

**LAPORAN**  
**KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN**  
**(Responden Mahasiswa)**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA JEPANG-S1**  
**UNIT PENJAMINAN MUTU**  
**FAKULTAS BAHASA DAN SENI**  
**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**  
**2021**

## Halaman Pengesahan

Menyatakan bahwa Laporan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen  
Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Mengetahui  
KaProdi Pendidikan Bahasa Jepang



**Didik Nurhadi, M.Pd., M.A. Ph.D**

NIP 197604212005011002

Surabaya, 24 Agustus 2021

Unit Penjaminan Mutu



**Dr. Mintarsih, S.S., M.Pd.**

NIP 196912271999032001

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Divisi Data dan Sistem Informasi merupakan salah satu divisi pada unit Satuan Penjamin Mutu (SPM) di Universitas yang bertugas membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu (PPEPP). 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 SPM 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 Unesa 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. Apakah hasil survei kepuasan pelayanan manajemen Unesa tahun 2021 antara harapan dan kenyataan ada perbedaan yang signifikan secara pengujian statistik.
- b. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan pelayanan manajemen Unesa berdasarkan survei mahasiswa Unesa tahun 2021 dengan menggunakan analisis gap.
- c. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan pelayanan manajemen Unesa berdasarkan survei mahasiswa Unesa tahun 2021 dengan menggunakan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

### **1.3. Tujuan**

Mengetahui kualitas kepuasan pelayanan manajemen Unesa dengan pengguna layanan adalah mahasiswa Unesa tahun 2021 berdasarkan analisis statistik uji beda, analisis gap dan analisis IPA.

### **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**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Metode survei dipilih karena dapat memberikan deskripsi atau gambaran kuantitatif tren, sikap, dan pendapat dari populasi terhadap variabel dengan mempelajari sampel (Johnson & Christensen, 2014); (Creswell & Creswell, 2018).

Penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dengan variabel bergantung dengan melakukan pengukuran pada saat yang sama (*point time approach*). 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 yang menggunakan layanan manajemen Unesa tahun 2021.
- b. Harapan konsumen adalah mahasiswa yang memperoleh layanan manajemen Unesa tahun 2021.
- c. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan manajemen 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.

Tahap selanjutnya adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yang pertama kali diperkenalkan oleh (Martilla & 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

Tingkat kepuasan konsumen dijelaskan dengan menggunakan analisis kesenjangan (gap) dan tingkat kesesuaian (Tki). 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).

Gap = Kenyataan – Harapan

Tingkat kesesuaian (Tki) = (Kenyataan/Harapan) x 100%

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

### **b. Uji Normalitas**

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.

### **c. 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  $H_0$  ditolak 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.

### **d. 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

Survei dilakukan dengan mengambil responden adalah Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui *Single Sign On* (SSO). Data yang didapatkan sebesar 23.037 responden. Jumlah sampel ini sudah memenuhi syarat kecukupan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Jika jumlah populasi mahasiswa di Unesa adalah 30.284 dan diasumsikan error yang ditoleransi sebesar 5%, maka sampel minimal yang harus terpenuhi adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{30284}{1 + (30284)(0.05^2)} = 394.78 \approx 395$$

Jumlah sampel sebanyak 23.307 responden, maka syarat kecukupan data sudah terpenuhi.

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

H<sub>0</sub> : Data mengikuti Distribusi Normal

H<sub>1</sub> : Data tidak mengikuti Distribusi Normal

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Harapan	Kenyataan
N		485	485
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	3,5023	3,1097
	Std. Deviation	,58389	,57741
Most Extreme Differences	Absolute	,285	,218
	Positive	,197	,198
	Negative	-,285	-,218
Test Statistic		,285	,218
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas Data



Dengan menggunakan nilai signifikansi 5%, maka dari Gambar 3.1 dapat dilihat bahwa nilai asymp. sig. (2-tailed) 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	247 <sup>a</sup>	136,68	33760,50
	Positive Ranks	17 <sup>b</sup>	71,74	1219,50
	Ties	221 <sup>c</sup>		
	Total	485		

a. Kenyataan < Harapan

b. Kenyataan > Harapan

c. Kenyataan = Harapan

Test Statistics <sup>a</sup>	
Kenyataan - Harapan	
Z	-13,176 <sup>b</sup>
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 25 diperoleh hasil Asymp. Sig. (2-tailed) < 0,05 sehingga dapat dinyatakan tolak  $H_0$  dengan hipotesis sebagai berikut :

$H_0$  : Tidak ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

$H_1$  : Ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

Ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Unesa.

