



**Survey Kepuasan Mahasiswa FISH
terhadap
Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana**



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

LAPORAN

Survey Kepuasan Mahasiswa
terhadap
Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
2021

Halaman Pengesahan

Menyatakan bahwa Laporan Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana 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 Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana FISH Unesa berdasarkan survei mahasiswa FISH Unesa Tahun 2021.
- b. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana FISH Unesa (survei mahasiswa FISH Unesa Tahun 2021) berdasarkan Diagram Kartesius.

1.3. Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana FISH Unesa (survei mahasiswa FISH 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 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 yang menggunakan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana FISH Unesa tahun 2021.
- b. Harapan konsumen adalah mahasiswa yang memperoleh pelayanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana FISH Unesa tahun 2021.
- c. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana FISH Unesa tahun 2021.
- d. Kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah harapan dan kenyataan konsumen terhadap *reliability* (keandalan), *rensponsiveness* (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), *rensponsiveness* (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. 2.5.1. 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 4793 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

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Harapan	.262	4793	.000	.789	4793	.000
Kenyataan	.209	4793	.000	.886	4793	.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 asytmotik 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	2218 ^a	1412.40	3132704.00
	Positive Ranks	392 ^b	700.64	274651.00
	Ties	2183 ^c		
	Total	4793		

a. Kenyataan < Harapan

b. Kenyataan > Harapan

c. Kenyataan = Harapan

Test Statistics^a

	Kenyataan - Harapan
Z	-37.240 ^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 keuangan dan sarana prasarana di FISH Unesa pada tahun 2021.

3.2. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Layanan keuangan dan sarana prasarana 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 Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana FISH Unesa Tahun 2021

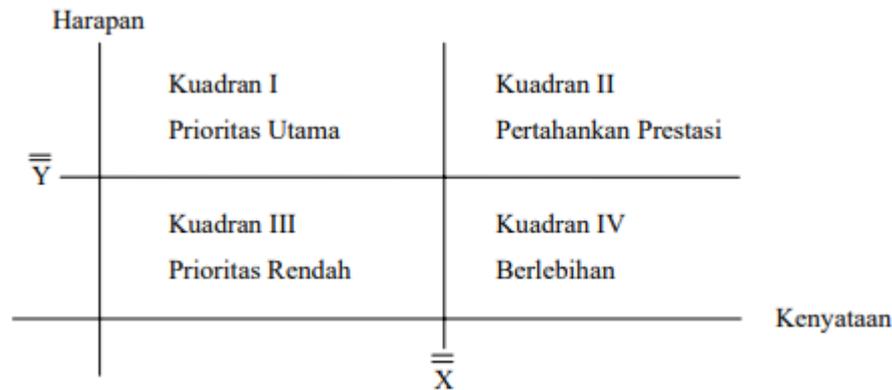
Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
<i>Reliability</i> (Kredibilitas)	P1	Kemudahan layanan informasi untuk proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT (reliability)	3,049	3,471	-0,42	87,83889
	P6	Pemeliharaan dan pengelolaan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, dsb) (reliability)	3,111	3,473	-0,36	89,59385
		Mean	3,080	3,472	-0,39	88,71637
<i>Responsiveness/Adil</i> (P2)	P5	Kesigapan dalam proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT	3,073	3,468	-0,39	88,61011
	P10	Kecepatan tindak lanjut atas keluhan (responsiveness)	3,048	3,454	-0,41	88,23458
		Mean	3,060	3,461	-0,40	88,42
<i>Assurance</i> (Tanggung Jawab)	P2	Kemudahan proses proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT (assurance)	3,063	3,474	-0,41	88,15829
	P7	Kelengkapan fasilitas sarana prasarana perkuliahan perpustakaan (assurance)	3,115	3,468	-0,35	89,8147
		Mean	3,089	3,471	-0,38	88,99
<i>Empathy</i> (Akuntabilitas)	P3	Ketersediaan layanan waktu untuk peminjaman/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT (empathy)	3,085	3,473	-0,39	88,83081

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
	P8	Layanan prima pada proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana dalam kegiatan mahasiswa (empathy)	3,107	3,460	-0,35	89,78657
		Mean	3,096	3,467	-0,37	89,31
<i>Tangible</i> (Transparan)	P4	Kemudahan aksesibilitas pembayaran UKT dan penerimaan beasiswa (Tangibles)	3,110	3,465	-0,35	89,75795
	P9	Ketersediaan sistem informasi yang mendukung kegiatan akademik dan non-akademik (Tangibles)	3,107	3,462	-0,35	89,74745
		Mean	3,108	3,463	-0,35	89,75
		Grand mean	3,087	3,467	-0,38	89,04

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 juga bahwa tidak ada gap dengan nilai besar. Semua gap memiliki nilai di bawah 0,5. Dimensi dengan gap negatif terbesar adalah dimensi *Reliability* (Kredibilitas) sebesar 0,42. Secara keseluruhan, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh responden untuk proses layanan Keuangan dan sarana prasarana FISH Unesa Tahun 2021 adalah sebesar 89,04%.

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)

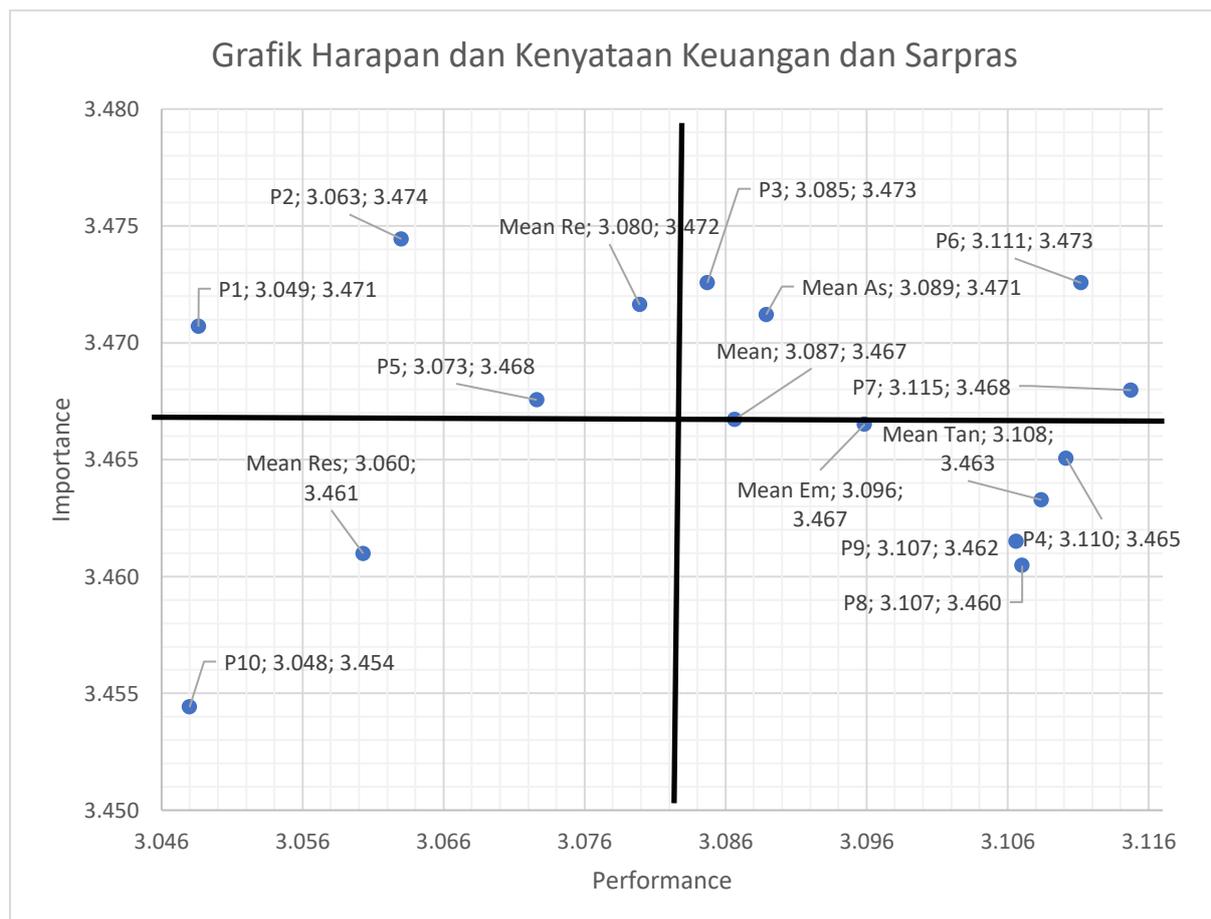
Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini

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 Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana 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 P1, P2 dan P5. Hal ini berarti, terdapat 3 faktor yang perlu diprioritaskan yang dianggap mendesak dan utama oleh responden. Faktor tersebut adalah (1) Kemudahan layanan informasi untuk proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT (reliability) Kemudahan layanan informasi

untuk proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT, (2) Kemudahan proses proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT dan (3) Kesigapan dalam proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/ keringanan UKT.

Sedangkan pada kuadran II, terdapat variabel P3, P6, dan P7. Sementara itu untuk variabel lainnya yaitu P4, P8 dan P9 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 P10. Kuadran 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
Reliability(Kredibilitas)	P1	Kemudahan layanan informasi untuk proses pengajuan beasiswa dan pembayaran/keterlambatan /keringanan UKT (<i>reliability</i>)	3,049	3,471	-0,42	87,83889	<ul style="list-style-type: none"> - informasi untuk proses pengajuan beasiswa diupload pada web FISH dan siakadu layanan - rentang waktu upload pengumuman terkait beasiswa maupun UKT jauh hari sebelum <i>deadline</i> (informasi penurunan UKT sudah ada di web FISH dan siakadu [akademik [SIM UKT) 	<ul style="list-style-type: none"> - PPTI - Operator web FISH
	P6	Pemeliharaan dan pengelolaan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium /bengkel/instalasi listrik/internet, dsb) (<i>reliability</i>)	3,111	3,473	-0,36	89,59385	<ul style="list-style-type: none"> - Memperbaharui kelengkapan referensi terbaru - Memperbaiki/mengganti peralatan laboratorium yang rusak - Menambah peralatan laboratorium yang <i>uptodate</i> - langganan jurnal internasional <i>online</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - kepala perpustakaan unesa - Kajur - Kalab - Dekan - Wadek 1 dan 2

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)	Rencana Tindak Lanjut	Pihak Terkait
							yang bisa diakses gratis oleh mahasiswa (mhs hanya bisa akses e journal dari masing2 prodi di Unesa)	
Responsiveness/ Adil	P5	Kesigapan dalam proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT	3,073	3,468	-0,39	88,61011	- Peningkatan/mempercepat(rentang waktu pelayanan maksimal 2 hari kerja) kesigapan proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT	- Kajur - dekanat
	P10	Kecepatan tindak lanjut atas keluhan (<i>responsiveness</i>)	3,048	3,454	-0,41	88,23458	- membuka email atau link terkait keluhan pada web tingkat prodi maupun fakultas	- operator web prodi - operator web fakultas
Assurance (Tanggung Jawab)	P2	Kemudahan proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT (<i>assurance</i>)	3,063	3,474	-0,41	88,15829	- Peningkatan& percepatan proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT (rentang waktu proses keseluruhan maksimal 5 hari kerja)	- Kajur - Dekan - Koordinator pokja
	P7	Kelengkapan fasilitas sarana prasarana perkuliahan perpustakaan (<i>assurance</i>)	3,115	3,468	-0,35	89,8147	- Memperbaharui kelengkapan referensi terbaru	- Kajur - Dekan

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)	Rencana Tindak Lanjut	Pihak Terkait
							<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan koleksi digital beserta sarana prasarananya - Memperbaiki/mengganti prasarana yang rusak - Melengkapi peralatan laboratorium yang belum punya 	<ul style="list-style-type: none"> - Koordinator pokja - kalab
<i>Empathy</i> (Akuntabilitas)	P3	Ketersediaan layanan waktu untuk peminjaman/ pembayaran/keterlambatan / keringanan UKT (<i>empathy</i>)	3,085	3,473	-0,39	88,83081	<ul style="list-style-type: none"> - Peningkatan layanan waktu untuk peminjaman/pembayaran/keterlambatan/ keringanan UKT (<i>empathy</i>) (rentang waktu proses keseluruhan maksimal 5 hari kerja) 	<ul style="list-style-type: none"> - Kajur - Dekan - Koordinator pokja
	P8	Layanan prima pada proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana dalam kegiatan mahasiswa (<i>empathy</i>)	3,107	3,460	-0,35	89,78657	<ul style="list-style-type: none"> - Peningkatan layanan prima pada proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana dalam kegiatan mahasiswa) (rentang waktu proses peminjaman/penggunaan maksimal 5 hari kerja) 	<ul style="list-style-type: none"> - Kajur - Dekan - Koordinator pokja - kalab

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)	Rencana Tindak Lanjut	Pihak Terkait
Tangible (Transparan)	P4	Kemudahan aksesibilitas pembayaran UKT dan penerimaan beasiswa (<i>Tangibles</i>)	3,110	3,465	-0,35	89,75795	<ul style="list-style-type: none"> - Peningkatan kemudahan aksesibilitas pembayaran UKT dan penerimaan beasiswa, (pengurusan pembayaran UKT dan penerimaan beasiswa bisa dilakukan secara <i>online</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> - Unesa - PPTI - Bank yang menjalin kerjasama dalam beasiswa dan UKT - Mitra pemberi beasiswa
	P9	Ketersediaan sistem informasi yang mendukung kegiatan akademik dan non-akademik (<i>Tangibles</i>)	3,107	3,462	-0,35	89,74745	<ul style="list-style-type: none"> - update sistem informasi yang mendukung kegiatan akademik dan non-akademik pada web prodi dan FISH setiap menjelang dan H+1 setelah kegiatan berlangsung - unggah informasi pada web prodi dan fakultas terkait kemahasiswaan seperti beasiswa, penurunan UKT ataupun lomba - membentuk tim layanan web prodi dan web fakultas yang terdiri dari dosen dan mahasiswa 	<ul style="list-style-type: none"> - Kajur - Dekan - Koordinator pokja

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)	Rencana Tindak Lanjut	Pihak Terkait
	Mean	Mean kelima dimensi	3,087	3,467	-0,38	89,04		

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat disimpulkan bahwa layanan Keuangan dan Sarana Prasarana 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 Keuangan dan Sarana Prasarana 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 kredibilitas (*reliability*) sebesar 0,42.
- c. Ditemukan variabel yang berada pada daerah kuadran I yaitu P1, P2 dan P5. Faktor tersebut adalah (1) Kemudahan layanan informasi untuk proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT (*reliability*) Kemudahan layanan informasi untuk proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT, (2) Kemudahan proses proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT dan (3) Kesigapan dalam proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/ keringanan UKT.

Lampiran

I. Instrumen Kepuasan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana (Kriteria 5)

PETUNJUK

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

1. Mahasiswa

No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kemudahan layanan informasi untuk proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringan UKT (<i>reliability</i>)								
2	Kemudahan proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringan UKT (<i>assurance</i>)								
3	Ketersediaan layanan waktu untuk peminjaman/pembayaran/keterlambatan/keringan UKT (<i>empathy</i>)								
4	Kemudahan aksesibilitas pembayaran UKT dan penerimaan beasiswa (<i>Tangibles</i>)								
5	Kesigapan dalam proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringan UKT (<i>responsiveness</i>)								
6	Pemeliharaan dan pengelolaan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laborato								

No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
	rium/bengkel/instalasi listrik/internet, dsb) (<i>reliability</i>)								
7	Kelengkapan fasilitas sarana prasarana perkuliahan perpustakaan (<i>assurance</i>)								
8	Layanan prima pada proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana dalam kegiatan mahasiswa (<i>empathy</i>)								
9	Ketersediaan sistem informasi yang mendukung kegiatan akademik dan non-akademik (<i>Tangibles</i>)								
10	Kecepatan tindak lanjut atas keluhan (<i>responsiveness</i>)								