

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pengumpulan Data

4.1.1. Profil Fakultas Teknik Universitas Iqra Buru

Prinsip pendirian Program Studi Fakultas Teknik mengacu pada prinsip penyelenggaraan pendidikan yang sesuai dengan UU RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab III poin (1) yang berbunyi pendidikan diadakan secara demokratis dan berkeadilan serta tidak diskriminatif dengan menjunjung tinggi hak azasi manusia, nilai keagamaan, nilai kultural, dan kemajemukan bangsa. Prinsip tersebut telah diterapkan oleh Program Studi Fakultas Teknik sejak didirikan pada tahun 2003 yang ditandai dengan diperolehnya ijin operasional yang dikeluarkan oleh Dirjen DIKTI dengan Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor: 154/D/O/2003 tentang pemberian ijin penyelenggaraan program-program studi dan pendirian Universitas Iqra Buru. Dalam Statuta Universitas Iqra Buru tahun 2008, Bab II pasal (2), Universitas Iqra Buru memiliki visi mewujudkan universitas sebagai lembaga pendidikan dan da'wah yang terkemuka dan melahirkan manusia berilmu amaliah, beramal ilmiah dan berakhlaqul karimah. Untuk mengimplementasikan visi tersebut pada tataran unit program studi, maka Program Studi fakultas Teknik memiliki visi yaitu menjadikan Program Studi Fakultas Teknik sebagai unit peningkatan kemampuan managerial, kewirausahaan dan lulusan yang berakhlaqul karimah.

Guna mewujudkan visi, misi, tujuan dan sasaran program studi, maka proses pengelolaan tata pamong Program Studi Fakultas Teknik dilakukan dengan 3 karakter kepemimpinan, yaitu kepemimpinan operasional, kepemimpinan organisai dan kepemimpinan publik. Penjaminan mutu merupakan suatu kebijakan yang ditempuh untuk meningkatkan kualitas pendidikan melalui pengendalian mutu. Proses ini dicapai dengan melakukan program peningkatan kapasitas tenaga pengajar, penyediaan sarana prasarana yang memadai serta pengembangan kurikulum yang mengacu pada standar nasional yang sebanding dan selaras dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Mengingat semakin ketatnya persaingan dan kompetensi output kelulusan di pasar kerja, maka sistem pengelolaan mutu dalam rangka memperbaiki pendidikan dan pengajaran di Universitas Iqra Buru terus dilakukan dan diperbaiki melalui suatu siklus dan mekanisme penjaminan mutu.

Untuk menghasilkan Sarjana Teknik (lulusan) yang memiliki penguasaan ilmu managerial, kewirausahaan dan memiliki akhlaq yang baik sesuai dengan visi dan misi, maka kurikulum Program Studi Fakultas Teknik telah mengalami perubahan. Tahun 2012 telah diadakan SEMILOKA, kurikulum hasil SEMILOKA disusun sesuai dengan perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, kebutuhan lapangan kerja dan selaras dengan Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia nomor 232 tahun 2000 tentang pedoman penyusunan kurikulum pendidikan tinggi dan penilaian hasil belajar mahasiswa. Untuk meningkatkan pencapaian efisiensi pembelajaran secara internal maupun

eksternal, maka secara umum kegiatan pembelajaran atau Proses Belajar Mengajar (PBM) oleh Dosen tetap berpedoman pada Garis-Garis Besar Program Pengajaran (GBPP) dan Satuan Acara Pengajaran (SAP).

Upaya untuk meningkatkan penciptaan suasana akademik yang dinamis, maka Fakultas Teknik senantiasa membuka diri dari berbagai individu, kelompok, dan lembaga-lembaga atau institusi lainnya untuk memberikan masukan berupa saran, usul, ataupun kritik guna memperbaiki sistem yang ada dalam penyelenggaraan program studi kearah yang lebih baik dan lebih profesional.

4.1.2. Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner Pendahuluan

Pembuatan kuesioner pendahuluan ini merupakan langkah awal untuk memperoleh masukan dalam penyusunan kuesioner lanjutan atau kuesioner aktual dengan susunan item/variabel pertanyaan yang lebih spesifik bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Kuesioner pendahuluan disebarkan kepada 30 responden. Berdasarkan prinsip distribusi normal bahwa sampel uji 30 dinyatakan telah menyebar normal karena telah mewakili populasi yang diteliti. Selain penyebaran kuesioner pendahuluan, teknik wawancara juga dilakukan untuk menarik informasi yang lebih spesifik dari pihak jurusan dan dari responden (mahasiswa) mengenai tanggapan mereka terhadap pertanyaan yang diajukan, sehingga mereka lebih mudah memberikan informasi yang diinginkan peneliti.

Berikut hasil kuesioner pendahuluan tersebut dibuat berdasarkan item-item/unit/bagian yang berhubungan dengan variabel pelayanan di Fakultas Teknik dapat dilihat pada tabel 4.1. Di bawah ini.

Tabel 4.1. Variabel Pelayanan Kuesioner Pendahuluan

No.	Variabel Pelayanan
1.	Administrasi
2.	Laboratorium
3.	Perpustakaan dan Wifi
4.	Ruang Kuliah
5.	Sarana Unit Kegiatan Mahasiswa
6.	Kantin
7.	Toilet
8.	Parkir

Berikut hasil rekapitulasi yang diberi responden dari pembagian kuesioner pendahuluan terhadap 30 responden tersebut seperti yang disajikan pada tabel 4.2 di bawah ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2. Tingkat kepentingan responden terhadap variabel pelayanan berdasarkan data rekapitulasi dari kuesioner pendahuluan

No	Variabel Pelayanan	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting
1.	Administrasi	23	7	0	0	0
2.	Laboratorium	27	3	0	0	0
3.	Perpustakaan dan Wifi	15	13	2	0	0
4.	Ruang Kuliah	21	8	1	0	0
5.	Sarana Kegiatan Mahasiswa	0	2	17	7	4
6.	Kantin	0	1	17	12	0
7.	Toilet	0	1	13	16	0
8.	Parkir	1	4	10	7	8

Dari data rekapitulasi kuesioner pendahuluan di atas maka dihitunglah bobot nilai dari masing-masing variabel pelayanan berdasarkan jumlah/frekuensi mahasiswa yang memilih sesuai dengan tingkat kepentingannya dikali bobot tingkat kepentingannya untuk melihat seberapa penting variabel tersebut.

Tabel 4.3. Bobot nilai tingkat kepentingan responden terhadap variabel pelayanan berdasarkan data rekapitulasi dari kuesioner pendahuluan

No.	Variabel Pelayanan	Sangat Penting (5)	Penting (4)	Cukup Penting (3)	Kurang Penting (2)	Tidak Penting (1)	Jumlah	
							Tot.	%
1	Administrasi	115	28	0	0	0	143	95
2	Laboratorium	135	12	0	0	0	147	98
3.	Perpustakaan dan Wifi	75	52	6	0	0	133	88
4.	Ruang Kuliah	105	32	3	0	0	140	93
5.	Sarana Unit Kegiatan	0	8	51	14	4	77	51
6.	Kantin	0	4	51	24	0	79	52
7.	Toilet	0	4	39	32	0	75	50
8.	Parkir	5	16	30	14	8	73	48

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diperoleh dari hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner pendahuluan ini terdiri dari: tahun angkatan/stambuk, dan usia,

a. Tahun Angkatan/Stambuk

Gambaran umum tahun angkatan/stambuk mahasiswa Fakultas

Teknik Iqra Buru dapat dilihat pada tabel 4.4. Sebagai berikut:

Tabel 4.4. Distribusi Responden Berdasarkan Tahun Angkatan/Stambuk

No	Tahun Angkatan/Stambuk	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	2016	11	36,67
2	2015	16	53,33
3	2014	3	10
Jumlah		30	100

Pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebesar 10% responden berasal dari stambuk 2014, 53,33% responden berasal dari stambuk 2015, dan 36,67% berasal dari stambuk 2016.

b. Usia Responden

Gambaran umum Usia responden pada Fakultas Teknik Iqra Buru dapat dilihat pada tabel 4.5. Sebagai berikut:

Tabel 4.5. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	17	5	16,67
2	18	5	16,67
3	19	8	26,67
4	20	10	33,33
5	21	2	6,66
Jumlah		30	100

Dari tabel 4.5 menunjukkan bahwa pada usia 21 tahun sebesar 6,66%, usia 20 tahun sebesar 33,33% sampai pada usia 17 tahun sebesar 16,67%.

