Valid
14.	Ketersediaan Sistem Informasi Akademik (AIS) yang mudah untuk diakses	.842**	.875**	0,330	Valid
15	Tersedianya Sistem Informasi Data Perpustakaan yang mudah diakses	.872**	.888**	0,330	Valid
16	Sistem pembayaran uang kuliah dapat mengakomodir kegiatan mahasiswa seperti, ujian, wisuda, sidang skripsi, dll. *	1	1	0,330	Valid

Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas syarat penting lain yang juga diperlukan pada penelitian yaitu kerealibilitas suatu data. Teknik uji realibilitas yang digunakan adalah analisis dengan menggunakan Cronbach's Alpha dengan bantuan software SPSS.

Berikut langkah-langkah :

1. Menentukan Hipotesis

Ho = Butir pernyataan kuisisioner reliabel

H1 = Butir pernyataan kuisisioner tidak reliabel

2. Menentukan nilai r hitung

Hasil dari perhitungan r cronbach's alpha pada aplikasi SPP dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha pada tabel dibawah ini :

Cronbach's Alpha pada uji reliabilitas skor kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,978	16

Cronbach's Alpha pada uji reliabilitas skor kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,976	16

Jika r hitung > 0.6 maka Ho diterima

Jika r hitung $< 0,6$ maka Ho ditolak

Hasil dari perhitungan uji realibilitas tersebut dinyatakan realibel karena nilai Cronbach's Alpa > 0.6 . Hal ini membuktikan bahwa atribut-atribut pernyataan yang digunakan di dalam kuisisioner realibel artinya bahwa atribut-atribut pada kuisisioner yang sudah disebar dapat menunjukkan stabilitas dari hasil pengamatan bila diukur menggunakan atribut-atribut tersebut. Jadi berapa kali pun atribut-atribut pernyataan dalam kuisisioner tersebut ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan jauh dari rata-rata jawaban konsumen atribut-atribut tersebut.

BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1. CUSTOMER SATISFICATION INDEX (CSI)

Perhitungan CSI di dapat dari nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai rata-rata tingkat pelaksanaan kinerja dari masing-masing bobot.

2.1.1 Customer Satisfication Index Atribut Assurance

Tabel 7. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

No	Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	WF	Rata-rata Tingkat Kinerja	WS
1.	Adanya Penjelasan sistem Penilaian Tugas Mahasiswa yang dimasukkan ke dalam nilai akhir oleh Dosen Pengampu Mata Kuliah	3,42	0,038	3,54	0,13
2.	Mahasiswa mendapatkan <i>Feedback</i> dari tugas dan kuis yang diberikan oleh Dosen	3,54	0,039	3,50	0,14
3.	Tersedianya informasi tentang mata kuliah wajib dan pilihan pada pedoman kurikulum program studi	3,46	0,039	3,54	0,14
4.	Tersedianya informasi tentang mata kuliah prasyarat dalam pedoman kurikulum program studi	3,50	0,039	3,50	0,14
5.	Adanya informasi tentang pelaksanaan perubahan jadwal kuliah oleh dosen yang berhalangan hadir	3,42	0,038	3,54	0,13
6.	Terdapat sanksi bagi mahasiswa yang tidak memenuhi batas ketidakhadiran dan memberikan pengaruh pada nilai akhir	3,42	0,038	3,46	0,13
7.	Tersedianya buku pedoman akademik dari program studi ilmu politik	3,46	0,039	3,54	0,14
8.	Tenaga Kependidikan/staf membantu mahasiswa melakukan proses administrasi akademik dan keuangan	3,42	0,038	3,38	0,13
9.	Tersedianya layanan kesehatan bagi mahasiswa	3,50	0,039	3,46	0,13
10.	Tersedianya informasi dan pelayanan beasiswa bagi mahasiswa khususnya mahasiswa tidak mampu	3,46	0,039	3,46	0,13
11.	Tersedianya informasi magang, lowongan pekerjaan, seminar, pelatihan	3,54	0,039	3,54	0,14

	dan pengembangan keterampilan mahasiswa yang mudah diakses				
12.	Registrasi Online dapat dilakukan dengan mudah	3,50	0,039	3,50	0,14
13.	Pembayaran biaya perkuliahan dapat dilakukan dengan mudah	3,46	0,039	3,42	0,13
14.	Kemudahan akses informasi hasil studi mahasiswa melalui AIS	3,50	0,039	3,50	0,14
15.	Pelayanan security dilakukan dengan sopan dan ramah	3,46	0,039	3,54	0,14
16.	Prodi Ipol memberikan informasi layanan kemahasiswaan berupa layanan akademik dan non akademik dalam bentuk buku panduan kemahasiswaan	3,42	0,038	3,46	0,13
17.	Prodi Ipol memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk online (Website, Social Media, dll)	3,38	0,038	3,42	0,13
18.	Prodi Ipol membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	3,46	0,039	3,46	0,13
19.	Prodi Ipol berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	3,46	0,039	3,35	0,13
20.	Tersedianya informasi terkait pembayaran perkuliahan, registrasi online, hingga jadwal kegiatan akademik yang mudah diakses	3,46	0,039	3,38	0,13
21.	Alokasi Dana untuk Kegiatan Kemahasiswaan di Bidang Akademik (Penalaran dan Keilmuan, Kewirausahaan, Kegiatan Ormawa di Bidang Akademik)	3,50	0,039	3,54	0,14
22.	Alokasi Dana untuk Kegiatan Kemahasiswaan di Bidang Non-Akademik (Minat dan bakat seperti kegiatan seni, olahraga, dsb)	3,42	0,038	3,42	0,13
23.	Ketersediaan informasi terkait dengan beasiswa maupun keringanan biaya kuliah	3,50	0,039	3,35	0,13
24.	Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan (Fakultas dan Prodi) jelas dan mudah dimengerti	3,35	0,037	3,50	0,13
25.	Kemudahan penyampaian pelaporan dan keluhan terhadap layanan keuangan serta sarana dan prasarana	3,38	0,038	3,46	0,13
26.	Tersedianya Informasi Buku Referensi sebagai panduan perkuliahan	3,38	0,038	3,42	0,13

$$\begin{aligned}
\text{Indeks Kepuasan Pelanggan} &= (\text{Total WS} : \text{skala maksimum}) \times 100\% \\
&= (3,47 : 5) \times 100\% \\
&= 0,70 \times 100\% \\
&= 70\%
\end{aligned}$$

Berdasarkan dari hasil tabel perhitungan yang telah dilakukan menggunakan CSI dapat diketahui bahwa indeks kepuasan konsumen terhadap layanan pendidikan di Program Studi Ilmu Politik sebesar 77% pada rentang skala 60 sampai dengan 80. Dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan konsumen secara umum berada pada kategori puas.

2.1.2 Customer Satisfaction Index Atribut Empathy

Tabel 8. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

No	Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	WF	Rata-rata Tingkat Kinerja	WS
1.	Fisipol memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	3,31	0,32	3,42	1,11
2.	Fisipol mengupayakan memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	3,58	0,32	3,42	1,20
3.	Fisipol mengupayakan memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	3,35	0,32	3,42	1,12

$$\begin{aligned}
\text{Indeks Kepuasan Pelanggan} &= (\text{Total WS} : \text{skala maksimum}) \times 100\% \\
&= (3,42 : 5) \times 100\% \\
&= 0,68 \times 100\% \\
&= 68\%
\end{aligned}$$

Berdasarkan dari hasil tabel perhitungan yang telah dilakukan menggunakan CSI dapat diketahui bahwa indeks kepuasan konsumen terhadap layanan pendidikan di Program Studi Ilmu Politik sebesar 68% pada rentang skala 60 sampai dengan 80. Dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan konsumen secara umum berada pada kategori puas.

2.1.3 Customer Satisfaction Index Atribut Reliability

Tabel 9. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

No	Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	WF	Rata-rata Tingkat Kinerja	WS
1.	Tersedianya Rencana Pembelajaran Semester pada setiap Mata Kuliah	3,50	0,060	3,58	0,21
2.	Tersedianya Deskripsi Mata Kuliah yang dimuat dalam dokumen kurikulum (Panduan Kurikulum, RPS, dsb)	3,46	0,060	3,50	0,21
3.	Tersedianya Buku Materi Pembelajaran /Modul guna membantu pembelajaran jarak jauh (PJJ) dan sebagai referensi tambahan bagi mahasiswa	3,50	0,060	3,46	0,21
4.	Tersedianya Kontrak Perkuliahan dalam setiap mata kuliah	3,46	0,060	3,58	0,21
5.	Jumlah kehadiran dosen pada seluruh mata kuliah memenuhi kewajiban 16 kali pertemuan	3,46	0,060	3,46	0,20
6.	Dosen menguasai materi dengan baik	3,42	0,060	3,65	0,21
7.	Dosen menggunakan metode/ model pembelajaran "student centered" (mahasiswa sebagai pusat kegiatan perkuliahan)	3,42	0,060	3,46	0,20
8.	Dosen menggunakan alat bantu dalam membantu mahasiswa memahami materi yang ada seperti power point, slide show, video animasi dsb.	3,38	0,060	3,46	0,20
9.	Dosen menggunakan media (teknologi) yang mendukung proses pembelajaran (media interaktif, LCD, infokus, dsb)	3,54	0,060	3,50	0,21
10.	Dosen memanfaatkan dan mengelola E-Learning (sistem perkuliahan online) dengan baik	3,50	0,060	3,38	0,20
11.	Evaluasi Tengah Semester dan Evaluasi Akhir Semester dilaksanakan sesuai dengan ruang lingkup materi perkuliahan	3,38	0,060	3,46	0,20
12.	Kemauan ketua program studi dalam membantu proses studi mahasiswa sehingga berjalan dengan lancar	3,46	0,060	3,54	0,21
13.	Tersedianya layanan bimbingan konseling bagi Mahasiswa	3,38	0,060	3,50	0,20
14.	Pimpinan fakultas beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua/wali mahasiswa untuk berkonsultasi	3,35	0,060	3,46	0,20

15.	Tersedianya pendampingan bagi mahasiswa dalam mempublikasikan karya ilmiah	3,46	0,060	3,50	0,21
16.	Tersedianya pembinaan kewirausahaan (enterpreneurship) bagi mahasiswa meliputi pelatihan, pengembangan, pembinaan komunitas, monitoring, dan evaluasi.	3,46	0,060	3,38	0,20
17.	Pembayaran biaya perkuliahan dapat dilakukan dengan mudah	3,46	0,060	3,54	0,21

Indeks Kepuasan Pelanggan = (Total WS : skala maksimum) x 100%

$$= (3,50 : 5) \times 100\%$$

$$= 0,70 \times 100\%$$

$$= 70\%$$

Berdasarkan dari hasil tabel perhitungan yang telah dilakukan menggunakan CSI dapat diketahui bahwa indeks kepuasan konsumen terhadap layanan pendidikan di Program Studi Ilmu Politik sebesar 70% pada rentang skala 60 sampai dengan 80. Dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan konsumen secara umum berada pada kategori puas.

2.1.4 Customer Satisfaction Index Atribut Responsiveness

Tabel 10. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

No	Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	WF	Rata-rata Tingkat Kinerja	WS
1.	Dosen memberikan kuliah sesuai dengan jadwal perkuliahan	3,42	0,071	3,42	0,24
2.	Dosen tepat waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan	3,46	0,071	3,46	0,25
3.	Dosen membantu mahasiswa dalam penyampaian materi hingga mahasiswa memahami materi yang diajarkan	3,54	0,073	3,50	0,26
4.	Mahasiswa terlibat aktif dalam kegiatan akademik program studi seperti seminar ilmiah, workshop, konferensi dan sebagainya baik sebagai peserta	3,27	0,068	3,54	0,24
5.	Mahasiswa terlibat dalam kegiatan akademik program studi seperti seminar ilmiah, workshop, konferensi dan sebagainya baik sebagai pemakalah	3,46	0,071	3,46	0,25

6.	Terlaksananya pembimbingan akademik dengan dosen PA minimal 4 kali/ semester	3,50	0,072	3,46	0,25
7.	Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik atau konsultasi Skripsi	3,54	0,073	3,50	0,26
8.	Dosen merespon dengan cepat dan berupaya terlibat dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa	3,50	0,072	3,54	0,26
9.	Kesediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik	3,50	0,072	3,62	0,26
10.	Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email dan sebagainya	3,42	0,071	3,42	0,24
11.	keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa	3,46	0,071	3,50	0,25
12.	Staf akademik (tenaga kependidikan) santun dalam memberikan pelayanan	3,46	0,071	3,58	0,26
13.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)	3,46	0,071	3,54	0,25
14.	Kecepatan Respon/Tindak Lanjut terhadap pelaporan dan keluhan terkait keuangan,sarana dan prasarana	3,42	0,071	3,50	0,25

Indeks Kepuasan Pelanggan = (Total WS : skala maksimum) x 100%

$$= (3,50 : 5) \times 100\%$$

$$= 0,70 \times 100\%$$

$$= 70\%$$

Berdasarkan dari hasil tabel perhitungan yang telah dilakukan menggunakan CSI dapat diketahui bahwa indeks kepuasan konsumen terhadap layanan pendidikan di Program Studi Ilmu Politik sebesar 70% pada rentang skala 60 sampai dengan 80. Dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan konsumen secara umum berada pada kategori puas.

2.1.5 Customer Satisfaction Index Atribut Tangible

Tabel 11. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

No	Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	WF	Rata-rata Tingkat Kinerja	WS
1.	Tersedianya Buku Pedoman Kegiatan dan Organisasi Kemahasiswaan sebagai informasi penyelenggaraan pendidikan tinggi	3,46	0,062	3,54	0,22

2.	Ruang Kuliah tertata dengan bersih dan rapi	3,35	0,060	3,38	0,20
3.	Ruang Kuliah sejuk dan nyaman	3,46	0,062	3,54	0,22
4.	Sarana Pembelajaran (Alat pendukung pembelajaran seperti furniture, LCD, papan tulis dan lainnya berfungsi dengan baik)	3,54	0,064	3,50	0,22
5.	Tersedianya Sarana sumber belajar yaitu Buku teks, jurnal ilmiah, fasilitas internet, CD pembelajaran, fasilitas e-learning, fasilitas turnitin, sumber belajar lainnya	3,46	0,062	3,65	0,23
6.	Tersedianya laboratorium yang menunjang kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (laboratorium HI, Ikom dan lain-lain)	3,31	0,060	3,46	0,21
7.	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan Prodi Ipol	3,46	0,062	3,50	0,22
8.	Tersedianya taman, lobby, atau ruang publik yang dapat digunakan mahasiswa dalam menunjang perkuliahan	3,54	0,064	3,46	0,22
9.	Tersedianya area parkir yang memadai dan aman	3,46	0,062	3,50	0,22
10.	Tersedianya fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	3,50	0,063	3,46	0,22
11.	Tersedianya fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa Prodi Ipol	3,50	0,063	3,38	0,21
12.	Tersedianya fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa Prodi Ipol	3,50	0,063	3,46	0,22
13.	Tersedianya Wifi/Hotspot gratis yang mudah dan nyaman untuk diakses	3,58	0,064	3,46	0,22
14.	Ketersediaan Sistem Informasi Akademik (AIS) yang mudah untuk diakses	3,46	0,062	3,50	0,22
15.	Tersedianya Sistem Informasi Data Perpustakaan yang mudah diakses	3,54	0,064	3,50	0,22
16.	Sistem pembayaran uang kuliah dapat mengakomodir kegiatan mahasiswa seperti, ujian, wisuda, sidang skripsi, dll. *	3,46	0,062	3,46	0,22

Indeks Kepuasan Pelanggan = (Total WS : skala maksimum) x 100%

$$= (3,49 : 5) \times 100\%$$

$$= 0,70 \times 100\%$$

$$= 70\%$$

Berdasarkan dari hasil tabel perhitungan yang telah dilakukan menggunakan CSI dapat diketahui bahwa indeks kepuasan konsumen terhadap layanan pendidikan di Program Studi Ilmu Politik sebesar 70% pada rentang skala 60 sampai dengan 80. Dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan konsumen secara umum berada pada kategori puas.

2.2. IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Dalam metode Importance Performance Analysis (IPA) ini, kemudian dilakukan perhitungan selanjutnya yaitu perhitungan nilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Kemudian menghitung rata-rata tingkat kinerja (X) dan rata-rata tingkat kepentingan (Y) dan kemudian hasilnya akan dipetakan yang terbagi dalam 4 kuadran.

2.2.1 Importance Performance Analysis (IPA) Atribut Assurance

Dalam metode Importance Performance Analysis (IPA) ini, kemudian dilakukan perhitungan selanjutnya yaitu perhitungan nilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Kemudian menghitung rata-rata tingkat kinerja (X) dan rata-rata tingkat kepentingan (Y) dan kemudian hasilnya akan dipetakan yang terbagi dalam 4 kuadran.

Sebelum menentukan nilai kepentingan dan nilai kinerja konsumen terlebih dahulu mencari rata-rata dari tiap atribut dari nilai kepentingan dan nilai kinerja konsumen.

