



**Survey Kepuasan Mahasiswa FISH
terhadap
Layanan Manajemen**

A large, dark grey stone sign for the Faculty of Social and Legal Sciences (FISH) at UNESA. The sign features the UNESA logo at the top center, followed by the text 'UNESA' in a smaller font. Below that, 'FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM' is written in large, bold, metallic letters, and 'Universitas Negeri Surabaya' is written in a smaller font below it.

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
Universitas Negeri Surabaya

A mosaic on the ground in front of the sign, with the letters 'FISH' in large, dark blue characters set within a decorative Greek key border.

F I S H

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

LAPORAN
Survey Kepuasan Mahasiswa
terhadap
Layanan Manajemen



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
2021

Halaman Pengesahan

Menyatakan bahwa Laporan Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Terhadap Layanan Manajemen 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 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. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan pelayanan manajemen FISH Unesa berdasarkan survei mahasiswa FISH Unesa Tahun 2021.
- b. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan pelayanan manajemen FISH Unesa (survei mahasiswa FISH Unesa Tahun 2021) berdasarkan Diagram Kartesius.

1.3. Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan pelayanan manajemen FISH Unesa (survei mahasiswa Unesa 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 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 Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum yang menggunakan layanan manajemen Unesa tahun 2021.
- b. Harapan konsumen adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum yang memperoleh pelayanan 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.

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 :

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

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.

2.5.3. 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 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.

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 6606 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	.285	6606	.000
Kenyataan	.210	6606	.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.

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks	3066 ^a	1848.16	5666463.50
	Positive Ranks	426 ^b	1014.82	432314.50
	Ties	3114 ^c		
	Total	6606		

a. Kenyataan < Harapan

b. Kenyataan > Harapan

c. Kenyataan = Harapan

Test Statistics^a

	Kenyataan - Harapan
Z	-44.206 ^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 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

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa terhadap layanan Manajemen 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 Mahasiswa Terhadap Pelayanan Manajemen FISH Unesa Tahun 2021

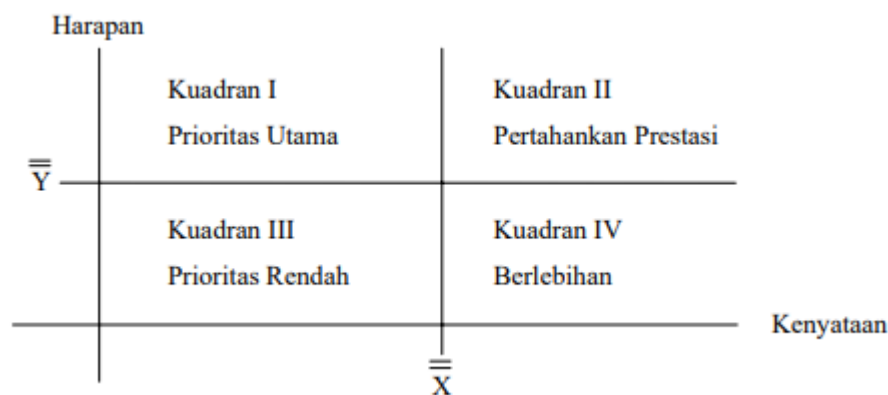
Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P2	Tersedia layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara on- line dan offline dengan akurat dan memuaskan (Reliability:Kredibilitas)	3,116	3,505	-0,39	88,89703
		Mean	3,116	3,505	-0,39	88,89703
Responsiveness/ Adil (P2)	P3	Kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademis dan non-akademis (Responsiveness:Adil)	3,095	3,484	-0,39	88,84454
		Mean	3,095	3,484	-0,39	88,84
Assurance (Tanggung Jawab)	P4	Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja (Assurance:Tanggung Jawab)	3,164	3,498	-0,33	90,44683
		Mean	3,164	3,498	-0,33	90,45
Empathy (Akuntabilitas)	P5	Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur	3,157	3,490	-0,33	90,45485
		Mean	3,157	3,490	-0,33	90,45
Tangible (Transparan)	P1	Kemudahan untuk mengakses laman website Unesa (Tangible:Transparan)	3,131	3,527	-0,40	88,78493
		Mean	3,131	3,527	-0,40	88,78
		Grand mean	3,133	3,501	-0,37	89,49

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 transparansi (*tangible*) sebesar 0,4. Secara keseluruhan, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh responden untuk proses layanan Manajemen FISH Unesa Tahun 2021 adalah sebesar 89,49%.

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.