4.2. Pengolahan Data

Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan uji kecukupan data, uji validitas pada setiap atribut pertanyaan yang

telah disebar, dan uji reliabilitas pada kuisisioner yang disebar. Dengan mempelajari kajian literatur dan berdasarkan masukan dari kuisisioner pendahuluan maka diperoleh kuisisioner actual dengan atribut sebagai berikut:

Tabel 4.6. Atribut Pelayanan

No.	Dimensi Kualitas	Variabel Pelayanan	Atribut
1	Tangibles	Kondisi meja dan kursi di ruang kuliah	X1
2		Daya tampung ruang kuliah	X2
3		Kondisi white board	X3
4		Ketersediaan infokus/OHP	X4
5		Kondisi sirkulasi udara ruangan kuliah	X5
6		Ketersediaan AC/Kipas Angin	X6
7		Kondisi pencahayaan ruangan kuliah	X7
8		Kondisi kebisingan dalam ruang kuliah	X8
9		Kebersihan ruang kuliah	X9
10		Ketersediaan peralatan laboratorium	X10
11		Ketersediaan perlengkapan laboratorium	X11
12		Kondisi Sirkulasi udara ruang laboratorium	X12
13		Kondisi kebisingan ruang laboratorium	X13
14		Ketersediaan AC/Kipas Angin	X14
15		Kondisi Pencahayaan ruangan laboratorium	X15
16		Daya tampung ruang laboratorium	X16
17		Kebersihan laboratorium	X17
18		Sarana Akses Pencarian Buku di perpustakaan	X18
19		Kondisi Sirkulasi udara di ruang perpustakaan	X19
20		Kondisi kebisingan ruang perpustakaan	X20
21		Ketersediaan AC/Kipas Angin	X21
22		Kondisi Pencahayaan ruangan perpustakaan	X22
23		Daya tampung ruang perpustakaan	X23
24		Kebersihan perpustakaan	X24
25		Kelengkapan buku di perpustakaan	X25
26		Jumlah eksemplar buku di perpustakaan	X26
27		Kondisi buku di perpustakaan	X27
28		Ketersediaan wireless / wifi	X28
29		Ketersediaan kotak saran	X29

30		Ketersediaan papan pengumuman	X30
31	Raliability	Pengurusan surat menyurat	X31
32		Keakuratan Pencatatan laporan akademik (KHS, transkrip)	X32
33		Pengaturan jadwal perkuliahan	X33
34		Pengaturan jadwal praktikum	X34
35		Kelengkapan dan ketepatan waktu penyampaian informasi (pengumuman)	X35
36		Kesiapan pegawai dalam penyediaan perlengkapan proses belajar dan mengajar	X36
37		Kehadiran dan kesiap-sediaan pegawai pada jam kerja	X37
38		Jumlah jam belajar di kelas yang memenuhi kebutuhan mahasiswa	X38
39	Responsiveness	Dosen memberitahukan mahasiswa sebelumnya apabila terjadi pergantian jadwal kuliah (ditiadakan atau diundur)	X39
40		Kesigapan pegawai jurusan membantu mahasiswa dalam registrasi mata kuliah (KRS)	X40
41		Kesigapan pegawai jurusan menanggapi pergantian kartu ujian mahasiswa yang rusak	X41
42		Kesigapan dosen wali (dosen PA) menanggapi keluhan mahasiswanya menyangkut proses perkuliahan	X42
43	Empathy	Kemudahan menemui dosen pada saat perwalian dan bimbingan tugas akhir	X43
44		Dosen memberi tugas untuk membantu mahasiswa memahami pelajaran	X44
45		Dosen menyampaikan materi mudah dipahami	X45
46		Dosen wali (dosen PA) mengarahkan, memotivasi, dan melihat perkembangan studi mahasiswanya menyangkut perkuliahan	X46
47		Asisten laboratorium menjelaskan proses praktikum dengan baik kepada mahasiswa	X47
48		Pegawai perpustakaan melayani mahasiswa dalam peminjaman dan pengembalian buku	X48
49	Assurance	Dosen memberitahu Sistem penilaian pada awal perkuliahan	X49
50		Kesesuaian materi pengajaran dengan silabus yang diberikan kepada mahasiswa	X50
51		Ketersediaan bahan ajar (diktat, penuntun, handout, dll)	X51
52		Pelaksanaan kuliah sesuai dengan jadwal yang ditentukan	X52
53		Asisten laboratorium mengusai modul	X53
54		Pegawai perpustakaan menyusun buku sesuai pada tempatnya	X54

4.2.1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diperoleh dari hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Tahun Angkatan/Stambuk

Gambaran umum tahun angkatan atau stambuk mahasiswa Fakultas Teknik Iqra Buru dapat dilihat pada tabel 4.7. Sebagai berikut:

Tabel 4.7. Distribusi Responden Berdasarkan Tahun Angkatan/Stambuk

No	Tahun Angkatan/Stambuk	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	2016	22	25,8
2	2015	30	35,29
3	2014	30	35,29
4	2013	2	2,35
5	2012	1	1,18
Jumlah		85	100

2. Usia Responden

Gambaran umum usia responden pada jurusan teknik industri Iqra Buru dapat dilihat pada tabel 4.8. Sebagai berikut:

Tabel 4.8. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	18	2	2,35
2	19	15	17,65
3	20	19	22,35
4	21	30	35,29
5	22	9	10,59
6	23	6	7,06
7	24	4	4,71
Jumlah		85	100

4.2.2. Uji Kecukupan Data

Pada penelitian ini, peneliti menyebarkan 85 kuisisioner kepada responden yang merupakan mahasiswa Fakultas Teknik Iqra Buru

dalam memperoleh data penelitian. Sebelum dilakukan pengolahan data lebih lanjut, dilakukan uji kecukupan data dengan tujuan untuk mengetahui data yang telah terkumpul telah cukup atau tidak untuk menunjang suatu populasi dalam penelitian ini. Jumlah sampel minimum untuk suatu populasi dapat ditentukan dengan menggunakan rumus (Eriyanto, 2007):

$$n = \frac{Z^2 \cdot p(1 - p)}{E^2}$$

Dengan:

N = Jumlah sampel

Z = Tingkat kepercayaan

p(1-p) = Variasi populasi

E = Kesalahan sampel yang dikehendaki (*sampling error*)

Nilai proporsi sampel (p) selalu diantara 0 sampai 1, sehingga didapatkan nilai p pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tingkat kepercayaan = 90%

Derajat ketelitian (α) = 10% = 0,1 ; $\alpha/2 = 0,05$; Z $\alpha/2 = 1,645$

Sampling error (E) = 10%

Maka didapatkan jumlah sampel minimum untuk mewakili populasi penelitian ini adalah:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p(1 - p)}{E^2}$$

$$n = \frac{1,645^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = 83,65 \approx 83 \text{ sampel.}$$

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsinya (Yamin dan Kurniawan, 2009). Pada bagian ini dilakukan uji validitas untuk mengetahui kualitas dari data yang telah diperoleh. Setiap variabel dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. r_{tabel} dapat diketahui dengan melihat dari tabel r , dimana dengan tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan $(df) = N - 2 = 85 - 2 = 83$, maka jika dilihat pada tabel r akan didapatkan nilai r_{tabel} sebesar 0,213. Hasil dari perhitungan validitas yang dilakukan dengan pendekatan *software* SPSS dapat dilihat pada tabel 4.9 sebagai berikut:

Tabel 4.9. Uji Validitas

No	Kode Atribut	kinerja	harapan	r_{tabel}	Keterangan
1	X1	0,466	0,416	0,213	valid
2	X2	0,337	0,532	0,213	valid
3	X3	0,406	0,566	0,213	valid
4	X4	0,246	0,467	0,213	valid
5	X5	0,441	0,399	0,213	valid
6	X6	0,240	0,566	0,213	valid
7	X7	0,339	0,527	0,213	valid
8	X8	0,355	0,319	0,213	valid
9	X9	0,416	0,671	0,213	valid
10	X10	0,536	0,519	0,213	valid
11	X11	0,582	0,523	0,213	valid
12	X12	0,539	0,652	0,213	valid
13	X13	0,323	0,479	0,213	valid
14	X14	0,490	0,566	0,213	valid
15	X15	0,514	0,680	0,213	valid
16	X16	0,442	0,500	0,213	valid
17	X17	0,423	0,529	0,213	valid

