



**Survey Kepuasan Mahasiswa FISH
terhadap
Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan**

A large, dark grey or black rectangular sign is mounted on a wall. At the top center of the sign is the UNESA logo. Below the logo, the text 'UNESA' is written in a small, white, sans-serif font. The main text on the sign is 'FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM' in large, bold, white, sans-serif capital letters. Below this, 'Universitas Negeri Surabaya' is written in a smaller, white, sans-serif font. The sign is set against a background of green trees and a clear sky.

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
Universitas Negeri Surabaya

A mosaic on the ground in front of the sign features the letters 'FISH' in large, bold, black, sans-serif capital letters. The mosaic is framed by a decorative border with a repeating geometric pattern.

F I S H

**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
2021**

LAPORAN
Survey Kepuasan Mahasiswa
terhadap
Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
2021

Halaman Pengesahan

Menyatakan bahwa Laporan Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Mengetahui,
Ketua Gugus Penjaminan Mutu



Dr. Muzayanah, S.T., M.T

Surabaya, 26 November 2021

Divisi Data dan Sistem Informasi



Galih W. Pradana. S.A.P., M.Si.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Divisi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi adalah salah satu bagian di Gugus Penjaminan Mutu yang bertugas membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model PPEPP (Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu). Salah satu tugas dari divisi ini adalah melakukan Survei Kepuasan Layanan Pelanggan yang saat ini merupakan kebutuhan dan tuntutan dari Akreditasi Prodi dan Akreditasi Perguruan Tinggi.

Beberapa survei yang dilakukan adalah survei kepuasan terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh GPM agar mutu pelaksanaan kegiatan terevaluasi secara periodik. Survei ini dilakukan secara online dan dilakukan setelah kegiatan berakhir. Hasil survei ini akan ditindaklanjuti dengan rapat evaluasi yang hasilnya digunakan untuk peningkatan layanan kegiatan selanjutnya.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan meningkatkan mutu pelayanan di Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum maka diperlukan adanya survei kepuasan kepada mahasiswa, dosen, dan tendik. Hal diperlukan untuk mengetahui variabel apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya. Pengisian kuesioner terdiri dari mengisi harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang dirasakan tahun 2021.

1.2. Permasalahan

- a. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6) Unesa berdasarkan survei mahasiswa FISHUnesa Tahun 2021.
- b. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan pelayanan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan FISH Unesa(survei mahasiswa FISHUnesa Tahun 2021) berdasarkan Diagram Kartesius.

1.3. Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6) FISH Unesa (survei mahasiswaUnesa Tahun 2021) berdasarkan Diagram Kartesius.

1.4. Sistematika Laporan

Sistematika pada Laporan ini adalah Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, permasalahan, tujuan, dan sistematika laporan. Pada Bab II berisi tentang metode survei terdiri dari jenis dan rancangan survei, variabel, definisi operasional, instrumen survei, metode yang digunakan, dan pengolahan data. Bab III berisi tentang Hasil dan Pembahasan, dan Bab IV berisi tentang kesimpulan.

BAB II

METODE SURVEI

2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

Jenis rancangan survei ini menggunakan penelitian kuantitatif non-eksperimental. Penelitian non eksperimental adalah penelitian yang observasinya dilakukan dengan sejumlah variabel subjek menurut keadaan apa adanya (*in nature*), tanpa manipulasi (Pratiknya, 2001).

Penelitian ini menggunakan rancangan crosssectional yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dengan variabel bergantung dengan melakukan pengukuran pada saat yang sama (*pointtimeapproach*). Saat yang sama artinya tiap subyek hanya diobservasi satu kali dan variabel subyek dilakukan pada saat observasi. Metode yang digunakan dalam pengambilan data adalah kuesioner.

2.2. Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

- a. Konsumen adalah semua mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum yang menggunakan Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6) Unesa tahun 2021.
- b. Harapan konsumen adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum yang memperoleh pelayanan Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6) Unesa tahun 2021.
- c. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6) Unesa tahun 2021.
- d. Kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah harapan dan kenyataan konsumen terhadap reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan, empathy (empati), dan tangible (keberwujudan).

2.3. Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan tertulis tentang harapan dan kenyataan konsumen untuk dijawab. Instrumen kuesioner terdiri dari 5 aspek utama

yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

2.4. Metode yang digunakan

Metode yang digunakan adalah Metode *Service Quality Servqual* (Parasuraman, et al, 1985), dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Tangibles* (Nyata) Yaitu meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (Jaminan) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (Empati) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Apabila dimungkinkan tahap selanjutnya adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilia dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen/pelanggan dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal juga dengan *Quadrant Analysis*.