### 3.2. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan Manajemen Unesa Tahun 2021 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan Manajemen Unesa Tahun 2021

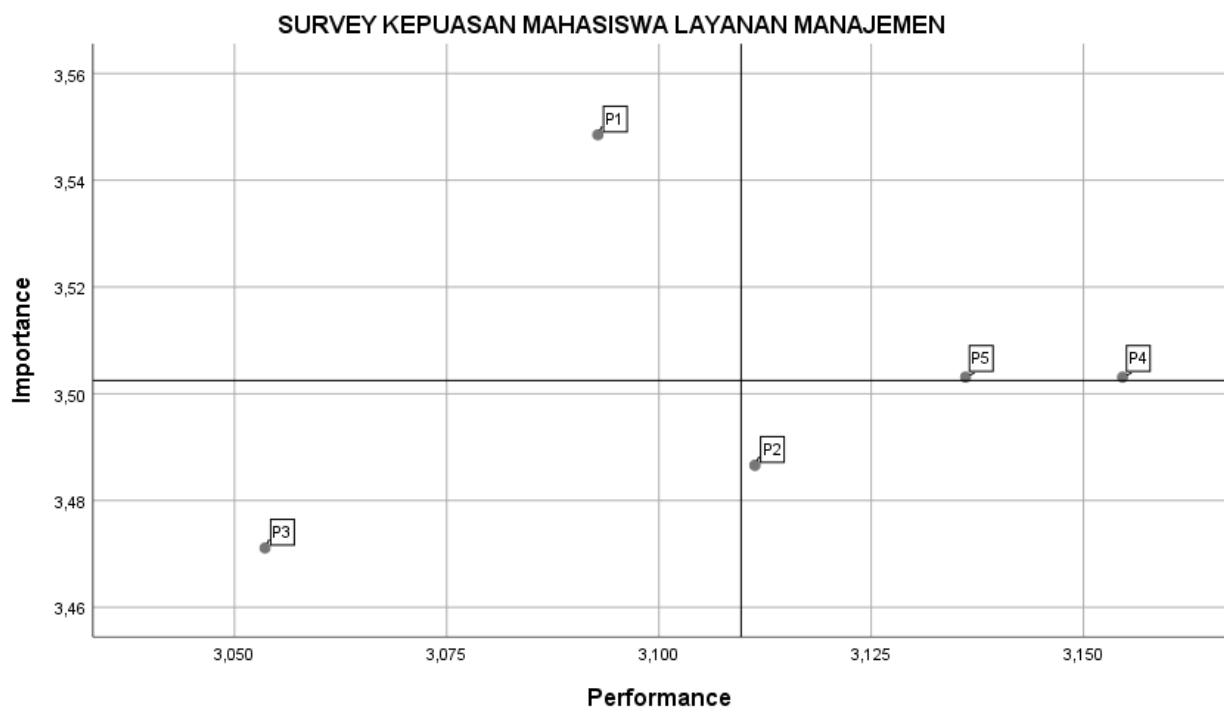
Dimensi	Kode	Penyataan	Harapan	Kenyataan	GAP	Tki (%)
<i>Tangible</i> (Transparan)	P1	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi	3,55	3,09	-,46	87,16
		<i>Mean</i>	<b>3,55</b>	<b>3,09</b>	<b>-,46</b>	<b>87,16</b>
<i>Reliability</i> (Kredibilitas)	P2	Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara <i>on-line</i> dan <i>offline</i> dengan akurat dan memuaskan	3,49	3,11	-,38	89,24
		<i>Mean</i>	<b>3,49</b>	<b>3,11</b>	<b>-,38</b>	<b>89,24</b>
<i>Responsiveness</i> (Adil)	P3	Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi	3,47	3,05	-,42	87,97
		<i>Mean</i>	<b>3,47</b>	<b>3,05</b>	<b>-,42</b>	<b>87,97</b>
<i>Assurance</i> (Tanggung Jawab)	P4	Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi	3,50	3,15	-,35	90,05
		<i>Mean</i>	<b>3,50</b>	<b>3,15</b>	<b>-,35</b>	<b>90,05</b>
<i>Empathy</i> (Akuntabilitas)	P5	Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur	3,50	3,14	-,37	89,52
		<i>Mean</i>	<b>3,50</b>	<b>3,14</b>	<b>-,37</b>	<b>89,52</b>
		<b>Mean kelima dimensi</b>	<b>3,50</b>	<b>3,11</b>	<b>-0,40</b>	<b>88,79</b>

