

**LAPORAN**  
**Kepuasan Layanan Kemahasiswaan**  
**(Responden Mahasiswa FIO Unesa)**



**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**  
**BIDANG PENJAMINAN MUTU**  
**PUSAT DATA DAN SISTEM INFORMASI**  
**2021**

## Halaman Pengesahan

Menyatakan bahwa Laporan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan  
Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Mengetahui,  
Ketua Gugus Penjaminan Mutu



(Anna Noordia, S.TP., M.Kes.)

Surabaya, 29 JUNI 2021

Divisi Data dan Sistem Informasi



(Achmad Rizanul Wahyudi, S.Pd., M.Pd)

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pusat Pengelolaan Data dan Sistem Informasi adalah salah satu pusat di Bidang 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 pusat 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 BPM 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. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan pelayanan kemahasiswaan Unesa berdasarkan survei mahasiswa Unesa Tahun 2021.
- b. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan pelayanan kemahasiswaan Unesa (survei mahasiswa Unesa Tahun 2021) berdasarkan Diagram Kartesius.

### **1.3. Tujuan**

Mengetahui kualitas kepuasan pelayanan kemahasiswaan 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 yang menggunakan layanan kemahasiswaan Unesa tahun 2021.
- b. Harapan konsumen adalah mahasiswa yang memperoleh pelayanan layanan kemahasiswaan Unesa tahun 2021.
- c. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan kemahasiswaan 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

### - Analisa gap

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), *rensponsiveness* (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). Interval didapatkan menggunakan rumus:

$$\text{Interval} = (\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}) / \text{Jumlah kelompok}$$

Dari perhitungan diatas maka didapatkan klasifikasi kesenjangan (gap) pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Klasifikasi Kesenjangan (gap)

Interval	Klasifikasi	Tingkat Kepuasan
-3 s.d. -1,5	Sangat negatif	Sangat kurang puas banding harapan
-1,5 s.d. 0	Negatif	Kurang puas dibandingkan harapan
0 s.d. 1,5	Positif	Lebih puas dibandingkan harapan
1,5 s.d. 3	Sangat Positif	Sangat lebih puas banding harapan

### - 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.

- **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.

- **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. Uji Normalitas Data

- Pelayanan kemahasiswaan bimbingan dan konseling
- Pelayanan kemahasiswaan layanan kesehatan
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pembinaan mental kebangsaan

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
HARAPAN	.195	2187	.000	.841	2187	.000
KENYATAAN	.211	2187	.000	.884	2187	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Gambar 3.1. Hasil uji normalitas data

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan SPSS for windows 25 diperoleh hasil nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga data dinyatakan tidak terdistribusi normal.

- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan organisasi kemahasiswaan
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan layanan beasiswa
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pembinaan pengembangan karier
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pengembangan kewirausahaan

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
HARAPAN	.196	2119	.000	.830	2119	.000
KENYATAAN	.214	2119	.000	.861	2119	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Gambar 3.2. Hasil uji normalitas data

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan SPSS for windows 25 diperoleh hasil nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga data dinyatakan tidak terdistribusi normal.

### 3.2. Uji Wilcoxon

	KENYATAAN - HARAPAN
Z	-1.995 <sup>b</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	.046

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Gambar 3.3. Hasil uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil uji wilcoxon menggunakan SPSS for windows 21 diperoleh hasil Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat dinyatakan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan Unesa:

- Pelayanan kemahasiswaan bimbingan dan konseling
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pembinaan mental kebangsaan
- Pelayanan kemahasiswaan layanan kesehatan

	KENYATAAN - HARAPAN
Z	-19.468 <sup>b</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Gambar 3.4. Hasil uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil uji wilcoxon menggunakan SPSS for windows 21 diperoleh hasil Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat dinyatakan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan Unesa:

- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan organisasi kemahasiswaan
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan layanan beasiswa
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pembinaan pengembangan karier
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pengembangan kewirausahaan

### 3.3. Hasil Perhitungan Kenyataan dan Harapan

Pelayanan yang dimaksud dalam survei ini adalah sebagai berikut:

- Pelayanan kemahasiswaan bimbingan dan konseling
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan layanan beasiswa
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pembinaan pengembangan karier
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pengembangan kewirausahaan
- Pelayanan kemahasiswaan layanan kesehatan
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pembinaan mental kebangsaan
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan organisasi kemahasiswaan

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan kemahasiswaan Unesa Tahun 2021 dengan responden mahasiswa dijelaskan pada Tabel 3.1-3.7.

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

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	kemampuan petugas BK dalam memberikan pelayanan memuaskan	3.151	3.486	-0.34	90.38424
	Mean Re	Mean	3.151	3.486	-0.34	90.38
Responsiveness/Adil (P2)	P2	petugas BK tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	3.146	3.486	-0.34	90.24812
	Mean Res	Mean	3.146	3.486	-0.34	90.25
Assurance (Tanggung Jawab)	P3	Kemampuan petugas BK memberikan pelayanan	3.159	3.483	-0.32	90.72158
	Mean As	Mean	3.159	3.483	-0.32	90.72
Empathy (Akuntabilitas)	P4	komunikasi petugas BK saat memberikan Konseling.	3.166	3.487	-0.32	90.78657
	Mean Em	Mean	3.166	3.487	-0.32	90.79
Tangible (Transparan)	P5	kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana	3.153	3.483	-0.33	90.53563

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
		prasarana tentang Layanan BK ( <i>Tangibles</i> )				
	Mean Tan	T	3.153	3.483	-0.33	90.54
	Mean	Mean kelima dimensi	3.155	3.485	-0.33	90.54

Tabel 3.2. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan kemahasiswaan kegiatan layanan beasiswa Unesa Tahun 2021