2.5. Pengolahan Data

a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tingkat kepuasan konsumen dijelaskan dengan menggunakan analisis kesenjangan (gap). Analisis ini membandingkan mean antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dari dimensi pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan). Kepuasan paling tinggi terjadi apabila kenyataan melampaui harapan yaitu pada saat pelayanan yang diberikan maksimal (4) sedangkan harapan minimal adalah (1). Adapun rumus untuk menghitung gap adalah :

$$\text{Gap} = \text{Kenyataan} - \text{Harapan}$$

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian (Tki) antara Harapan dan Kenyataan dapat menggunakan formulasi :

$$Tki = (\text{Kenyataan/Harapan}) \times 100\%$$

Gap Score menunjukkan kesenjangan antara kenyataan dan harapan (Parasuraman et al., 1985). Hal ini menunjukkan adanya masalah ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan kenyataan yang dirasakannya. Jika *gap score* bernilai positif (+) menunjukkan bahwa kenyataan dapat memenuhi harapan pelanggan, sebaliknya jika nilai *gap* adalah negatif (-) menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum terpenuhi (Parasuraman et al., 1988).

2.5.2. Uji normalitas data

Uji normalitas data dilakukan dengan analisis statistik. Uji ini dilakukan dengan memasukkan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan terdistribusi normal atau tidak sehingga dapat ditentukan uji statistik selanjutnya yang akan digunakan.

Uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk sampel besar (lebih dari 50 responden) atau Shapiro-Wilk untuk sampel kecil (kurang dari 50 responden). Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka data terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tidak terdistribusi normal (data non-parametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon.

2.5.2. Uji normalitas data

Uji normalitas data dilakukan dengan analisis statistik. Uji ini dilakukan dengan memasukkan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan terdistribusi normal atau tidak sehingga dapat ditentukan uji statistik selanjutnya yang akan digunakan.

Uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk sampel besar (lebih dari 50 responden) atau Shapiro-Wilk untuk sampel kecil (kurang dari 50 responden). Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka data terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tidak terdistribusi normal (data non-parametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon.

2.5.3. Uji Wilcoxon

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang bermakna atau tidak dari kenyataan dan harapan yang diteliti sehingga dapat ditentukan apakah H_0 ditolak atau diterima. Apabila hasil yang didapatkan terjadi perbedaan yang signifikan maka H_0

ditolah tetapi apabila perbedaan yang terjadi tidak signifikan maka H_0 diterima. Uji paired t-test dilakukan jika dua data yang dibandingkan terdistribusi normal atau uji Wilcoxon jika minimal dari salah satu yang dibandingkan tidak terdistribusi normal dapat dari kenyataan dan harapan.

2.5.4. Diagram Kartesius

Diagram kartesius menjabarkan tingkat pernyataan ke dalam empat bagian dimana dengan diagram ini dapat ditentukan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang kemudian dapat diprioritaskan bagi perusahaan untuk ditingkatkan lebih lanjut.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Statistik

Survey dilakukan dengan mengambil responden adalah Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui *Single Sign On* (SSO). Data yang didapatkan sebesar 5699 responden. Jumlah sampel ini sama dengan jumlah populasi mahasiswa FISH karena sebelum mahasiswa melakukan mengisi KRS pada siacad, mahasiswa wajib mengisi survey kepuasan ini.

Selanjutnya akan dilakukan pengujian asumsi normalitas sebagai prasyarat untuk melakukan uji beda mean antara Harapan dan Kenyataan. Hipotesis didefinisikan sebagai berikut :

H_0 : Data mengikuti Distribusi Normal

H_1 : Data tidak mengikuti Distribusi Normal

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	df	Sig.
Harapan	.248	5699	.000
Kenyataan	.206	5699	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas Data

Dengan menggunakan nilai signifikansi 5%, maka dari Gambar 3.1 dapat dilihat bahwa nilai asymtotik atau p-value lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis adalah Tolak H_0 yang artinya data tidak mengikuti distribusi Normal.