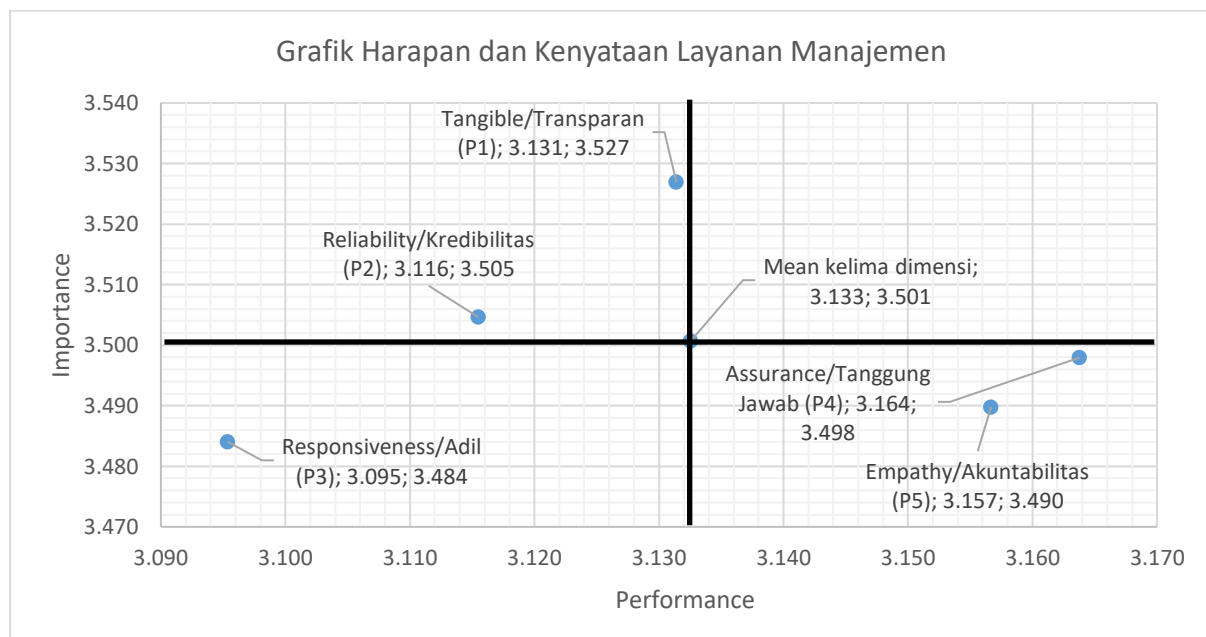
c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

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 Mahasiswa Terhadap Pelayanan Manajemen Tahun 2021

Berdasarkan visualisasi dari diagram kartesius hubungan antara indikator harapan dan kenyataan yang sudah dinilai oleh responden mahasiswa, ditemukan variabel yang berada pada

daerah kuadran I adalah P1 dan P2. Hal ini berarti, terdapat 2 faktor yang perlu diprioritaskan yang dianggap mendesak dan utama oleh responden. Ke-2 faktor tersebut adalah (1) Kemudahan untuk mengakses laman website Unesa (Tangible:Transparan) dan ;(2) Tersedia layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara on- line dan offline dengan akurat dan memuaskan (Reliability:Kredibilitas).

Sedangkan pada kuadran II, tidak ditemukan terdapat variabel. Sementara itu untuk variabel lainnya yaitu P4, dan P5 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 P3. Kuandran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa

3.4. Rencana Tindak Lanjut

Rencana Tindak Lanjut pelayanan manajemen adalah sebagai berikut:

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)	Rencana Tindak Lanjut	Pihak Terkait
<i>Reliability</i> (Kredibilitas)	P2	Tersedia layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan (Reliability:Kredibilitas)	3,116	3,505	-0,39	88,897 03	Menambah dan mengupdate beberapa fitur layanan yang terdapat di web fish serta mempertahankan kualitas layanan secara offline yang selama ini sudah dilakukan.	<ul style="list-style-type: none"> - Wakil Dekan Bidang Akademik; - Koordinator Pokja
<i>Responsiveness/Adil</i>	P3	Kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademis dan non-akademis (Responsiveness:Adil)	3,095	3,484	-0,39	88,844 54	Mengaktifkan dan meningkatkan peran BK sebagai konselor bagi mahasiswa baik untuk urusan akademik maupun non akademik.	<ul style="list-style-type: none"> - Wakil Dekan Bidang Akademik; - Koordinator Pokja
<i>Assurance</i> (Tanggung Jawab)	P4	Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja (Assurance:Tanggung Jawab)	3,164	3,498	-0,33	90,446 83	Membuat jadwal piket atau jadwal layanan yang ditempelkan di dekat loket sebagai reminder bagi pegawai dan informasi bagi mahasiswa terkait jadwal ketersediaan layanan.	<ul style="list-style-type: none"> - Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan - Koordinator Pokja
<i>Empathy</i> (Akuntabilitas)	P5	Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur	3,157	3,490	-0,33	90,454 85	Memperbaharui Standard Operasional Prosedur dan mensosialisasikannya baik kepada mahasiswa maupun	<ul style="list-style-type: none"> - Dekanat - Kajur/Kaprodi

							kepada karyawan (tendik dan dosen).	
<i>Tangible</i> (Transparan)	P1	Kemudahan untuk mengakses laman website Unesa (Tangible:Transparan)	3,131	3,527	-0,40	88,784 93	Secara rutin Tim IT melakukan maintenance terhadap website agar kendala-kendala seperti kesulitan mengakses atau <i>bad gateway error</i> tidak sering terjadi.	<ul style="list-style-type: none"> - Dekanat - Tim pengembang Website Fakultas - Tim pengelola website prodi
	Mean	Mean kelima dimensi	3,133	3,501	-0,37	89,49		

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat disimpulkan bahwa layanan Manajemen 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 transparansi (*tangible*) sebesar 0,4.
- c. Ditemukan variabel yang berada pada daerah kuadran I yaitu P1 dan P2. Hal ini berarti, terdapat 2 faktor yang perlu diprioritaskan yang dianggap mendesak dan utama oleh responden. Ke-2 faktor tersebut adalah (1) Kemudahan untuk mengakses laman website Unesa dan (2) Tersedia layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara on- line dan offline dengan akurat dan memuaskan.

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