18	X18	0,458	0,492	0,213	valid
19	X19	0,454	0,652	0,213	valid
20	X20	0,444	0,401	0,213	valid
21	X21	0,536	0,557	0,213	valid
22	X22	0,522	0,674	0,213	valid
23	X23	0,529	0,598	0,213	valid
24	X24	0,436	0,584	0,213	valid
25	X25	0,467	0,543	0,213	valid
26	X26	0,506	0,582	0,213	valid
27	X27	0,574	0,524	0,213	valid
28	X28	0,431	0,556	0,213	valid
29	X29	0,560	0,515	0,213	valid
30	X30	0,538	0,633	0,213	valid
31	X31	0,596	0,461	0,213	valid
32	X32	0,646	0,572	0,213	valid
33	X33	0,627	0,418	0,213	valid
34	X34	0,608	0,535	0,213	valid
35	X35	0,566	0,419	0,213	valid
36	X36	0,652	0,403	0,213	valid
37	X37	0,639	0,344	0,213	valid
38	X38	0,569	0,405	0,213	valid
39	X39	0,458	0,442	0,213	valid
40	X40	0,570	0,587	0,213	valid
41	X41	0,601	0,441	0,213	valid
42	X42	0,476	0,438	0,213	valid
43	X43	0,538	0,525	0,213	valid
44	X44	0,633	0,552	0,213	valid
45	X45	0,559	0,469	0,213	valid
46	X46	0,546	0,538	0,213	valid
47	X47	0,450	0,471	0,213	valid
48	X48	0,584	0,621	0,213	valid
49	X49	0,512	0,417	0,213	valid
50	X50	0,580	0,635	0,213	valid
51	X51	0,540	0,400	0,213	valid
52	X52	0,482	0,605	0,213	valid
53	X53	0,474	0,494	0,213	valid
54	X54	0,459	0,567	0,213	valid

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu pengujian statistic yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui keandalan atau konsistensi dari suatu alat uji atau sejumlah data penelitian. Hasil dari suatu pengukuran dapat dikatakan konsisten atau terpercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap subjek diperoleh hasil yang relatif sama. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan SPSS 22 dengan tingkat signifikansi 5%. Hasil dari uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel *Reliability Statistics* pada kolom *Cronbach's alpha* (Yamin & Kurniawan, 2009). Hasil perhitungan uji reliabilitas atribut pelayanan dengan menggunakan *software SPSS 22* dapat dilihat pada tabel 4.10 dibawah ini:

Tabel 4.10 Uji Reliabilitas

No	Jenis Pertanyaan	Cronbach's Alpha	rtabel	Keterangan
1	Kinerja Pelayanan (presepsi)	0.934	0.70	Reliabel
2	Harapan Pelayanan	0.94	0.70	Reliabel

4.2.3. Pengolahan Data Tingkat Pelayanan Fakultas Teknik Iqra

Buru

Untuk mendapatkan total tingkat pelayanan sebuah variabel dihitung dari hasil perkalian jawaban responden dengan menggunakan data ordinal (skala likert) yang telah diubah menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI). Berikut adalah nilai skala likert yang telah diubah menjadi skala interval yang ditunjukkan pada tabel 4.11.

Tabel 4.11. Nilai Skala Likert Menjadi Skala Interval

		Skala Likert	Skala Interval
SB	Sangat Baik	5	5,083
B	Baik	4	3,837
CB	Cukup Baik	3	2,820
KB	Kurang Baik	2	1,952
TB	Tidak Baik	1	1

Total nilai pelayanan = responden SB x (nilai SB) + responden B x (nilai B) + responden CB x (nilai CB) + responden KB x (nilai KB) + responden TB x (nilai TB)

$$\text{Total nilai pelayanan variabel 1} = 2(5,083) + 23(3,837) + 27(2,820) + 31(1,952) + 2(1) = 237,075$$

Tabel 4.12. Total Nilai Pelayanan Fakultas Teknik Iqra Buru

No	Variabel Pelayanan	SB	B	CB	KB	TB	TN
1.	Kondisi meja dan kursi di ruang kuliah	2	23	27	31	2	237,075
2.	Daya tampung ruang kuliah	6	23	40	15	1	261,830
3.	Kondisi white board	5	21	30	27	2	245,301
4.	Ketersediaan infokus/OHP	2	23	26	23	11	227,638
5.	Kondisi sirkulasi udara ruangan kuliah	3	13	23	36	10	210,269
6.	Ketersediaan AC/Kipas Angin	6	11	28	34	6	224,038
7.	Kondisi pencahayaan ruangan kuliah	8	28	38	11	0	276,733
8.	Kondisi kebisingan dalam ruang kuliah	6	30	26	21	2	261,925
9.	Kebersihan ruang kuliah	4	36	30	11	4	268,539
10.	Ketersediaan peralatan laboratorium	8	38	26	13	0	285,170
11.	Ketersediaan perlengkapan laboratorium	6	38	24	17	0	277,173
12.	Kondisi Sirkulasi udara ruang laboratorium	8	32	30	11	4	273,522
13.	Kondisi kebisingan ruang laboratorium	4	32	38	9	2	269,845
14.	Ketersediaan AC/Kipas Angin	5	36	25	18	1	270,188
15.	Kondisi Pencahayaan ruangan laboratorium	6	42	28	9	0	288,183

16.	Daya tampung ruang laboratorium	4	32	36	11	2	268,110
17.	Kebersihan laboratorium	6	51	19	9	0	297,338
18.	Sarana Akses Pencarian Buku di perpustakaan	9	19	36	17	4	257,356
19.	Kondisi Sirkulasi udara di ruang perpustakaan	15	38	17	13	2	297,372
20.	Kondisi kebisingan ruang perpustakaan	9	57	11	6	2	309,194
21.	Ketersediaan AC/Kipas Angin	15	47	13	8	2	310,865
22.	Kondisi Pencahayaan ruangan perpustakaan	11	43	21	8	2	297,744
23.	Daya tampung ruang perpustakaan	6	30	30	15	4	263,491
24.	Kebersihan perpustakaan	9	59	13	4	0	316,604
25.	Kelengkapan buku di perpustakaan	2	28	36	15	4	252,404
26.	Jumlah eksemplar buku di perpustakaan	2	32	34	15	2	260,113
27.	Kondisi buku di perpustakaan	2	36	32	13	2	265,917
28.	Ketersediaan wireless/wifi	4	15	32	25	9	225,930
29.	Ketersediaan kotak saran	2	19	32	23	9	227,208
30.	Ketersediaan papan pengumuman	11	30	28	10	6	275,505
31.	Pengurusan surat menyurat	4	21	41	15	4	249,810
32.	Keakuratan Pencatatan laporan akademik (KHS, transkrip)	5	38	26	6	10	266,256
33.	Pengaturan jadwal perkuliahan	5	37	28	9	6	269,915
34.	Pengaturan jadwal praktikum	5	42	26	6	6	277,604
35.	Kelengkapan dan ketepatan waktu penyampaian informasi (pengumuman)	3	31	36	13	2	263,094
36.	Kesiapan pegawai dalam penyediaan perlengkapan proses belajar dan mengajar	4	34	30	13	4	264,769
37.	Kehadiran dan kesiap-sediaan pegawai pada jam kerja	6	32	26	15	6	261,886
38.	Jumlah jam belajar di kelas yang memenuhi kebutuhan mahasiswa	3	46	26	8	2	282,691
39.	Dosen memberitahukan mahasiswa sebelumnya apabila terjadi pergantian jadwal kuliah (ditiadakan atau diundur)	7	38	30	10	0	285,510
40.	Kesigapan pegawai jurusan membantu mahasiswa dalam registrasi mata kuliah (KRS)	7	37	30	9	2	281,721
41.	Kesigapan pegawai jurusan menanggapi pergantian kartu ujian mahasiswa yang rusak	7	30	36	10	2	273,732
42.	Kesigapan dosen wali (dosen PA) menanggapi keluhan mahasiswanya menyangkut proses perkuliahan	16	42	17	8	2	308,042
43.	Kemudahan menemui dosen pada saat perwalian dan bimbingan tugas akhir	6	30	32	17	0	269,035
44.	Dosen memberi tugas untuk membantu mahasiswa memahami pelajaran	5	35	36	9	0	278,800
45.	Dosen menyampaikan materi mudah dipahami	3	44	28	10	0	282,561
46.	Dosen wali (dosen PA) mengarahkan, memotivasi, dan melihat perkembangan studi mahasiswanya menyangkut perkuliahan	11	36	30	8	0	294,263