Uji Wilcoxon merupakan alternatif metode pengujian 2 sampel berpasangan selain pengujian dengan paired t test. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal maka dapat digunakan pendekatan uji statistic parametrik dengan uji t sampel berpasangan, sedangkan jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, maka bisa mengujikan Uji Wilcoxon. Dari hasil pengujian normalitas, diperoleh kesimpulan bahwa data hasil survey tidak memenuhi asumsi distribusi normal, dengan demikian digunakan pendekatan nonparametrik uji sign Wilcoxon.

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks	2641 ^a	1741.38	4598993.50
	Positive Ranks	551 ^b	902.06	497034.50
	Ties	2507 ^c		
	Total	5699		

a. Kenyataan < Harapan

b. Kenyataan > Harapan

c. Kenyataan = Harapan

Test Statistics^a

	Kenyataan - Harapan
Z	-39.459 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Gambar 3.2. Hasil uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for Windows 26 diperoleh hasil Asymp. Sig. (2-tailed) < 0,05 sehingga dapat dinyatakan Tolak H₀ dengan hipotesis sebagai berikut :

H₀ : Tidak ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

H₁ : Ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa terhadap layanan Pendidikan di FISH Unesa pada tahun 2021.

3.2. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Unesa Tahun 2021 dengan responden mahasiswa dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6) FISH Unesa Tahun 2021

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan (K)	Harapan (H)	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	Penguasaan Dosen pada materi kuliah	3,262	3,524	-0,26	92,55418
	P2	Penyampaian Dosen dalam materi Perkuliahan	3,217	3,511	-0,29	91,63011
	P3	Tugas struktur dan mandiri sesuai dengan bobot sks dan tujuan Perkuliahan	3,208	3,497	-0,29	91,72098
	P4	Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar	3,241	3,504	-0,26	92,48711
	P5	Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran	3,200	3,497	-0,30	91,52035
	P6	Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dengan akurat dan memuaskan	3,494	3,200	0,29	90,80991
		Mean	3,270	3,455	-0,28	91,98
Responsiveness/ Adil (P2)	P7	Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan	3,177	3,499	-0,32	90,78747
	P8	Ketepatan waktu pengembalian tugas kepada mahasiswa oleh Dosen	3,193	3,193	0,00	100
	P9	Kesediaan Dosen memberikan ujian susulan	3,185	3,492	-0,31	91,22611
	P10	Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam	3,204	3,500	-0,30	91,52344

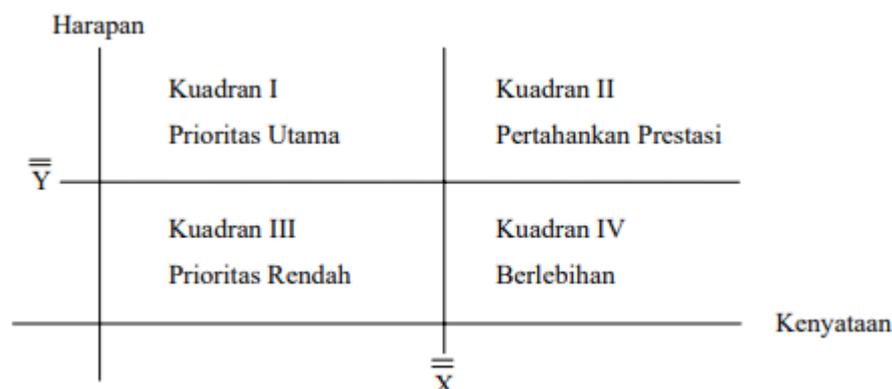
Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan (K)	Harapan (H)	GAP	Tki (%)
		proses perkuliahan dan pembimbingan				
	P11	Kemampuan menciptakan suasana belajar yang kondusif untuk memotivasi mahasiswa	3,204	3,480	-0,28	92,07679
	P12	Kemudahan layanan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memecahkan masalah akademis	3,207	3,498	-0,29	91,69847
		Mean	3,195	3,444	-0,25	92,89
Assurance (TanggungJawab)	P13	Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik	3,238	3,506	-0,27	92,36762
	P14	Pemenuhan tatap muka 15 kali pertemuan/semester	3,215	3,501	-0,29	91,83039
	P15	Transparansi dalam pemberian nilai	3,169	3,498	-0,33	90,59694
	P16	Keramahan tenaga kependidikan untuk melayani	3,205	3,497	-0,29	91,65639
	P17	Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja	3,194	3,498	-0,30	91,30562
		Mean	3,204	3,500	-0,30	91,55
Empathy (Akuntabilitas)	P18	Obyektivitas dalam penilaian	3,189	3,499	-0,31	91,13367
	P19	Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester	3,235	3,501	-0,27	92,41056
	P20	Kemudahan bimbingan dalam pencapaian output penelitian (Empathy)	3,209	3,500	-0,29	91,70921
		Mean	3,211	3,500	-0,29	91,75
Tangible(Transpa ran)	P21	Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Unesa dan Website)	3,192	3,500	-0,31	91,19493