Berdasarkan analisis gap, menunjukkan bahwa semua dimensi dan item bernilai negatif. Dimensi *tangible* (transparan) dan *responsiveness* (adil) memiliki nilai terbesar. Item yang

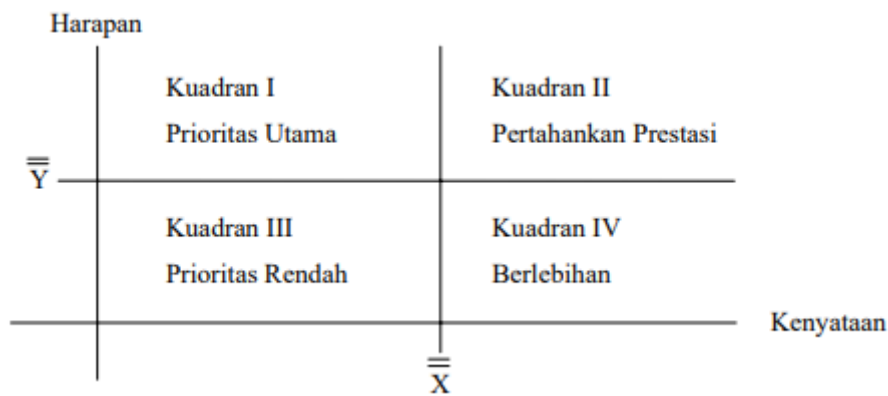
memiliki skor gap terbesar yaitu: kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (-0,46/P1), diikuti variabel P3 yaitu kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi (-0,42/P3).

Tingkat kesesuaian harapan dan kenyataan, setelah dianalisis menunjukkan skor 88,79% dengan rincian dimensi sebagai berikut: *tangible* (transparan) sebesar 87,16%, *reliability* (kredibilitas) sebesar 89,24%, *responsiveness* (adil) sebesar 87,97%, *assurance* (tanggung jawab) sebesar 90,05%, dan *empathy* (akuntabilitas) sebesar 89,52%. Hal ini berarti pelayanan manajemen dikategorikan sangat sesuai. Dengan demikian secara keseluruhan, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang kenyataan yang dirasakan oleh responden untuk proses layanan manajemen tahun 2021 adalah sebesar 88,79%.

### 3.3. Diagram Kartesius (IPA)



Gambar 3.3. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Pelayanan Manajemen Tahun 2021



Gambar 3.4. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

**Keterangan:**

**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.

**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.

**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

**Kuadran IV (Berlebihan)**

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

**Hasil Analisis Kuadran**

**Analisis Kuadran 1**

Faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen, tetapi penyedia pelayanan belum

melaksanakannya adalah kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (P1).

### **Analisis Kuadran 3**

Faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja meliputi: kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi (P3). Poin yang masuk dalam kuadran III artinya menurut responden item tersebut dianggap kurang penting, namun masih bisa ditingkatkan lagi pelayanannya.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan manajemen Unesa dengan responden 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. Dimensi *tangible* (transfaran) dan *responsiveness* (adil) memiliki nilai gap terbesar. Item yang memiliki skor gap terbesar tersebut, yaitu: kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (-0,46/P1) dengan Tki atau tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan sebesar 87,16%, diikuti variabel P3 yaitu kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi (-0,42/P3) dengan Tki atau tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan sebesar 87,97%. Total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang kenyataan yang dirasakan oleh responden untuk proses layanan manajemen tahun 2021 secara keseluruhan adalah sebesar 88,79%.
- c. Berdasarkan diagram kartesius faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen, tetapi penyedia pelayanan belum melaksanakannya adalah kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (P1).

## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications, Inc.
- Johnson, R. B., & Christensen, R. (2014). *Educational Research: Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches*. SAGE Publications, Inc.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing*, *41*(1), 77–79.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, *49*(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–40.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.

## Lampiran

### I. Instrumen Kepuasan Layanan Manajemen (Kriteria 2)

#### 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
1.	Kemudahan untuk mengakses laman website Unesa ( <i>Tangible</i> :Transparan)								
2.	Tersedia layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan ( <i>Reliability</i> :Kredibilitas)								
3	Kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademis dan non-akademis ( <i>Responsiveness</i> :Adil)								
4	Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja ( <i>Assurance</i> :Tanggung Jawab)								
5.	Layanan prima manajemen dilakukan								



No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
	sesuai dengan prosedur ( <i>empathy</i> :Akuntabilitas)								