



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA 2025



**Divisi Data dan Survei
Gugus Penjaminan Mutu
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan
Universitas Negeri Surabaya**

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA**



DIVISI DATA DAN SURVEI
GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
2025

HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Surabaya
dibuat dengan sebenarnya

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan



Dr. Irmantara Subagio, M.Kes.
NIP. 196406241988121001

Surabaya, 1 November 2025
Divisi Data dan Survei

Dra. Sasminta Christina Yuli Hartati, M.Pd.
NIP. 196107041986032002

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T, penyusunan Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa FIKK Universitas Negeri Surabaya telah diselesaikan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan untuk tahun 2025 ini.

Penyusunan laporan ini, tidak terlepas dari pihak-pihak yang telah memberikan apresiasi dan sejumlah masukan kepada penyusun. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini perkenankanlah kami untuk menyampaikan terima kasih kepada :

1. Rektor dan segenap jajarannya yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materiil kepada Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Negeri Surabaya
2. Para responden yaitu mahasiswa FIKK di lingkungan Universitas Negeri Surabaya yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrumen kuesioner kepuasan serta memberikan masukan dan sarannya.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih terdapat kekurangan di dalamnya. Oleh sebab itu, kami sangat berharap masukan dari segenap civitas akademika Universitas Negeri Surabaya sebagai bentuk umpan balik yang dapat dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Surabaya, 1 November 2025

Divisi Data dan Survei



Dra. Sasminta Christina Yuli Hartati, M.Pd
NIP. 196107041986032002

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	3
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI	5
DAFTAR GAMBAR	6
DAFTAR TABEL	7
BAB I PENDAHULUAN	8
1.1. Latar Belakang	8
1.2. Dasar Hukum	9
1.3. Permasalahan	9
1.4. Tujuan	9
1.5. Sistematika Laporan	10
BAB II METODE SURVEI	11
2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei	11
2.2. Definisi Operasional	11
2.3. Instrumen Survei	11
2.4. Metode	12
2.5. Pengolahan Data	12
a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)	12
b. Uji Normalitas	13
c. Uji Wilcoxon	14
d. Diagram Kartesius	14
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	15
3.1 Analisis Statistik	15
3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian	17
3.3 Analisa Kuadran (IPA)	21
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	26
DAFTAR PUSTAKA	27
LAMPIRAN	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas Data	15
Gambar 3.2. Hasil Uji Wilcoxon	16
Gambar 3.3. Hasil Analisis Kuadran atau Importance Performance Analysis (IPA)	21
Gambar 3.4. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2025	22

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Hasil Uji Normalitas	17
Tabel 3.2. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa FIKK UNESA Tahun 2025	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pusat Data dan Survei pada Badan Penjaminan Mutu (BPM) Universitas Negeri Surabaya merupakan salah satu lembaga yang bertugas untuk membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu (PPEPP). Tugas utama dari Pusat Data dan Survei ini adalah melakukan pelaksanaan survei Kepuasan Layanan Pelanggan yang saat ini menjadi sebuah kebutuhan sekaligus tuntutan dari Akreditasi Prodi dan Akreditasi Perguruan Tinggi. Bentuk survei yang telah dilakukan, yaitu berupa survei kepuasan terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh BPM agar mutu pelaksanaan kegiatan operasional di FIKK Universitas Negeri Surabaya dapat terevaluasi secara periodik. Survei ini dilakukan secara dalam jaringan (daring). Selain itu, survei ini dilakukan saat pelaksanaan semester reguler, baik pertama maupun kedua telah berakhir pada setiap tahun akademik. Hasil survei ini akan ditindaklanjuti dengan rapat evaluasi yang hasilnya akan digunakan untuk peningkatan layanan kegiatan selanjutnya pada tahun akademik berikutnya.