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan (K)	Harapan (H)	GAP	Tki (%)
	P22	Ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/perpustakaan/jaringan/ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik	3,178	3,492	-0,31	91,00423
		Mean	3,185	3,496	-0,31	91,10
		Grand mean	3,213	3,479	-0,29	91,85

Berdasarkan hasil perhitungan *Gap Score* pada tabel 3.1, menunjukkan bahwa semua dimensi bernilai negatif, hal ini berarti hasil nilai kinerja layanan belum memenuhi harapan pengguna. Tabel 3.1 menunjukkan bahwa tidak ada gap dengan nilai besar. Semua gap memiliki nilai di bawah 0,5. Dimensi dengan gap negatif terbesar adalah dimensi P15 Transparansi dalam pemberian nilai sebesar 0,33. Secara keseluruhan, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh responden untuk proses layanan Manajemen FISH Unesa Tahun 2021 adalah sebesar 91,85%.

3.3. Analisis Kuadran (IPA)

Analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Secara umum, model diagram kuadran dapat ditunjukkan pada gambar 3.3.



Gambar 3.1. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

Adapun interpretasi dari masing-masing kuadran pada gambar 3.3 dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen. Akan tetapi penyedia pelayanan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban penyedia jasa harus mempertahankan kinerjanya.

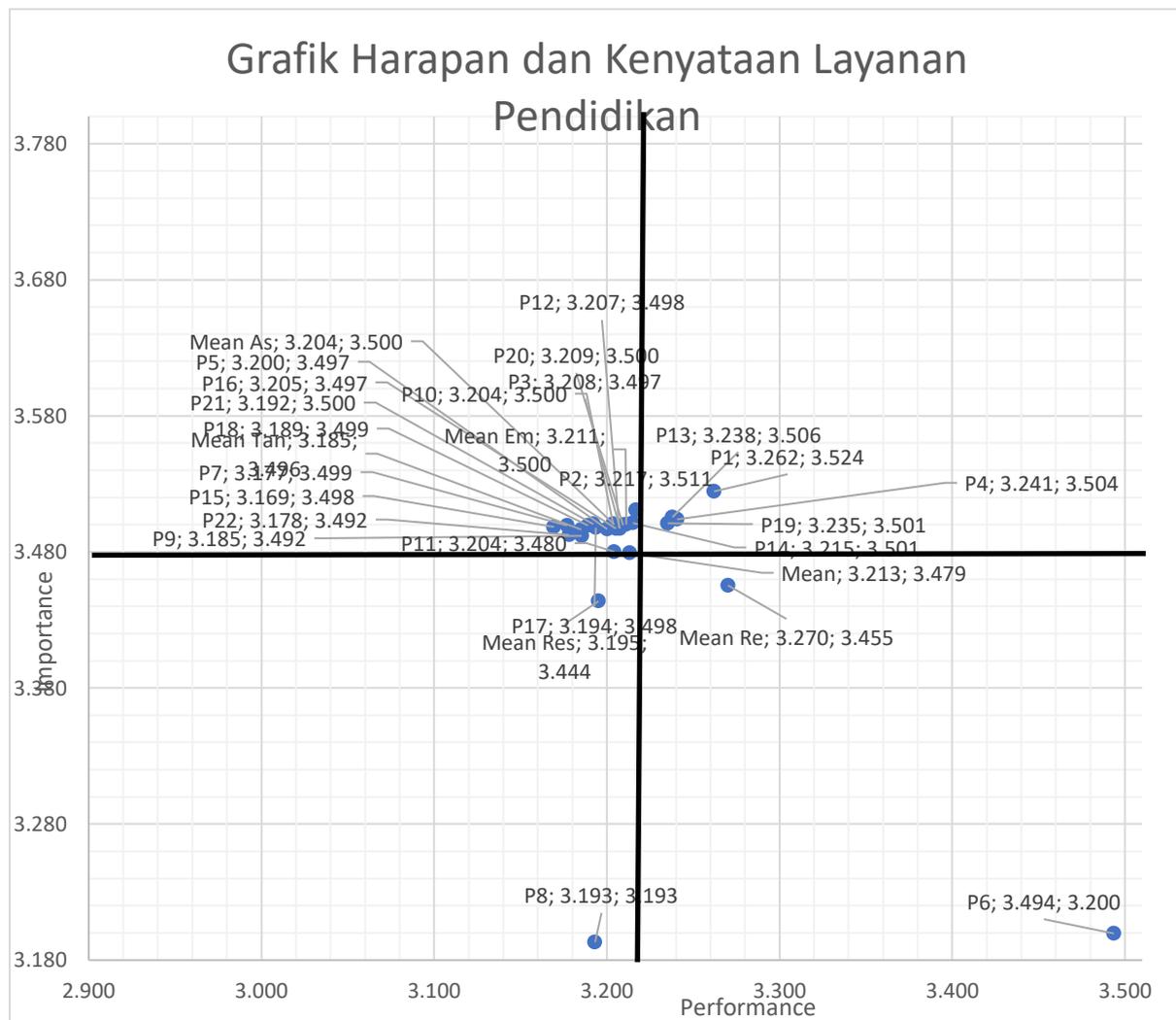
c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu dipersoalkan walau tidak memuaskan konsumen karena konsumen tidak menganggap sangat penting