47.	Asisten laboratorium menjelaskan proses praktikum dengan baik kepada mahasiswa	8	38	26	13	0	285,170
48.	Pegawai perpustakaan melayani mahasiswa dalam peminjaman dan pengembalian buku	9	38	32	2	4	289,698
49.	Dosen memberitahu Sistem penilaian pada awal	11	51	19	4	0	312,992
50.	Kesesuaian materi pengajaran dengan silabus yang diberikan kepada mahasiswa	9	40	32	2	2	295,372
51.	Ketersediaan bahan ajar (diktat, penuntun, handout, dll)	7	46	26	4	2	295,214
52.	Pelaksanaan kuliah sesuai dengan jadwal yang ditentukan	6	36	28	15	0	276,874
53.	Asisten laboratorium menguasai modul	13	34	23	13	2	288,777
54.	Pegawai perpustakaan menyusun buku sesuai pada tempatnya	7	33	26	9	10	263,093

Nilai mean tingkat pelayanan pada variabel 1 dihitung berdasarkan rumus:

Nilai mean tingkat kepuasan variabel ke i = $\frac{\text{total nilai pelayanan variabel ke } i}{\text{jumlah responden}}$

Nilai mean tingkat kepentingan 1 = $\frac{237,075}{85}$

Nilai mean tingkat kepentingan variabel 1 adalah = 2,789

Tabel 4.13. Penilaian Tingkat Kualitas Pelayanan Fakultas Teknik Iqra Buru

No	Variabel Pelayanan	Mean
1.	Kondisi meja dan kursi di ruang kuliah	2,789
2.	Daya tampung ruang kuliah	3,08
3.	Kondisi white board	2,886
4.	Ketersediaan infokus/OHP	2,678
5.	Kondisi sirkulasi udara ruangan kuliah	2,474
6.	Ketersediaan AC/Kipas Angin	2,636
7.	Kondisi pencahayaan ruangan kuliah	3,256
8.	Kondisi kebisingan dalam ruang kuliah	3,081
9.	Kebersihan ruang kuliah	3,159
10.	Ketersediaan peralatan laboratorium	3,355
11.	Ketersediaan perlengkapan laboratorium	3,261
12.	Kondisi Sirkulasi udara ruang laboratorium	3,218
13.	Kondisi kebisingan ruang laboratorium	3,175
14.	Ketersediaan AC/Kipas Angin	3,179
15.	Kondisi Pencahayaan ruangan laboratorium	3,39
16.	Daya tampung ruang laboratorium	3,154
17.	Kebersihan laboratorium	3,498
18.	Sarana Akses Pencarian Buku di perpustakaan	3,028

19.	Kondisi Sirkulasi udara di ruang perpustakaan	3,498
20.	Kondisi kebisingan ruang perpustakaan	3,638
21.	Ketersediaan AC/Kipas Angin	3,657
22.	Kondisi Pencahayaan ruangan perpustakaan	3,503
23.	Daya tampung ruang perpustakaan	3,1
24.	Kebersihan perpustakaan	3,725
25.	Kelengkapan buku di perpustakaan	2,969
26.	Jumlah eksemplar buku di perpustakaan	3,06
27.	Kondisi buku di perpustakaan	3,128
28.	Ketersediaan wireless/wifi	2,658
29.	Ketersediaan kotak saran	2,673
30.	Ketersediaan papan pengumuman	3,241
31.	Pengurusan surat menyurat	2,939
32.	Keakuratan Pencatatan laporan akademik (KHS, transkrip)	3,132
33.	Pengaturan jadwal perkuliahan	3,175
34.	Pengaturan jadwal praktikum	3,266
35.	Kelengkapan dan ketepatan waktu penyampaian informasi (pengumuman)	3,095
36.	Kesiapan pegawai dalam penyediaan perlengkapan proses belajar dan mengajar	3,115
37.	Kehadiran dan kesiap-sediaan pegawai pada jam kerja	3,081
38.	Jumlah jam belajar di kelas yang memenuhi kebutuhan mahasiswa	3,326
39.	Dosen memberitahukan mahasiswa sebelumnya apabila terjadi pergantian jadwal kuliah (ditiadakan atau diundur)	3,359
40.	Kesigapan pegawai jurusan membantu mahasiswa dalam registrasi mata kuliah (KRS)	3,314
41.	Kesigapan pegawai jurusan menanggapi pergantian kartu ujian mahasiswa yang rusak	3,22
42.	Kesigapan dosen wali (dosen PA) menanggapi keluhan mahasiswanya menyangkut proses perkuliahan	3,624
43.	Kemudahan menemui dosen pada saat perwalian dan bimbingan tugas akhir	3,165
44.	Dosen memberi tugas untuk membantu mahasiswa memahami pelajaran	3,28
45.	Dosen menyampaikan materi mudah dipahami	3,324
46.	Dosen wali (dosen PA) mengarahkan, memotivasi, dan melihat perkembangan studi mahasiswanya menyangkut perkuliahan	3,462
47.	Asisten laboratorium menjelaskan proses praktikum dengan baik kepada mahasiswa	3,355
48.	Pegawai perpustakaan melayani mahasiswa dalam peminjaman dan pengembalian buku	3,408
49.	Dosen memberitahu Sistem penilaian pada awal perkuliahan	3,682
50.	Kesesuaian materi pengajaran dengan silabus yang diberikan kepada mahasiswa	3,475
51.	Ketersediaan bahan ajar (diktat, penuntun, handout, dll)	3,473
52.	Pelaksanaan kuliah sesuai dengan jadwal yang ditentukan	3,257
53.	Asisten laboratorium menguasai modul	3,397
54.	Pegawai perpustakaan menyusun buku sesuai pada tempatnya	3,095

4.2.4. Pengolahan Data Tingkat Kepentingan Pelayanan Fakultas Teknik Iqra Buru

Untuk memperoleh total tingkat kepentingan pelayanan setiap variabel dihitung berdasarkan hasil perkalian jawaban responden dengan menggunakan data ordinal (skala likert) yang telah diubah menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI). Berikut adalah nilai skala likert yang telah diubah menjadi skala interval.

Tabel 4.14. Nilai Skala Likert Menjadi Skala Interval

		Skala Likert	Skala Interval
SP	Sangat Penting	5	4,588
P	Penting	4	3,178
CP	Cukup Penting	3	2,118
KP	Kurang Penting	2	1,425
TP	Tidak Penting	1	1

Total nilai pelayanan = responden SP x (nilai SP) + responden P x (nilai P) + responden CP x (nilai CP) + responden KP x (nilai KP) + responden TP x (nilai TP)

Total nilai pelayanan variabel 1 = 51 (4,588) + 21 (3,178) + 9 (2,118) + 4 (1,425) + 0 (1) = 325,470

Tabel 4.15. Total Nilai Tingkat Kepentingan Fakultas Teknik Iqra Buru

No.	Variabel Pelayanan	SP	P	CP	KP	TP	TN
1.	Kondisi meja dan kursi di ruang kuliah	51	21	9	4	0	325,470
2.	Daya tampung ruang kuliah	25	47	13	0	0	291,608
3.	Kondisi white board	47	30	8	0	0	327,911

4.	Ketersediaan infokus / OHP	64	13	8	0	0	351,865
5.	Kondisi sirkulasi udara ruangan kuliah	49	23	13	0	0	325,425
6.	Ketersediaan AC/Kipas Angin	57	19	9	0	0	340,941
7.	Kondisi pencahayaan ruangan kuliah	51	26	8	0	0	333,547
8.	Kondisi kebisingan dalam ruang kuliah	40	30	9	0	6	303,916
9.	Kebersihan ruang kuliah	55	24	6	0	0	341,305
10.	Ketersediaan peralatan laboratorium	64	19	2	0	0	358,230
11.	Ketersediaan perlengkapan laboratorium	60	21	4	0	0	350,472
12.	Kondisi Sirkulasi udara ruang laboratorium	49	32	4	0	0	334,972
13.	Kondisi kebisingan ruang laboratorium	36	32	9	2	6	294,772
14.	Ketersediaan AC/Kipas Angin	56	21	6	2	0	339,206
15.	Kondisi Pencahayaan ruangan laboratorium	53	28	2	2	0	339,222
16.	Daya tampung ruang laboratorium	55	26	4	0	0	343,427
17.	Kebersihan laboratorium	62	19	4	0	0	353,290
18.	Sarana Akses Pencarian Buku di perpustakaan	55	28	2	0	0	345,548
19.	Kondisi Sirkulasi udara di ruang perpustakaan	43	36	6	0	0	324,396
20.	Kondisi kebisingan ruang perpustakaan	45	30	2	0	8	314,030
21.	Ketersediaan AC/Kipas Angin	55	26	4	0	0	343,427
22.	Kondisi Pencahayaan ruangan perpustakaan	51	30	2	2	0	336,404
23.	Daya tampung ruang perpustakaan	55	28	2	0	0	345,548
24.	Kebersihan perpustakaan	68	13	4	0	0	361,745
25.	Kelengkapan buku di perpustakaan	66	19	0	0	0	363,170
26.	Jumlah eksemplar buku di perpustakaan	57	26	2	0	0	348,367
27.	Kondisi buku di perpustakaan	49	34	2	0	0	337,094
28.	Ketersediaan wireless/wifi	57	26	2	0	0	348,367
29.	Ketersediaan kotak saran	36	36	13	0	0	307,107
30.	Ketersediaan papan pengumuman	38	36	11	0	0	312,047
31.	Pengurusan surat menyurat	47	30	8	0	0	327,911
32.	Keakuratan Pencatatan laporan akademik (KHS, transkrip)	44	28	11	2	0	316,993
33.	Pengaturan jadwal perkuliahan	47	38	0	0	0	336,398
34.	Pengaturan jadwal praktikum	47	34	4	0	0	332,154
35.	Kelengkapan dan ketepatan waktu penyampaian informasi (pengumuman)	51	28	6	0	0	335,669
36.	Kesiapan pegawai dalam penyediaan perlengkapan proses belajar dan mengajar	49	34	2	0	0	337,094
37.	Kehadiran dan kesiap-sediaan pegawai pada jam kerja	51	30	4	0	0	337,791
38.	Jumlah jam belajar di kelas yang memenuhi kebutuhan mahasiswa	40	39	4	2	0	318,783
39.	Dosen memberitahukan mahasiswa sebelumnya apabila terjadi pergantian jadwal kuliah (ditiadakan atau diundur)	55	28	2	0	0	345,548
40.	Kesigapan pegawai jurusan membantu mahasiswa dalam registrasi mata kuliah (KRS)	49	30	6	0	0	332,851
41.	Kesigapan pegawai jurusan menanggapi pergantian kartu ujian mahasiswa yang rusak	60	23	2	0	0	352,594
42.	Kesigapan dosen wali (dosen PA) menanggapi keluhan mahasiswanya menyangkut proses perkuliahan	46	28	11	0	0	323,319

43.	Kemudahan menemui dosen pada saat perwalian dan bimbingan tugas akhir	70	13	2	0	0	366,684
44.	Dosen memberi tugas untuk membantu mahasiswa memahami pelajaran	31	45	9	0	0	304,305
45.	Dosen menyampaikan materi mudah dipahami	57	26	2	0	0	348,367
46.	Dosen wali (dosen PA) mengarahkan, memotivasi, dan melihat perkembangan studi mahasiswanya menyangkut perkuliahan	60	21	4	0	0	350,472
47.	Asisten laboratorium menjelaskan proses praktikum dengan baik kepada mahasiswa	53	26	6	0	0	338,487
48.	Pegawai perpustakaan melayani mahasiswa dalam peminjaman dan pengembalian buku	41	40	4	0	0	323,700
49.	Dosen memberitahu Sistem penilaian pada awal Perkuliahan	40	43	2	0	0	324,413
50.	Kesesuaian materi pengajaran dengan silabus yang diberikan kepada mahasiswa	45	36	4	0	0	329,336
51.	Ketersediaan bahan ajar (diktat, penuntun, handout, dll)	51	30	4	0	0	337,791
52.	Pelaksanaan kuliah sesuai dengan jadwal yang ditentukan	45	36	4	0	0	329,336
53.	Asisten laboratorium menguasai modul	53	23	9	0	0	335,304
54.	Pegawai perpustakaan menyusun buku sesuai pada tempatnya	47	36	2	0	0	334,276

Nilai mean tingkat pelayanan pada variabel 1 dihitung berdasarkan rumus:

$$\text{Nilai mean tingkat kepentingan variabel ke } i = \frac{\text{total nilai pelayanan variabel ke } i}{\text{Jumlah Responden}}$$

$$\text{Nilai mean tingkat kepentingan variabel 1} = \frac{325,470}{85}$$

Nilai mean tingkat kepentingan variabel 1 adalah = 3,829

Tabel 4.16. Penilaian Tingkat Kepentingan Pelayanan Fakultas Teknik Iqra
Buru

No	Variabel Pelayanan	Mean
1.	Kondisi meja dan kursi di ruang kuliah	3,829
2.	Daya tampung ruang kuliah	3,431
3.	Kondisi white board	3,858
4.	Ketersediaan infokus/OHP	4,14
5.	Kondisi sirkulasi udara ruangan kuliah	3,829
6.	Ketersediaan AC/Kipas Angin	4,011
7.	Kondisi pencahayaan ruangan kuliah	3,924
8.	Kondisi kebisingan dalam ruang kuliah	3,575
9.	Kebersihan ruang kuliah	4,015
10.	Ketersediaan peralatan laboratorium	4,214

11.	Ketersediaan perlengkapan laboratorium	4,123
12.	Kondisi Sirkulasi udara ruang laboratorium	3,941
13.	Kondisi kebisingan ruang laboratorium	3,468
14.	Ketersediaan AC/Kipas Angin	3,991
15.	Kondisi Pencahayaan ruangan laboratorium	3,991
16.	Daya tampung ruang laboratorium	4,04
17.	Kebersihan laboratorium	4,156
18.	Sarana Akses Pencarian Buku di perpustakaan	4,065
19.	Kondisi Sirkulasi udara di ruang perpustakaan	3,816
20.	Kondisi kebisingan ruang perpustakaan	3,694
21.	Ketersediaan AC/Kipas Angin	4,04
22.	Kondisi Pencahayaan ruangan perpustakaan	3,958
23.	Daya tampung ruang perpustakaan	4,065
24.	Kebersihan perpustakaan	4,256
25.	Kelengkapan buku di perpustakaan	4,273
26.	Jumlah eksemplar buku di perpustakaan	4,098
27.	Kondisi buku di perpustakaan	3,966
28.	Ketersediaan wireless/wifi	4,098
29.	Ketersediaan kotak saran	3,613
30.	Ketersediaan papan pengumuman	3,671
31.	Pengurusan surat menyurat	3,858
32.	Keakuratan Pencatatan laporan akademik (KHS, transkrip)	3,729
33.	Pengaturan jadwal perkuliahan	3,958
34.	Pengaturan jadwal praktikum	3,908
35.	Kelengkapan dan ketepatan waktu penyampaian informasi (pengumuman)	3,949
36.	Kesiapan pegawai dalam penyediaan perlengkapan proses belajar dan mengajar	3,966
37.	Kehadiran dan kesiap-sediaan pegawai pada jam kerja	3,974
38.	Jumlah jam belajar di kelas yang memenuhi kebutuhan mahasiswa	3,75
39.	Dosen memberitahukan mahasiswa sebelumnya apabila terjadi pergantian jadwal kuliah (ditiadakan atau diundur)	4,065
40.	Kesigapan pegawai jurusan membantu mahasiswa dalam registrasi mata kuliah (KRS)	3,916
41.	Kesigapan pegawai jurusan menanggapi pergantian kartu ujian mahasiswa yang rusak	4,148
42.	Kesigapan dosen wali (dosen PA) menanggapi keluhan mahasiswanya menyangkut proses perkuliahan	3,804
43.	Kemudahan menemui dosen pada saat perwalian dan bimbingan tugas akhir	4,314
44.	Dosen memberi tugas untuk membantu mahasiswa memahami pelajaran	3,58
45.	Dosen menyampaikan materi mudah dipahami	4,098
46.	Dosen wali (dosen PA) mengarahkan, memotivasi, dan melihat perkembangan studi mahasiswanya menyangkut perkuliahan	4,123
47.	Asisten laboratorium menjelaskan proses praktikum dengan baik kepada mahasiswa	3,982
48.	Pegawai perpustakaan melayani mahasiswa dalam peminjaman dan pengembalian buku	3,808

49.	Dosen memberitahu Sistem penilaian pada awal perkuliahan	3,817
50.	Kesesuaian materi pengajaran dengan silabus yang diberikan kepada mahasiswa	3,875
51.	Ketersediaan bahan ajar (diktat, penuntun, handout, dll)	3,974
52.	Pelaksanaan kuliah sesuai dengan jadwal yang ditentukan	3,875
53.	Asisten laboratorium menguasai modul	3,945
54.	Pegawai perpustakaan menyusun buku sesuai pada tempatnya	3,933

4.2.5. *Gap* antara Tingkat Pelayanan dan Tingkat Kepentingan

Fakultas Teknik Iqra Buru

Dari hasil pengolahan data kuesioner mahasiswa Fakultas Teknik Iqra Buru untuk tingkat kualitas pelayanan dan tingkat kepentingan terhadap pelayanan di Fakultas Teknik Iqra Buru diperoleh gambaran terdapat *gap* antara tingkat pelayanan dan tingkat kepentingan pelanggan di Fakultas Teknik Iqra Buru tersebut. *Gap* ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Fakultas Teknik Iqra Buru terdapat variabel pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan mahasiswa. Untuk mengetahui *gap* tersebut, maka digunakan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kualitas pelayanan dari setiap variabel pelayanan tersebut. Untuk variabel 1, nilai *gap*-nya sebesar:

$$Gap_1 = \text{rata-rata nilai persepsi 1} - \text{rata-rata nilai ekspektasi 1}$$

$$Gap_1 = 2,789 - 3,829 = -1,040$$

Tabel 4.17. Nilai *Gap* Tingkat Pelayanan dan Tingkat Kepentingan

No.	Variabel Pelayanan	Tingkat Pelayanan	Tingkat Kepentingan	GAP
1.	Kondisi meja dan kursi di ruang kuliah	2,789	3,829	-1,040
2.	Daya tampung ruang kuliah	3,08	3,431	-0,350
3.	Kondisi white board	2,886	3,858	-0,972
4.	Ketersediaan infokus/OHP	2,678	4,14	-1,461
5.	Kondisi sirkulasi udara ruangan kuliah	2,474	3,829	-1,355

6.	Ketersediaan AC/Kipas Angin	2,636	4,011	-1,375
7.	Kondisi pencahayaan ruangan kuliah	3,256	3,924	-0,668
8.	Kondisi kebisingan dalam ruang kuliah	3,081	3,575	-0,494
9.	Kebersihan ruang kuliah	3,159	4,015	-0,856
10.	Ketersediaan peralatan laboratorium	3,355	4,214	-0,860
11.	Ketersediaan perlengkapan laboratorium	3,261	4,123	-0,862
12.	Kondisi Sirkulasi udara ruang laboratorium	3,218	3,941	-0,723
13.	Kondisi kebisingan ruang laboratorium	3,175	3,468	-0,293
14.	Ketersediaan AC/Kipas Angin	3,179	3,991	-0,812
15.	Kondisi Pencahayaan ruangan laboratorium	3,39	3,991	-0,600
16.	Daya tampung ruang laboratorium	3,154	4,04	-0,886
17.	Kebersihan laboratorium	3,498	4,156	-0,658
18.	Sarana Akses Pencarian Buku di perpustakaan	3,028	4,065	-1,038
19.	Kondisi Sirkulasi udara di ruang perpustakaan	3,498	3,816	-0,318
20.	Kondisi kebisingan ruang perpustakaan	3,638	3,694	-0,057
21.	Ketersediaan AC/Kipas Angin	3,657	4,04	-0,383
22.	Kondisi Pencahayaan ruangan perpustakaan	3,503	3,958	-0,455
23.	Daya tampung ruang perpustakaan	3,1	4,065	-0,965
24.	Kebersihan perpustakaan	3,725	4,256	-0,531
25.	Kelengkapan buku di perpustakaan	2,969	4,273	-1,303
26.	Jumlah eksemplar buku di perpustakaan	3,06	4,098	-1,038
27.	Kondisi buku di perpustakaan	3,128	3,966	-0,837
28.	Ketersediaan wireless / wifi	2,658	4,098	-1,440
29.	Ketersediaan kotak saran	2,673	3,613	-0,940
30.	Ketersediaan papan pengumuman	3,241	3,671	-0,430
31.	Pengurusan surat menyurat	2,939	3,858	-0,919
32.	Keakuratan Pencatatan laporan akademik(KHS, transkrip)	3,132	3,729	-0,597
33.	Pengaturan jadwal perkuliahan	3,175	3,958	-0,782
34.	Pengaturan jadwal praktikum	3,266	3,908	-0,642
35.	Kelengkapan dan ketepatan waktu penyampaian informasi (pengumuman)	3,095	3,949	-0,854
36.	Kesiapan pegawai dalam penyediaan perlengkapan proses belajar dan mengajar	3,115	3,966	-0,851
37.	Kehadiran dan kesiap-sediaan pegawai pada jam kerja	3,081	3,974	-0,893
38.	Jumlah jam belajar di kelas yang memenuhi kebutuhan mahasiswa	3,326	3,75	-0,425
39.	Dosen memberitahukan mahasiswa sebelumnya apabila terjadi pergantian jadwal kuliah (ditiadakan atau diundur)	3,359	4,065	-0,706
40.	Kesigapan pegawai jurusan membantu mahasiswa dalam registrasi mata kuliah (KRS)	3,314	3,916	-0,602
41.	Kesigapan pegawai jurusan menanggapi pergantian kartu ujian mahasiswa yang rusak	3,22	4,148	-0,928
42.	Kesigapan dosen wali (dosen PA) menanggapi keluhan mahasiswanya menyangkut proses perkuliahan	3,624	3,804	-0,180
43.	Kemudahan menemui dosen pada saat perwalian dan bimbingan tugas akhir	3,165	4,314	-1,149
44.	Dosen memberi tugas untuk membantu mahasiswa memahami pelajaran	3,28	3,58	-0,300
45.	Dosen menyampaikan materi mudah dipahami	3,324	4,098	-0,774

46.	Dosen wali (dosen PA) mengarahkan, memotivasi, dan melihat perkembangan studi mahasiswanya menyangkut perkuliahan	3,462	4,123	-0,661
47.	Asisten laboratorium menjelaskan proses praktikum dengan baik kepada mahasiswa	3,355	3,982	-0,627
48.	Pegawai perpustakaan melayani mahasiswa dalam peminjaman dan pengembalian buku	3,408	3,808	-0,400
49.	Dosen memberitahu Sistem penilaian pada awal perkuliahan	3,682	3,817	-0,134
50.	Kesesuaian materi pengajaran dengan silabus yang diberikan kepada mahasiswa	3,475	3,875	-0,400
51.	Ketersediaan bahan ajar (diktat, penuntun, handout, dll)	3,473	3,974	-0,501
52.	Pelaksanaan kuliah sesuai dengan jadwal yang ditentukan	3,257	3,875	-0,617
53.	Asisten laboratorium menguasai modul	3,397	3,945	-0,547
54.	Pegawai perpustakaan menyusun buku sesuai pada tempatnya	3,095	3,933	-0,837

Dari tabel 4.17. Menunjukkan bahwa nilai *gap* antara tingkat pelayanan dan tingkat kepentingan masih belum memenuhi harapan (mahasiswa) karena semua nilai *gap* variabel bernilai negatif. Tiga variabel pelayanan yang memiliki nilai *gap* terbesar adalah variabel pelayanan “Ketersediaan infokus/OHP” dengan nilai -1,461, “Ketersediaan wireless/wifi” dengan nilai -1,440, “Ketersediaan AC/Kipas Angin” dengan nilai -1,375 dan variabel-variabel pelayanan tersebut berasal dari dimensi kualitas *tangibles*. Dari seluruh variabel pelayanan yang berjumlah 54 variabel terlihat bahwa *gap* terbesar dimiliki oleh dimensi kualitas *tangible* dengan persentase 61,03%. Berikut adalah urutan persentase *gap* berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan.

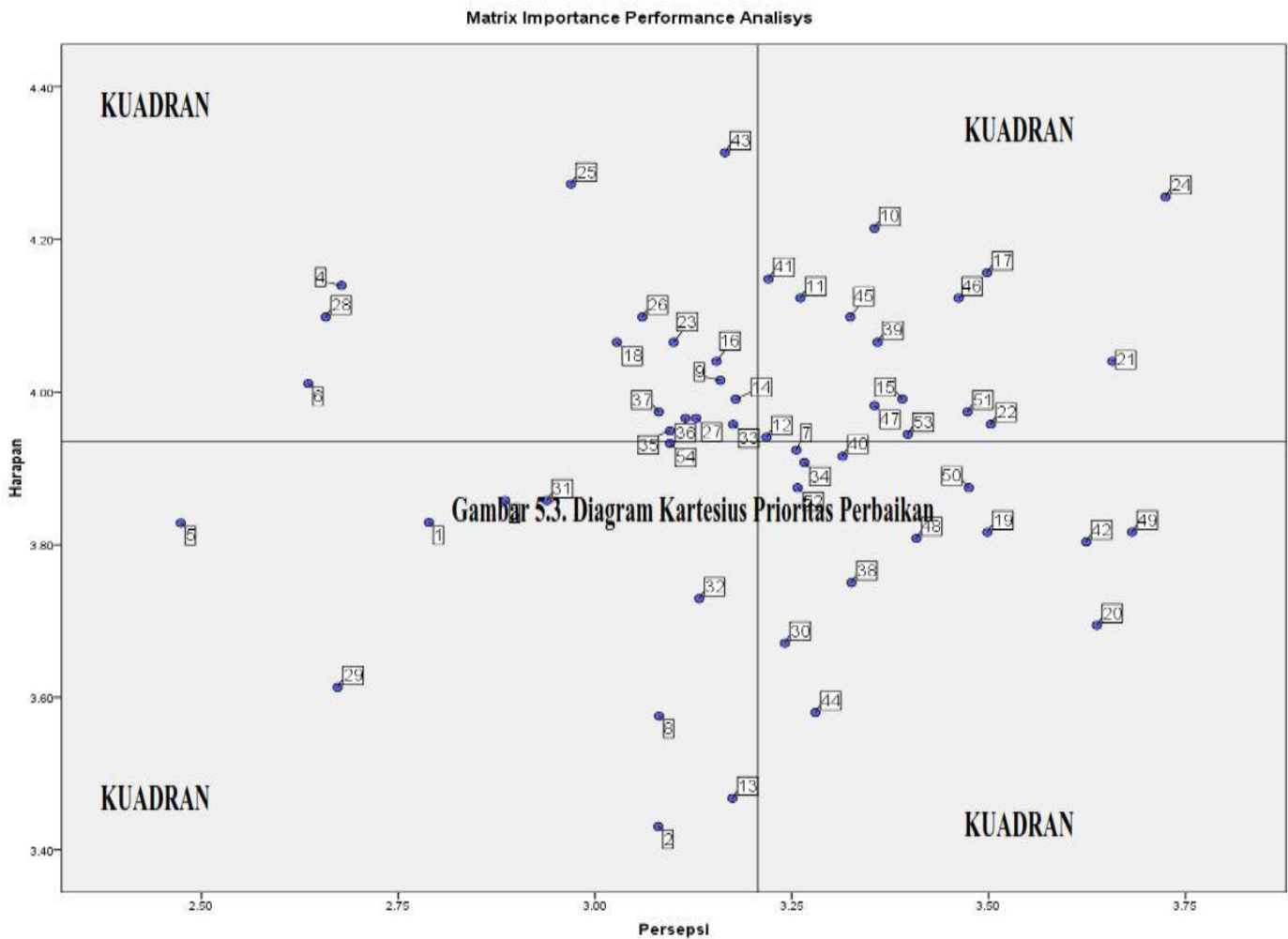
Tabel 4.18. Urutan Persentase *Gap* Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan

No.	Dimensi Kualitas	Persentase (%)
1.	<i>Tangibles</i>	61,03
2.	<i>Reliability</i>	15,16

3.	<i>Empathy</i>	9,95
4.	<i>Assurance</i>	7,72
5.	<i>Responsiveness</i>	6,14

4.2.6. Diagram Kartesius

Diagram kartesius adalah sistem kordinat yang digunakan untuk meletakkan titik pada penggambaran objek berdasarkan pemasukan nilai tuas sumbu x dan nilai tuas sumbu y dimana titik pertemuan ini nilai sumbu x dan sumbu y titik kordinat dibentuk. Dengan menggunakan data mean tingkat pelayanan dan data mean tingkat kepentingan dari tabel 4.17, maka dibuat diagram kartesius prioritas perbaikan (*Matrix Importance Performance Analysis*) untuk mengetahui variabel-variabel prioritas utama yang akan diperbaiki dengan menggunakan *software* SPSS. Berikut gambar diagram tersebut pada gambar 4.1



Gambar 4.1 Diagram Kartesius

Berdasarkan hasil analisis *matrix importance performance analysis* pada kuadran I yang terlihat pada Gambar 4.1. Terlihat bahwa penilaian mahasiswa terhadap variabel-variabel pelayanan jurusan Teknik Industri Iqra Buru adalah dianggap penting, tetapi dalam pelaksanaannya tidak optimal dan belum sesuai dengan harapan. Pada kuadran I terdapat 16 variabel pelayanan prioritas utama yang diperbaiki yaitu variabel 4, 28, 6, 25, 43, 26, 18, 23, 37, 16, 9, 35, 36, 27, 14, dan 33. Dari 16 variabel pada kuadrat I akan

dipilih 5 variabel dengan nilai gap tertinggi yang akan dijadikan sebagai prioritas perbaikan. Pada tabel 4.19 menunjukkan 5 variabel pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan dengan nilai gap tertinggi.

Tabel 4.19. Variabel-variabel Prioritas Utama Perbaikan

No.	No. Variabel	Variabel Pelayanan	Mean nilai Tingkat Kepuasan	Mean Nilai Tingkat Kepentingan	GAP
1.	4	Ketersediaan infokus/OHP	2,678	4,14	-1,461
2.	28	Ketersediaan wireless/wifi	2,658	4,098	-1,440
3.	6	Ketersediaan AC/Kipas Angin Ruang Kuliah	2,636	4,011	-1,375
4.	25	Kelengkapan buku di Perpustakaan	2,969	4,273	-1,303
5.	43	Kemudahan menemui dosen pada saat perwalian dan bimbingan tugas akhir	3,165	4,314	-1,149

4.2.7. *Quality Function Deployment (QFD)*

Quality Function Deployment (QFD) merupakan suatu metodologi yang digunakan untuk menerjemahkan keinginan konsumen terhadap kualitas suatu produk atau jasa guna memuaskan kebutuhan konsumen itu sendiri. Salah satu hal yang perlu dilakukan dalam metode ini yaitu menyusun *House of Quality (HOQ)* dimana HOQ merupakan upaya untuk mengkonfersi keinginan atau suara dari konsumen secara langsung terhadap karakter teknis dari sebuah produk barang maupun jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan atau industri. Penelitian ini adalah pelayan pada jurusan Teknik Industri Iqra Buru. Jurusan teknik industri Iqra Buru yang merupakan satu-satunya jurusan teknik industri yang berada di Kabupaten Buru Provinsi Maluku.

1. Menentukan *Customer Needs*

Langkah pertama yang perlu dilakukan dalam menyusun HOQ adalah dengan menentukan *Customer Needs*. Kebutuhan pelanggan pada penelitian ini didapatkan dari diagram kartesius, yaitu atribut yang berada pada kuadran I yang menunjukkan perlu dilakukannya perbaikan. Atribut tersebut dapat dilihat pada tabel 4.20 *Customer Needs* sebagai berikut:

Tabel 4.20 *Customer Needs*

No.	No. Variabel	Variabel Pelayanan
1.	4	Ketersediaan infokus/OHP
2.	28	Ketersediaan wireless/wifi
3.	6	Ketersediaan AC/Kipas Angin Ruang Kuliah
4.	25	Kelengkapan buku di Perpustakaan
5.	43	Kemudahan menemui dosen pada saat perwalian dan bimbingan tugas akhir

2. *Planning Matrix*

Planning Matrix terdiri dari beberapa macam data penyusun *planning matrix* antara lain sebagai berikut:

- a. *Goal* adalah tujuan yang ingin dicapai oleh pihak manajemen berdasarkan tingkat kepentingan mahasiswa Nilai *goal* berasal dari nilai modus tingkat kepentingan.
- b. *Improvement Ratio* merupakan suatu ukuran dari usaha yang dilakukan pihak perusahaan (manajemen Fakultas Teknik Iqra Buru) untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (mahasiswa) dari sebuah atribut.
- c. Menetapkan “*sales point*” untuk setiap variabel pelayanan. Dalam tahapan ini akan didapatkan *sales point* (nilai jual) dari jasa

pelayanan Fakultas Teknik Iqra Buru untuk masa mendatang yang di harapkan akan memberikan kepuasan terhadap mahasiswa Fakultas Teknik . Pada tahapan ini, pihak manajemen dan mahasiswa dihadapkan pada keputusan untuk memilih variabel-variabel pelayanan yang paling berpengaruh dan yang tidak berpengaruh bagi peningkatan kinerja Jurusan. Untuk itulah diperlukan suatu skala prioritas yaitu:

1,0 :diberikan pada suatu variabel pelayanan jika variabel tersebut dianggap tidak terlalu berpengaruh bagi peningkatan kinerja Fakultas Teknik Iqra Buru.

1,2 : diberikan pada suatu variabel pelayanan jika variabel tersebut dianggap berpengaruh bagi peningkatan kinerja Fakultas Teknik Iqra Buru.

1,5 : diberikan pada suatu variabel pelayanan jika variabel tersebut dianggap sangat berpengaruh bagi peningkatan kinerja Fakultas Teknik Iqra Buru.

Besar nilai *sales point* untuk setiap variabel pelayanan berasal dari hasil diskusi dengan pihak manajemen.

- d. *Raw Weight* menggambarkan prioritas kebutuhan mahasiswa yang harus dikembangkan oleh pihak manajemen dari masing-masing kebutuhan *Customer*. $Raw\ Weight\ i = Rata-rata\ Kepentingan\ x\ Improvement\ Ratio\ x\ Sales\ Point$
- e. Menghitung nilai *Normalized Raw Weight*

- f. *Importance to customer/importance rating* adalah berisi tentang hal-hal yang dipentingkan mahasiswa terhadap tingkat kepentingan pelayanan jurusan. Nilai *importance to customer* = nilai rata-rata kepentingan.
- g. *Customer Satisfaction Performance* adalah persepsi mahasiswa mengenai seberapa baik tingkat pelayanan yang sudah diberikan oleh pihak manajemen jurusan. Nilai *Customer Satisfaction Performance* = nilai kinerja pelayanan.

Hasil perhitungan komponen *planning matrix* tersebut dapat dilihat pada tabel 4.21. Di bawah ini.

Tabel 4.21. Komponen Planning Matrix

No.	Variabel Pelayanan	Importance Rating	Ranking	Kinerja Pelayanan	Goal	Improvement Ratio	Sales Point	Raw Weight	Normalized Raw Weight
1.	Ketersediaan infokus/OHP	4,140	3	2,678	4,588	1,713	1,5	10,639	0,074
2.	Ketersediaan <i>wireless/wifi</i>	4,098	4	2,658	4,588	1,726	1,5	10,610	0,074
3.	Ketersediaan AC/Kipas Angin Ruang Kuliah	4,011	5	2,636	4,588	1,741	1,5	10,472	0,073
4.	Kelengkapan buku di perpustakaan	4,273	2	2,969	4,588	1,545	1,5	9,905	0,069
5.	Kemudahan menemui dosen pada saat perwalian dan bimbingan tugas akhir	4,314	1	3,165	4,588	1,450	1,5	9,380	0,066

3. Menentukan *Technical Requirement*

Technical Requirement adalah sebuah desain teknis untuk menunjang kebutuhan pelanggan. *Technical Requirement* yang ditentukan tidak harus memiliki jumlah yang sama dengan kebutuhan pelanggan tetapi harus dapat memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut. Berikut merupakan *technical requirement* yang ditentukan sesuai dengan *customer needs* yang ada yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.22 *Technical Requirements*

No	Customer Needs	Technical Requirement
1	Ketersediaan infokus/OHP	Ruang kuliah dilengkapi infokus/OHP & Layar
		Melakukan penjadwalan kuliah sesuai kebutuhan infokus/OHP
2	Ketersediaan wireless/Wifi	Penyediaan layanan internet cepat
		Pemeliharaan, perawatan, dan perbaikan wireless/wifi dan jaringan LAN
3	Ketersediaan AC/Kipas angin ruang kuliah	Ruang kuliah dilengkapi AC/kipas angin
4	Kelengkapan buku di Perpustakaan	Melakukan pengadaan buku/majalah/ebook/jurnal elektronik
		Memperbanyak jenis koleksi perpustakaan multi format (buku/majalah/ebook/jurnal elektronik)
5	Kemudahan menemui dosen pada saat perwalian dan bimbingan tugas akhir	Dosen membuat jadwal pertemuan untuk perwalian dan bimbingan akhir
		Peningkatan disiplin kerja
		Membentuk unit khusus untuk layanan akademik dan kemahasiswaan yang mengurus seluruh administrasi mahasiswa

4. Relationship (hubungan antara kebutuhan dengan technical response)

Relationship (hubungan antara kebutuhan dan merespon kebutuhan) yang ditunjukkan pada gambar 4.23, menjelaskan hubungan antara customer needs dengan technical response. Semakin besar atau tinggi nilai relationship, maka hubungan antara customer needs dengan technical response semakin kuat. Berikut nilai dan symbol yang menunjukkan besar kecil hubungan antara customer needs dengan technical response:

1. Nilai relationship = 9 artinya antara customer needs dengan technical response mempunyai hubungan yang sangat kuat.

2. Nilai relationship = 3 artinya antara costumer needs dengan technical response mempunyai hubungan yang sedang.
3. Nilai relationship = 1 artinya antara costumer needs dengan technical response kemungkinan mempunyai hubungan.
4. Nilai relationship = 0 (kosong) artinya antara costumer needs dengan technical response tidak mempunyai hubungan

Keterangan

- : Strong Relationship
- O : Moderate Relationship
- Δ : Weak Relationship

Tabel 4.23 *Relationship* (interaksi antara *Costumer Needs* dengan *Techinal Requirement*)
(Angka)

		Techinal Requirement									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Costumer Needs	Importance Rating	Ruang kuliah dilengkapi infokus/OHP & Layar	Melakukan penjadwalan kuliah sesuai kebutuhan infokus/OHP	Penyediaan layanan internet cepat	Pemeliharaan, perawatan, dan perbaikan <i>wireless/wifi</i> dan jaringan LAN	Ruang kuliah dilengkapi AC/kipas angin	Melakukan pengadaan buku/majalah terakreditasi/e-book/ jurnal elektronik	Memperbanyak Jenis Koleksi Perpustakaan multi format (buku/e-book/jurnal d.l.l.)	Dosen membuat jadwal pertemuan untuk perwalian dan bimbingan akhir	Peningkatan disiplin kerja	Membentuk unit khusus untuk layanan akademik dan kemahasiswaan yang mengurus seluruh administrasi mahasiswa
	Ketersediaan infokus/OHP	4,140	9	9							
Ketersediaan Internet (LAN/Wifi)	4,098			9	9						
Ketersediaan AC/Kipas angin ruang kuliah	4,011					9					
Kelengkapan buku di perpustakaan	4,273						9	9			
Kemudahan menemui dosen pada saat perwalian dan bimbingan karya akhir	4,314								9	9	3

Tabel 4.24 *Relationship* (interaksi antara *Costumer Needs* dengan *Techinal Requirement*)

(Simbol)

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Costumer Needs	Importance Rating	Ruang kuliah dilengkapi infokus/OHP & Layar	Melakukan penjadwalan kuliah sesuai kebutuhan infokus/OHP	Penyediaan layanan internet cepat	Pemeliharaan, perawatan, dan perbaikan <i>wireless/wifi</i> dan jaringan LAN	Ruang kuliah dilengkapi AC/kipas angin	Melakukan pengadaan buku/majalah terakreditasi/e-book/ jurnal elektronik	Memperbanyak Jenis Koleksi Perpustakaan multi format (buku/e-book/jurnal d.l.l)	Dosen membuat jadwal pertemuan untuk perwalian dan bimbingan akhir	Peningkatan disiplin kerja	Membentuk unit khusus untuk layanan akademik dan kemahasiswaan yang mengurus seluruh administrasi mahasiswa
	Ketersediaan infokus/OHP	4,140	●	●							
Ketersediaan wireless/Wifi	4,098			●	●						
Ketersediaan AC/Kipas angin ruang kuliah	4,011					●					
Kelengkapan buku di perpustakaan	4,273						●	●			
Kemudahan menemui dosen pada saat perwalian dan bimbingan karya akhir	4,314								●	●	○