Tabel 12. Nilai Rata-Rata

No	Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Rata-rata Tingkat Kinerja	3,45	3,47
1.	Adanya Penjelasan sistem Penilaian Tugas Mahasiswa yang dimasukkan ke dalam nilai akhir oleh Dosen Pengampu Mata Kuliah	3,42	3,54	3,45	3,47
2.	Mahasiswa mendapatkan Feedback dari tugas dan kuis yang diberikan oleh Dosen	3,54	3,50	3,45	3,47
3.	Tersedianya informasi tentang mata kuliah wajib dan pilihan pada pedoman kurikulum program studi	3,46	3,54	3,45	3,47
4.	Tersedianya informasi tentang mata kuliah prasyarat dalam pedoman kurikulum program studi	3,50	3,50	3,45	3,47
5.	Adanya informasi tentang pelaksanaan perubahan	3,42	3,54	3,45	3,47

	jadwal kuliah oleh dosen yang berhalangan hadir				
6.	Terdapat sanksi bagi mahasiswa yang tidak memenuhi batas ketidakhadiran dan memberikan pengaruh pada nilai akhir	3,42	3,46	3,45	3,47
7.	Tersedianya buku pedoman akademik dari program studi ilmu politik	3,46	3,54	3,45	3,47
8.	Tenaga Kependidikan/staf membantu mahasiswa melakukan proses administrasi akademik dan keuangan	3,42	3,38	3,45	3,47
9.	Tersedianya layanan kesehatan bagi mahasiswa	3,50	3,46	3,45	3,47
10.	Tersedianya informasi dan pelayanan beasiswa bagi mahasiswa khususnya mahasiswa tidak mampu	3,46	3,46	3,45	3,47
11.	Tersedianya informasi magang, lowongan pekerjaan, seminar, pelatihan dan pengembangan keterampilan mahasiswa yang mudah diakses	3,54	3,54	3,45	3,47
12.	Registrasi Online dapat dilakukan dengan mudah	3,50	3,50	3,45	3,47
13.	Pembayaran biaya perkuliahan dapat dilakukan dengan mudah	3,46	3,42	3,45	3,47
14.	Kemudahan akses informasi hasil studi mahasiswa melalui AIS	3,50	3,50	3,45	3,47
15.	Pelayanan security dilakukan dengan sopan dan ramah	3,46	3,54	3,45	3,47
16.	Prodi Ipol memberikan informasi layanan kemahasiswaan berupa layanan akademik dan non akademik dalam bentuk buku panduan kemahasiswaan	3,42	3,46	3,45	3,47
17.	Prodi Ipol memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk online (Website, Social Media, dll)	3,38	3,42	3,45	3,47

18.	Prodi Ipol membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	3,46	3,46	3,45	3,47
19.	Prodi Ipol berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	3,46	3,35	3,45	3,47
20.	Tersedianya informasi terkait pembayaran perkuliahan, registrasi online, hingga jadwal kegiatan akademik yang mudah diakses	3,46	3,38	3,45	3,47
21.	Alokasi Dana untuk Kegiatan Kemahasiswaan di Bidang Akademik (Penalaran dan Keilmuan, Kewirausahaan, Kegiatan Ormawa di Bidang Akademik)	3,50	3,54	3,45	3,47
22.	Alokasi Dana untuk Kegiatan Kemahasiswaan di Bidang Non-Akademik (Minat dan bakat seperti kegiatan seni, olahraga, dsb)	3,42	3,42	3,45	3,47
23.	Ketersediaan informasi terkait dengan beasiswa maupun keringanan biaya kuliah	3,50	3,35	3,45	3,47
24.	Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan (Fakultas dan Prodi) jelas dan mudah dimengerti	3,35	3,50	3,45	3,47
25.	Kemudahan penyampaian pelaporan dan keluhan terhadap layanan keuangan serta sarana dan prasarana	3,38	3,46	3,45	3,47
26.	Tersedianya Informasi Buku Referensi sebagai panduan perkuliahan	3,38	3,42	3,45	3,47

Untuk menentukan perpotongan dari dua buah garis yang tegak lurus (X) dan (Y) sebagai pembagian daerah dengan rumus sebagai berikut:

$$X = \frac{89,81}{26} = 3,45 \text{ dan } Y = \frac{90,19}{26} = 3,47$$

26

26

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dirumuskan hasil penilaian atas atribut-atribut yang diatas yang dibagi dalam beberapa kategori, yaitu:

1. Atribut-atribut yang di plotting ke dalam kuadran ini harus mendapatkan perhatian lebih atau yang harus diperbaiki.
2. "*Pertahankan Prestasi*" dimana pada kuadran ini memiliki tingkat skor yang paling tinggi baik dari segi tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kinerjanya, sehingga atribut yang berada pada kategori ini harus dipertahankan kinerjanya.
3. "Prioritas Rendah", dimana atribut ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi konsumen dan pada kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa.
4. "Berlebihan", ini menunjukkan bahwa atribut pada kategori ini dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kinerja yang diberikan tinggi.

Atribut yang masuk dalam masing-masing kategori diatas, maka dapat dirumuskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 13. Tabel Kategorisasi Atribut

Kategori yang harus diperbaiki	Kategori pertahankan prestasi	Kategori prioritas rendah	Kategori berlebihan
<ul style="list-style-type: none"> a. Tersedianya layanan kesehatan bagi mahasiswa b. Tersedianya informasi dan pelayanan beasiswa bagi mahasiswa khususnya mahasiswa tidak mampu c. Pembayaran biaya perkuliahan dapat dilakukan dengan mudah d. Prodi Ipol membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan e. Prodi Ipol berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan f. Tersedianya informasi terkait pembayaran perkuliahan, registrasi online, hingga jadwal kegiatan akademik yang mudah diakses. g. Ketersediaan informasi terkait dengan beasiswa maupun keringanan biaya kuliah. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Mahasiswa mendapatkan Feedback dari tugas dan kuis yang diberikan oleh Dosen. b. Tersedianya informasi tentang mata kuliah wajib dan pilihan pada pedoman kurikulum program studi. c. Tersedianya informasi tentang mata kuliah prasyarat dalam pedoman kurikulum program studi. d. Tersedianya buku pedoman akademik dari program studi ilmu politik. e. Tersedianya informasi magang, lowongan pekerjaan, seminar, pelatihan dan pengembangan keterampilan mahasiswa yang mudah diakses. f. Registrasi Online dapat dilakukan dengan mudah. g. Kemudahan akses informasi hasil studi mahasiswa melalui AIS. h. Pelayanan security dilakukan dengan sopan dan ramah. i. Alokasi Dana untuk Kegiatan Kemahasiswaan di Bidang Akademik (Penalaran dan Keilmuan, Kewirausahaan, Kegiatan Ormawa di Bidang Akademik). 	<ul style="list-style-type: none"> a. Terdapat sanksi bagi mahasiswa yang tidak memenuhi batas ketidakhadiran dan memberikan pengaruh pada nilai akhir b. Tenaga Kependidikan/staf membantu mahasiswa melakukan proses administrasi akademik dan keuangan c. Prodi Ipol memberikan informasi layanan kemahasiswaan berupa layanan akademik dan non akademik dalam bentuk buku panduan kemahasiswaan d. Prodi Ipol memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk online (Website, Social Media, dll) e. Alokasi Dana untuk Kegiatan Kemahasiswaan di Bidang Non-Akademik (Minat dan bakat seperti kegiatan seni, olahraga, dsb) f. Kemudahan penyampaian pelaporan dan keluhan terhadap layanan keuangan serta sarana dan prasarana g. Tersedianya Informasi Buku Referensi sebagai panduan perkuliahan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Adanya Penjelasan sistem Penilaian Tugas Mahasiswa yang dimasukkan ke dalam nilai akhir oleh Dosen Pengampu Mata Kuliah. b. Adanya informasi tentang pelaksanaan perubahan jadwal kuliah oleh dosen yang berhalangan hadir c. Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan (Fakultas dan Prodi) jelas dan mudah dimengerti.

2.2.2 Importance Performance Analysis (IPA) Atribut Empathy

Sebelum menentukan nilai kepentingan dan nilai kinerja konsumen terlebih dahulu mencari rata-rata dari tiap atribut dari nilai kepentingan dan nilai kinerja konsumen.

Tabel 14. Nilai Rata-Rata Tiap Atribut

No	Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Rata-rata Tingkat Kinerja	3,41	3,42
1.	Fisipol memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	3,31	3,42	3,41	3,42
2.	Fisipol mengupayakan memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	3,58	3,42	3,41	3,42
3.	Fisipol mengupayakan memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	3,35	3,42	3,41	3,42

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dirumuskan hasil penilaian atas atribut-atribut yang diatas yang dibagi dalam beberapa kategori, yaitu:

1. Atribut-atribut yang di plotting ke dalam kuadran ini harus mendapatkan perhatian lebih atau yang harus diperbaiki.
2. “*Pertahankan Prestasi*” dimana pada kuadran ini memiliki tingkat skor yang paling tinggi baik dari segi tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kinerjanya, sehingga atribut yang berada pada kategori ini harus dipertahankan kinerjanya.
3. “Prioritas Rendah”, dimana atribut ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi konsumen dan pada kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa.
4. “Berlebihan”, ini menunjukkan bahwa atribut pada kategori ini dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kinerja yang diberikan tinggi.

Atribut yang masuk dalam masing-masing kategori diatas, maka dapat dirumuskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 15. Tabel Kategorisasi Atribut

Kategori yang harus diperbaiki	Kategori pertahankan prestasi	Kategori prioritas rendah	Kategori berlebihan
a. Fisipol mengupayakan memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	-	-	a. Fisipol memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit b. Fisipol mengupayakan memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan

2.2.1. Importance Performance Analysis (IPA) Atribut Tangible

Sebelum menentukan nilai kepentingan dan nilai kinerja konsumen terlebih dahulu mencari rata-rata dari tiap atribut dari nilai kepentingan dan nilai kinerja konsumen.

Tabel 16. Nilai Rata-Rata Tiap Atribut

No	Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Rata-rata Tingkat Kinerja	3,47	3,49
1.	Tersedianya Buku Pedoman Kegiatan dan Organisasi Kemahasiswaan sebagai informasi penyelenggaraan pendidikan tinggi	3,46	3,54	3,47	3,49
2.	Ruang Kuliah tertata dengan bersih dan rapi	3,35	3,38	3,47	3,49
3.	Ruang Kuliah sejuk dan nyaman	3,46	3,54	3,47	3,49
4.	Sarana Pembelajaran (Alat pendukung pembelajaran seperti furniture, LCD, papan tulis dan lainnya berfungsi dengan baik)	3,54	3,50	3,47	3,49
5.	Tersedianya Sarana sumber belajar yaitu Buku teks, jurnal ilmiah, fasilitas internet, CD pembelajaran, fasilitas e-learning, fasilitas turnitin, sumber belajar lainnya	3,46	3,65	3,47	3,49
6.	Tersedianya laboratorium yang menunjang kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa	3,31	3,46	3,47	3,49

	(laboratorium HI, Ikom dan lain-lain)				
7.	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan Prodi Ipol	3,46	3,50	3,47	3,49
8.	Tersedianya taman, lobby, atau ruang publik yang dapat digunakan mahasiswa dalam menunjang perkuliahan	3,54	3,46	3,47	3,49
9.	Tersedianya area parkir yang memadai dan aman	3,46	3,50	3,47	3,49
10.	Tersedianya fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	3,50	3,46	3,47	3,49
11.	Tersedianya fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa Prodi Ipol	3,50	3,38	3,47	3,49
12.	Tersedianya fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa Prodi Ipol	3,50	3,46	3,47	3,49
13.	Tersedianya Wifi/Hotspot gratis yang mudah dan nyaman untuk diakses	3,58	3,46	3,47	3,49
14.	Ketersediaan Sistem Informasi Akademik (AIS) yang mudah untuk diakses	3,46	3,50	3,47	3,49
15.	Tersedianya Sistem Informasi Data Perpustakaan yang mudah diakses	3,54	3,50	3,47	3,49
16.	Sistem pembayaran uang kuliah dapat mengakomodir kegiatan mahasiswa seperti, ujian, wisuda, sidang skripsi, dll. *	3,46	3,46	3,47	3,49

Untuk menentukan perpotongan dari dua buah garis yang tegak lurus (X) dan (Y) sebagai pembagian daerah dengan rumus sebagai berikut :

$$X = \frac{55,58}{16} = 3,47 \text{ dan } Y = \frac{55,57}{16} = 3,49$$

16

16

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dirumuskan hasil penilaian atas atribut-atribut yang diatas yang dibagi dalam beberapa kategori, yaitu:

1. Atribut-atribut yang di plotting ke dalam kuadran ini harus mendapatkan perhatian lebih atau yang harus diperbaiki.
2. "*Pertahankan Prestasi*" dimana pada kuadran ini memiliki tingkat skor yang paling tinggi baik dari segi tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kinerjanya, sehingga atribut yang berada pada kategori ini harus dipertahankan kinerjanya.
3. "Prioritas Rendah", dimana atribut ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi konsumen dan pada kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa.
4. "Berlebihan", ini menunjukkan bahwa atribut pada kategori ini dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kinerja yang diberikan tinggi.

Atribut yang masuk dalam masing-masing kategori diatas, maka dapat dirumuskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 17. Tabel Kategorisasi Atribut

Kategori yang harus diperbaiki	Kategori pertahankan prestasi	Kategori prioritas rendah	Kategori berlebihan
<p>a. Tersedianya laboratorium yang menunjang kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (laboratorium HI, Ikom dan lain-lain).</p> <p>b. Tersedianya taman, <i>lobby</i>, atau ruang publik yang dapat digunakan mahasiswa dalam menunjang perkuliahan.</p> <p>c. Tersedianya fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih.</p> <p>d. Tersedianya fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa Prodi Ipol.</p> <p>e. Tersedianya fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa Prodi Ipol.</p> <p>f. Tersedianya <i>Wifi/Hotspot</i> gratis yang mudah dan nyaman untuk diakses.</p> <p>g. Sistem pembayaran uang kuliah dapat mengakomodir kegiatan mahasiswa seperti, ujian, wisuda, sidang skripsi, dll.</p>	<p>a. Sarana Pembelajaran (Alat pendukung pembelajaran seperti furniture, LCD, papan tulis dan lainnya berfungsi dengan baik).</p> <p>b. Ketersediaan buku referensi di perpustakaan Prodi Ipol.</p>	<p>a. Ruang Kuliah tertata dengan bersih dan rapi</p>	<p>a. Tersedianya Buku Pedoman Kegiatan dan Organisasi Kemahasiswaan sebagai informasi penyelenggaraan pendidikan tinggi</p> <p>b. Ruang Kuliah sejuk dan nyaman</p> <p>c. Tersedianya Sarana sumber belajar yaitu Buku teks, jurnal ilmiah, fasilitas <i>intenet</i>, <i>CD</i> pembelajaran, fasilitas <i>e-learning</i>, fasilitas <i>turnitin</i>, sumber belajar lainnya</p> <p>d. Tersedianya area parkir yang memadai dan aman</p> <p>e. Ketersediaan Sistem Informasi Akademik (AIS) yang mudah untuk diakses</p> <p>f. Tersedianya Sistem Informasi Data Perpustakaan yang mudah diakses</p>

2.2.3 Importance Performance Analysis (IPA) Atribut Responsiveness

Sebelum menentukan nilai kepentingan dan nilai kinerja konsumen terlebih dahulu mencari rata-rata dari tiap atribut dari nilai kepentingan dan nilai kinerja konsumen.

Tabel 18. Nilai Rata-Rata Tiap Atribut

No	Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Rata-rata Tingkat Kinerja	3,46	3,50
1.	Dosen memberikan kuliah sesuai dengan jadwal perkuliahan	3,42	3,42	3,46	3,50
2.	Dosen tepat waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan	3,46	3,46	3,46	3,50
3.	Dosen membantu mahasiswa dalam penyampaian materi hingga mahasiswa memahami materi yang diajarkan	3,54	3,50	3,46	3,50
4.	Mahasiswa terlibat aktif dalam kegiatan akademik program studi seperti seminar ilmiah, workshop, konferensi dan sebagainya baik sebagai peserta	3,27	3,54	3,46	3,50
5.	Mahasiswa terlibat dalam kegiatan akademik program studi seperti seminar ilmiah, workshop, konferensi dan sebagainya baik sebagai pemakalah	3,46	3,46	3,46	3,50
6.	Terlaksananya pembimbingan akademik dengan dosen PA minimal 4 kali/ semester	3,50	3,46	3,46	3,50
7.	Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik atau konsultasi Skripsi	3,54	3,50	3,46	3,50
8.	Dosen merespon dengan cepat dan berupaya terlibat dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa	3,50	3,54	3,46	3,50
9.	Kesediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik	3,50	3,62	3,46	3,50

10.	Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email dan sebagainya	3,42	3,42	3,46	3,50
11.	keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa	3,46	3,50	3,46	3,50
12.	Staf akademik (tenaga kependidikan) santun dalam memberikan pelayanan	3,46	3,58	3,46	3,50
13.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)	3,46	3,54	3,46	3,50
14.	Kecepatan Respon/Tindak Lanjut terhadap pelaporan dan keluhan terkait keuangan, sarana dan prasarana	3,42	3,50	3,46	3,50

Untuk menentukan perpotongan dari dua buah garis yang tegak lurus (X) dan (Y) sebagai pembagian daerah dengan rumus sebagai berikut :

$$X = \frac{48,42}{14} = 3,46 \text{ dan } Y = \frac{49,04}{14} = 3,50$$

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dirumuskan hasil penilaian atas atribut-atribut yang diatas yang dibagi dalam beberapa kategori, yaitu:

1. Atribut-atribut yang di plotting ke dalam kuadran ini harus mendapatkan perhatian lebih atau yang harus diperbaiki.
2. "*Pertahankan Prestasi*" dimana pada kuadran ini memiliki tingkat skor yang paling tinggi baik dari segi tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kinerjanya, sehingga atribut yang berada pada kategori ini harus dipertahankan kinerjanya.
3. "*Prioritas Rendah*", dimana atribut ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi konsumen dan pada kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa.
4. "*Berlebihan*", ini menunjukkan bahwa atribut pada kategori ini dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kinerja yang diberikan tinggi.