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa.

Berdasarkan interpretasi setiap kuadran tersebut, selanjutnya hasil perhitungan rata-rata Harapan dan Kenyataan pada tabel 3.1 diplot dalam diagram kartesius seperti pada gambar 3.2.



Gambar 3.2. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6) Tahun 2021

Berdasarkan visualisasi dari diagram kartesius hubungan antara indikator harapan dan kenyataan yang sudah dinilai oleh reponden mahasiswa, ditemukan variabel yang berada pada daerah kuadran I adalah P2, P3, P5, P7, P9, P10, P11, P12, P15, P16, P18, P20, P21 dan P22. Hal ini berarti, terdapat 14 faktor yang perlu diprioritaskan yang dianggap mendesak dan utama oleh responden. Ke-14 faktor tersebut adalah (1) Penyampaian Dosen dalam materi Perkuliahan, (2) Tugas struktur dan mandiri sesuai dengan bobot sks dan tujuan Perkuliahan; (3) Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran; 4) Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan; (5) Kesiediaan Dosen memberikan ujian susulan; (6) Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan (7) Kemampuan menciptakan suasana belajar yang kondusif untuk memotivasi mahasiswa; (8) Kemudahan layanan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam

memecahkan masalah akademis; (9) Transparansi dalam pemberian nilai; (10) Keramahan tenaga kependidikan untuk melayani; (11) Obyektivitas dalam penilaian; (12) Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester; (13) Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Unesa dan Website) dan (14) Ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/ perpustakaan/jaringan/ ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik

. Sedangkan pada kuadran II, ditemukan variabel P1, P4, P13, P14 dan P19. Untuk variabel P6 terdapat pada kuadran III , artinya tidak perlu dipersoalkan dan sudah sesuai dengan harapan konsumen sehingga tidak terlalu menjadi fokus perhatian dalam perbaikan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana selanjutnya. Pada kuadran IV, hanya ditemukan variabel P8 dan P17. Kuandran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik

3.4. Rencana Tindak Lanjut

Rencana Tindak Lanjut pelayanan manajemen adalah sebagai berikut:

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan (K)	Harapan (H)	GAP	Tki (%)	RencanaTindakLanjut	PihakTekait
<i>Reliability</i> (Kredibilitas)	P1	Penguasaan Dosen pada materi kuliah	3,262	3,524	-0,26	92,554 18	Pemantauan dan mendorong kebaruan konten keilmuan	Wadek 1, Kajur, dosen
	P2	Penyampaian Dosen dalam materi Perkuliahan	3,217	3,511	-0,29	91,630 11	Mendorong efektifitas dan efisiensi kuliah daring	Wadek 1, Kajur, dosen
	P3	Tugas struktur dan mandiri sesuai dengan bobot sks dan tujuan Perkuliahan	3,208	3,497	-0,29	91,720 98	Mendorong pemberian tugas dalam bentuk studi kasus, pemecahan masalah dan penelitian	Wadek 1, Kajur, dosen
	P4	Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar	3,241	3,504	-0,26	92,487 11	Mendorong penggunaan berbahasa Indonesia secara penuh selama perkuliahan	Wadek 1, Kajur, dosen
	P5	Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran	3,200	3,497	-0,30	91,520 35	Memantau kesesuain tugas, soal (UTS-UAS) dengan CP	Wadek 1, Kajur, dosen
	P6	Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dengan akurat dan memuaskan	3,494	3,200	0,29	90,809 91	Peningkatan layanan akademik, administrasi dan informasi yang cepat melalui sistem digital	Wadek 1, tendik akademik fak, Kajur, tendikjur/prodi dosen