Setiap tahun, permintaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Universitas Negeri Surabaya meningkat, yang tentunya dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Salah satu faktor penting yang mendorong pelaksanaan survei kepuasan di Universitas Negeri Surabaya adalah mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Survei kepuasan ini terdiri dari beberapa pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Mereka juga harus mengisi tabel yang menunjukkan harapan responden terhadap pernyataan tersebut dan fakta-fakta yang terjadi terkait pelayanan yang dirasakan di Universitas Negeri Surabaya pada tahun 2025.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 87 tahun 2014 Tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 13 tahun 2015 Tentang Rencana Strategis Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Tahun 2015-2019.
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
8. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 7 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan.

1.3. Permasalahan

1. Apakah terdapat perbedaan signifikan antara harapan dan kenyataan hasil survei kepuasan mahasiswa FIKK UNESA Tahun 2025 berdasarkan pengujian statistik.
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa FIKK UNESA berdasarkan survei mahasiswa UNESA Tahun 2025 dengan menggunakan analisis Gap.
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa FIKK UNESA (survei Tahun 2025) dengan menggunakan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

1.4. Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan mahasiswa FIKK UNESA Tahun 2025 berdasarkan analisis statistik uji beda, analisis gap, dan analisis IPA, laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pada tahun akademik selanjutnya.

1.5. Sistematika Laporan

Sistematika pada laporan survei kepuasan mahasiswa FIKK Universitas Negeri Surabaya ini, terdiri dari empat bab, yaitu sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Latar belakang penyusunan laporan, dasar hukum, masalah yang diangkat, tujuan dan penyusunannya dibahas dalam bab pertama.

2. BAB II METODE SURVEI

Bab kedua, membahas jenis survei kepuasan dan rancangannya, serta definisi operasionalnya. Ini juga membahas pengolahan data survei yang mencakup penjelasan tentang analisis Gap dan tingkat kesesuaian (Tki), uji normalitas, uji wilcoxon, dan diagram kartesius.

3. BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ketiga, membahas hasil analisis statistik, analisis Gap dan tingkat kesesuaian, dan analisis kuadran yang dilakukan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

4. BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab keempat, berisi kesimpulan dari laporan survei kepuasan mahasiswa FIKK Universitas Negeri Surabaya, serta rekomendasi untuk metode pengukuran evaluasi yang akan datang.

BAB II

METODE SURVEI

2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang menggunakan metode survei. Dipilih karena metode survei dapat mempelajari sampel populasi dan menunjukkan sikap, tren, dan pendapat mereka tentang variabel (Creswell & Creswell, 2018; Johnson & Christensen, 2014).

Sebuah rancangan cross sectional digunakan dalam penelitian ini untuk menyelidiki hubungan antara variabel bebas dan variabel bergantung pada pengukuran yang dilakukan pada saat yang sama, atau pendekatan titik waktu, di mana tiap subjek hanya diamati satu kali dan variabel subjek diukur pada saat yang sama. Untuk mengumpulkan data, kuesioner digunakan.

2.2. Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

1. Konsumen adalah semua mahasiswa FIKK yang menggunakan layanan UNESA tahun 2025.
2. Harapan konsumen adalah mahasiswa FIKK yang menerima layanan layanan tahun 2025.
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mahasiswa tentang layanan FIKK UNESA tahun 2025.
4. 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

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner; pertanyaan tertulis tentang harapan dan kenyataan konsumen diberikan untuk dijawab. Alat kuesioner terdiri dari lima komponen utama: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

2.4. Metode

Metode Kualitas Pelayanan Servqual digunakan (Parasuraman et al., 1985). Berikut adalah dimensi karakteristik kualitas pelayanan:

1. *Tangibles* (Nyata) Yaitu meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan saranakomunikasi.
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 pelanggandan 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 Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA), yang pertama kali diusulkan oleh Martilla & James (1977), digunakan di langkah berikutnya untuk mengukur hubungan antara persepsi pelanggan dan konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa. Metode ini juga dikenal sebagai *Quadrant Analysis*.

2.5. Pengolahan Data

a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)

Analisis kesenjangan (Gap) adalah teknik yang digunakan untuk menjelaskan tingkat kepuasan konsumen. Analisis ini membandingkan rata-rata antara apa yang diharapkan oleh konsumen dari lima dimensi pelayanan: keandalan (keandalan), responsivitas (ketanggapan), keamanan (jaminan), empati (empati), dan keberwujudan (keberwujudan). Ketika kenyataan melampaui harapan, kepuasan paling tinggi terjadi (4), sedangkan harapan minimal adalah (1). Rumus untuk menghitung gap adalah sebagai berikut:

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

Formulasi berikut dapat digunakan untuk menentukan tingkat kesesuaian (Tki) antara harapan dan kenyataan:

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

Gap Score menunjukkan perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan (Parasuraman et al., 1985). Nilai skor positif (+) menunjukkan bahwa kenyataan dapat memenuhi harapan pelanggan, sedangkan nilai skor negatif (-) menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum terpenuhi (Parasuraman et al., 1988).

Wahyuni (2014) menyatakan bahwa ada beberapa kriteria untuk menilai tingkat kesesuaian pelanggan :

1. Tingkat kesesuaian pelanggan lebih dari seratus persen menunjukkan bahwa kualitas layanan melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan dan layanan sangat memuaskan.
2. Tingkat kesesuaian pelanggan seratus persen berarti kualitas layanan memenuhi kebutuhan pelanggan dan memuaskan.
3. Tingkat kesesuaian yang kurang dari seratus persen berarti bahwa kualitas layanan kurang atau tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan atau bahwa layanan tidak memuaskan.

b. Uji Normalitas

Analisis statistik digunakan untuk melakukan uji normalitas data, yang memasukkan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan dalam kuesioner. Tujuan dari uji ini adalah untuk menentukan apakah data yang digunakan terdistribusi normal atau tidak, sehingga uji statistik berikutnya dapat dipilih.

Untuk sampel besar, yang terdiri dari lebih dari lima puluh responden, uji Kolmogorov-Smirnov atau Shapiro-Wilk digunakan untuk menentukan apakah data terdistribusi normal. Dengan alasan berikut untuk pengambilan keputusan:

1. Data dianggap terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test jika nilai signifikansi lebih dari 0,05.
2. Uji Wilcoxon dapat digunakan untuk memeriksa data yang dianggap tidak terdistribusi normal atau nonparametrik jika nilai signifikansi kurang dari 0,05.

c. Uji Wilcoxon

Uji ini dilakukan untuk menentukan apakah kenyataan dan harapan yang diteliti memiliki perbedaan yang signifikan atau tidak. H_0 ditolak jika hasilnya menunjukkan perbedaan yang signifikan, tetapi H_0 diterima jika hasilnya tidak signifikan. Uji Wilcoxon atau uji Paired T dilakukan jika dua data yang dibandingkan terdistribusi normal. Jika minimal salah satu data yang dibandingkan tidak terdistribusi normal, maka uji ini dapat dilakukan.

d. Diagram Kartesius

Dengan menggunakan diagram kartesius yang membagi tingkat pernyataan menjadi empat bagian, kita dapat menentukan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang dapat menjadi fokus utama perusahaan untuk meningkatkan.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Statistik

Survey dilakukan dengan mengambil responden yang merupakan mahasiswa FIKK Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui Single Sign On (SSO). Data yang didapatkan sebesar 3.116 responden.

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

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		RerataH	RerataK	D
N		2573	2573	2573
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3,3587	3,2704	,0883
	Std. Deviation	,67568	,69066	,39558
Most Extreme Differences	Absolute	,185	,157	,319
	Positive	,171	,145	,319
	Negative	-,185	-,157	-,244
Test Statistic		,185	,157	,319
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

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 asimtotik atau *p-value* kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis adalah **Tolak H_0** yang artinya **data tidak mengikuti distribusi Normal**.

Uji Wilcoxon adalah cara lain untuk menguji dua sampel berpasangan daripada uji Paired-T. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal, maka uji Paired-T dapat digunakan untuk uji statistic parametrik, tetapi jika tidak, uji Wilcoxon dapat digunakan. Hasil pengujian normalitas menunjukkan bahwa data hasil survei tidak memenuhi asumsi distribusi normal. Oleh karena itu, pemanfaatan penilaian Wilcoxon adalah pilihan yang tepat.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		RerataH	RerataK	D
N		2573	2573	2573
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3,3587	3,2704	,0883
	Std. Deviation	,67568	,69066	,39558
Most Extreme Differences	Absolute	,185	,157	,319
	Positive	,171	,145	,319
	Negative	-,185	-,157	-,244
Test Statistic		,185	,157	,319
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Gambar 3.2. Hasil Uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for windows 26 diperoleh hasil *Asymp. Sig. (2 – tailed) < 0,05* . Maka, 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

Dapat disimpulkan, bahwa ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan mahasiswa FIKK UNESA dalam kenyataan dan harapan mereka.

3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Mahasiswa Unesa FIKK UNESA Tahun 2025 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, Tingkat Kesesuaian, dan Mean Survei kepuasan mahasiswa FIKK UNESA Tahun 2025

Dimensi	Kode	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	Gap	Tki (%)
Tangible (Transparan)	P1	Ketersedian layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara <i>online</i> dan <i>offline</i> dengan akurat dan memuaskan	3,28	3,38	-0,10	97,10
	P5	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,29	3,38	-0,09	97,29
	P9	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,26	3,35	-0,09	97,35
	P13	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,25	3,34	-0,09	97,28
	P18	Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi)	3,27	3,34	-0,11	96,76

	P23	Kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana	3,28	3,35	-0,08	97,65
Mean		Tangible (Transparan)	3,27	3,36	-0,09	97,24
<i>Assurance (Tanggung Jawab)</i>	P2	Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat	3,28	3,35	-0,07	97,95
	P6	Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,26	3,36	-0,10	97,05
	P10	Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,26	3,35	-0,08	97,53
	P15	Kemudahan proses pengajuan/pembayaran /keterlambatan/keringanan UKT	3,25	3,35	-0,10	97,15
	P21	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	3,29	3,37	-0,08	97,77
Mean		Assurance (Tanggung Jawab)	3,27	3,36	-0,09	97,49
<i>Responsiveness (Adil)</i>	P3	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,28	3,37	-0,09	97,33
	P7	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,26	3,35	-0,09	97,27
	P11	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,27	3,35	-0,08	97,63
	P16	Kemampuan dan kecepatan	3,27	3,35	-0,09	97,36

		petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa				
		P20 Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3,29	3,37	-0,08	97,55
Mean		Responsiveness (Adil)	3,27	3,36	-0,09	97,43
Empathy (Akuntabilitas)	P4	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,27	3,36	-0,09	97,28
	P8	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,25	3,35	-0,10	97,16
	P12	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,26	3,34	-0,08	97,66
	P17	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana	3,25	3,34	-0,09	97,27
	P22	Kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	3,28	3,36	-0,08	97,55
Mean		Empathy (Akuntabilitas)	3,26	3,35	-0,09	97,34
Reliability (Kredibilitas)	P14	Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT	3,27	3,36	-0,09	97,36
	P19	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan	3,29	3,38	-0,09	97,39

		pengelola dalam memberikan pelayanan				
Mean		<i>Reliability</i> (Kredibilitas)	3,28	3,37	-0,09	97,38
		Grand Mean	3,27	3,36	-0,09	97,37

Berdasarkan hasil perhitungan Gap Score yang terdapat pada tabel 3.1, menunjukkan bahwa dari kelima dimensi (item) yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* bernilai negatif. Hal ini menunjukkan, bahwa kinerja untuk mahasiswa belum memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan tabel 3.1 dapat diketahui, bahwa nilai gap negatif terbesar yaitu -0,11 pada indikator, yaitu P18 (*Tangible*). P18 (*Tangible*), yaitu ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi) Pada P18 (*Tangible*), indikator tersebut memiliki nilai tingkat kesesuaian terendah yaitu sebesar 96,76%. Hal ini menunjukkan, bahwa proses pelayanan selama ini belum berjalan sesuai dengan harapan mahasiswa, terutama dalam ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi). Sedangkan, indikator yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi adalah P2 (*Assurance*) kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat sebesar 97,95%.

Pada setiap dimensi, dimensi *tangibles* (transparan) memiliki tingkat kesesuaian yang terendah sebesar 97,24%, sedangkan dimensi yang memiliki tingkat kesesuaian yang tertinggi adalah *Assurance* (tanggung jawab) sebesar 97,49%. Secara keseluruhan, berdasarkan hasil perhitungan *Grand Mean* yang terdapat pada tabel 3.1, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh para mahasiswa berdasarkan rata-rata dari mean kelima dimensi dari survei kepuasan, yaitu sebesar **97,37%**.

3.3 Analisa Kuadran (IPA)

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan, suatu organisasi harus menunjukkan faktor-faktor kinerja penting. Faktor-faktor ini dapat diidentifikasi melalui teknik analisis deskriptif yang dikenal sebagai analisis kuadran atau analisis kinerja penting (IPA). Secara umum, model diagram kuadran dapat dilihat seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 3.3. Hasil Analisis Kuadran atau Importance Performance Analysis (IPA)

Berikut ini adalah penjelasan tentang cara menginterpretasikan setiap kuadran yang ditunjukkan pada gambar 3.3:

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini mencakup elemen jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen dan elemen yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen. Namun, pelanggan menjadi kecewa atau tidak puas karena penyedia layanan gagal memenuhi keinginan pelanggan. Variabel dalam kuadran ini harus diperhatikan dengan hati-hati.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan, jadi penyedia jasa harus terus beroperasi.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

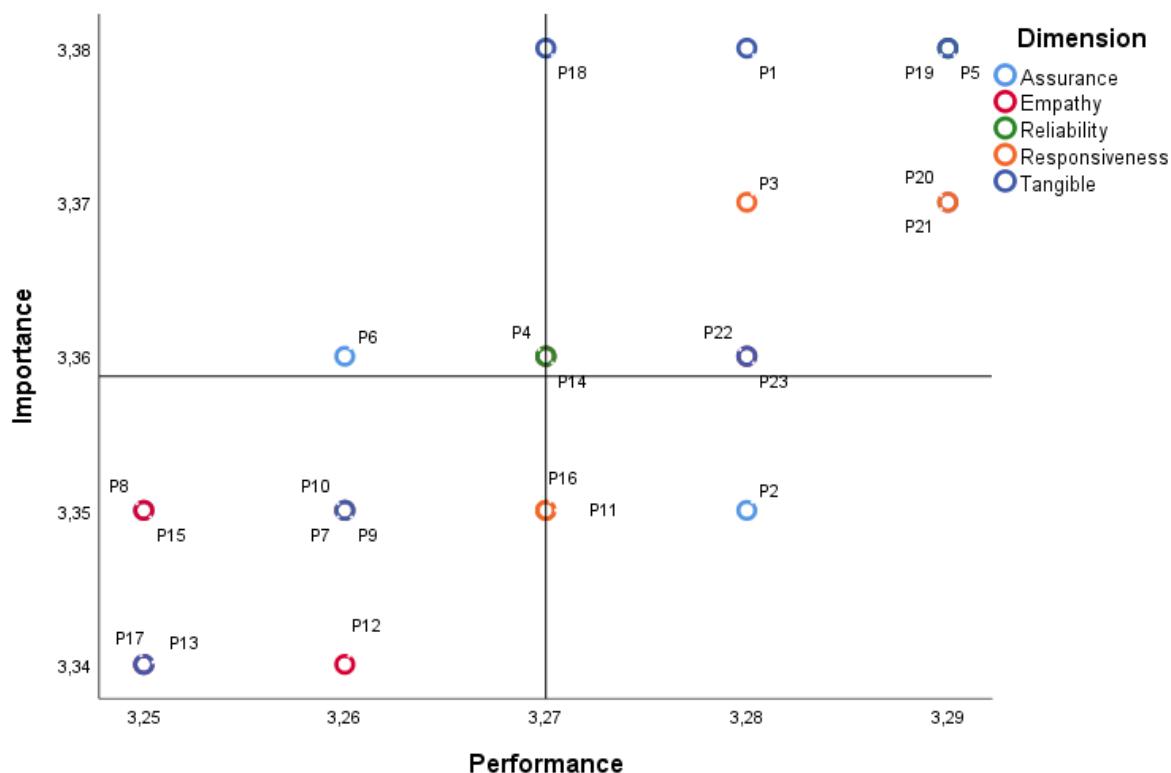
Kuadran ini menunjukkan hal-hal yang penting bagi pelanggan dan telah dilakukan oleh penyedia layanan dengan baik. Penyedia layanan harus terus memenuhi persyaratan ini karena kinerja yang baik di bidang ini memenuhi kebutuhan pelanggan. Fokus bagian ini adalah menjaga agar kinerja tetap stabil dan tidak

menurun.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan elemen yang dianggap kurang penting oleh pelanggan tetapi telah ditangani dengan baik oleh penyedia jasa.

Berdasarkan interpretasi dari setiap kuadran, tabel 3.1 menunjukkan hasil perhitungan rata-rata Harapan dan Kenyataan, yang diplot dalam diagram kartesius, seperti yang ditunjukkan pada gambar 3.4, yaitu:



Gambar 3.4 Diagram Kartesius Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2025

Berdasarkan diagram kartesius pada gambar 3.4, berikut adalah hasil analisa dari setiap kuadran, yaitu sebagai berikut:

a. Kuadran I

Pada **kuadran I** ditemukan tiga buah indikator pelayanan yang seharusnya menjadi prioritas utama menurut para responden, tetapi manajemen FIKK UNESA belum melaksanakan sesuai dengan keinginan responden, sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- 1) Kode **P4** (*Empathy*), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat.
- 2) Kode **P6** (*Assurance*), yaitu kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
- 3) Kode **P14** (*Reliability*), yaitu Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT.

Dapat disimpulkan, bahwa variabel indikator pada kuadran I ini perlu mendapatkan perhatian secara serius dan harus ditingkatkan layanannya menjadi lebih baik lagi di tahun akademik yang akan datang.

b. Kuadran II

Pada **kuadran II** ditemukan sembilan buah indikator pelayanan yang dianggap penting oleh para responden dan manajemen FIKK UNESA telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik, sehingga dapat memberikan rasa puas kepada responden. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- 1) Kode **P1** (*Tangible*), yaitu ketersedian layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan
- 2) Kode **P3** (*Responsiveness*), yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
- 3) Kode **P5** (*Tangible*), yaitu yaitu ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
- 4) Kode **P18** (*Tangible*), yaitu ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, /laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi)
- 5) Kode **P19** (*Reliability*), yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan

- 6) Kode **P20** (*Responsiveness*), yaitu kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
 - 7) Kode **P21** (*Assurance*), yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
 - 8) Kode **P22** (*Empathy*), yaitu kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa.
 - 9) Kode **P23** (*Tangible*), yaitu Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana
- Dapat disimpulkan, bahwa variabel indikator pada **kuadran II** ini perlu dipertahankan kinerja yang selama ini sudah berjalan. Apabila memungkinkan, pengoptimalan kinerja dapat dilakukan agar tingkat kepuasan responden dapat semakin meningkat.

c. Kuadran III

Pada **kuadran III** ditemukan sepuluh buah indikator pelayanan yang dianggap tidak terlalu penting oleh para responden dan manajemen FIKK UNESA telah melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan cukup baik, sehingga tidak terlalu menjadi fokus perhatian dalam perbaikan selanjutnya. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- 1) Kode **P7** (*Responsiveness*), yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
- 2) Kode **P8** (*Empathy*), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
- 3) Kode **P9** (*Tangible*), yaitu Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
- 4) Kode **P10** (*Assurance*), yaitu kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- 5) Kode **P11** (*Responsiveness*), yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- 6) Kode **P12** (*Empathy*), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- 7) Kode **P13** (*Tangible*), yaitu ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan

- 8) Kode **P15** (*Assurance*), yaitu kemudahan proses pengajuan /pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT.
- 9) Kode **P16** (*Responsiveness*), yaitu Kemampuan dan kecepatan petugas dalam
- 10) Kode **P17** (*Empathy*), yaitu Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana.

d. Kuadran IV

Pada **kuadran IV** ditemukan satu indikator pelayanan yang dianggap tidak penting oleh para responden dan manajemen FIKK UNESA telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik, sehingga kuadran ini dapat diabaikan dalam pengolahan data survei kepuasan mahasiswa ini. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- 1) Kode **P2** (*Assurance*), yaitu kejelasan informasi program bidang penalaran, minat dan bakat.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dari survei kepuasan mahasiswa maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan berdasarkan hasil uji Wilcoxon dengan nilai signifikansi $< 5\%$ dan menyimpulkan menolak H_0 .
2. Perbedaan yang signifikan berdasarkan analisis Gap ditemukan tiga variabel indikator dengan tingkat kesesuaian terendah dengan nilai gap negatif terbesar yaitu **-0,11** yang terdapat pada kode P18 (*Tangible*), P18 (*Tangible*), yaitu ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi) dan memiliki nilai tingkat kesesuaian terendah yaitu sebesar **96,76%**. Jadi, kepuasan terhadap pelayanan berdasarkan perspektif mahasiswa belum terpenuhi.
3. Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian antara Kenyataan dan Harapan yang dirasakan oleh para mahasiswa selaku responden yaitu sebesar **97,37%**.
4. Pada kuadran I ditemukan empat buah indikator pelayanan yang seharusnya menjadi prioritas utama menurut para responden, yaitu :
 - 1) Kode **P4** (*Empathy*), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat.
 - 2) Kode **P6** (*Assurance*), yaitu kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
 - 3) Kode **P14** (*Reliability*), yaitu kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/ keterlambatan/keringanan UKT.

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.

Wahyuni, N. (2014). *Gap Analysis*. Binus University.

LAMPIRAN

INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA

PETUNJUK

Mohon diisi dengan memberi tanda centang (✓) pada “Tingkat Kepentingan” dan “Tingkat Kinerja” di lapangan secara riil.

Tabel 3.2. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa FIKK UNESA Tahun 2025

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
I. Instrumen Kepuasan Layanan Manajemen (Kriteria 2)									
P1.	Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara <i>on-line</i> dan <i>offline</i> dengan akurat dan memuaskan (<i>tangible</i>)								
II. Instrumen Kepuasan Layanan Kemahasiswaan (Kriteria 3)									
A	Penalaran, Minat, dan Bakat								
P2.	Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat (<i>assurance</i>)								
P3.	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat (<i>responsiveness</i>)								

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
P4.	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat (<i>empathy</i>)								
P5.	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat (<i>tangible</i>)								
B	Bidang Kesejahteraan (Bimbingan dan Konseling, Layanan Kesehatan, dan Layanan Beasiswa)								
P6.	Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa (<i>assurance</i>)								
P7.	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa (<i>responsiveness</i>)								
P8.	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa (<i>empathy</i>)								
P9.	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa (<i>tangible</i>)								
C	Bimbingan Karir dan Kewirausahaan								
P10	Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan (<i>assurance</i>)								

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
P11	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan (<i>responsiveness</i>)								
P12	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan (<i>empathy</i>)								
P13	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan (<i>tangible</i>)								

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

P14	Kejelasan SOP untuk proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT (<i>reliability</i>)								
P15	Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT (<i>assurance</i>)								
P16	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa (<i>responsiveness</i>)								
P17	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana (<i>empathy</i>)								

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
P18	Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi) (<i>tangible</i>)								

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

P19	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan (<i>reliability</i>)								
P20	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat (<i>responsiveness</i>)								
P21	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan (<i>assurance</i>)								
P22	Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa (<i>empathy</i>)								
P23	Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana (<i>tangible</i>)								