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	Keberlanjutan program kegiatan	3.196	3.507	-0.31	91.14801
	Mean Re	Mean	3.196	3.507	-0.31	91.15
Responsiveness/Adil (P2)	P2	Kesigapan pelayanan	3.204	3.508	-0.30	91.3343
	Mean Res	Mean	3.204	3.508	-0.30	91.33
<i>Assurance</i> (Tanggung Jawab)	P3	Kebermanfaatan kegiatan	3.199	3.506	-0.31	91.23015
	Mean As	Mean	3.199	3.506	-0.31	91.23
Empathy (Akuntabilitas)	P4	Kepedulian dalam menerima keluhan layanan beasiswa	3.216	3.508	-0.29	91.69079
	Mean Em	Mean	3.216	3.508	-0.29	91.69
<i>Tangible</i> (Transparan)	P5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan beasiswa	3.195	3.506	-0.31	91.14403
	Mean Tan	T	3.195	3.506	-0.31	91.14
	Mean	Mean kelima dimensi	3.202	3.507	-0.30	91.31

Tabel 3.3. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan kegiatan pembinaan pengembangan karier Unesa Tahun 2021

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	Keberlanjutan program kegiatan	3.199	3.506	-0.31	91.22703
	Mean Re	Mean	3.199	3.506	-0.31	91.23

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Responsiveness/Adil (P2)	P2	kecepatan layanan memperoleh informasi	3.191	3.506	-0.31	91.0333
	Mean Res	Mean	3.191	3.506	-0.31	91.03
Assurance (Tanggung Jawab)	P3	Kebermanfaatan kegiatan	3.212	3.511	-0.30	91.50506
	Mean As	Mean	3.212	3.511	-0.30	91.51
Empathy (Akuntabilitas)	P4	kesediaan/kepedulian petugas dalam menerima keluhan	3.193	3.503	-0.31	91.15931
	Mean Em	Mean	3.193	3.503	-0.31	91.16
Tangible (Transparan)	P5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana tentang Pembinaan Pengembangan Karir	3.202	3.507	-0.31	91.29757
	Mean Tan	T	3.202	3.507	-0.31	91.30
	Mean	Mean kelima dimensi	3.199	3.506	-0.31	91.24

Tabel 3.4. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pengembangan kewirausahaan Unesa Tahun 2021

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	Keberlanjutan program kegiatan	3.200	3.504	-0.30	91.32254
	Mean Re	Mean	3.200	3.504	-0.30	91.32
Responsiveness/Adil (P2)	P2	Kecepatan pelayanan	3.191	3.503	-0.31	91.09341
	Mean Res	Mean	3.191	3.503	-0.31	91.09
Assurance (Tanggung Jawab)	P3	Kebermanfaatan kegiatan	3.211	3.506	-0.30	91.57354
	Mean As	Mean	3.211	3.506	-0.30	91.57
Empathy (Akuntabilitas)	P4	Kepedulian dalam menerima keluhan ( <i>empathy</i> )	3.189	3.501	-0.31	91.08519
	Mean Em	Mean	3.189	3.501	-0.31	91.09
Tangible (Transparan)	P5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan	3.199	3.498	-0.30	91.46611

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
		pengembangan kewirausahaan ( <i>Tangible</i> )				
	Mean Tan	T	3.199	3.498	-0.30	91.47
	Mean	Mean kelima dimensi	3.198	3.502	-0.30	91.31

Tabel 3.5. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan kemahasiswaan layanan kesehatan Unesa Tahun 2021

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	Prosedur layanan kesehatan	3.160	3.491	-0.33	90.53094
	Mean Re	Mean	3.160	3.491	-0.33	90.53
Responsiveness/Adil (P2)	P2	Kesigapan pelayanan	3.149	3.488	-0.34	90.29323
	Mean Res	Mean	3.149	3.488	-0.34	90.29
<i>Assurance</i> (Tanggung Jawab)	P3	Kemampuan dan kesopanan dalam pelayanan	3.192	3.493	-0.30	91.39465
	Mean As	Mean	3.192	3.493	-0.30	91.39
Empathy (Akuntabilitas)	P4	Kepedulian dalam menerima keluhan layanan kesehatan	3.163	3.485	-0.32	90.77263
	Mean Em	Mean	3.163	3.485	-0.32	90.77
<i>Tangible</i> (Transparan)	P5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan kesehatan	3.158	3.482	-0.32	90.69835
	Mean Tan	T	3.158	3.482	-0.32	90.70
	Mean	Mean kelima dimensi	3.165	3.488	-0.32	90.74

Tabel 3.6. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pembinaan mental kebangsaan Unesa Tahun 2021

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	Prosedur layanan Pembinaan Mental Spiritual Kebangsaan	3.164	3.486	-0.32	90.77875
	Mean Re	Mean	3.164	3.486	-0.32	90.78
Responsiveness/Adil (P2)	P2	kecepatan pelayanan.	3.128	3.480	-0.35	89.88892

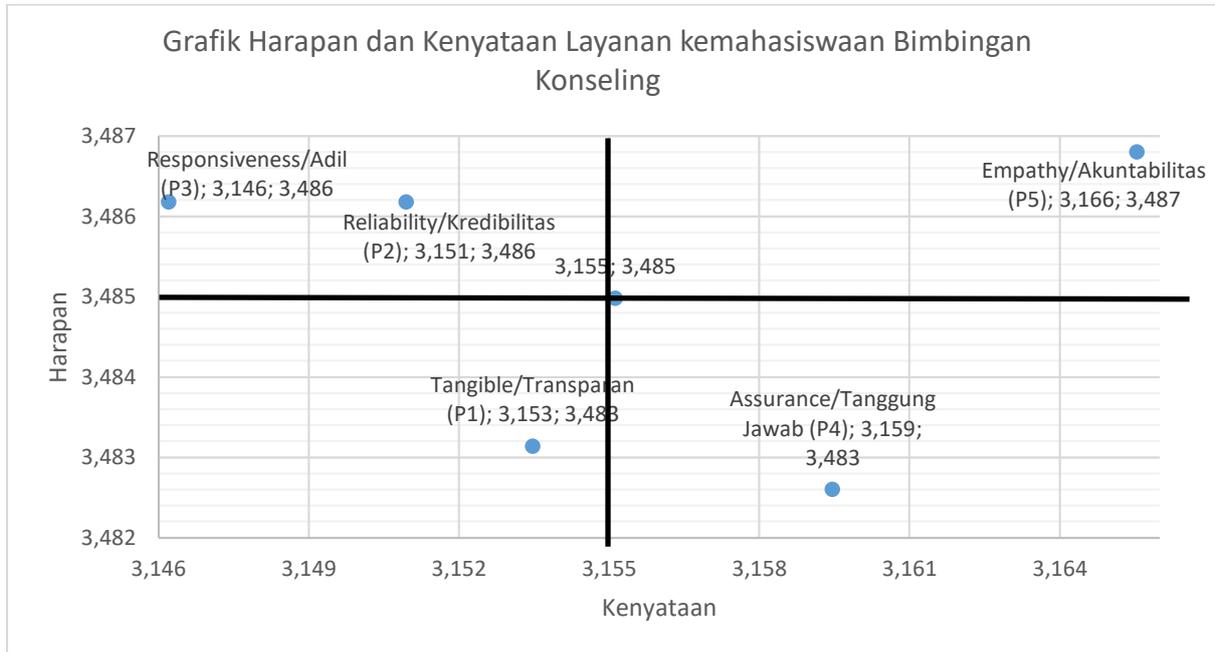
Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
	Mean Res	Mean	3.128	3.480	-0.35	89.89
<i>Assurance</i> (Tanggung Jawab)	P3	Kesopanan dalam melayani	3.200	3.497	-0.30	91.5065
	Mean As	Mean	3.200	3.497	-0.30	91.51
<i>Empathy</i> (Akuntabilitas)	P4	Komunikasi layanan Pembinaan Mental Spiritual Bangsa.	3.172	3.486	-0.31	90.99679
	Mean Em	Mean	3.172	3.486	-0.31	91.00
<i>Tangible</i> (Transparan)	P5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana	3.165	3.491	-0.33	90.66156
	Mean Tan	T	3.165	3.491	-0.33	90.66
	Mean	Mean kelima dimensi	3.166	3.488	-0.32	90.77

Tabel 3.7. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan kemahasiswaan kegiatan organisasi kemahasiswaan Unesa Tahun 2021

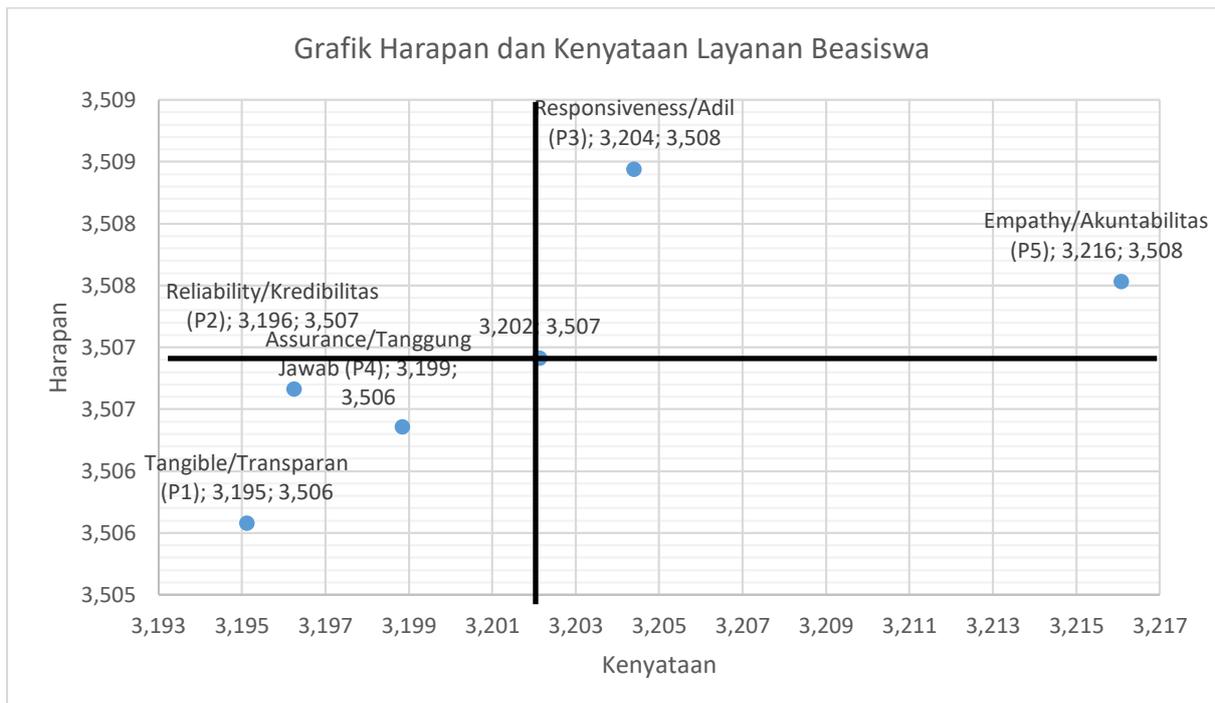
Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
<i>Reliability</i> (Kredibilitas)	P1	Keberlanjutan program kegiatan	3.207	3.508	-0.30	91.41292
	Mean Re	Mean	3.207	3.508	-0.30	91.41
<i>Responsiveness/Adil</i> (P2)	P2	Kesigapan organisasi kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa	3.206	3.512	-0.31	91.26949
	Mean Res	Mean	3.206	3.512	-0.31	91.27
<i>Assurance</i> (Tanggung Jawab)	P3	Kebermanfaatan kegiatan	3.214	3.507	-0.29	91.65522
	Mean As	Mean	3.214	3.507	-0.29	91.66
<i>Empathy</i> (Akuntabilitas)	P4	Komunikasi dan kepedulian organisasi kemahasiswaan dalam menerima keluhan	3.204	3.506	-0.30	91.40035
	Mean Em	Mean	3.204	3.506	-0.30	91.40
<i>Tangible</i> (Transparan)	P5	kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana	3.199	3.506	-0.31	91.23758
	Mean Tan	T	3.199	3.506	-0.31	91.24

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
	Mean	Mean kelima dimensi	3.206	3.508	-0.30	91.40

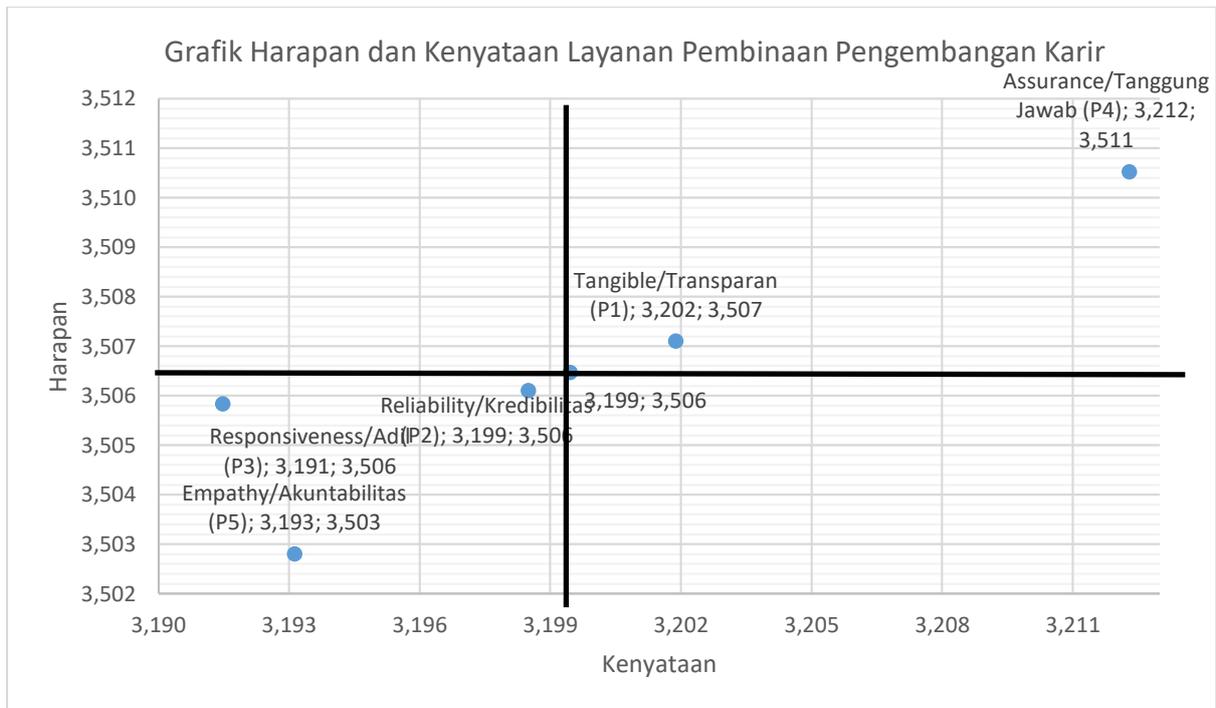
### 3.4. Hasil Perbandingan Antara Harapan dan Kenyataan



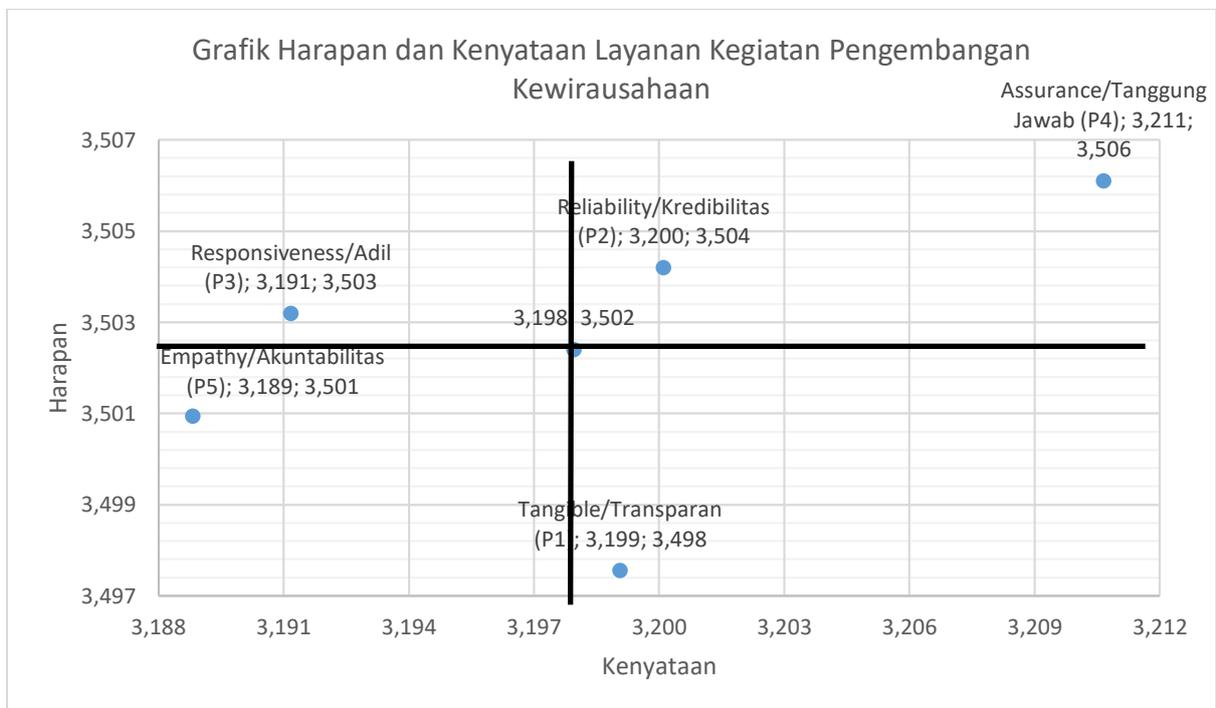
Gambar 3.5. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Pelayanan Kemahasiswaan Bimbingan Dan Konseling Tahun 2021



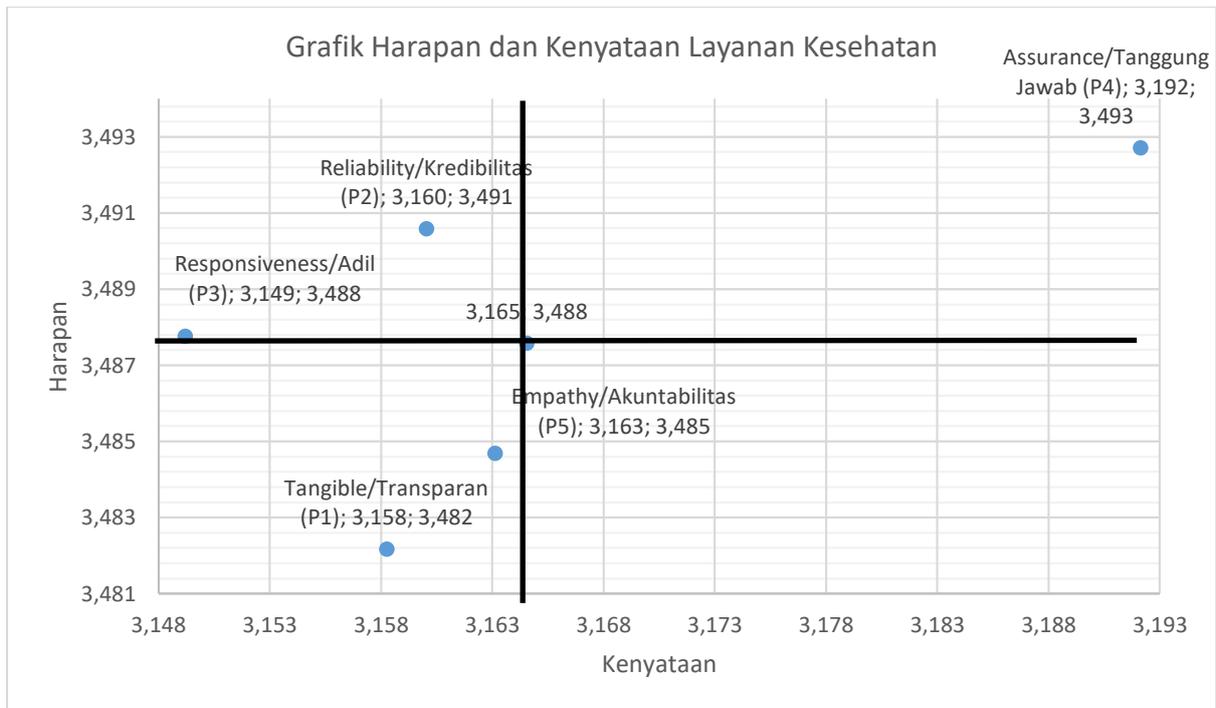
Gambar 3.6. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Pelayanan Kemahasiswaan Kegiatan Layanan Beasiswa Tahun 2021



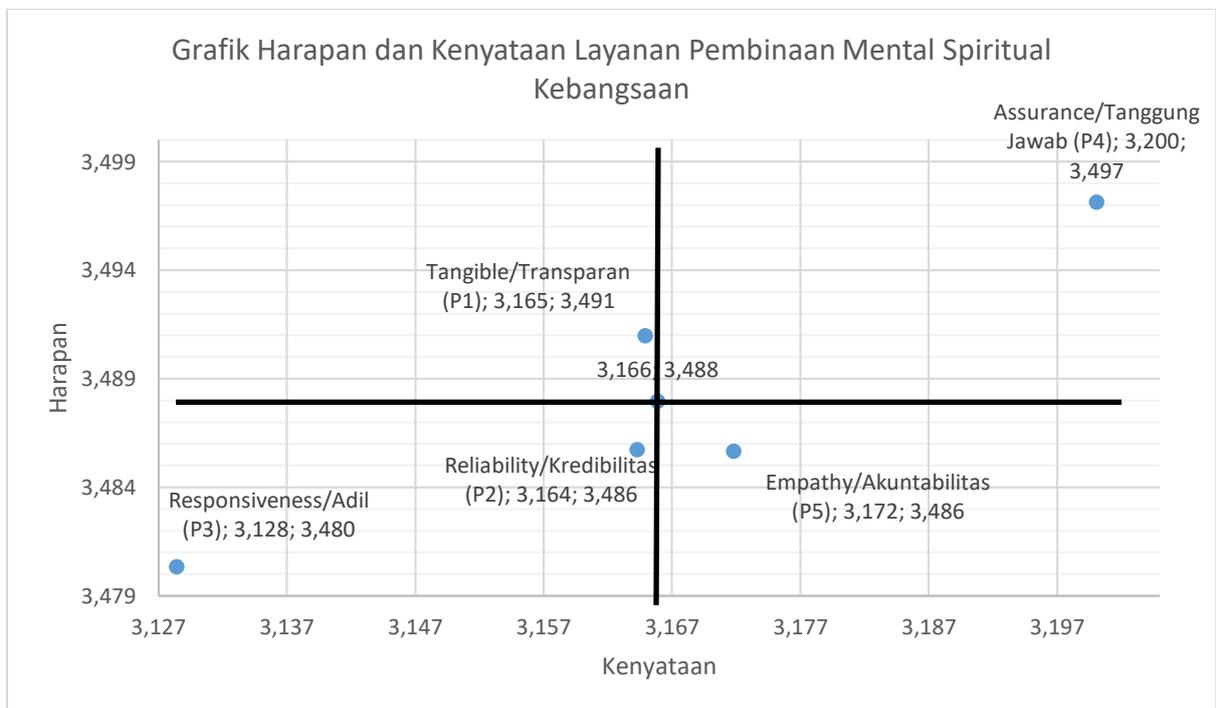
Gambar 3.7. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Pelayanan Kemahasiswaan Kegiatan Pembinaan Pengembangan Karir Tahun 2021



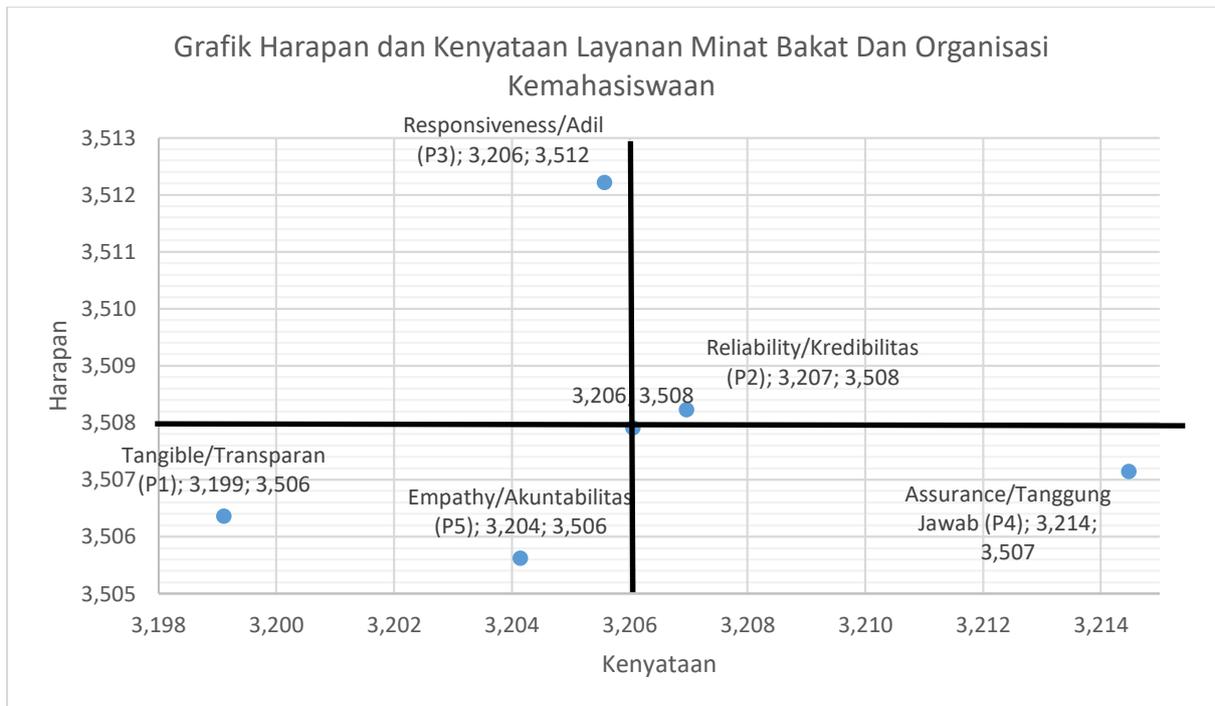
Gambar 3.8. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Pelayanan Kemahasiswaan Kegiatan Pengembangan Kewirausahaan Tahun 2021



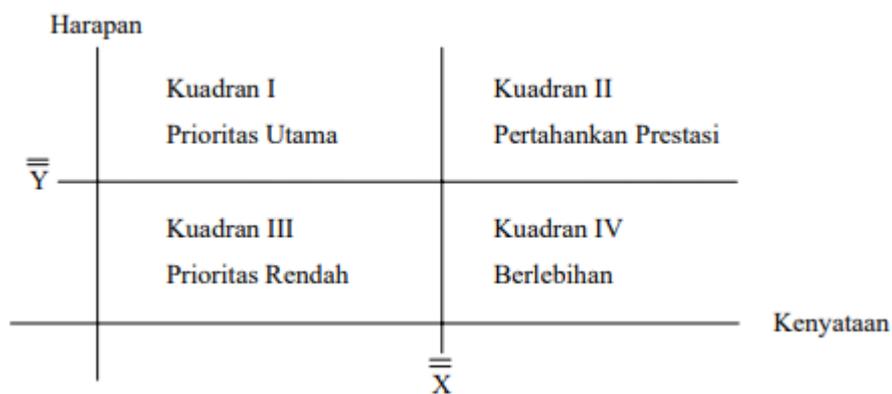
Gambar 3.9. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Pelayanan Kemahasiswaan Layanan Kesehatan Tahun 2021



Gambar 3.10. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Pelayanan Kemahasiswaan Kegiatan Pembinaan Mental Kebangsaan Tahun 2021



Gambar 3.11. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Pelayanan Kemahasiswaan Kegiatan Minat Bakat Dan Organisasi Kemahasiswaan Tahun 2021



Gambar 3.12. 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.

### **Analisis tiap dimensi**

#### **Pelayanan kemahasiswaan Bimbingan Konseling**

- Reliability  
Berdasarkan hasil analisis dimensi reliability berada pada kuadran I. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap penting oleh konsumen dan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Sehingga variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius oleh Universitas
- Tangible  
Dimensi tangible berada pada kuadran III. hal ini menunjukkan bahwa Layanan prima bimbingan konseling di PT dilakukan sesuai dengan prosedur, pelaksanaan menurut responden mempunyai kualitas layanan biasa saja (standar). Perlu ditingkatkan kualitas layanannya.
- Assurance  
Dimensi assurance berada pada kuadran IV. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah dijalankan dengan sangat baik oleh Unesa, dan harus dipertahankan oleh Unesa.
- Responsiveness  
Dimensi responsiveness berada pada kuadran I. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap penting oleh konsumen dan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Sehingga variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius oleh Universitas.
- Empathy  
Dimensi empathy berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap penting oleh konsumen dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka Unesa harus mempertahankan kualitas pelayanan

pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi.

#### **Pelayanan kemahasiswaan kegiatan layanan beasiswa**

– Reliability

Berdasarkan hasil analisis dimensi reliability berada pada kuadran III Hal ini menunjukkan bahwa layanan beasiswa di PT dilakukan sesuai dengan prosedur, pelaksanaan menurut responden mempunyai kualitas layanan biasa saja (standar). Perlu ditingkatkan kualitas layanannya.

– Tangible

Dimensi tangible berada pada kuadran III. Hal ini menunjukkan bahwa layanan beasiswa di PT dilakukan sesuai dengan prosedur, pelaksanaan menurut responden mempunyai kualitas layanan biasa saja (standar). Perlu ditingkatkan kualitas layanannya.

– Assurance

Dimensi assurance berada pada kuadran III. Hal ini menunjukkan bahwa layanan beasiswa di PT dilakukan sesuai dengan prosedur, pelaksanaan menurut responden mempunyai kualitas layanan biasa saja (standar). Perlu ditingkatkan kualitas layanannya.

– Responsiveness

Dimensi responsiveness berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap penting oleh konsumen dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka Unesa harus mempertahankan kualitas pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi.

– Empathy

Dimensi empathy berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap penting oleh konsumen dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka Unesa harus mempertahankan kualitas pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi.

#### **Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pembinaan pengembangan karier**

– Reliability

Berdasarkan hasil analisis dimensi reliability berada pada kuadran III. hal ini menunjukkan bahwa Layanan pengembangan karir di PT dilakukan sesuai dengan prosedur, pelaksanaan menurut responden mempunyai kualitas layanan biasa saja (standar). Perlu ditingkatkan kualitas layanannya.

- Tangible  
Dimensi tangible berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap penting oleh konsumen dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka Unesa harus mempertahankan kualitas pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi.
  
- Assurance  
Dimensi assurance berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap penting oleh konsumen dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka Unesa harus mempertahankan kualitas pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi.
  
- Responsiveness  
Dimensi responsiveness berada pada kuadran III. hal ini menunjukkan bahwa Layanan pengembangan karir di PT dilakukan sesuai dengan prosedur, pelaksanaan menurut responden mempunyai kualitas layanan biasa saja (standar). Perlu ditingkatkan kualitas layanannya.
  
- Empathy  
Dimensi empathy berada pada kuadran III. hal ini menunjukkan bahwa Layanan pengembangan karir di PT dilakukan sesuai dengan prosedur, pelaksanaan menurut responden mempunyai kualitas layanan biasa saja (standar). Perlu ditingkatkan kualitas layanannya.

### **Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pengembangan kewirausahaan**

- Reliability  
Berdasarkan hasil analisis dimensi reliability berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap penting oleh konsumen dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka Unesa harus mempertahankan kualitas pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi.
  
- Tangible  
Dimensi tangible berada pada kuadran IV. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah dijalankan dengan sangat baik oleh Unesa, dan harus dipertahankan oleh Unesa.

- Assurance  
Dimensi assurance berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap penting oleh konsumen dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka Unesa harus mempertahankan kualitas pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi.
- Responsiveness  
Dimensi responsiveness berada pada kuadran I. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap penting oleh konsumen dan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Sehingga variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius oleh Universitas.
- Empathy  
Dimensi empathy berada pada kuadran III. hal ini menunjukkan bahwa Layanan pengembangan kewirausahaan di PT dilakukan sesuai dengan prosedur, pelaksanaan menurut responden mempunyai kualitas layanan biasa saja (standar). Perlu ditingkatkan kualitas layanannya.

#### **Pelayanan kemahasiswaan kegiatan layanan kesehatan**

- Reliability  
Berdasarkan hasil analisis dimensi reliability berada pada kuadran I. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap penting oleh konsumen dan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Sehingga variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius oleh Universitas.
- Tangible  
Dimensi tangible berada pada kuadran III. hal ini menunjukkan bahwa Layanan kesehatan di PT dilakukan sesuai dengan prosedur, pelaksanaan menurut responden mempunyai kualitas layanan biasa saja (standar). Perlu ditingkatkan kualitas layanannya.
- Assurance  
Dimensi assurance berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap penting oleh konsumen dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka Unesa harus mempertahankan kualitas pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi.

- Responsiveness  
Dimensi responsiveness berada pada kuadran I. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap penting oleh konsumen dan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Sehingga variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius oleh Universitas.
- Empaty  
Dimensi empathy berada pada kuadran III. hal ini menunjukkan bahwa Layanan kesehatan di PT dilakukan sesuai dengan prosedur, pelaksanaan menurut responden mempunyai kualitas layanan biasa saja (standar). Perlu ditingkatkan kualitas layanannya

### **Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pembinaan mental kebangsaan**

- Reliability  
Berdasarkan hasil analisis dimensi reliability berada pada kuadran III. hal ini menunjukkan bahwa Layanan pembinaan mental kebangsaan di PT dilakukan sesuai dengan prosedur, pelaksanaan menurut responden mempunyai kualitas layanan biasa saja (standar). Perlu ditingkatkan kualitas layanannya.
- Tangible  
Dimensi tangible berada pada kuadran I. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap penting oleh konsumen dan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Sehingga variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius oleh Universitas.
- Assurance  
Dimensi assurance berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap penting oleh konsumen dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka Unesa harus mempertahankan kualitas pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi.
- Responsiveness  
Dimensi responsiveness berada pada kuadran III. hal ini menunjukkan bahwa Layanan pembinaan mental kebangsaan di PT dilakukan sesuai dengan prosedur, pelaksanaan menurut responden mempunyai kualitas layanan biasa saja (standar). Perlu ditingkatkan kualitas layanannya..
- Empathy  
Dimensi empathy berada pada kuadran IV. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah dijalankan dengan sangat baik oleh Unesa, dan harus dipertahankan oleh Unesa.

## Pelayanan kemahasiswaan kegiatan organisasi kemahasiswaan

- Reliability  
Berdasarkan hasil analisis dimensi reliability berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap penting oleh konsumen dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka Unesa harus mempertahankan kualitas pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi.
- Tangible  
Dimensi tangible berada pada kuadran III. hal ini menunjukkan bahwa Layanan kegiatan organisasi kemahasiswaan di PT dilakukan sesuai dengan prosedur, pelaksanaan menurut responden mempunyai kualitas layanan biasa saja (standar). Perlu ditingkatkan kualitas layanannya..
- Assurance  
Dimensi assurance berada pada kuadran IV. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah dijalankan dengan sangat baik oleh Unesa, dan harus dipertahankan oleh Unesa.
- Responsiveness  
Dimensi responsiveness berada pada kuadran I. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap penting oleh konsumen dan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Sehingga variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius oleh Universitas.
- Empathy  
Dimensi empathy berada pada kuadran III. hal ini menunjukkan bahwa Layanan kegiatan organisasi kemahasiswaan di PT dilakukan sesuai dengan prosedur, pelaksanaan menurut responden mempunyai kualitas layanan biasa saja (standar). Perlu ditingkatkan kualitas layanannya..

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan Unesa adalah sebagai berikut:

- Pelayanan kemahasiswaan Bimbingan Konseling 90,31%
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan layanan beasiswa 91,29%
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pembinaan pengembangan karir 91,24%
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pengembangan kewirausahaan 91,31%
- Pelayanan kemahasiswaan layanan kesehatan 90,70%
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pembinaan mental kebangsaan 90,77%
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan organisasi kemahasiswaan 91,39%

## Lampiran

### I. Instrumen Kepuasan Layanan Kemahasiswaan (Kriteria 3)

PETUNJUK

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

#### II.1 Layanan kemahasiswaan

No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>A</b>	<b>Bimbingan dan Konseling</b>								
1.	kemampuan petugas BK dalam memberikan pelayanan memuaskan ( <i>reliability</i> )		✓				✓		
2.	petugas BK tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. ( <i>responsiveness</i> )		✓				✓		
3	Kemampuan petugas BK memberikan pelayanan ( <i>assurance</i> )		✓				✓		
4	komunikasi petugas BK saat memberikan Konseling. ( <i>Empathy</i> )		✓				✓		
5	kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang Layanan BK. ( <i>Tangible</i> )		✓				✓		
<b>B</b>	<b>Pembinaan Mental Spiritual Kebangsaan</b>								
1	Prosedur layanan Pembinaan Mental Spiritual Kebangsaan ( <i>reliability</i> )		✓				✓		
2	kecepatan pelayanan ( <i>responsiveness</i> )		✓				✓		

No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
3	Kesopanan dalam melayani ( <i>assurance</i> )		☑				☑		
4	Komunikasi layanan Pembinaan Mental Spiritual Kebangsaan ( <i>empathy</i> )		☑				☑		
5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana ( <i>Tangible</i> )		☑				☑		
<b>C</b>	<b>Layanan Kesehatan</b>								
1	Prosedur layanan kesehatan ( <i>reliability</i> )		☑				☑		
2	Kesigapan pelayanan ( <i>responsiveness</i> )		☑				☑		
3	Kemampuan dan kesopanan dalam pelayanan ( <i>assurance</i> )		☑				☑		
4	Kepedulian dalam menerima keluhan layanan kesehatan ( <i>empathy</i> )		☑				☑		
5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan kesehatan ( <i>Tangible</i> )		☑				☑		

## II.2 Layanan kemahasiswaan

Apakah saudara mengikuti kegiatan minat bakat dan organisasi kemahasiswaan?									
a. Ya									
b. Tidak									
Jika jawaban saudara "Ya" silahkan mengisi pernyataan berikut:									
No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>A</b>	<b>Minat Bakat dan Organisasi Kemahasiswaan</b>								
1.	Keberlanjutan program kegiatan ( <i>reliability</i> )	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
2.	Kesigapan organisasi kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa ( <i>responsiveness</i> )	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Kebermanfaatan kegiatan ( <i>assurance</i> )	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Komunikasi dan kepedulian organisasi kemahasiswaan dalam menerima keluhan ( <i>empathy</i> )	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
5	kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana ( <i>Tangible</i> )	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
Apakah saudara mengikuti kegiatan pembinaan pengembangan karir?									
a. Ya									
b. Tidak									
Jika jawaban saudara "Ya" silahkan mengisi pernyataan berikut:									
No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>B</b>	<b>Pembinaan Pengembangan Karir</b>								
1.	Keberlanjutan program kegiatan ( <i>reliability</i> )	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
2.	kecepatan layanan memperoleh informasi ( <i>responsiveness</i> )	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		

3.	Kebermanfaatan kegiatan ( <i>assurance</i> )	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
4	kesediaan/kepedulian petugas dalam menerima keluhan ( <i>empathy</i> )	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana tentang Pembinaan Pengembangan Karir ( <i>Tangible</i> )	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		

Apakah saudara mengikuti kegiatan layanan beasiswa?

a. Ya

b. Tidak

Jika jawaban saudara "Ya" silahkan mengisi pernyataan berikut:

No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>C</b>	<b>Layanan Beasiswa</b>								
1	Keberlanjutan program kegiatan ( <i>reliability</i> )	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Kesigapan pelayanan ( <i>responsiveness</i> )	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Kebermanfaatan kegiatan ( <i>assurance</i> )	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Kepedulian dalam menerima keluhan layanan beasiswa ( <i>empathy</i> )	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan beasiswa ( <i>Tangible</i> )	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		

Apakah saudara mengikuti kegiatan pengembangan keiwausahaan?

a. Ya

b. Tidak

Jika jawaban saudara "Ya" silahkan mengisi pernyataan berikut:

D	Pengembangan Kewirausahaan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Keberlanjutan program kegiatan ( <i>reliability</i> )	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Kecepatan pelayanan ( <i>responsiveness</i> )	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Kebermanfaatan kegiatan ( <i>assurance</i> )	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Kepedulian dalam menerima keluhan ( <i>empathy</i> )	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan pengembangan kewirausahaan ( <i>Tangible</i> )		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		