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan (K)	Harapan (H)	GAP	Tki (%)	RencanaTindakLanjut	PihakTekait
Responsiveness/ Adil (P2)	P7	Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan	3,177	3,499	-0,32	90,787 47	Memantau keterlaksanaan dan kesesuaian waktu pembelajaran daring	Wadek 1, kajur/kaprodi
	P8	Ketepatan waktu pengembalian tugas kepada mahasiswa oleh Dosen	3,193	3,193	0,00	100	Memantau kinerja penugasan dosen kepada mahasiswa	Wadek 1, kajur/kaprodi
	P9	Kesediaan Dosen memberikan ujian susulan	3,185	3,492	-0,31	91,226 11	Memantau dan menyediakan jadwal utk ujian susulan	Wadek 1, kajur/kaprodi
	P10	Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan	3,204	3,500	-0,30	91,523 44	Menyediakan forum/ruang komunikasi dengan mahasiswa minimal 2X dalam 1 semester	Wadek 1, kajur/kaprodi
	P11	Kemampuan menciptakan suasana belajar yang kondusif untuk memotivasi mahasiswa	3,204	3,480	-0,28	92,076 79	Menyediakan ruang virtual yang memungkinkan mahasiswa belajar dan menggali informasi, mis. Digital library	Wadek 1, kajur/kaprodi
	P12	Kemudahanlayanan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memecahkan masalah akademis	3,207	3,498	-0,29	91,698 47	Tersedia juknis, juklak dan diagram alur untuk masalah pendidikan di tingkat prodi,fakultas termasuk di laman fakultas, seperti keterlambatan krs, habis masa kuliah, ketidaktercapaian IP minimum semester	Wadek 1

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan (K)	Harapan (H)	GAP	Tki (%)	RencanaTindakLanjut	PihakTekait
<i>Assurance</i> (TanggungJawab)	P13	Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik	3,238	3,506	-0,27	92,367 62	Perencanaan UTS/UAS terintegrasi secara digital	Wadek 1
	P14	Pemenuhan tatap muka 15 kali pertemuan/semester	3,215	3,501	-0,29	91,830 39	Pembuatan juknis dan juklak pertemuan tatap muka daring	Wadek 1
	P15	Transparansi dalam pemberian nilai	3,169	3,498	-0,33	90,596 94	Mendorong dosen membuat kisi-kisi indicatorpenilaian tugas, UTS dan UAS	Kajur/kaprodi
	P16	Keramahan tenaga kependidikan untuk melayani	3,205	3,497	-0,29	91,656 39	Peningkatan kualitas layanan	Wadek 1
	P17	Tenaga kependidikan/ laboran melayani mahasiswa sesuai hari Kerja	3,194	3,498	-0,30	91,305 62	Pembuatan dan jadwal kerja laboran	Wadek 1, kajur/kaprodi
<i>Empathy</i> (Akuntabilitas)	P18	Obyektivitas dalam penilaian	3,189	3,499	-0,31	91,133 67	Mendorong dosen membuat kisi-kisi criteria penilaian berdasar indicator pencapaian	Wadek 1, kajur/kaprodi, dosen
	P19	Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester	3,235	3,501	-0,27	92,410 56	Mendorong dan memantau dosen melaksanakan kontrak kuliah selambatnya minggu ke-2 perkuliahan	Wadek 1, kajur/kaprodi
	P20	Kemudahan bimbingan dalam pencapaian output penelitian (Empathy)	3,209	3,500	-0,29	91,709 21	Membuat sistem bimbingan online yang terpantau	Wadek 1, PPTI, kajur/kaprodi