Atribut yang masuk dalam masing-masing kategori diatas, maka dapat dirumuskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 19. Tabel Kategorisasi Atribut

Kategori yang harus diperbaiki	Kategori pertahankan prestasi	Kategori prioritas rendah	Kategori berlebihan
<ul style="list-style-type: none"> a. Dosen tepat waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan Jumlah kehadiran dosen pada seluruh mata kuliah memenuhi kewajiban 16 kali pertemuan b. Mahasiswa terlibat dalam kegiatan akademik program studi seperti seminar ilmiah, workshop, konferensi dan sebagainya baik sebagai pemakalah c. Terlaksananya pembimbingan akademik dengan dosen PA minimal 4 kali/ semester 	<ul style="list-style-type: none"> a. Dosen membantu mahasiswa dalam penyampaian materi hingga mahasiswa memahami materi yang diajarkan. b. Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik atau konsultasi Skripsi. c. keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa. d. Staf akademik (tenaga kependidikan) santun dalam memberikan pelayanan. e. Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani melalui dosen PA (Pembimbing Akademik). 	<ul style="list-style-type: none"> a. Dosen memberikan kuliah sesuai dengan jadwal perkuliahan. b. Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email dan sebagainya. c. Kecepatan Respon/Tindak Lanjut terhadap pelaporan dan keluhan terkait keuangan, sarana dan prasarana. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Mahasiswa terlibat aktif dalam kegiatan akademik program studi seperti seminar ilmiah, workshop, konferensi dan sebagainya baik sebagai peserta b. Dosen merespon dengan cepat dan berupaya terlibat dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa c. Kesiediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik

2.2.4 Importance Performance Analysis (IPA) Atribut Reliability

Sebelum menentukan nilai kepentingan dan nilai kinerja konsumen terlebih dahulu mencari rata-rata dari tiap atribut dari nilai kepentingan dan nilai kinerja konsumen.

Tabel 20. Nilai Rata-Rata Tiap Atribut

No	Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Rata-rata Tingkat Kinerja	3,45	3,50
1.	Tersedianya Rencana Pembelajaran Semester pada setiap Mata Kuliah	3,50	3,58	3,45	3,50
2.	Tersedianya Deskripsi Mata Kuliah yang dimuat dalam dokumen kurikulum (Panduan Kurikulum, RPS, dsb)	3,46	3,50	3,45	3,50
3.	Tersedianya Buku Materi Pembelajaran /Modul guna membantu pembelajaran jarak jauh (PJJ) dan sebagai referensi tambahan bagi mahasiswa	3,50	3,46	3,45	3,50
4.	Tersedianya Kontrak Perkuliahan dalam setiap mata kuliah	3,46	3,58	3,45	3,50
5.	Jumlah kehadiran dosen pada seluruh mata kuliah memenuhi kewajiban 16 kali pertemuan	3,46	3,46	3,45	3,50
6.	Dosen menguasai materi dengan baik	3,42	3,65	3,45	3,50
7.	Dosen menggunakan metode/ model pembelajaran "student centered" (mahasiswa sebagai pusat kegiatan perkuliahan)	3,42	3,46	3,45	3,50
8.	Dosen menggunakan alat bantu dalam membantu mahasiswa memahami materi yang ada seperti power point, slide show, video animasi dsb.	3,38	3,46	3,45	3,50
9.	Dosen menggunakan media (teknologi) yang mendukung proses pembelajaran (media interaktif, LCD, infokus, dsb)	3,54	3,50	3,45	3,50

10.	Dosen memanfaatkan dan mengelola E-Learning (sistem perkuliahan online) dengan baik	3,50	3,38	3,45	3,50
11.	Evaluasi Tengah Semester dan Evaluasi Akhir Semester dilaksanakan sesuai dengan ruang lingkup materi perkuliahan	3,38	3,46	3,45	3,50
12.	Kemauan ketua program studi dalam membantu proses studi mahasiswa sehingga berjalan dengan lancar	3,46	3,54	3,45	3,50
13.	Tersedianya layanan bimbingan konseling bagi Mahasiswa	3,38	3,50	3,45	3,50
14.	Pimpinan fakultas beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua/wali mahasiswa untuk berkonsultasi	3,35	3,46	3,45	3,50
15.	Tersedianya pendampingan bagi mahasiswa dalam mempublikasikan karya ilmiah	3,46	3,50	3,45	3,50
16.	Tersedianya pembinaan kewirausahaan (enterpreneurship) bagi mahasiswa meliputi pelatihan, pengembangan, pembinaan komunitas, monitoring, dan evaluasi.	3,46	3,38	3,45	3,50
17.	Pembayaran biaya perkuliahan dapat dilakukan dengan mudah	3,46	3,54	3,45	3,50

Untuk menentukan perpotongan dari dua buah garis yang tegak lurus (X) dan (Y) sebagai pembagian daerah dengan rumus sebagai berikut :

$$X = \frac{58,62}{17} = 3,45 \text{ dan } Y = \frac{59,42}{17} = 3,50$$

17

17

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dirumuskan hasil penilaian atas atribut-atribut yang diatas yang dibagi dalam beberapa kategori, yaitu:

1. Atribut-atribut yang di plotting ke dalam kuadran ini harus mendapatkan perhatian lebih atau yang harus diperbaiki.
2. "*Pertahankan Prestasi*" dimana pada kuadran ini memiliki tingkat skor yang paling tinggi baik dari segi tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kinerjanya, sehingga atribut yang berada pada kategori ini harus dipertahankan kinerjanya.
3. "Prioritas Rendah", dimana atribut ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi konsumen dan pada kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa.
4. "Berlebihan", ini menunjukkan bahwa atribut pada kategori ini dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kinerja yang diberikan tinggi.

Atribut yang masuk dalam masing-masing kategori diatas, maka dapat dirumuskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 21. Tabel Kategorisasi Atribut

Kategori yang harus diperbaiki	Kategori pertahankan prestasi	Kategori prioritas rendah	Kategori berlebihan
<ul style="list-style-type: none"> a. Tersedianya Buku Materi Pembelajaran /Modul guna membantu pembelajaran jarak jauh (PJJ) dan sebagai referensi tambahan bagi mahasiswa. b. Jumlah kehadiran dosen pada seluruh mata kuliah memenuhi kewajiban 16 kali pertemuan. c. Dosen memanfaatkan dan mengelola E-Learning (sistem perkuliahan online) dengan baik. d. Tersedianya pembinaan kewirausahaan (enterpreneurship) bagi mahasiswa meliputi pelatihan, pengembangan, pembinaan komunitas, monitoring, dan evaluasi. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Dosen menggunakan media (teknologi) yang mendukung proses pembelajaran (media interaktif, LCD, infokus, dsb). b. Tersedianya Rencana Pembelajaran Semester pada setiap Mata Kuliah. c. Kemauan ketua program studi dalam membantu proses studi mahasiswa sehingga berjalan dengan lancar. d. Tersedianya pendampingan bagi mahasiswa dalam mempublikasikan karya ilmiah e. Pembayaran biaya perkuliahan dapat dilakukan dengan mudah. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tersedianya Kontrak Perkuliahan dalam setiap mata kuliah. b. Dosen menggunakan metode/ model pembelajaran "student centered" (mahasiswa sebagai pusat kegiatan perkuliahan). c. Dosen menggunakan alat bantu dalam membantu mahasiswa memahami materi yang ada seperti power point, slide show, video animasi dsb. d. Evaluasi Tengah Semester dan Evaluasi Akhir Semester dilaksanakan sesuai dengan ruang lingkup materi perkuliahan. e. Pimpinan fakultas beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua/wali mahasiswa untuk berkonsultasi. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tersedianya Deskripsi Mata Kuliah yang dimuat dalam dokumen kurikulum (Panduan Kurikulum, RPS, dsb). b. Dosen menguasai materi dengan baik. c. Tersedianya layanan bimbingan konseling bagi Mahasiswa.

2.2.5 Importance Performance Analysis (IPA) Atribut Tangible

Sebelum menentukan nilai kepentingan dan nilai kinerja konsumen terlebih dahulu mencari rata-rata dari tiap atribut dari nilai kepentingan dan nilai kinerja konsumen.

Tabel 22. Nilai Rata-Rata Tiap Atribut

No	Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Rata-rata Tingkat Kinerja	3,47	3,49
1.	Tersedianya Buku Pedoman Kegiatan dan Organisasi Kemahasiswaan sebagai informasi penyelenggaraan pendidikan tinggi	3,46	3,54	3,47	3,49
2.	Ruang Kuliah tertata dengan bersih dan rapi	3,35	3,38	3,47	3,49
3.	Ruang Kuliah sejuk dan nyaman	3,46	3,54	3,47	3,49
4.	Sarana Pembelajaran (Alat pendukung pembelajaran seperti furniture, LCD, papan tulis dan lainnya berfungsi dengan baik)	3,54	3,50	3,47	3,49
5.	Tersedianya Sarana sumber belajar yaitu Buku teks, jurnal ilmiah, fasilitas internet, CD pembelajaran, fasilitas e-learning, fasilitas turnitin, sumber belajar lainnya	3,46	3,65	3,47	3,49
6.	Tersedianya laboratorium yang menunjang kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (laboratorium HI, Ikom dan lain-lain)	3,31	3,46	3,47	3,49
7.	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan Prodi Ipol	3,46	3,50	3,47	3,49
8.	Tersedianya taman, lobby, atau ruang publik yang dapat digunakan mahasiswa dalam menunjang perkuliahan	3,54	3,46	3,47	3,49
9.	Tersedianya area parkir yang memadai dan aman	3,46	3,50	3,47	3,49
10.	Tersedianya fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	3,50	3,46	3,47	3,49
11.	Tersedianya fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa Prodi Ipol	3,50	3,38	3,47	3,49

12.	Tersedianya fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa Prodi Ipol	3,50	3,46	3,47	3,49
13.	Tersedianya Wifi/Hotspot gratis yang mudah dan nyaman untuk diakses	3,58	3,46	3,47	3,49
14.	Ketersediaan Sistem Informasi Akademik (AIS) yang mudah untuk diakses	3,46	3,50	3,47	3,49
15.	Tersedianya Sistem Informasi Data Perpustakaan yang mudah diakses	3,54	3,50	3,47	3,49
16.	Sistem pembayaran uang kuliah dapat mengakomodir kegiatan mahasiswa seperti, ujian, wisuda, sidang skripsi, dll.	3,46	3,46	3,47	3,49

Untuk menentukan perpotongan dari dua buah garis yang tegak lurus (X) dan (Y) sebagai pembagian daerah dengan rumus sebagai berikut :

$$X = \frac{55,58}{16} = 3,47 \text{ dan } Y = \frac{55,57}{16} = 3,49$$

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dirumuskan hasil penilaian atas atribut-atribut yang diatas yang dibagi dalam beberapa kategori, yaitu:

1. Atribut-atribut yang di plotting ke dalam kuadran ini harus mendapatkan perhatian lebih atau yang harus diperbaiki.
2. "*Pertahankan Prestasi*" dimana pada kuadran ini memiliki tingkat skor yang paling tinggi baik dari segi tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kinerjanya, sehingga atribut yang berada pada kategori ini harus dipertahankan kinerjanya.
3. "*Prioritas Rendah*", dimana atribut ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi konsumen dan pada kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa.
4. "*Berlebihan*", ini menunjukkan bahwa atribut pada kategori ini dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kinerja yang diberikan tinggi.

Atribut yang masuk dalam masing-masing kategori diatas, maka dapat dirumuskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 23. Tabel Kategorisasi Atribut

Kategori yang harus diperbaiki	Kategori pertahankan prestasi	Kategori prioritas rendah	Kategori berlebihan
<ul style="list-style-type: none"> a. Tersedianya laboratorium yang menunjang kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (laboratorium HI, Ikom dan lain-lain) b. Tersedianya taman, lobby, atau ruang publik yang dapat digunakan mahasiswa dalam menunjang perkuliahan c. Tersedianya fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih d. Tersedianya fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa Prodi Ipol e. Tersedianya fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa Prodi Ipol f. Tersedianya Wifi/Hotspot gratis yang mudah dan nyaman untuk diakses g. Sistem pembayaran uang kuliah dapat mengakomodir kegiatan mahasiswa seperti, ujian, wisuda, sidang skripsi, dll. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Sarana Pembelajaran (Alat pendukung pembelajaran seperti furniture, LCD, papan tulis dan lainnya berfungsi dengan baik) b. Ketersediaan buku referensi di perpustakaan Prodi Ipol 	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Kuliah tertata dengan bersih dan rapi 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tersedianya Buku Pedoman Kegiatan dan Organisasi Kemahasiswaan sebagai informasi penyelenggaraan pendidikan tinggi b. Ruang Kuliah sejuk dan nyaman c. Tersedianya Sarana sumber belajar yaitu Buku teks, jurnal ilmiah, fasilitas internet, CD pembelajaran, fasilitas e-learning, fasilitas turnitin, sumber belajar lainnya d. Tersedianya area parkir yang memadai dan aman e. Ketersediaan Sistem Informasi Akademik (AIS) yang mudah untuk diakses f. Tersedianya Sistem Informasi Data Perpustakaan yang mudah diakses

2.3. RENCANA TINDAK LANJUT

Dengan mempertimbangkan hasil dari kuisisioner ini maka Prodi Ilmu Politik menyusun rencana kerja sebagai upaya tindak lanjut memperbaiki layanan di T.A yang akan datang, sebagai berikut:

1. Prodi Ipol mendorong fakultas untuk menyiapkan mekanisme pelayanan kesehatan kepada civitas akademik Prodi Ipol jika mengalami gangguan kesehatan di lingkungan kampus.
2. Prodi Ipol mengumpulkan informasi tentang beasiswa dari lembaga yang bergerak di bidang pendidikan, baik itu persyaratan dan tuntutan untuk mendapatkan beasiswa.
3. Prodi Ipol telah mengajukan skema pembayaran biaya perkuliahan secara cicil setiap bulan ke BAK.
4. Pimpinan Prodi dan Sekretaris Prodi Ipol membentuk grup *Whatsapp* bersama mahasiswa.
5. Kaprodi mendorong dan mendesak dosen untuk memenuhi tuntutan jumlah kehadiran dosen pada seluruh mata kuliah memenuhi kewajiban 16 kali pertemuan.
6. Dosen diwajibkan menjadwalkan perkuliahan secara *online* dengan menggunakan *microsoft teams* setiap minggu selama semester berjalan.

BAB III KESIMPULAN DAN SARAN

3.1. KESIMPULAN

Secara umum dari data yang didapat dan diolah oleh Prodi Ilmu Politik tentang layanan kepuasan terhadap mahasiswa berada pada derajat yang PUAS. Namun terdapat beberapa poin yang harus diperbaiki sesuai variabel yang dihitung yang telah dikelompokkan dalam kategori-kategori diatas. Sehingga telah dirumuskanlah rencana tindak lanjut yang akan dilakukan oleh Prodi Ilmu Politik.

3.2. SARAN

1. Harusnya survey kepuasan ini dilakukan secara bersamaan dengan ILQI.
2. Harus ada pedoman survey kepuasan yang pasti dan tepat.
3. Harus memperhatikan SDM di setiap fakultas dan prodi yang tidak semuanya memiliki kemampuan mengelola data hasil survey melalui aplikasi seperti SPSS.
4. Waktu pengumpulan data, dan pengolahan data harus memiliki rentang yang cukup, sebab tugas Prodi cukup banyak jika diharuskan lagi dengan pekerjaan tambahan untuk mengolah data yang bukan menjadi kompetensi keahlian utama Kaprodi maupun dosen-dosen di Prodi.

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA
KEPENDIDIKAN PADA PROGRAM STUDI ILMU POLITIK PERIODE
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
SEMESTER GENAP
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

Daftar Isi

Daftar Isi.....	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan Survei.....	1
1.3. Waktu Pelaksanaan Survei.....	1
1.4. Metode Pengumpulan Data.....	1
1.4.1. Tangible.....	2
1.4.2. Reliability.....	2
1.4.3. Responsiveness.....	2
1.4.4. Assurance.....	2
1.4.5. Empathy.....	2
1.5. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	3
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN.....	16
2.1. CUSTOMER SATISFICATION INDEX (CSI).....	16
2.1.1 Customer Satisfication Index Atribut Assurance.....	16
2.1.2 Customer Satisfication Index Atribut Empathy.....	18
2.1.3 Customer Satisfication Index Atribut Reliabilty.....	19
2.1.4 Customer Satisfication Index Atribut Responsiveness.....	21
2.1.5 Customer Satisfication Index Atribut Tangible.....	22
2.2. IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA).....	24
2.2.1 Importance Performance Analysis (IPA) Atribut Assurance.....	24
2.2.2 Importance Performance Analysis (IPA) Atribut Empathy.....	26
2.2.3 Importance Performance Analysis (IPA) Atribut Responsiveness.....	32
2.2.4 Importance Performance Analysis (IPA) Atribut Reliability.....	35
2.2.5 Importance Performance Analysis (IPA) Atribut Tangible.....	41
2.3. RENCANA TINDAK LANJUT.....	46
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
3.1. Kesimpulan.....	47
3.2. Saran.....	47

BAB I PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat pertentangan antara harapan/keinginan pelanggan dan persepsi mereka. Jika harapan yang dimiliki tidak sesuai dengan yang dirasakan atau diperoleh maka menjadi tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi perguruan tinggi yang dalam hal ini bergerak dalam bidang jasa. Pelayanan terhadap dosen dan tenaga kependidikan ini sangat penting bagi kehidupan suatu perguruan tinggi. Dengan demikian kegiatan pelayanan perguruan tinggi haruslah berorientasi pada kepuasan para tenaga kerjanya juga yaitu dosen dan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan kenyamanan kerja dan peningkatan kualitas maupun karier. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah survei kepuasan layanan yang hasilnya dijadikan sebagai tolok ukur untuk menilai kinerja kualitas pelayanan sehingga dapat diperbaiki di tahun ajaran berikut.

1.2. TUJUAN SURVEI

Tujuan dari diadakannya survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Prodi Ilmu Politik.

1.3. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan Survey

No	Kegiatan	Bulan			
		I	II	III	IV
1	Penyusunan Kuisisioner				
2	Penyebaran Kuisisioner				
3	Pengolahan Data				
4	Pembuatan Laporan				

1.4. METODE PENGUMPULAN DATA

Teknik pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuisisioner daring pada laman https://linktr.ee/FISIPOL_UKI melalui *whatsapp*. Populasi dari objek pengukuran ini adalah 17 orang yang merupakan tenaga pendidik tetap, tidak tetap dan staf prodi, dengan metode pengambilan responden secara acak (*random sampling*). Untuk survey ini dengan penelitian deskriptif maka jumlah sampel adalah 7 orang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Responden

No	Kelompok Responden	Populasi	Responden
1	Dosen	16	6
2	Tenaga Kependidikan	1	1
Total			7

Kuisisioner disusun dengan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut konsep *Serqual* meliputi aspek Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance dan Empathy.

1.4.1. Tangible

Tangible (bukti fisik) adalah kemampuan program studi menampilkan dan mengakomodasi sivitas akademika sarana dan prasarana program studi dan keadaan lingkungan sekitarnya, teknologi, dan penampilan pegawai dalam pelaksanaan tugasnya.

1.4.2. Reliability

Reliability (keandalan) adalah kemampuan menyelenggarakan jasa yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten.

1.4.3. Responsiveness

Responsiveness (cepat tanggap) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pengguna layanan dengan penyampaian informasi yang jelas.

1.4.4. Assurance

Assurance (kepastian) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan. Karyawan yang kompeten memperlakukan pengguna layanan dengan hormat serta membuat mereka merasa bahwa mereka memperoleh kepastian dari program studi.

1.4.5. Empathy

Empathy (perhatian) adalah kemampuan pegawai memberi perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna. Program studi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan.

1.5. METODE PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Uji Validitas data dilakukan untuk mengukur apakah kuisioner yang telah diberikan kepada responden tersebut valid atau tidak. Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS maupun secara manual. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan teknik *Corrected Corelation* menggunakan program aplikasi SPSS. Berikut langkah-langkah dalam menguji validitas data,

1. Menentukan Hipotesis

H_0 = Butir pernyataan kuisioner valid

H_1 = Butir pernyataan kuisioner tidak valid

2. Menentukan nilai rtabel

Untuk harga rtabel dengan tingkat $\alpha = 5\%$ dan degree of freedom (df) = $N - 2 = 26 - 2 = 24$, maka nilai rtabel = 0,3297

3. Mencari nilai rhitung

Perhitungan rhitung dapat diperoleh setelah melakukan pengolahan data dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Nilai rhitung dapat dilihat dari hasil output SPSS pada nilai Corrected Item Total (output terlampir)

Jika rhitung > rtabel maka H_0 diterima

Jika rhitung < rtabel maka H_0 ditolak

4. Membandingkan nilai rtabel dengan rhitung

Jika rhitung > rtabel maka H_0 diterima (Valid)

Jika rhitung < maka H_0 ditolak (Tidak valid)

1.5.1.1. Uji Validitas Dan Reliabilitas Atribut Assurance

Uji Validitas

Tabel 2. Uji Validitas Atribut Assurance

No	Atribut	rhitung		rtabel	Status
		Kinerja	Harapan		
1	Tersedianya layanan kesehatan bagi dosen dan tenaga kependidikan	.791*	.732*	0,582	Valid
2.	Tersedia buku Pedoman Kurikulum yang sesuai dengan kekhasan Prodi	.791*	0,139	0,582	Valid
3.	Dosen mendapatkan kesempatan untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi dengan bantuan pembiayaan dari internal UKI atau dari pihak eksternal	0,574	0,105	0,582	Valid

4	Dosen mendapatkan umpan balik melalui ILQI	.803**	0,139	0,582	Valid
5	Mahasiswa memberikan Feedback terhadap hasil penilaian maupun pemantauan dosen di bidang akademik	0,574	0,105	0,582	Valid
6	Kemudahan mengakses AIS khususnya dalam melakukan presensi, input nilai dan akses ILQI	.791*	0,139	0,582	Valid
7	Tersedianya standar mutu penelitian dan PkM yang berisi minimal kriteria standar nasional perguruan tinggi	0,500	0,105	0,582	Valid
8	Tersedianya pedoman penelitian dan PkM yang berorientasi pada luaran (rekayasa model, penemuan produk, inovasi pengembangan teknologi tepat guna dan hasil publikasi serta hak paten)	0,500	0,105	0,582	Valid
9	Terlaksananya proses evaluasi usulan penelitian dan PkM, pemantauan proses evaluasi serta pendampingan proses pelaksanaan dan diseminasi penelitian dan PkM dengan baik sehingga berjalan lancar dan terpantau	.791*	0,139	0,582	Valid
10	FISIPOP melakukan studi banding ke institusi rujukan dalam rangka benchmarking pelayanan pengembangan SDM	0,574	0,614	0,582	Valid
11	Tersedianya informasi tentang jabatan yang terkait dengan dosen dan tenaga kependidikan	0,333	0,490	0,582	Valid
12	Tersedianya informasi dan layanan kenaikan pangkat/jabatan fungsional dosen dan tenaga kependidikan	.756*	0,490	0,582	Valid
13	Tersedianya kesempatan bagi dosen atau tenaga kependidikan dalam kepanitiaan atau penugasan kegiatan di luar kampus	0,189	0,480	0,582	Valid
14	Pemberian tugas tambahan dilakukan berdasarkan kemampuan dan prinsip pemerataan	0,189	0,570	0,582	Valid
15	Tersedianya bantuan pendanaan atau fasilitas lain untuk peningkatan kesejahteraan dosen dan tenaga kependidikan	.791*	0,614	0,582	Valid
16	Dosen dan tenaga kependidikan telah mendapatkan penghasilan yang layak sesuai kinerja masing-masing	0,500	0,614	0,582	Valid
17	FISIPOP menyediakan lingkungan kerja fisik yang nyaman	0,500	0,570	0,582	Valid
18	Terlaksananya penilaian kinerja yang jelas, objektif dan terstruktur	0,500	.693*	0,582	Valid

19	Terdapat feedback hasil penilaian kinerja dosen dan tenaga kependidikan yang dapat diakses	0,500	0,490	0,582	Valid
20	Diberlakukannya sistem reward dan punishment sebagai ganjaran evaluasi kinerja yang objektif, terbuka dan berimplikasi pada peningkatan kinerja SDM	0,500	0,444	0,582	Valid
21	Kemudahan penyampaian pelaporan dan keluhan terhadap layanan keuangan serta sarana dan prasarana	.918**	0,444	0,582	Valid
23	Alokasi jumlah dana operasional pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PkM) memadai setiap tahunnya	.945**	.693*	0,582	Valid
24	Alokasi dana untuk pengembangan dosen dan tenaga kependidikan (misalnya : studi lanjut, workshop, dsb)	.756*	0,555	0,582	Valid
25	Perencanaan Anggaran Keuangan di fakultas dan Prodi disusun sesuai dengan program kerja sesuai renstra Fakultas dan Prodi?	.745*	0,614	0,582	Valid
26	Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun Management Activity (MA)	1	1	0,582	Valid

Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas syarat penting lain yang juga diperlukan pada penelitian yaitu kerealibilitas suatu data. Teknik uji realibilitas yang digunakan adalah analisis dengan menggunakan Cronbach's Alpha dengan bantuan software SPSS.

Berikut langkah-langkah :

1. Menentukan Hipotesis

Ho = Butir pernyataan kuisisioner reliabel

H1 = Butir pernyataan kuisisioner tidak reliabel

2. Menentukan nilai r hitung

Hasil dari perhitungan r cronbach's alpha pada aplikasi SPSS dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha pada tabel dibawah ini :

Cronbach's Alpha pada uji reliabilitas skor kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,969	25

Tabel 3 Cronbach's Alpha pada uji reliabilitas skor kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,981	25

Jika rhitung > 0.6 maka Ho diterima

Jika rhitung < 0,6 maka Ho ditolak

Hasil dari perhitungan uji realibilitas tersebut dinyatakan realibel karena nilai Cronbach's Alpa > 0.6. Hal ini membuktikan bahwa atribut-atribut pernyataan yang digunakan di dalam kuisisioner realibel artinya bahwa atribut-atribut pada kuisisioner yang sudah disebar dapat menunjukkan stabilitas dari hasil pengamatan bila diukur menggunakan atribut-atribut tersebut. Jadi berapa kali pun atribut-atribut pernyataan dalam kuisisioner tersebut ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan jauh dari rata-rata jawaban konsumen atribut-atribut tersebut.

1.5.1.2. Uji Validitas Dan Reliabilitas Atribut Empathy

Uji Validitas

Tabel 3 Uji Validitas Atribut Empathy

No	Atribut	rhitung		rtabel	Status
		Kinerja	Harapan		
1	Pimpinan Fisipol memberikan bimbingan dalam rangka peningkatan kinerja	.725*	0,661	0,582	Valid
2.	Fakultas membantu peningkatan jenjang karir dosen dan tenaga kependidikan	.725*	0,357	0,582	Valid
3.	Tersedianya penghargaan atas prestasi kerja dosen dan tenaga kependidikan	1	1	0,582	Valid

Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas syarat penting lain yang juga diperlukan pada penelitian yaitu kerealibilitas suatu data. Teknik uji realibilitas yang digunakan adalah analisis dengan menggunakan Cronbach's Alpha dengan bantuan software SPSS.

Berikut langkah-langkah:

1. Menentukan Hipotesis

Ho = Butir pernyataan kuisisioner reliabel

H1 = Butir pernyataan kuisisioner tidak reliabel

2. Menentukan nilai rhitung

Hasil dari perhitungan rcronbach's alpha pada aplikasi SPSS dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha pada tabel dibawah ini:

Cronbach's Alpha pada uji reliabilitas skor kinerja Empathy

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.909	3

Cronbach's Alpha pada uji reliabilitas skor kepentingan Empathy

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,770	3

Jika rhitung > 0.6 maka Ho diterima

Jika rhitung < 0,6 maka Ho ditolak

Hasil dari perhitungan uji realibilitas tersebut dinyatakan realibel karena nilai Cronbach's Alpa > 0.6. Hal ini membuktikan bahwa atribut-atribut pernyataan yang digunakan di dalam kuisisioner realibel artinya bahwa atribut-atribut pada kuisisioner yang sudah disebar dapat menunjukkan stabilitas dari hasil pengamatan bila diukur menggunakan atribut-atribut tersebut. Jadi berapa kali pun atribut-atribut pernyataan dalam kuisisioner tersebut ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan jauh dari rata-rata jawaban konsumen atribut-atribut tersebut.

1.5.1.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Atribut Reliability

Uji Validitas

Tabel 4 Uji Validitas Atribut Reliability

No	Atribut	rhitung		rtabel	Status
		Kinerja	Harapan		
1	FISIPOL memberikan kesempatan studi lanjut untuk dosen dan tenaga kependidikan	0,395	1.000**	0,582	Valid
2.	FISIPOL memfasilitasi dosen atau tenaga kependidikan untuk mengikuti kursus/pelatihan/seminar/workshop yang relevan untuk peningkatan kompetensi di tempat kerja	0,316	0,661	0,582	Valid
3.	FISIPOL memberikan dukungan penuh dalam bentuk fasilitasi dan dana untuk peningkatan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan	0,316	1.000**	0,582	Valid
4	Penggunaan anggaran dan pelaporan dana dipertanggungjawabkan secara transparan	.672*	0,661	0,582	Valid
5	Dosen di Prodi mengampu mata kuliah yang disesuaikan dengan kompetensi	0,189	.756*	0,582	Valid
6	Prodi telah menerapkan kurikulum berbasis KKNI dan merdeka belajar kampus merdeka (MBKM)	0,625	0,189	0,582	Valid
7	Standar kompetensi lulusan secara umum telah dilaksanakan melalui penilaian dan pengukuran cakupan standar	0,189	.756*	0,582	Valid
8	Profil lulusan sesuai dengan kerakteristik Prodi dan dicapai sebagai Capaian Pembelajaran Lulusan	0,625	0,189	0,582	Valid
9	Terlaksananya evaluasi kurikulum prodi secara berkala (Minimal 2 tahun sekali)	0,218	.745*	0,582	Valid
10	pelaksanaan kegiatan akademik dilaksanakan sesuai dengan jadwal dan tercantum dalam kalender akademik yang mudah untuk diakses	0,189	0,134	0,582	Valid
11	Prodi memberikan dukungan dalam menciptakan suasana akademik yang kondusif guna meningkatkan mutu pembelajaran	0,625	0,598	0,582	Valid
12	Terlaksananya integrasi Penelitian dan PkM dalam pembelajaran di Prodi	0,189	0,357	0,582	Valid
13	Dosen mengajar minimal 12 SKS setiap semester	0,250	0,347	0,582	Valid
14	Dosen diberdayakan untuk menjadi pembimbing akademik mahasiswa	0,625	0,434	0,582	Valid
15	Dosen diberdayakan untuk menjadi pembimbing dan penguji tugas akhir	0,189	.824**	0,582	Valid

16	Dosen diberikan informasi mengenai kegiatan seminar, simposium, workshop, dan kegiatan ilmiah lainnya	0,189	0,357	0,582	Valid
17	Dosen diberikan kesempatan untuk mengikuti kegiatan seminar, simposium, workshop, dan kegiatan ilmiah lainnya minimal 1 kali/semester	0,189	.824**	0,582	Valid
18	Dosen diberikan pelatihan pembuatan buku ajar atau handout, modul atau karya ilmiah	0,189	0,357	0,582	Valid
19	Dosen diberi kesempatan untuk membuat buku ajar atau handout, modul atau karya lainnya	0,189	.756*	0,582	Valid
20	Dosen dilibatkan dalam kegiatan internal prodi yang terkait dengan pengembangan pendidikan seperti rapat internal prodi, evaluasi kurikulum, pembaharuan kurikulum, dsb	0,189	0,357	0,582	Valid
21	Prodi melakukan analisis kebutuhan menyangkut jumlah, jenis dan spesifikasi sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan penelitian dan PkM	0,189	0,357	0,582	Valid
23	Prodi menyusun roadmap penelitian dan PkM secara multitalahun (5 tahun) yang disesuaikan dengan rencana induk penelitian Universitas, fakultas dan program studi	0,189	0,357	0,582	Valid
24	Tersedianya kesempatan kerja dan pengembangan diri sesuai bidang keahlian	0,287	0,598	0,582	Valid
25	Terdapat dukungan keikutsertaan dalam anggota asosiasi profesi	0,316	1.000**	0,582	Valid
26	FISIPOL mendorong terbangunnya budaya kerja tim yang sinergis	0,354	0,661	0,582	Valid

Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas syarat penting lain yang juga diperlukan pada penelitian yaitu kerealibilitas suatu data. Teknik uji realibilitas yang digunakan adalah analisis dengan menggunakan Cronbach's Alpha dengan bantuan software SPSS.

Berikut langkah-langkah :

1. Menentukan Hipotesis

Ho = Butir pernyataan kuisisioner reliabel

H1 = Butir pernyataan kuisisioner tidak reliabel

2. Menentukan nilai rhitung

Hasil dari perhitungan rcronbach's alpha pada aplikasi SPSS dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha pada tabel dibawah ini :

Cronbach's Alpha pada uji reliabilitas skor kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,979	26

Cronbach's Alpha pada uji reliabilitas skor kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,977	26

Jika rhitung > 0.6 maka Ho diterima

Jika rhitung < 0,6 maka Ho ditolak

Hasil dari perhitungan uji realibilitas tersebut dinyatakan realibel karena nilai Cronbach's Alpha > 0.6. Hal ini membuktikan bahwa atribut-atribut pernyataan yang digunakan di dalam kuisisioner realibel artinya bahwa atribut-atribut pada kuisisioner yang sudah disebar dapat menunjukkan stabilitas dari hasil pengamatan bila diukur menggunakan atribut-atribut tersebut. Jadi berapa kali pun atribut-atribut pernyataan dalam kuisisioner tersebut ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan jauh dari rata-rata jawaban konsumen atribut-atribut tersebut.

1.5.1.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Atribut Responsiveness

Uji Validitas

Tabel 5. Uji Validitas Atribut Responsiveness

No	Atribut	rhitung		rtabel	Status
		Kinerja	Harapan		
1	Komunikasi antara pimpinan dan dosen berjalan dengan baik khususnya dalam pemantaun pembelajaran	0,189	.935**	0,582	Valid
2.	Komunikasi antara dosen dan tenaga kependidikan prodi berjalan dengan baik khususnya dalam pemantauan pembelajaran	0,189	.935**	0,582	Valid

3.	Prodi mensosialisasikan roadmap penelitian dan PkM kepada dosen	0,189	.935**	0,582	Valid
4	Prode memfasilitasi ketersediaan informasi terkait proses administrasi, seminar hasil penelitian dan perolehan Karya Ilmiah	0,625	.707*	0,582	Valid
5	Prodi menyediakan pendanaan dan mengupayakan untuk memperoleh pendanaan eksternal dari sumber lain	0,189	.707*	0,582	Valid
6	Prodi memantau rangkaian kegiatan penelitian termasuk seminar hasil sesuai dengan jadwal yang ditetapkan setiap tahun anggaran	0,189	.707*	0,582	Valid
7	Prodi memfasilitasi sarana dan prasarana demi kelancaran pelaksanaan penelitian dan PkM seperti peralatan yang memadai, ruang seminar/FGD, dsb	0,625	0,559	0,582	Valid
8	Berilah pilihan pada kolom yang sesuai guna menggambarkan harapan/ke3an Bapak/Ibu/Sdr/Sdr terhadap atribut layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sebagaimana berikut [Prodi memfasilitasi sarana dan prasarana demi kelancaran pelaksanaan penelitian dan PkM seperti peralatan yang memadai, ruang seminar/FGD, dsb]	0,683	0,447	0,582	Valid
9	FISIPOL melibatkan dosen atau tenaga kependidikan dalam kepanitian kegiatan di tingkat fakultas	0,350	0,000	0,582	Valid
10	FISIPOL memberikan kesempatan menyampaikan keluhan, pendapat dan masukan	.875**	0,354	0,582	Valid
11	Kecepatan Respon/Tindak Lanjut terhadap pelaporan dan keluhan terkait keuangan,sarana dan prasarana	1	1	0,582	Valid

Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas syarat penting lain yang juga diperlukan pada penelitian yaitu kerealibilitas suatu data. Teknik uji realibilitas yang digunakan adalah analisis dengan menggunakan Cronbach's Alpha dengan bantuan software SPSS.

Berikut langkah-langkah :

1. Menentukan Hipotesis

Ho = Butir pernyataan kuisiонер reliabel

H1 = Butir pernyataan kuisiонер tidak reliabel

2. Menentukan nilai rhitung

Hasil dari perhitungan rcronbach's alpha pada aplikasi SPSS dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha pada tabel dibawah ini :

Cronbach's Alpha pada uji reliabilitas skor kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,939	11

Cronbach's Alpha pada uji reliabilitas skor kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,939	11

Jika rhitung > 0.6 maka Ho diterima

Jika rhitung < 0,6 maka Ho ditolak

Hasil dari perhitungan uji realibilitas tersebut dinyatakan realibel karena nilai Cronbach's Alpha > 0.6. Hal ini membuktikan bahwa atribut-atribut pernyataan yang digunakan di dalam kuisisioner realibel artinya bahwa atribut-atribut pada kuisisioner yang sudah disebar dapat menunjukkan stabilitas dari hasil pengamatan bila diukur menggunakan atribut-atribut tersebut. Jadi berapa kali pun atribut-atribut pernyataan dalam kuisisioner tersebut ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan jauh dari rata-rata jawaban konsumen atribut-atribut tersebut.

1.5.1.5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Atribut Tangible

Uji Validitas

Tabel 6. Uji Validitas Atribut Tangible

No	Atribut	rhitung		rtabel	Status
		Kinerja	Harapan		
1	Tersedianya sistem informasi yang memfasilitasi rangkaian kegiatan penelitian dan PkM dengan jelas dan memberikan informasi terkait penerimaan proposal yang mencakup jadwal pengajuan proposal secara berkala	0,143	0,696	0,582	Valid
2.	Prodi memfasilitasi komunikasi dan kerjasama yang baik antara peneliti serta	0,143	.745*	0,582	Valid

	pelaksana PkM, mitra maupun perguruan tinggi lain				
3.	Ruang Kuliah tertata dengan bersih dan rapi	.714*	0,189	0,582	Valid
4	Ruang Kuliah sejuk dan nyaman	.714*	0,189	0,582	Valid
5	Sarana Pembelajaran (Alat pendukung pembelajaran seperti furniture, LCD, papan tulis dan lainnya berfungsi dengan baik)	.714*	0,189	0,582	Valid
6	Tersedianya Sarana sumber belajar yaitu Buku teks, jurnal ilmiah, fasilitas internet, CD pembelajaran, fasilitas e-learning, fasilitas turnitin, sumber belajar lainnya	.908**	0,316	0,582	Valid
7	Tersedianya laboratorium yang menunjang kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (laboratorium HI, IKOM dan lain-lain)	1.000**	0,189	0,582	Valid
8	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan FISIPOL	.764*	0,000	0,582	Valid
9	Tersedianya taman, lobby, atau ruang publik yang dapat digunakan mahasiswa dalam menunjang perkuliahan	.882**	0,189	0,582	Valid
10	Tersedianya area parkir yang memadai dan aman	.882**	.791*	0,582	Valid
11	Tersedianya fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	.756*	0,316	0,582	Valid
12	Tersedianya fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa FISIPOL	1.000**	0,661	0,582	Valid
13	Tersedianya kantin yang cukup, nyaman dan bersih	0,000	.756*	0,582	Valid
14	Tersedianya Wifi/Hotspot gratis yang mudah dan nyaman untuk diakses	0,378	.756*	0,582	Valid
15	Ketersediaan Sistem Informasi Akademik (AIS) yang mudah untuk diakses	0,293	.756*	0,582	Valid
16	Tersedianya Sistem Informasi Data Perpustakaan yang mudah diakses	0,098	0,574	0,582	Valid
17	Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan (Fakultas dan Prodi) jelas dan mudah dimengerti	.756*	0,500	0,582	Valid
18	Tersedianya fasilitas asuransi kesehatan/BPJS untuk dosen dan tenaga kependidikan	0,535	.707*	0,582	Valid
19	Tersedianya fasilitas olah raga yang dapat diakses dengan baik oleh dosen dan tenaga kependidikan	.714*	0,500	0,582	Valid
20	Tersedianya program pendanaan hari tua/pensiun bagi dosen dan tenaga kependidikan	0,611	.756*	0,582	Valid
21	Tersedianya fasilitas ibadah dan kerohanian yang layak	.714*	.707*	0,582	Valid
22	FISIPOL memberikan sarana teknologi informasi di tempat kerja secara memadai	.714*	1.000**	0,582	Valid

23	Tersedianya informasi kepegawaian yang mudah untuk diakses	1.000**	.756*	0,582	Valid
24	Tersedianya buku aturan kepegawaian sebagai panduan kepegawaian bagi dosen dan tenaga kependidikan	1	1	0,582	Valid

Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas syarat penting lain yang juga diperlukan pada penelitian yaitu kerealibilitas suatu data. Teknik uji realibilitas yang digunakan adalah analisis dengan menggunakan Cronbach's Alpha dengan bantuan software SPSS.

Berikut langkah-langkah :

1. Menentukan Hipotesis

Ho = Butir pernyataan kuisisioner reliabel

H1 = Butir pernyataan kuisisioner tidak reliabel

2. Menentukan nilai rhitung

Hasil dari perhitungan rcronbach's alpha pada aplikasi SPSS dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha pada tabel dibawah ini :

Cronbach's Alpha Pada Uji Reliabilitas Skor Kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,969	24

Cronbach's Alpha Pada Uji Reliabilitas Skor Kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,974	24

Jika rhitung > 0.6 maka Ho diterima

Jika rhitung < 0,6 maka Ho ditolak

Hasil dari perhitungan uji realibilitas tersebut dinyatakan realibel karena nilai Cronbach's Alpa > 0.6. Hal ini membuktikan bahwa atribut-atribut pernyataan yang digunakan di dalam kuisisioner realibel artinya bahwa atribut-atribut pada kuisisioner yang sudah disebar dapat menunjukkan stabilitas dari hasil pengamatan bila diukur menggunakan atribut-atribut tersebut. Jadi berapa kali pun atribut-atribut pernyataan dalam kuisisioner

tersebut ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan jauh dari rata-rata jawaban konsumen atribut-atribut tersebut.

BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1. CUSTOMER SATISFICATION INDEX (CSI)

Perhitungan CSI di dapat dari nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai rata-rata tingkat pelaksanaan kinerja dari masing-masing bobot.

2.1.1 Customer Satisfication Index Atribut Assurance

Tabel 7. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

No	Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	WF	Rata-rata Tingkat Kinerja	WS
1	Tersedianya layanan kesehatan bagi dosen dan tenaga kependidikan	3,56	0,040	3,44	0,14
2.	Tersedia buku Pedoman Kurikulum yang sesuai dengan kekhasan Prodi	3,56	0,040	3,67	0,14
3.	Dosen mendapatkan kesempatan untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi dengan bantuan pembiayaan dari internal UKI atau dari pihak eksternal	3,56	0,040	3,78	0,15
4	Dosen mendapatkan umpan balik melalui ILQI	3,44	0,038	3,67	0,14
5	Mahasiswa memberikan Feedback terhadap hasil penilaian maupun pemantauan dosen di bidang akademik	3,56	0,040	3,78	0,15
6	Kemudahan mengakses AIS khususnya dalam melakukan presensi, input nilai dan akses ILQI	3,56	0,040	3,67	0,14
7	Tersedianya standar mutu penelitian dan PkM yang berisi minimal kriteria standar nasional perguruan tinggi	3,67	0,041	3,78	0,15
8	Tersedianya pedoman penelitian dan PkM yang berorientasi pada luaran (rekayasa model, penemuan produk, inovasi pengembangan teknologi tepat guna dan hasil publikasi serta hak paten)	3,67	0,041	3,78	0,15
9	Terlaksananya proses evaluasi usulan penelitian dan PkM, pemantauan proses evaluasi serta pendampingan proses pelaksanaan dan diseminasi penelitian dan PkM dengan baik sehingga berjalan lancar dan terpantau	3,56	0,040	3,67	0,14
10	FISIPOL melakukan studi banding ke institusi rujukan dalam rangka	3,56	0,040	3,44	0,14

	benchmarking pelayanan pengembangan SDM				
11	Tersedianya informasi tentang jabatan yang terkait dengan dosen dan tenaga kependidikan	3,33	0,037	3,33	0,12
12	Tersedianya informasi dan layanan kenaikan pangkat/jabatan fungsional dosen dan tenaga kependidikan	3,78	0,042	3,33	0,14
13	Tersedianya kesempatan bagi dosen atau tenaga kependidikan dalam kepanitian atau penugasan kegiatan di luar kampus	3,78	0,042	3,00	0,13
14	Pemberian tugas tambahan dilakukan berdasarkan kemampuan dan prinsip pemerataan	3,78	0,042	3,56	0,15
15	Tersedianya bantuan pendanaan atau fasilitas lain untuk peningkatan kesejahteraan dosen dan tenaga kependidikan	3,56	0,040	3,44	0,14
16	Dosen dan tenaga kependidikan telah mendapatkan penghasilan yang layak sesuai kinerja masing-masing	3,67	0,041	3,44	0,14
17	FISIPOL menyediakan lingkungan kerja fisik yang nyaman	3,67	0,041	3,56	0,14
18	Terlaksananya penilaian kinerja yang jelas, objektif dan terstruktur	3,89	0,043	3,33	0,14
19	Terdapat feedback hasil penilaian kinerja dosen dan tenaga kependidikan yang dapat diakses	3,67	0,041	3,33	0,14
20	Diberlakukannya sistem reward dan punishment sebagai ganjaran evaluasi kinerja yang objektif, terbuka dan berimplikasi pada peningkatan kinerja SDM	3,67	0,041	3,22	0,13
21	Kemudahan penyampaian pelaporan dan keluhan terhadap layanan keuangan serta sarana dan prasarana	3,56	0,040	3,22	0,13
23	Alokasi jumlah dana operasional pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PkM) memadai setiap tahunnya	3,44	0,038	3,33	0,13
24	Alokasi dana untuk pengembangan dosen dan tenaga kependidikan (misalnya : studi lanjut, workshop, dsb)	3,56	0,040	3,22	0,13
25	Perencanaan Anggaran Keuangan di fakultas dan Prodi disusun sesuai dengan program kerja sesuai renstra Fakultas dan Prodi?	3,33	0,037	3,44	0,13

26	Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun Management Activity (MA)	3,67	0,041	3,11	0,13
----	---	------	-------	------	------

Indeks Kepuasan Pelanggan = (Total WS : skala maksimum) x 100%

$$= (3,42 : 5) \times 100\%$$

$$= 0,69 \times 100\%$$

$$= 69\%$$

Berdasarkan dari hasil tabel perhitungan yang telah dilakukan menggunakan CSI dapat diketahui bahwa indeks kepuasan konsumen terhadap layanan pendidikan di Program Studi Ilmu Politik sebesar 70% pada rentang skala 60 sampai dengan 80. Dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan konsumen secara umum berada pada kategori puas.

2.1.2 Customer Satisfaction Index Atribut Empathy

Tabel 8. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

No	Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	WF	Rata-rata Tingkat Kinerja	WS
1	Pimpinan Fisipol memberikan bimbingan dalam rangka peningkatan kinerja	3,89	0,34	3,22	1,10
2.	Fakultas membantu peningkatan jenjang karir dosen dan tenaga kependidikan	3,78	0,33	3,22	1,06
3.	Tersedianya penghargaan atas prestasi kerja dosen dan tenaga kependidikan	3,78	0,33	3,11	1,03

Indeks Kepuasan Pelanggan = (Total WS : skala maksimum) x 100%

$$= (3,19 : 5) \times 100\%$$

$$= 0,64 \times 100\%$$

$$= 64\%$$

Berdasarkan dari hasil tabel perhitungan yang telah dilakukan menggunakan CSI dapat diketahui bahwa indeks kepuasan konsumen terhadap layanan pendidikan di Program Studi Ilmu Politik sebesar 64% pada rentang skala 60 sampai dengan 80. Dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan konsumen secara umum berada **pada kategori puas.**

2.1.3 Customer Satisfaction Index Atribut Reliability

Tabel 9. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

No	Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	WF	Rata-rata Tingkat Kinerja	WS
1	Fisipol memberikan kesempatan studi lanjut untuk dosen dan tenaga kependidikan	3,78	0,041	3,44	0,14
2.	Fisipol memfasilitasi dosen atau tenaga kependidikan untuk mengikuti kursus/pelatihan/seminar/workshop yang relevan untuk peningkatan kompetensi di tempat kerja	3,89	0,042	3,56	0,15
3.	Fisipol memberikan dukungan penuh dalam bentuk fasilitasi dan dana untuk peningkatan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan	3,78	0,041	3,56	0,15
4	Penggunaan anggaran dan pelaporan dana dipertanggungjawabkan secara transparan	3,89	0,042	3,56	0,15
5	Dosen di Prodi mengampu mata kuliah yang disesuaikan dengan kompetensi	3,67	0,040	3,78	0,15
6	Prodi telah menerapkan kurikulum berbasis KKNI dan merdeka belajar kampus merdeka (MBKM)	3,67	0,040	3,67	0,15
7	Standar kompetensi lulusan secara umum telah dilaksanakan melalui penilaian dan pengukuran cakupan standar	3,67	0,040	3,78	0,15
8	Profil lulusan sesuai dengan kerakteristik Prodi dan dicapai sebagai Capaian Pembelajaran Lulusan	3,67	0,040	3,67	0,15
9	Terlaksananya evaluasi kurikulum prodi secara berkala (Minimal 2 tahun sekali)	3,22	0,035	3,33	0,12
10	pelaksanaan kegiatan akademik dilaksanakan sesuai dengan jadwal dan tercantum dalam kalender akademik yang mudah untuk diakses	3,67	0,040	3,78	0,15
11	Prodi memberikan dukungan dalam menciptakan suasana akademik yang kondusif guna meningkatkan mutu pembelajaran	3,56	0,039	3,67	0,14
12	Terlaksananya integrasi Penelitian dan PkM dalam pembelajaran di Prodi	3,78	0,041	3,78	0,16
13	Dosen mengajar minimal 12 SKS setiap semester	3,44	0,037	3,67	0,14

14	Dosen diberdayakan untuk menjadi pembimbing akademik mahasiswa	3,56	0,039	3,67	0,14
15	Dosen diberdayakan untuk menjadi pembimbing dan penguji tugas akhir	3,56	0,039	3,78	0,15
16	Dosen diberikan informasi mengenai kegiatan seminar, simposium, workshop, dan kegiatan ilmiah lainnya	3,56	0,039	3,78	0,15
17	Dosen diberikan kesempatan untuk mengikuti kegiatan seminar, simposium, workshop, dan kegiatan ilmiah lainnya minimal 1 kali/semester	3,56	0,039	3,78	0,15
18	Dosen diberikan pelatihan pembuatan buku ajar atau handout, modul atau karya ilmiah	3,78	0,041	3,78	0,16
19	Dosen diberi kesempatan untuk membuat buku ajar atau handout, modul atau karya lainnya	3,67	0,040	3,78	0,15
20	Dosen dilibatkan dalam kegiatan internal prodi yang terkait dengan pengembangan pendidikan seperti rapat internal prodi, evaluasi kurikulum, pembaharuan kurikulum, dsb	3,78	0,041	3,78	0,16
21	Prodi melakukan analisis kebutuhan menyangkut jumlah, jenis dan spesifikasi sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan penelitian dan PkM	3,78	0,041	3,78	0,16
23	Prodi menyusun roadmap penelitian dan PkM secara multitalahun (5 tahun) yang disesuaikan dengan rencana induk penelitian Universitas, fakultas dan program studi	3,78	0,041	3,78	0,16
24	Tersedianya kesempatan kerja dan pengembangan diri sesuai bidang keahlian	3,56	0,039	3,44	0,13
25	Terdapat dukungan keikutsertaan dalam anggota asosiasi profesi	3,78	0,041	3,56	0,15
26	Fisipol mendorong terbangunnya budaya kerja tim yang sinergis	3,89	0,042	3,33	0,14

Indeks Kepuasan Pelanggan = (Total WS : skala maksimum) x 100%

$$= (3,66 : 5) \times 100\%$$

$$= 0,73 \times 100\%$$

$$= 73\%$$

Berdasarkan dari hasil tabel perhitungan yang telah dilakukan menggunakan CSI dapat diketahui bahwa indeks kepuasan konsumen terhadap layanan pendidikan di Program Studi

Ilmu Politik sebesar 73% pada rentang skala 60 sampai dengan 80. Dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan konsumen secara umum berada pada kategori puas.

2.1.4 Customer Satisfaction Index Atribut Responsiveness

Tabel 10. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

No	Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	WF	Rata-rata Tingkat Kinerja	WS
1	Komunikasi antara pimpinan dan dosen berjalan dengan baik khususnya dalam pemantauan pembelajaran	3,78	0,093	3,78	0,35
2.	Komunikasi antara dosen dan tenaga kependidikan prodi berjalan dengan baik khususnya dalam pemantauan pembelajaran	3,78	0,093	3,78	0,35
3.	Prodi mensosialisasikan roadmap penelitian dan PkM kepada dosen	3,78	0,093	3,78	0,35
4	Prode memfasilitasi ketersediaan informasi terkait proses administrasi, seminar hasil penelitian dan perolehan Karya Ilmiah	3,67	0,090	3,67	0,33
5	Prodi menyediakan pendanaan dan mengupayakan untuk memperoleh pendanaan eksternal dari sumber lain	3,67	0,090	3,78	0,34
6	Prodi memantau rangkaian kegiatan penelitian termasuk seminar hasil sesuai dengan jadwal yang ditetapkan setiap tahun anggaran	3,67	0,090	3,78	0,34
7	Prodi memfasilitasi sarana dan prasarana demi kelancaran pelaksanaan penelitian dan PkM seperti peralatan yang memadai, ruang seminar/FGD, dsb	3,56	0,088	3,67	0,32
8	[Prodi memfasilitasi sarana dan prasarana demi kelancaran pelaksanaan penelitian dan PkM seperti peralatan yang memadai, ruang seminar/FGD, dsb]	3,44	0,085	3,22	0,27
9	FISIPOP melibatkan dosen atau tenaga kependidikan dalam kepanitian kegiatan di tingkat fakultas	3,67	0,090	3,22	0,29
10	FISIPOP memberikan kesempatan menyampaikan keluhan, pendapat dan masukan	3,89	0,096	3,00	0,29

11	Kecepatan Respon/Tindak Lanjut terhadap pelaporan dan keluhan terkait keuangan,sarana dan prasarana	3,67	0,090	2,89	0,26
----	---	------	-------	------	------

Indeks Kepuasan Pelanggan = (Total WS : skala maksimum) x 100%

$$= (3,51 : 5) \times 100\%$$

$$= 0,70 \times 100\%$$

$$= 70\%$$

Berdasarkan dari hasil tabel perhitungan yang telah dilakukan menggunakan CSI dapat diketahui bahwa indeks kepuasan konsumen terhadap layanan pendidikan di Program Studi Ilmu Politik sebesar 70% pada rentang skala 60 sampai dengan 80. Dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan konsumen secara umum berada pada kategori puas.

2.1.5 Customer Satisfaction Index Atribut Tangible

Tabel 11. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

No	Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	WF	Rata-rata Tingkat Kinerja	WS
1	Tersedianya sistem informasi yang memfasilitasi rangkaian kegiatan penelitian dan PkMdengan jelas dan memberikan informasi terkait penerimaan proposal yang mencakup jadwal pengajuan proposal secara berkala	3,22	0,037	3,78	0,14
2.	Prodi memfasilitasi komunikasi dan kerjasama yang baik antara peneliti serta pelaksana PkM, mitra maupun perguruan tinggi lain	3,33	0,038	3,78	0,14
3.	Ruang Kuliah tertata dengan bersih dan rapi	3,78	0,043	3,11	0,13
4	Ruang Kuliah sejuk dan nyaman	3,78	0,043	3,11	0,13
5	Sarana Pembelajaran (Alat pendukung pembelajaran seperti furniture, LCD, papan tulis dan lainnya berfungsi dengan baik)	3,78	0,043	3,11	0,13
6	Tersedianya Sarana sumber belajar yaitu Buku teks, jurnal ilmiah, fasilitas internet,CD pembelajaran, fasilitas e-learning,fasilitas turnitin, sumber belajar lainnya	3,56	0,041	3,00	0,12
7	Tersedianya laboratorium yang menujung kebutuhan keilmuan bagi	3,78	0,043	3,11	0,13

	mahasiswa (laboratorium HI, IKOM dan lain-lain)				
8	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan FISIPOL	3,67	0,042	3,00	0,13
9	Tersedianya taman, lobby, atau ruang publik yang dapat digunakan mahasiswa dalam menunjang perkuliahan	3,78	0,043	3,22	0,14
10	Tersedianya area parkir yang memadai dan aman	3,56	0,041	3,22	0,13
11	Tersedianya fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	3,56	0,041	3,44	0,14
12	Tersedianya fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa FISIPOL	3,44	0,039	3,11	0,12
13	Tersedianya kantin yang cukup, nyaman dan bersih	3,78	0,043	3,56	0,15
14	Tersedianya Wifi/Hotspot gratis yang mudah dan nyaman untuk diakses	3,78	0,043	3,56	0,15
15	Ketersediaan Sistem Informasi Akademik (AIS) yang mudah untuk diakses	3,78	0,043	3,67	0,16
16	Tersedianya Sistem Informasi Data Perpustakaan yang mudah diakses	3,56	0,041	3,44	0,14
17	Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan (Fakultas dan Prodi) jelas dan mudah dimengerti	3,67	0,042	3,44	0,14
18	Tersedianya fasilitas asuransi kesehatan/BPJS untuk dosen dan tenaga kependidikan	3,67	0,042	3,11	0,13
19	Tersedianya fasilitas olah raga yang dapat diakses dengan baik oleh dosen dan tenaga kependidikan	3,67	0,042	2,89	0,12
20	Tersedianya program pendanaan hari tua/pensiun bagi dosen dan tenaga kependidikan	3,78	0,043	3,00	0,13
21	Tersedianya fasilitas ibadah dan kerohanian yang layak	3,67	0,042	2,89	0,12
22	FISIPOL memberikan sarana teknologi informasi di tempat kerja secara memadai	3,67	0,042	2,89	0,12
23	Tersedianya informasi kepegawaian yang mudah untuk diakses	3,78	0,043	2,89	0,12
24	Tersedianya buku aturan kepegawaian sebagai panduan kepegawaian bagi dosen dan tenaga kependidikan	3,67	0,042	2,89	0,12

Indeks Kepuasan Pelanggan = (Total WS : skala maksimum) x 100%

$$= (3,21 : 5) \times 100\%$$

$$= 0,64 \times 100\%$$

= 64%

Berdasarkan dari hasil tabel perhitungan yang telah dilakukan menggunakan CSI dapat diketahui bahwa indeks kepuasan konsumen terhadap layanan pendidikan di Program Studi Ilmu Politik sebesar 64% pada rentang skala 60 sampai dengan 80. Dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan konsumen secara umum berada pada kategori puas.

2.2. IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Dalam metode Importance Performance Analysis (IPA) ini, kemudian dilakukan perhitungan selanjutnya yaitu perhitungan nilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Kemudian menghitung rata-rata tingkat kinerja (X) dan rata-rata tingkat kepentingan (Y) dan kemudian hasilnya akan dipetakan yang terbagi dalam 4 kuadran/kategori.

2.2.1 Importance Performance Analysis (IPA) Atribut Assurance

Dalam metode Importance Performance Analysis (IPA) ini, kemudian dilakukan perhitungan selanjutnya yaitu perhitungan nilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Kemudian menghitung rata-rata tingkat kinerja (X) dan rata-rata tingkat kepentingan (Y) dan kemudian hasilnya akan dipetakan yang terbagi dalam 4 kuadran.

Sebelum menentukan nilai kepentingan dan nilai kinerja konsumen terlebih dahulu mencari rata-rata dari tiap atribut dari nilai kepentingan dan nilai kinerja konsumen.

Tabel 12. Nilai Rata-Rata

No	Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Rata-rata Tingkat Kinerja	3,46	3,33
1	Tersedianya layanan kesehatan bagi dosen dan tenaga kependidikan	3,56	3,44	3,46	3,33
2.	Tersedia buku Pedoman Kurikulum yang sesuai dengan kekhasan Prodi	3,56	3,67	3,46	3,33
3.	Dosen mendapatkan kesempatan untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi dengan bantuan pembiayaan dari internal UKI atau dari pihak eksternal	3,56	3,78	3,46	3,33
4	Dosen mendapatkan umpan balik melalui ILQI	3,44	3,67	3,46	3,33
5	Mahasiswa memberikan Feedback terhadap hasil	3,56	3,78	3,46	3,33

	penilaian maupun pemantauan dosen di bidang akademik				
6	Kemudahan mengakses AIS khususnya dalam melakukan presensi, input nilai dan akses ILQI	3,56	3,67	3,46	3,33
7	Tersedianya standar mutu penelitian dan PkM yang berisi minimal kriteria standar nasional perguruan tinggi	3,67	3,78	3,46	3,33
8	Tersedianya pedoman penelitian dan PkM yang berorientasi pada luaran (rekayasa model, penemuan produk, inovasi pengembangan teknologi tepat guna dan hasil publikasi serta hak paten)	3,67	3,78	3,46	3,33
9	Terlaksananya proses evaluasi usulan penelitian dan PkM, pemantauan proses evaluasi serta pendampingan proses pelaksanaan dan diseminasi penelitian dan PkM dengan baik sehingga berjalan lancar dan terpantau	3,56	3,67	3,46	3,33
10	Fisipol melakukan studi banding ke institusi rujukan dalam rangka benchmarking pelayanan pengembangan SDM	3,56	3,44	3,46	3,33
11	Tersedianya informasi tentang jabatan yang terkait dengan dosen dan tenaga kependidikan	3,33	3,33	3,46	3,33
12	Tersedianya informasi dan layanan kenaikan pangkat/jabatan fungsional dosen dan tenaga kependidikan	3,78	3,33	3,46	3,33
13	Tersedianya kesempatan bagi dosen atau tenaga kependidikan dalam kepanitian atau penugasan kegiatan di luar kampus	3,78	3,00	3,46	3,33
14	Pemberian tugas tambahan dilakukan berdasarkan	3,78	3,56	3,46	3,33

	kemampuan dan prinsip pemerataan				
15	Tersedianya bantuan pendanaan atau fasilitas lain untuk peningkatan kesejahteraan dosen dan tenaga kependidikan	3,56	3,44	3,46	3,33
16	Dosen dan tenaga kependidikan telah mendapatkan penghasilan yang layak sesuai kinerja masing-masing	3,67	3,44	3,46	3,33
17	Fisipol menyediakan lingkungan kerja fisik yang nyaman	3,67	3,56	3,46	3,33
18	Terlaksananya penilaian kinerja yang jelas, objektif dan terstruktur	3,89	3,33	3,46	3,33
19	Terdapat feedback hasil penilaian kinerja dosen dan tenaga kependidikan yang dapat diakses	3,67	3,33	3,46	3,33
20	Diberlakukannya sistem reward dan punishment sebagai ganjaran evaluasi kinerja yang objektif, terbuka dan berimplikasi pada peningkatan kinerja SDM	3,67	3,22	3,46	3,33
21	Kemudahan penyampaian pelaporan dan keluhan terhadap layanan keuangan serta sarana dan prasarana	3,56	3,22	3,46	3,33
23	Alokasi jumlah dana operasional pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PkM) memadai setiap tahunnya	3,44	3,33	3,46	3,33
24	Alokasi dana untuk pengembangan dosen dan tenaga kependidikan (misalnya : studi lanjut, workshop, dsb)	3,56	3,22	3,46	3,33
25	Perencanaan Anggaran Keuangan di fakultas dan Prodi disusun sesuai dengan program kerja sesuai renstra Fakultas dan Prodi?	3,33	3,44	3,46	3,33

26	Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun Management Activity (MA)	3,67	3,11	3,46	3,33
----	---	------	------	------	------

Untuk menentukan perpotongan dari dua buah garis yang tegak lurus (X) dan (Y) sebagai pembagian daerah dengan rumus sebagai berikut :

$$X = \frac{90,00}{26} = 3,64 \text{ dan } Y = \frac{86,56}{26} = 3,33$$

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dirumuskan hasil penilaian atas atribut-atribut yang diatas yang dibagi dalam beberapa kategori, yaitu:

1. Atribut-atribut yang di plotting ke dalam kuadran ini harus mendapatkan perhatian lebih atau yang harus diperbaiki.
2. "Pertahankan Prestasi" dimana pada kuadran ini memiliki tingkat skor yang paling tinggi baik dari segi tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kinerjanya, sehingga atribut yang berada pada kategori ini harus dipertahankan kinerjanya.
3. "Prioritas Rendah", dimana atribut ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi konsumen dan pada kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa.
4. "Berlebihan", ini menunjukkan bahwa atribut pada kategori ini dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kinerja yang diberikan tinggi.

Atribut yang masuk dalam masing-masing kategori diatas, maka dapat dirumuskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 13. Tabel Kategorisasi Atribut

Kategori yang harus diperbaiki	Kategori pertahankan prestasi	Kategori prioritas rendah	Kategori berlebihan
<ul style="list-style-type: none"> a. Tersedianya informasi tentang jabatan yang terkait dengan dosen dan tenaga kependidikan b. Tersedianya informasi dan layanan kenaikan pangkat/jabatan fungsional dosen dan tenaga kependidikan c. Tersedianya kesempatan bagi dosen atau tenaga kependidikan dalam kepanitian atau penugasan kegiatan di luar kampus d. Terlaksananya penilaian kinerja yang jelas, objektif dan terstruktur e. Terdapat feedback hasil penilaian kinerja dosen dan tenaga kependidikan yang dapat diakses f. Kemudahan penyampaian pelaporan dan keluhan terhadap layanan keuangan serta sarana dan prasarana g. Diberlakukannya sistem reward dan punishment sebagai ganjaran evaluasi kinerja yang objektif, terbuka dan berimplikasi pada peningkatan kinerja SDM 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tersedianya layanan kesehatan bagi dosen dan tenaga kependidikan b. Tersedia buku Pedoman Kurikulum yang sesuai dengan kekhasan Prodi c. Dosen mendapatkan kesempatan untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi dengan bantuan pembiayaan dari internal UKI atau dari pihak eksternal d. Dosen mendapatkan umpan balik melalui ILQI e. Mahasiswa memberikan <i>feedback</i> terhadap hasil penilaian maupun pemantauan dosen di bidang akademik f. Kemudahan mengakses AIS khususnya dalam melakukan presensi, input nilai dan akses ILQI g. Tersedianya standar mutu penelitian dan PkM yang berisi minimal kriteria standar nasional perguruan tinggi h. Tersedianya pedoman penelitian dan PkM yang berorientasi pada luaran (rekayasa model, penemuan produk, inovasi pengembangan teknologi tepat guna dan hasil publikasi serta hak paten) serta pendampingan proses pelaksanaan dan diseminasi penelitian dan PkM dengan baik 	<ul style="list-style-type: none"> a. Alokasi jumlah dana operasional pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PkM) memadai setiap tahunnya 	<ul style="list-style-type: none"> a. Perencanaan Anggaran Keuangan di fakultas dan Prodi disusun sesuai dengan program kerja sesuai renstra Fakultas dan Prodi

<p>h. Alokasi dana untuk pengembangan dosen dan tenaga kependidikan (misalnya : studi lanjut, workshop, dsb)</p> <p>i. Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun Management Activity (MA)</p>	<p>sehingga berjalan lancar dan terpantau</p> <p>i. Terlaksananya proses evaluasi usulan penelitian dan PkM, pemantauan proses evaluasi</p> <p>j. Fisipol melakukan studi banding ke institusi rujukan dalam rangka benchmarking pelayanan pengembangan SDM</p> <p>k. Pemberian tugas tambahan dilakukan berdasarkan kemampuan dan prinsip pemerataan</p> <p>l. Tersedianya bantuan pendanaan atau fasilitas lain untuk peningkatan kesejahteraan dosen dan tenaga kependidikan</p> <p>m. Dosen dan tenaga kependidikan telah mendapatkan penghasilan yang layak sesuai kinerja masing-masing</p> <p>n. Fisipol menyediakan lingkungan kerja fisik yang nyaman</p>		
--	--	--	--

2.2.2 Importance Performance Analysis (IPA) Atribut Empathy

Sebelum menentukan nilai kepentingan dan nilai kinerja konsumen terlebih dahulu mencari rata-rata dari tiap atribut dari nilai kepentingan dan nilai kinerja konsumen.

Tabel 14. Nilai Rata-Rata Tiap Atribut

No	Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Rata-rata Tingkat Kinerja	3,81	3,18
1	Pimpinan Fisipol memberikan bimbingan dalam rangka peningkatan kinerja	3,89	3,78	3,81	3,18
2.	Fakultas membantu peningkatan jenjang karir dosen dan tenaga kependidikan	3,78	3,78	3,81	3,18
3.	Tersedianya penghargaan atas prestasi kerja dosen dan tenaga kependidikan	3,78	3,11	3,81	3,18

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dirumuskan hasil penilaian atas atribut-atribut yang diatas yang dibagi dalam beberapa kategori, yaitu:

1. Atribut-atribut yang di plotting ke dalam kuadran ini harus mendapatkan perhatian lebih atau yang harus diperbaiki.
2. "Pertahankan Prestasi" dimana pada kuadran ini memiliki tingkat skor yang paling tinggi baik dari segi tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kinerjanya, sehingga atribut yang berada pada kategori ini harus dipertahankan kinerjanya.
3. "Prioritas Rendah", dimana atribut ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi konsumen dan pada kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa.
4. "Berlebihan", ini menunjukkan bahwa atribut pada kategori ini dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kinerja yang diberikan tinggi.

Atribut yang masuk dalam masing-masing kategori diatas, maka dapat dirumuskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 15. Tabel Kategorisasi Atribut

Kategori yang harus diperbaiki	Kategori pertahankan prestasi	Kategori prioritas rendah	Kategori berlebihan
Tersedianya penghargaan atas prestasi kerja dosen dan tenaga kependidikan	a. Pimpinan Fisipol memberikan bimbingan dalam rangka peningkatan kinerja	-	-

	b. Fakultas membantu peningkatan jenjang karir dosen dan tenaga kependidikan		
--	--	--	--

2.2.1. Importance Performance Analysis (IPA) Atribut Tangible

Sebelum menentukan nilai kepentingan dan nilai kinerja konsumen terlebih dahulu mencari rata-rata dari tiap atribut dari nilai kepentingan dan nilai kinerja konsumen.

Tabel 16. Nilai Rata-Rata Tiap Atribut

No	Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Rata-rata Tingkat Kinerja	3,65	3,22
1	Tersedianya sistem informasi yang memfasilitasi rangkaian kegiatan penelitian dan PkM dengan jelas dan memberikan informasi terkait penerimaan proposal yang mencakup jadwal pengajuan proposal secara berkala	3,22	3,78	3,65	3,22
2.	Prodi memfasilitasi komunikasi dan kerjasama yang baik antara peneliti serta pelaksana PkM, mitra maupun perguruan tinggi lain	3,33	3,78	3,65	3,22
3.	Ruang Kuliah tertata dengan bersih dan rapi	3,78	3,11	3,65	3,22
4	Ruang Kuliah sejuk dan nyaman	3,78	3,11	3,65	3,22
5	Sarana Pembelajaran (Alat pendukung pembelajaran seperti furniture, LCD, papan tulis dan lainnya berfungsi dengan baik)	3,78	3,11	3,65	3,22
6	Tersedianya Sarana sumber belajar yaitu Buku teks, jurnal ilmiah, fasilitas internet, CD pembelajaran, fasilitas e-learning, fasilitas turnitin, sumber belajar lainnya	3,56	3,00	3,65	3,22
7	Tersedianya laboratorium yang menunjang kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (laboratorium HI, IKOM dan lain-lain)	3,78	3,11	3,65	3,22
8	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan FISIPOL	3,67	3,00	3,65	3,22

9	Tersedianya taman, lobby, atau ruang publik yang dapat digunakan mahasiswa dalam menunjang perkuliahan	3,78	3,22	3,65	3,22
10	Tersedianya area parkir yang memadai dan aman	3,56	3,22	3,65	3,22
11	Tersedianya fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	3,56	3,44	3,65	3,22
12	Tersedianya fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa FISIPOL	3,44	3,11	3,65	3,22
13	Tersedianya kantin yang cukup, nyaman dan bersih	3,78	3,56	3,65	3,22
14	Tersedianya Wifi/Hotspot gratis yang mudah dan nyaman untuk diakses	3,78	3,56	3,65	3,22
15	Ketersediaan Sistem Informasi Akademik (AIS) yang mudah untuk diakses	3,78	3,67	3,65	3,22
16	Tersedianya Sistem Informasi Data Perpustakaan yang mudah diakses	3,56	3,44	3,65	3,22
17	Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan (Fakultas dan Prodi) jelas dan mudah dimengerti	3,67	3,44	3,65	3,22
18	Tersedianya fasilitas asuransi kesehatan/BPJS untuk dosen dan tenaga kependidikan	3,67	3,11	3,65	3,22
19	Tersedianya fasilitas olah raga yang dapat diakses dengan baik oleh dosen dan tenaga kependidikan	3,67	2,89	3,65	3,22
20	Tersedianya program pendanaan hari tua/pensiun bagi dosen dan tenaga kependidikan	3,78	3,00	3,65	3,22
21	Tersedianya fasilitas ibadah dan kerohanian yang layak	3,67	2,89	3,65	3,22
22	FISIPOL memberikan sarana teknologi informasi di tempat kerja secara memadai	3,67	2,89	3,65	3,22
23	Tersedianya informasi kepegawaian yang mudah untuk diakses	3,78	2,89	3,65	3,22
24	Tersedianya buku aturan kepegawaian sebagai panduan kepegawaian bagi dosen dan tenaga kependidikan	3,67	2,89	3,65	3,22

Untuk menentukan perpotongan dari dua buah garis yang tegak lurus (X) dan (Y) sebagai pembagian daerah dengan rumus sebagai berikut :

$$X = \frac{87,67}{24} = 3,65 \text{ dan } Y = \frac{77,22}{24} = 3,22$$

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dirumuskan hasil penilaian atas atribut-atribut yang diatas yang dibagi dalam beberapa kategori, yaitu:

1. Atribut-atribut yang di plotting ke dalam kuadran ini harus mendapatkan perhatian lebih atau yang harus diperbaiki.
2. "Pertahankan Prestasi" dimana pada kuadran ini memiliki tingkat skor yang paling tinggi baik dari segi tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kinerjanya, sehingga atribut yang berada pada kategori ini harus dipertahankan kinerjanya.
3. "Prioritas Rendah", dimana atribut ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi konsumen dan pada kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa.
4. "Berlebihan", ini menunjukkan bahwa atribut pada kategori ini dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kinerja yang diberikan tinggi.

Atribut yang masuk dalam masing-masing kategori diatas, maka dapat dirumuskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 17. Tabel Kategorisasi Atribut

Kategori yang harus diperbaiki	Kategori pertahankan prestasi	Kategori prioritas rendah	Kategori berlebihan
<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Kuliah tertata dengan bersih dan rapi b. Ruang Kuliah sejuk dan nyaman c. Tersedianya Sarana sumber belajar yaitu Buku teks, jurnal ilmiah, fasilitas internet, CD pembelajaran, fasilitas e-learning, fasilitas turnitin, sumber belajar lainnya d. Sarana Pembelajaran (Alat pendukung pembelajaran seperti furniture, LCD, papan tulis dan lainnya berfungsi dengan baik) e. Tersedianya laboratorium yang menunjang kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (laboratorium HI, IKOM dan lain-lain) f. Ketersediaan buku referensi di perpustakaan FISIPOL g. Tersedianya taman, lobby, atau ruang publik yang dapat digunakan mahasiswa dalam menunjang perkuliahan h. Tersedianya area parkir yang memadai dan aman i. Tersedianya fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa FISIPOL 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tersedianya fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih b. Tersedianya kantin yang cukup, nyaman dan bersih c. Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan (Fakultas dan Prodi) jelas dan mudah dimengerti d. Ketersediaan Sistem Informasi Akademik (AIS) yang mudah untuk diakses 	<p style="text-align: center;">-</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Tersedianya sistem informasi yang memfasilitasi rangkaian kegiatan penelitian dan PkM dengan jelas dan memberikan informasi terkait penerimaan proposal yang mencakup jadwal pengajuan proposal secara berkala b. Prodi memfasilitasi komunikasi dan kerjasama yang baik antara peneliti serta pelaksana PkM, mitra maupun perguruan tinggi lain

<p>Tersedianya fasilitas asuransi kesehatan/BPJS untuk dosen dan tenaga kependidikan</p> <p>j. Tersedianya fasilitas olah raga yang dapat diakses dengan baik oleh dosen dan tenaga kependidikan</p> <p>k. Tersedianya program pendanaan hari tua/pensiun bagi dosen dan tenaga kependidikan</p> <p>l. Tersedianya fasilitas ibadah dan kerohanian yang layak</p> <p>m. FISIPOL memberikan sarana teknologi informasi di tempat kerja secara memadai</p> <p>n. Tersedianya informasi kepegawaian yang mudah untuk diakses</p> <p>o. Tersedianya buku aturan kepegawaian sebagai panduan kepegawaian bagi dosen dan tenaga kependidikan</p>			
--	--	--	--

2.2.3 Importance Performance Analysis (IPA) Atribut Responsiveness

Sebelum menentukan nilai kepentingan dan nilai kinerja konsumen terlebih dahulu mencari rata-rata dari tiap atribut dari nilai kepentingan dan nilai kinerja konsumen.

Tabel 18. Nilai Rata-Rata Tiap Atribut

No	Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Rata-rata Tingkat Kinerja	3,69	3,51
1	Komunikasi antara pimpinan dan dosen berjalan dengan baik khususnya dalam pemantauan pembelajaran	3,78	3,78	3,69	3,51
2.	Komunikasi antara dosen dan tenaga kependidikan prodi berjalan dengan baik khususnya dalam pemantauan pembelajaran	3,78	3,78	3,69	3,51
3.	Prodi mensosialisasikan roadmap penelitian dan PkM kepada dosen	3,78	3,78	3,69	3,51
4	Prodi memfasilitasi ketersediaan informasi terkait proses administrasi, seminar hasil penelitian dan perolehan Karya Ilmiah	3,67	3,67	3,69	3,51
5	Prodi menyediakan pendanaan dan mengupayakan untuk memperoleh pendanaan eksternal dari sumber lain	3,67	3,78	3,69	3,51
6	Prodi memantau rangkaian kegiatan penelitian termasuk seminar hasil sesuai dengan jadwal yang ditetapkan setiap tahun anggaran	3,67	3,78	3,69	3,51
7	Prodi memfasilitasi sarana dan prasarana demi kelancaran pelaksanaan penelitian dan PkM seperti peralatan yang memadai, ruang seminar/FGD, dsb	3,56	3,67	3,69	3,51
8	[Prodi memfasilitasi sarana dan prasarana demi kelancaran pelaksanaan penelitian dan PkM seperti peralatan yang memadai, ruang seminar/FGD, dsb]	3,44	3,22	3,69	3,51
9	FISIPOP melibatkan dosen atau tenaga kependidikan dalam	3,67	3,22	3,69	3,51

	kepanitian kegiatan di tingkat fakultas				
10	FISIPOL memberikan kesempatan menyampaikan keluhan, pendapat dan masukan	3,89	3,00	3,69	3,51
11	Kecepatan Respon/Tindak Lanjut terhadap pelaporan dan keluhan terkait keuangan, sarana dan prasarana	3,67	2,89	3,69	3,51

Untuk menentukan perpotongan dari dua buah garis yang tegak lurus (X) dan (Y) sebagai pembagian daerah dengan rumus sebagai berikut :

$$X = \frac{40,56}{11} = 3,69 \text{ dan } Y = \frac{38,56}{11} = 3,51$$

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dirumuskan hasil penilaian atas atribut-atribut yang diatas yang dibagi dalam beberapa kategori, yaitu:

1. Atribut-atribut yang di plotting ke dalam kuadran ini harus mendapatkan perhatian lebih atau yang harus diperbaiki.
2. "Pertahankan Prestasi" dimana pada kuadran ini memiliki tingkat skor yang paling tinggi baik dari segi tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kinerjanya, sehingga atribut yang berada pada kategori ini harus dipertahankan kinerjanya.
3. "Prioritas Rendah", dimana atribut ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi konsumen dan pada kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa.
4. "Berlebihan", ini menunjukkan bahwa atribut pada kategori ini dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kinerja yang diberikan tinggi.

Atribut yang masuk dalam masing-masing kategori diatas, maka dapat dirumuskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 19. Tabel Kategorisasi Atribut

Kategori yang harus diperbaiki	Kategori pertahankan prestasi	Kategori prioritas rendah	Kategori berlebihan
<ul style="list-style-type: none"> a. Prodi memfasilitasi sarana dan prasarana demi kelancaran pelaksanaan penelitian dan PkM b. Fisipol melibatkan dosen atau tenaga kependidikan dalam kepanitian kegiatan di tingkat fakultas c. Fisipol melibatkan dosen atau tenaga kependidikan dalam kepanitian kegiatan di tingkat fakultas d. Fisipol memberikan kesempatan menyampaikan keluhan, pendapat dan masukan e. Kecepatan Respon/Tindak Lanjut terhadap pelaporan dan keluhan terkait keuangan, sarana dan prasarana 	<ul style="list-style-type: none"> a. Komunikasi antara pimpinan dan dosen berjalan dengan baik khususnya dalam pemantaun pembelajaran b. Komunikasi antara dosen dan tenaga kependidikan prodi berjalan dengan baik khususnya dalam pemantauan pembelajaran c. Prodi mensosialisasikan roadmap penelitian dan PkM kepada dosen 	<ul style="list-style-type: none"> Terlaksananya evaluasi kurikulum prodi secara berkala (Minimal 2 tahun sekali) 	<ul style="list-style-type: none"> a. Prodi memfasilitasi ketersediaan informasi terkait proses administrasi, seminar hasil penelitian dan perolehan Karya Ilmiah b. Prodi menyediakan pendanaan dan mengupayakan untuk memperoleh pendanaan eksternal dari sumber lain c. Prodi memantau rangkaian kegiatan penelitian termasuk seminar hasil sesuai dengan jadwal yang ditetapkan setiap tahun anggaran d. Prodi memfasilitasi sarana dan prasarana demi kelancaran pelaksanaan penelitian dan PkM seperti peralatan yang memadai, ruang seminar/FGD, dsb

2.2.4 Importance Performance Analysis (IPA) Atribut Reliability

Sebelum menentukan nilai kepentingan dan nilai kinerja konsumen terlebih dahulu mencari rata-rata dari tiap atribut dari nilai kepentingan dan nilai kinerja konsumen.

Tabel 20. Nilai Rata-Rata Tiap Atribut

No	Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Rata-rata Tingkat Kinerja	3,53	3,52
1	Fisipol memberikan kesempatan studi lanjut untuk dosen dan tenaga kependidikan	3,78	3,44	3,53	3,52
2.	Fisipol memfasilitasi dosen atau tenaga kependidikan untuk mengikuti kursus/pelatihan/seminar/workshop yang relevan untuk peningkatan kompetensi di tempat kerja	3,89	3,56	3,53	3,52
3.	Fisipol memberikan dukungan penuh dalam bentuk fasilitasi dan dana untuk peningkatan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan	3,78	3,56	3,53	3,52
4	Penggunaan anggaran dan pelaporan dana dipertanggungjawabkan secara transparan	3,89	3,56	3,53	3,52
5	Dosen di Prodi mengampu mata kuliah yang disesuaikan dengan kompetensi	3,67	3,78	3,53	3,52
6	Prodi telah menerapkan kurikulum berbasis KKNI dan merdeka belajar kampus merdeka (MBKM)	3,67	3,67	3,53	3,52
7	Standar kompetensi lulusan secara umum telah dilaksanakan melalui penilaian dan pengukuran cakupan standar	3,67	3,78	3,53	3,52
8	Profil lulusan sesuai dengan karakteristik Prodi dan dicapai sebagai Capaian Pembelajaran Lulusan	3,67	3,67	3,53	3,52
9	Terlaksananya evaluasi kurikulum prodi secara berkala (Minimal 2 tahun sekali)	3,22	3,33	3,53	3,52
10	pelaksanaan kegiatan akademik dilaksanakan sesuai dengan jadwal dan tercantum dalam	3,67	3,78	3,53	3,52

	kalender akademik yang mudah untuk diakses				
11	Prodi memberikan dukungan dalam menciptakan suasana akademik yang kondusif guna meningkatkan mutu pembelajaran	3,56	3,67	3,53	3,52
12	Terlaksananya integrasi Penelitian dan PkM dalam pembelajaran di Prodi	3,78	3,78	3,53	3,52
13	Dosen mengajar minimal 12 SKS setiap semester	3,44	3,67	3,53	3,52
14	Dosen diberdayakan untuk menjadi pembimbing akademik mahasiswa	3,56	3,67	3,53	3,52
15	Dosen diberdayakan untuk menjadi pembimbing dan penguji tugas akhir	3,56	3,78	3,53	3,52
16	Dosen diberikan informasi mengenai kegiatan seminar, simposium, workshop, dan kegiatan ilmiah lainnya	3,56	3,78	3,53	3,52
17	Dosen diberikan kesempatan untuk mengikuti kegiatan seminar, simposium, workshop, dan kegiatan ilmiah lainnya minimal 1 kali/semester	3,56	3,78	3,53	3,52
18	Dosen diberikan pelatihan pembuatan buku ajar atau handout, modul atau karya ilmiah	3,78	3,78	3,53	3,52
19	Dosen diberi kesempatan untuk membuat buku ajar atau handout, modul atau karya lainnya	3,67	3,78	3,53	3,52
20	Dosen dilibatkan dalam kegiatan internal prodi yang terkait dengan pengembangan pendidikan seperti rapat internal prodi, evaluasi kurikulum, pembaharuan kurikulum, dsb	3,78	3,78	3,53	3,52
21	Prodi melakukan analisis kebutuhan menyangkut jumlah, jenis dan spesifikasi sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan penelitian dan PkM	3,78	3,78	3,53	3,52
23	Prodi menyusun roadmap penelitian dan PkM secara multitalahun (5 tahun) yang disesuaikan dengan rencana induk penelitian Universitas, fakultas dan program studi	3,78	3,78	3,53	3,52

24	Tersedianya kesempatan kerja dan pengembangan diri sesuai bidang keahlian	3,56	3,44	3,53	3,52
25	Terdapat dukungan keikutsertaan dalam anggota asosiasi profesi	3,78	3,56	3,53	3,52
26	Fisipol mendorong terbangunnya budaya kerja tim yang sinergis	3,89	3,33	3,53	3,52

Untuk menentukan perpotongan dari dua buah garis yang tegak lurus (X) dan (Y) sebagai pembagian daerah dengan rumus sebagai berikut :

$$X = \frac{91,89}{26} = 3,53 \text{ dan } Y = \frac{91,44}{26} = 3,52$$

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dirumuskan hasil penilaian atas atribut-atribut yang diatas yang dibagi dalam beberapa kategori, yaitu:

1. Atribut-atribut yang di plotting ke dalam kuadran ini harus mendapatkan perhatian lebih atau yang harus diperbaiki.
2. "Pertahankan Prestasi" dimana pada kuadran ini memiliki tingkat skor yang paling tinggi baik dari segi tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kinerjanya, sehingga atribut yang berada pada kategori ini harus dipertahankan kinerjanya.
3. "Prioritas Rendah", dimana atribut ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi konsumen dan pada kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa.
4. "Berlebihan", ini menunjukkan bahwa atribut pada kategori ini dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kinerja yang diberikan tinggi.

Atribut yang masuk dalam masing-masing kategori diatas, maka dapat dirumuskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 21. Tabel Kategorisasi Atribut

Kategori yang harus diperbaiki	Kategori pertahankan prestasi	Kategori prioritas rendah	Kategori berlebihan
<ul style="list-style-type: none"> a. Fisipol memberikan kesempatan studi lanjut untuk dosen dan tenaga kependidikan b. Tersedianya kesempatan kerja dan pengembangan diri sesuai bidang keahlian c. Fisipol mendorong terbangunnya budaya kerja tim yang sinergis 	<ul style="list-style-type: none"> a. Fisipol memfasilitasi dosen atau tenaga kependidikan untuk mengikuti kursus/pelatihan/seminar/workshop yang relevan untuk peningkatan kompetensi di tempat kerja b. Fisipol memberikan dukungan penuh dalam bentuk fasilitasi dan dana untuk peningkatan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan c. Penggunaan anggaran dan pelaporan dana dipertanggungjawabkan secara transparan d. Dosen di Prodi mengampu mata kuliah yang disesuaikan dengan kompetensi e. Prodi telah menerapkan kurikulum berbasis KKNi dan merdeka belajar kampus merdeka (MBKM) f. Standar kompetensi lulusan secara umum telah dilaksanakan melalui penilaian dan pengukuran cakupan standar g. Standar kompetensi lulusan secara umum telah dilaksanakan melalui penilaian dan pengukuran cakupan standar 	<ul style="list-style-type: none"> a. Terlaksananya evaluasi kurikulum prodi secara berkala (Minimal 2 tahun sekali) 	<ul style="list-style-type: none"> a. Dosen mengajar minimal 12 SKS setiap semester

	<ul style="list-style-type: none"> h. Profil lulusan sesuai dengan karakteristik Prodi dan dicapai sebagai Capaian Pembelajaran Lulusan i. pelaksanaan kegiatan akademik dilaksanakan sesuai dengan jadwal dan tercantum dalam kalender akademik yang mudah untuk diakses j. Prodi memberikan dukungan dalam menciptakan suasana akademik yang kondusif guna meningkatkan mutu pembelajaran k. Terlaksananya integrasi Penelitian dan PkM dalam pembelajaran di Prodi l. Dosen diberdayakan untuk menjadi pembimbing akademik mahasiswa m. Dosen diberdayakan untuk menjadi pembimbing dan penguji tugas akhir n. Dosen diberikan informasi mengenai kegiatan seminar, simposium, workshop, dan kegiatan ilmiah lainnya o. Dosen diberikan kesempatan untuk mengikuti kegiatan seminar, simposium, workshop, dan kegiatan ilmiah lainnya minimal 1 kali/semester p. Dosen diberikan pelatihan pembuatan buku ajar atau handout, modul atau karya ilmiah 		
--	--	--	--

	<p>q. Dosen dilibatkan dalam kegiatan internal prodi yang terkait dengan pengembangan pendidikan seperti rapat internal prodi, evaluasi kurikulum, pembaharuan kurikulum, dsb</p> <p>r. Prodi melakukan analisis kebutuhan menyangkut jumlah, jenis dan spesifikasi sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan penelitian dan PkM</p> <p>s. Prodi menyusun roadmap penelitian dan PkM secara multitalahun (5 tahun) yang disesuaikan dengan rencana induk penelitian Universitas, fakultas dan program studi</p> <p>t. Terdapat dukungan keikutsertaan dalam anggota asosiasi profesi</p>		
--	---	--	--

2.2.5 Importance Performance Analysis (IPA) Atribut Tangible

Sebelum menentukan nilai kepentingan dan nilai kinerja konsumen terlebih dahulu mencari rata-rata dari tiap atribut dari nilai kepentingan dan nilai kinerja konsumen.

Tabel 22. Nilai Rata-Rata Tiap Atribut

No	Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Rata-rata Tingkat Kinerja	3,65	3,22
1	Tersedianya sistem informasi yang memfasilitasi rangkaian kegiatan penelitian dan PkM dengan jelas dan memberikan informasi terkait penerimaan proposal yang mencakup jadwal pengajuan proposal secara berkala	3,22	3,78	3,65	3,22
2.	Prodi memfasilitasi komunikasi dan kerjasama yang baik antara peneliti serta pelaksana PkM, mitra maupun perguruan tinggi lain	3,33	3,78	3,65	3,22
3.	Ruang Kuliah tertata dengan bersih dan rapi	3,78	3,11	3,65	3,22
4	Ruang Kuliah sejuk dan nyaman	3,78	3,11	3,65	3,22
5	Sarana Pembelajaran (Alat pendukung pembelajaran seperti furniture, LCD, papan tulis dan lainnya berfungsi dengan baik)	3,78	3,11	3,65	3,22
6	Tersedianya Sarana sumber belajar yaitu Buku teks, jurnal ilmiah, fasilitas internet, CD pembelajaran, fasilitas e-learning, fasilitas turnitin, sumber belajar lainnya	3,56	3,00	3,65	3,22
7	Tersedianya laboratorium yang menunjang kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (laboratorium HI, IKOM dan lain-lain)	3,78	3,11	3,65	3,22
8	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan FISIPOL	3,67	3,00	3,65	3,22
9	Tersedianya taman, lobby, atau ruang publik yang dapat digunakan mahasiswa dalam menunjang perkuliahan	3,78	3,22	3,65	3,22
10	Tersedianya area parkir yang memadai dan aman	3,56	3,22	3,65	3,22

11	Tersedianya fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	3,56	3,44	3,65	3,22
12	Tersedianya fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa FISIPOL	3,44	3,11	3,65	3,22
13	Tersedianya kantin yang cukup, nyaman dan bersih	3,78	3,56	3,65	3,22
14	Tersedianya Wifi/Hotspot gratis yang mudah dan nyaman untuk diakses	3,78	3,56	3,65	3,22
15	Ketersediaan Sistem Informasi Akademik (AIS) yang mudah untuk diakses	3,78	3,67	3,65	3,22
16	Tersedianya Sistem Informasi Data Perpustakaan yang mudah diakses	3,56	3,44	3,65	3,22
17	Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan (Fakultas dan Prodi) jelas dan mudah dimengerti	3,67	3,44	3,65	3,22
18	Tersedianya fasilitas asuransi kesehatan/BPJS untuk dosen dan tenaga kependidikan	3,67	3,11	3,65	3,22
19	Tersedianya fasilitas olah raga yang dapat diakses dengan baik oleh dosen dan tenaga kependidikan	3,67	2,89	3,65	3,22
20	Tersedianya program pendanaan hari tua/pensiun bagi dosen dan tenaga kependidikan	3,78	3,00	3,65	3,22
21	Tersedianya fasilitas ibadah dan kerohanian yang layak	3,67	2,89	3,65	3,22
22	FISIPOL memberikan sarana teknologi informasi di tempat kerja secara memadai	3,67	2,89	3,65	3,22
23	Tersedianya informasi kepegawaian yang mudah untuk diakses	3,78	2,89	3,65	3,22
24	Tersedianya buku aturan kepegawaian sebagai panduan kepegawaian bagi dosen dan tenaga kependidikan	3,67	2,89	3,65	3,22

Untuk menentukan perpotongan dari dua buah garis yang tegak lurus (X) dan (Y) sebagai pembagian daerah dengan rumus sebagai berikut :

$$X = \frac{87,67}{24} = 3,65 \text{ dan } Y = \frac{77,22}{24} = 3,22$$

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dirumuskan hasil penilaian atas atribut-atribut yang diatas yang dibagi dalam beberapa kategori, yaitu:

1. Atribut-atribut yang di plotting ke dalam kuadran ini harus mendapatkan perhatian lebih atau yang harus diperbaiki.
2. “Pertahankan Prestasi” dimana pada kuadran ini memiliki tingkat skor yang paling tinggi baik dari segi tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kinerjanya, sehingga atribut yang berada pada kategori ini harus dipertahankan kinerjanya.
3. “Prioritas Rendah”, dimana atribut ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi konsumen dan pada kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa.
4. “Berlebihan”, ini menunjukkan bahwa atribut pada kategori ini dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kinerja yang diberikan tinggi.

Atribut yang masuk dalam masing-masing kategori diatas, maka dapat dirumuskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 23. Tabel Kategorisasi Atribut

Kategori yang harus diperbaiki	Kategori pertahankan prestasi	Kategori prioritas rendah	Kategori berlebihan
<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Kuliah tertata dengan bersih dan rapi b. Ruang Kuliah sejuk dan nyaman c. Tersedianya Sarana sumber belajar yaitu Buku teks, jurnal ilmiah, fasilitas internet, CD pembelajaran, fasilitas e-learning, fasilitas turnitin, sumber belajar lainnya d. Sarana Pembelajaran (Alat pendukung pembelajaran seperti furniture, LCD, papan tulis dan lainnya berfungsi dengan baik) e. Tersedianya laboratorium yang menunjang kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (laboratorium HI, Ikom dan lain-lain) f. Ketersediaan buku referensi di perpustakaan Fisipol g. Tersedianya taman, lobby, atau ruang publik yang dapat digunakan mahasiswa dalam menunjang perkuliahan h. Tersedianya area parkir yang memadai dan aman i. Tersedianya fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa Fisipol Tersedianya 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tersedianya fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih b. Tersedianya kantin yang cukup, nyaman dan bersih c. Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan (Fakultas dan Prodi) jelas dan mudah dimengerti d. Ketersediaan Sistem Informasi Akademik (AIS) yang mudah untuk diakses 	<p style="text-align: center;">-</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Tersedianya sistem informasi yang memfasilitasi rangkaian kegiatan penelitian dan PkM dengan jelas dan memberikan informasi terkait penerimaan proposal yang mencakup jadwal pengajuan proposal secara berkala b. Prodi memfasilitasi komunikasi dan kerjasama yang baik antara peneliti serta pelaksana PkM, mitra maupun perguruan tinggi lain

<p>fasilitas asuransi kesehatan/BPJS untuk dosen dan tenaga kependidikan</p> <p>j. Tersedianya fasilitas olah raga yang dapat diakses dengan baik oleh dosen dan tenaga kependidikan</p> <p>k. Tersedianya program pendanaan hari tua/pensiun bagi dosen dan tenaga kependidikan</p> <p>l. Tersedianya fasilitas ibadah dan kerohanian yang layak</p> <p>m. Fisipol memberikan sarana teknologi informasi di tempat kerja secara memadai</p> <p>n. Tersedianya informasi kepegawaian yang mudah untuk diakses</p> <p>o. Tersedianya buku aturan kepegawaian sebagai panduan kepegawaian bagi dosen dan tenaga kependidikan</p>			
--	--	--	--

2.3. RENCANA TINDAK LANJUT

Dengan mempertimbangkan hasil dari kuisisioner ini maka Prodi Ilmu Politik menyusun rencana kerja sebagai upaya tindak lanjut memperbaiki layanan di T.A yang akan datang, sebagai berikut:

1. Telah terbentuknya grup dosen dan tenaga kependidikan melalui aplikasi whatsapp untuk mengkomunikasikan berbagai informasi.
2. Dosen dan Tenaga kependidikan dilibatkan dalam kegiatan seminar, diskusi, maupun kegiatan prodi lainnya sebagai tim panitia.
3. Kaprodi harus menyampaikan hasil penilaian kinerja terhadap dosen dan tenaga kependidikan.
4. Mendorong Biro SDM untuk memberlakukan sistem reward dan punishment sebagai ganjaran evaluasi kinerja yang objektif, terbuka dan berimplikasi pada peningkatan kinerja SDM.
5. Kaprodi menekankan nilai-nilai UKI, visi, misi Prodi, dalam setiap rapat prodi.
6. Melibatkan tenaga kependidikan dalam setiap pelatihan pengembangan kualitas pekerjaan.

BAB III KESIMPULAN DAN SARAN

3.1. KESIMPULAN

Secara umum dari data yang didapat dan diolah oleh Prodi Ilmu Politik tentang layanan kepuasan terhadap dosen dan tenaga kependidikan berada pada derajat yang **Puas**. Namun terdapat beberapa poin yang harus diperbaiki sesuai variabel yang dihitung yang telah dikelompokkan dalam kategori-kategori diatas. Sehingga telah dirumuskanlah rencana tindak lanjut yang akan dilakukan oleh Prodi Ilmu Politik.

3.2. SARAN

1. Harusnya survey kepuasan ini dilakukan secara bersamaan dengan evaluasi kinerja tahunan.
2. Harus ada pedoman survey kepuasan yang pasti dan tepat.
3. Harus memperhatikan SDM di setiap fakultas dan prodi yang tidak semuanya memiliki kemampuan mengelola data hasil survey melalui aplikasi seperti SPSS.
4. Waktu pengumpulan data, dan pengolahan data harus memiliki rentang yang cukup, sebab tugas Prodi cukup banyak jika diharuskan lagi dengan pekerjaan tambahan untuk mengolah data yang bukan menjadi kompetensi keahlian utama Kaprodi maupun dosen-dosen di Prodi.