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan (K)	Harapan (H)	GAP	Tki (%)	RencanaTindakLanjut	PihakTekait
Tangible(Transpa ran)	P21	Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis system informasi (SSO Unesa dan Website)	3,192	3,500	-0,31	91,194 93	Meningkatkan kapasitas bandwidth terutama pada pekan KRS dan yudisium	Wadek 1, PPTI
	P22	Ketersediaan dan kualitas laboratorium/ bengkel/ perpustakaan/ jaringan/ ruangkelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik	3,178	3,492	-0,31	91,004 23	Memperbaiki dan melengkapi infrastruktur laboratorium agar dapat dimanfaatkan untuk praktek pembuatan/ pengembangan media pembelajaran, penelitian, demonstrasi dan kegiatan akademik lain	Wadek 1, wadek 2, kajar/kaprodi, kalab
	Mean	Mean kelima dimensi	3,213	3,479	-0,29	91,85		

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat disimpulkan bahwa layanan Pendidikan di FISH Unesa pada tahun 2021 menurut perspektif mahasiswa adalah sebagai berikut:

- a. Terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan berdasarkan hasil uji Wilcoxon dengan nilai signifikansi $< 5\%$ dan menyimpulkan menolak H_0 .
- b. Semua dimensi bernilai negatif, hal ini berarti hasil nilai kinerja layanan belum memenuhi harapan pengguna. Tabel 3.1 menunjukkan bahwa tidak ada gap dengan nilai besar. Semua gap memiliki nilai di bawah 0,5. Dimensi dengan gap negatif terbesar adalah dimensi dimensi P15 Transparansi dalam pemberian nilai sebesar 0,3.
- c. Ditemukan variabel yang berada pada daerah kuadran I adalah P2, P3, P5, P7, P9, P10, P11, P12, P15, P16, P18, P20, P21 dan P22. Hal ini berarti, terdapat 14 faktor yang perlu diprioritaskan yang dianggap mendesak dan utama oleh responden. Ke-14 faktor tersebut adalah (1) Penyampaian Dosen dalam materi Perkuliahan, (2) Tugas struktur dan mandiri sesuai dengan bobot sks dan tujuan Perkuliahan; (3) Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran; 4) Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan; (5) Kesiediaan Dosen memberikan ujian susulan; (6) Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan (7) Kemampuan menciptakan suasana belajar yang kondusif untuk memotivasi mahasiswa; (8) Kemudahan layanan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memecahkan masalah akademis; (9) Transparansi dalam pemberian nilai; (10) Keramahan tenaga kependidikan untuk melayani; (11) Obyektivitas dalam penilaian; (12) Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester; (13) Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Unesa dan Website) dan (14) Ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/ perpustakaan/jaringan/ ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik

Lampiran

I. Instrumen Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6)

PETUNJUK

Mohon diisi dengan memberi tanda centang (v) pada “Harapan atas jawaban” dan “Kenyataan yang ada” di lapangan secara riil.

No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
A	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan								
1 (P1)	Penguasaan Dosen pada materi kuliah								
2 (P2)	Penyampaian Dosen dalam materi perkuliahan								
3 (P3)	Tugas struktur dan mandiri sesuai dengan bobot sks dan tujuan perkuliahan								
4 (P4)	Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar								
5 (P5)	Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran								
6 (P6)	Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dengan akurat dan memuaskan								
B	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa								

No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
	dan memberikan jasa dengan cepat;								
1 (P7)	Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan								
2 (P8)	Ketepatan waktu pengembalian tugas kepada mahasiswa oleh Dosen								
3 (P9)	Kesediaan Dosen memberikan ujian susulan								
4 (P10)	Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan								
5 (P11)	Kemampuan menciptakan suasana belajar yang kondusif untuk memotivasi mahasiswa								
6 (P12)	Kemudahan layanan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memecahkan masalah akademis								
C	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan;								
1 (P13)	Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik								
2 (P14)	Pemenuhan tatap muka 15 kali pertemuan/ semester								

No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
3 (P15)	Transparansi dalam pemberian nilai								
4 (P16)	Keramahan tenaga kependidikan untuk melayani								
5 (P17)	Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja								
D	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa;								
1 (P18)	Obyektivitas dalam penilaian								
2 (P19)	Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester								
3 (P20)	Komunikasi tenaga kependidikan dalam pelayanan								
E	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.								
1 (P21)	Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Unesa dan Website)								
2 (P22)	Ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/perpustakaan/jaringan /ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik								