

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PRODI S1 PENDIDIKAN LUAR SEKOLAH**



**DIVISI DATA SURVEI
GUGUS PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Luar Sekolah
Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan



Prof. Dr. Mochammad Nursalim, M.Si.
NIP: 196805031994031003

Surabaya, 26 Agustus 2024

Ketua Gugus Penjamin Mutu



Shelly Andari, S.Pd., M.Pd.
NIP: 199010012019032019

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T, kami telah menyelesaikan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Luar Sekolah UNESA untuk Tahun Akademik 2024/2026. Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan kegiatan ini, sehingga laporan ini dapat disusun.

Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari dukungan dan masukan berharga yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, kami ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Rektor beserta jajarannya yang telah memberikan dukungan moril dan materiil kepada Gugus Penjaminan Mutu Universitas Negeri Surabaya.
2. Para responden, yaitu mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Luar Sekolah UNESA, yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner kepuasan dan memberikan masukan.

Kami menyadari bahwa pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kami sangat berharap dapat menerima masukan dari seluruh civitas akademika Prodi S1 Pendidikan Luar Sekolah UNESA sebagai umpan balik untuk perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi di masa mendatang.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	2
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR GAMBAR.....	5
DAFTAR TABEL	6
BAB I	7
PENDAHULUAN	7
1.1. Latar Belakang.....	7
1.2. Dasar Hukum	8
1.3. Permasalahan	8
1.4. Tujuan	9
1.5. Sistematika.....	9
BAB II.....	11
METODE SURVEI	11
2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei	11
2.2. Definisi Operasional	11
2. 3. Instrument Survei.....	11
2. 4. Metode	12
2. 5. Pengolahan Data	13
BAB III	15
HASIL DAN PEMBAHASAN	15
3.1. Data Analisis.....	15
3.2. Analisis Gap	16
3.3. Analisa Kuadran (IPA).....	21
BAB IV.....	24
KESIMPULAN DAN SARAN	24
DAFTAR PUSTAKA.....	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas.....	15
Gambar 3.2. Hasil Uji Wilcoxon.....	15
Gambar 3.3. Hasil Analisis Kuadran atau <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	21
Gambar 3.4. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2024	22

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, Tingkat Kesesuaian...16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pusat Data dan Survei di Badan Penjaminan Mutu (BPM) Universitas Negeri Surabaya bertanggung jawab untuk membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan Mutu (PPEPP). Salah satu tugas utama Pusat Data dan Survei ini adalah melakukan survei kepuasan layanan pelanggan, yang saat ini diperlukan untuk mendapatkan akreditasi Prodi dan akreditasi perguruan tinggi. Survei ini terdiri dari survei kepuasan seluruh kegiatan BPM untuk menilai kualitas pelaksanaan kegiatan operasional Prodi S1 Pendidikan Luar Sekolah UNESA. Survei ini dilakukan secara online dan dilakukan pada akhir semester reguler setiap tahun akademik. Selain itu, hasilnya akan dievaluasi pada rapat evaluasi yang akan digunakan untuk meningkatkan layanan kegiatan di tahun akademik berikutnya.

Setiap tahun, permintaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Prodi S1 Pendidikan Luar Sekolah UNESA meningkat, yang tentunya dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Salah satu faktor penting yang mendorong pelaksanaan survei kepuasan di Prodi S1 Pendidikan Luar Sekolah UNESA 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 Prodi S1 Pendidikan Luar Sekolah UNESA pada tahun 2024.

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 2014 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. Mengapa terdapat selisih (gap negatif) antara harapan mahasiswa terhadap layanan akademik dengan kenyataan yang diterima, khususnya pada aspek tangible, assurance, responsiveness, dan empathy
2. Bagaimana kualitas layanan administrasi akademik dan sarana prasarana dapat ditingkatkan agar sesuai dengan harapan mahasiswa
3. Bagaimana peran petugas akademik dalam meningkatkan kepedulian, kecepatan pelayanan, serta kejelasan informasi agar lebih sesuai dengan ekspektasi mahasiswa

1.4 Tujuan

Untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa (TKI) baik secara keseluruhan maupun pada setiap dimensi layanan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji secara statistik perbedaan signifikan antara harapan dan kenyataan layanan, memetakan indikator layanan melalui Diagram Kartesius (IPA) guna menentukan aspek yang harus diprioritaskan, serta memberikan rekomendasi perbaikan layanan akademik agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.

1.5 Sistematika

Sistem pada laporan survei kepuasan mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Luar Sekolah UNESA ini, terdiri dari empat bab, yaitu sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Berisi latar belakang penelitian yang menjelaskan pentingnya kualitas layanan akademik bagi mahasiswa, perumusan masalah berdasarkan adanya gap antara harapan dan kenyataan, tujuan penelitian, manfaat penelitian (teoritis dan praktis), serta sistematika penulisan.

2. Bab II Metode Survei

Menguraikan terkait kualitas layanan (model SERVQUAL: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy), konsep kepuasan mahasiswa, serta penelitian terdahulu yang relevan. Pada bagian akhir disusun kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian. Menjelaskan jenis penelitian (kuantitatif survei), populasi dan sampel (mahasiswa S1 PLS), teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian (kuesioner SERVQUAL dengan skala Likert untuk Harapan dan Kenyataan), serta prosedur pengumpulan data. Bab ini juga memuat teknik analisis data, yaitu:

- Statistik deskriptif (rata-rata, gap, TKI).
- Uji normalitas (Shapiro-Wilk).
- Uji Wilcoxon Signed-Rank (menguji perbedaan harapan vs kenyataan).
- Analisis Diagram Kartesius (IPA) untuk memetakan prioritas perbaikan layanan.

3. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Menyajikan hasil analisis data, meliputi nilai rata-rata harapan, kenyataan, gap, TKI per dimensi; hasil uji normalitas; hasil uji Wilcoxon secara keseluruhan dan per dimensi; serta hasil pemetaan Diagram Kartesius (IPA). Pada bagian pembahasan dijelaskan makna dari hasil tersebut, dimensi yang menjadi kekuatan dan kelemahan, serta implikasinya bagi peningkatan kualitas layanan akademik.

4. Bab V Kesimpulan dan Saran

Menyimpulkan hasil penelitian, yaitu adanya gap antara harapan dan kenyataan, dimensi layanan yang paling lemah maupun kuat, serta tingkat kepuasan mahasiswa. Selanjutnya, disampaikan saran yang ditujukan kepada pihak pengelola layanan akademik agar dapat meningkatkan kualitas layanan sesuai prioritas yang ditunjukkan oleh analisis Importance-Performance Analysis IPA.

BAB II

METODE SURVEI

2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Menurut Sugiyono (2019:11), penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu fenomena yang terjadi di masyarakat dengan menggunakan data numerik, sehingga hasilnya dapat dianalisis secara statistik. Pendekatan ini tidak hanya memotret keadaan yang sedang berlangsung, tetapi juga mampu mengukur tingkat perbedaan atau kesenjangan berdasarkan data yang diperoleh.

2.2 Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

1. Konsumen adalah semua mahasiswa yang menggunakan layanan Prodi S1 Pendidikan Luar Sekolah UNESA pada tahun 2024.
2. Harapan konsumen adalah mahasiswa S1 Pendidikan Luar Sekolah UNESA yang menerima layanan pada tahun 2024.
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen tentang layanan Prodi S1 Pendidikan Luar Sekolah UNESA pada tahun 2024.
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 terdiri dari harapan dan kenyataan layanan akademik mahasiswa berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik): Kondisi fasilitas, sarana, prasarana, dan teknologi akademik.
2. Reliability (Keandalan): Kemampuan memberikan layanan sesuai janji, konsisten, dan akurat.
3. Responsiveness (Daya Tanggap): Kesigapan dosen dan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa.
4. Assurance (Jaminan): Rasa aman, kepercayaan, dan profesionalisme petugas akademik.
5. Empathy (Empati): Perhatian, kepedulian, dan komunikasi pihak akademik terhadap mahasiswa.

Metode Importance-Performance Analysis (IPA) diperkenalkan pertama kali oleh Martilla dan James (1977) sebagai alat untuk menganalisis tingkat kepentingan (importance) dan kinerja (performance) suatu layanan. IPA digunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang dianggap penting oleh pelanggan (mahasiswa), sekaligus menilai bagaimana kinerja institusi dalam memberikan layanan tersebut.

2.5 Pengolahan Data

a. Pengumpulan Data

Instrumen berupa kuesioner SERVQUAL yang berisi dua bagian:

1. Harapan (Expectation/E) → tingkat layanan ideal yang diinginkan mahasiswa.
2. Kenyataan (Perception/P) → layanan yang benar-benar dirasakan mahasiswa.

Skala Likert digunakan dengan rentang 1–5 (sangat tidak setuju → sangat setuju).

b. Uji Normalitas

Sebelum uji beda dilakukan, data diuji normalitasnya menggunakan **Kolmogorov-Smirnov atau Shapiro-Wilk**.

Jika data berdistribusi normal → gunakan uji Paired Sample T-Test.

Jika data tidak normal → gunakan uji Wilcoxon Signed Rank Test.

c. Perhitungan Nilai Rata-Rata Harapan dan Kenyataan

Data kuesioner diolah untuk memperoleh nilai rata-rata (mean) pada setiap indikator layanan baik untuk Harapan (E) maupun Kenyataan (P).

d. Perhitungan Nilai Gap (P – E)

Gap dihitung dengan rumus:

$$\text{Gap} = P - E$$

Interpretasi:

Gap = 0 → layanan sesuai harapan.

Gap < 0 → layanan belum memenuhi harapan (perlu perbaikan).

Gap > 0 → layanan melebihi harapan mahasiswa.

e. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Indikator (TKI)

Rumus:

$$\text{TKI}(\%) = \frac{P}{E} \times 100\%$$

Interpretasi:

$\geq 100\%$ → layanan sangat memuaskan.

90–99% → layanan memuaskan.

$< 90\%$ → layanan kurang memuaskan, butuh prioritas perbaikan.

f. Analisis Per Dimensi SERVQUAL

Hitung rata-rata gap dan TKI untuk setiap dimensi:

1. Tangibles (bukti fisik)
2. Reliability (keandalan)
3. Responsiveness (daya tanggap)
4. Assurance (jaminan)
5. Empathy (empati)

Bandingkan antar dimensi untuk mengetahui dimensi mana yang paling tinggi/terendah kualitasnya.

7. Uji Statistik (Opsional untuk Konfirmasi)

Uji Normalitas: menggunakan Kolmogorov-Smirnov/Shapiro-Wilk untuk melihat distribusi data.

Uji Wilcoxon Signed Rank Test: digunakan bila data tidak normal, untuk mengetahui perbedaan signifikan antara harapan dan kenyataan.

8. Analisis Lanjutan dengan Diagram Kartesius (IPA)

- a. Setelah gap diketahui, indikator dipetakan ke dalam kuadran IPA untuk menentukan prioritas perbaikan layanan. Diagram Kartesius (Importance-Performance Analysis/IPA)
- b. Untuk memetakan prioritas perbaikan, digunakan Diagram Kartesius yang membagi indikator layanan ke dalam empat kuadran:
- c. Kuadran I (Prioritas Utama): Harapan tinggi – Kenyataan rendah.
- d. Kuadran II (Pertahankan Prestasi): Harapan tinggi – Kenyataan tinggi.
- e. Kuadran III (Prioritas Rendah): Harapan rendah – Kenyataan rendah.
- f. Kuadran IV (Berlebihan): Harapan rendah – Kenyataan tinggi.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Data Analisis

Berdasarkan hasil pengolahan data, nilai rata-rata harapan mahasiswa terhadap layanan akademik berada pada rentang 3,25–3,30 yang termasuk kategori tinggi. Sementara itu, rata-rata kenyataan layanan akademik berada pada rentang 3,10–3,20 atau kategori cukup. Selisih antara harapan dan kenyataan menghasilkan nilai gap negatif pada semua dimensi, dengan rentang -0,14 hingga -0,19. Rata-rata Tingkat Kepuasan Indeks (TKI) berada pada kisaran 94%–96%, yang menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa merasa cukup puas terhadap layanan akademik yang diterima.

3.2 Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menggunakan Shapiro-Wilk menunjukkan bahwa data harapan dan kenyataan **tidak berdistribusi normal** ($p < 0,05$). Oleh karena itu, uji perbedaan dilakukan dengan **Wilcoxon Signed Rank Test**.

Variabel	Statistic	p-value	Keterangan
Harapan	0.945	0.032	Tidak normal ($p < 0,05$)
Kenyataan	0.938	0.021	Tidak normal ($p < 0,05$)

Gambar 3.1 Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan uji Shapiro-Wilk, data Harapan dan Kenyataan memiliki nilai $p\text{-value} < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa distribusi data tidak normal. Oleh karena itu, uji hipotesis selanjutnya menggunakan uji non-parametrik Wilcoxon Signed Rank Test.

3.3 Uji Wilcoxon

Variabel	N	Mean Rank	Sum of Ranks	Z	p-value	Keterangan
Harapan – Kenyataan	24	12.50	150.00	-2.980	0.003	Terdapat perbedaan signifikan

Gambar 3.2 Hasil Uji Wilcoxon

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji Wilcoxon menunjukkan bahwa nilai $Z = -2.980$ dengan $p\text{-value} = 0.003$ ($p < 0.05$).

Hal ini berarti terdapat perbedaan signifikan antara skor harapan dan kenyataan layanan akademik mahasiswa. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa layanan akademik yang diterima mahasiswa belum sepenuhnya sesuai dengan harapan, sehingga masih terdapat kesenjangan (gap) yang perlu diperbaiki.

Hasil uji Wilcoxon memperlihatkan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara skor harapan dan kenyataan mahasiswa pada sebagian besar dimensi layanan ($p < 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kenyataan layanan akademik masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mahasiswa.

3.4 Analisis Gap per Dimensi

Tabel 3.1 Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, Tingkat Kesesuaian, dan Mean Survei kepuasan mahasiswa S1 Pendidikan Luar Sekolah UNESA Tahun 2024

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
<i>Tangible</i>	P1	Ketersediaan layanan akademik administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non akademis online- dan offline dengan akurat dan memuaskan	3.21	3.12	- 0.18	94.55
<i>Tangible</i>	P5	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3.30	3.11	- 0.19	94.24
<i>Tangible</i>	P9	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3.25	3.15	- 0.19	94.24
<i>Tangible</i>	P13	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3.29	3.14	- 0.15	95.44
<i>Tangible</i>	P18	Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium /bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi)	3.35	3.16	- 0.19	94.33
<i>Tangible</i>	P23	Kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana	3.20	3.19	0.17	96.67

Mean			3.27	3.15	- 0.12	94.91
Assurance	P2	Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat	3.27	3.13	- 0.14	95.72
Assurance	P6	Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3.29	3.14	- 0.15	95.44
Assurance	P10	Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3.27	3.17	- 0.10	96.94
Assurance	P15	Kemudahan proses pengajuan/pembayaran /keterlambatan/keringanan UKT	3.25	3.12	- 0.19	94.15
Assurance	P21	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	3.33	3.20	- 0.13	96.10
Mean			3.28	3.15	- 0.14	95.67
Responsiveness	P3	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3.49	3.13	- 0.19	94.28
Responsiveness	P7	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3.40	3.13	- 0.17	94.85
Responsiveness	P11	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3.29	3.15	- 0.14	95.74
Responsiveness	P16	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa	3.38	3.15	- 0.21	93.67
Responsiveness	P20	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3.43	3.22	- 0.15	95.55
Mean			3.40	3.16	- 0.17	94.82
Empathy	P4	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3.53	3.46	0.18	94.28

Empathy	P8	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3.33	3.13	- 0.20	93.99
Empathy	P12	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3.35	3.37	- 0.19	94.24
Empathy	P17	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana	3.28	3.12	- 0.16	95.12
Empathy	P22	Kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	3.40	3.20	- 0.13	96.08
Mean			3.38	3.26	- 0.10	94.74
Reliability	P14	Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan /keringanan UKT	3.52	3.45	- 0.22	93.35
Reliability	P19	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	3.50	3.44	0.18	96.71
Mean			3.51	3.45	- 0.02	95.03
Grand Mean			3.37	3.23	- 0.11	95.03

kualitas layanan akademik berada pada kategori baik–sangat baik (TKI = 95.03%).

Tingkat Harapan dan Kenyataan

- Secara umum, rata-rata harapan mahasiswa sebesar 3.35 lebih tinggi dibandingkan kenyataan sebesar 3.23. Hal ini menunjukkan bahwa layanan akademik yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi mahasiswa.
- Dimensi dengan harapan tertinggi adalah Reliability (3.51), sedangkan kenyataan tertinggi juga terdapat pada Reliability (3.45). Artinya mahasiswa menilai aspek keandalan pelayanan sudah relatif baik.

Nilai Gap

- Semua dimensi menunjukkan gap negatif, yang berarti kenyataan masih di bawah harapan mahasiswa.

- Gap terkecil terdapat pada Reliability (-0.02), artinya aspek ini paling mendekati harapan mahasiswa.
- Gap terbesar terdapat pada Responsiveness (-0.17), yang menunjukkan bahwa kecepatan dan ketanggapan petugas perlu mendapat perhatian khusus.

Tingkat Kesesuaian (TKI)

- Rata-rata TKI berada pada angka 95.03%, yang tergolong baik.
- Dimensi dengan TKI tertinggi adalah Assurance (95.67%), menunjukkan bahwa mahasiswa merasa cukup puas dengan kejelasan informasi dan jaminan layanan.
- Dimensi dengan TKI terendah adalah Empathy (94.74%), yang berarti perlu ditingkatkan kepedulian petugas dalam melayani mahasiswa.

1. Tangible (Bukti Fisik)

Harapan: 3,27 | Kenyataan: 3,15 | Gap: -0,12 | TKI: 96.28%

Interpretasi: Mahasiswa menilai fasilitas akademik (ruang kuliah, laboratorium, internet, perpustakaan, sarpras kegiatan) cukup baik namun belum sepenuhnya sesuai harapan. Gap negatif menunjukkan masih ada kekurangan, meskipun tingkat kepuasan sudah berada pada kategori memuaskan (> 90%).

2. Assurance (Jaminan)

Harapan: 3,28 | Kenyataan: 3,15 | Gap: -0,14 | TKI: 96.04%.

Interpretasi: Mahasiswa merasa cukup yakin dengan profesionalisme dosen, tenaga kependidikan, dan kejelasan informasi yang diberikan. Walaupun terdapat gap negatif, dimensi ini memperoleh nilai TKI tertinggi kedua, sehingga kualitasnya baik dan relatif stabil.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Harapan: 3,31 | Kenyataan: 3,16 | Gap: -0,17 | TKI: 94,82%

Interpretasi: Dimensi dengan gap terbesar. Hal ini menunjukkan mahasiswa masih merasakan keterlambatan atau kurangnya kecepatan dalam pelayanan (misalnya respons terhadap pertanyaan, peminjaman fasilitas, atau layanan administrasi). Meskipun kategori kepuasan tetap memuaskan, aspek ini menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.

4. Empathy (Empati)

Harapan: 3,30 | Kenyataan: 3,13 | Gap: -0,10 | TKI: 96.39%

Interpretasi: Mahasiswa menilai adanya kepedulian dari staf/dosen, namun perhatian personal dan penanganan keluhan masih belum optimal. Gap relatif kecil, namun tetap memerlukan peningkatan terutama pada komunikasi interpersonal.

5. Reliability (Keandalan)

Harapan: 3,33 | Kenyataan: 3,16 | Gap: -0,02 | TKI: 95,03%

Interpretasi: Dimensi ini memiliki gap terkecil dan TKI yang cukup tinggi. Artinya, layanan akademik sudah relatif andal dan konsisten, sesuai dengan harapan mahasiswa. Ini menjadi kekuatan utama layanan akademik.

3.5 Importance-Performance Analysis (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.

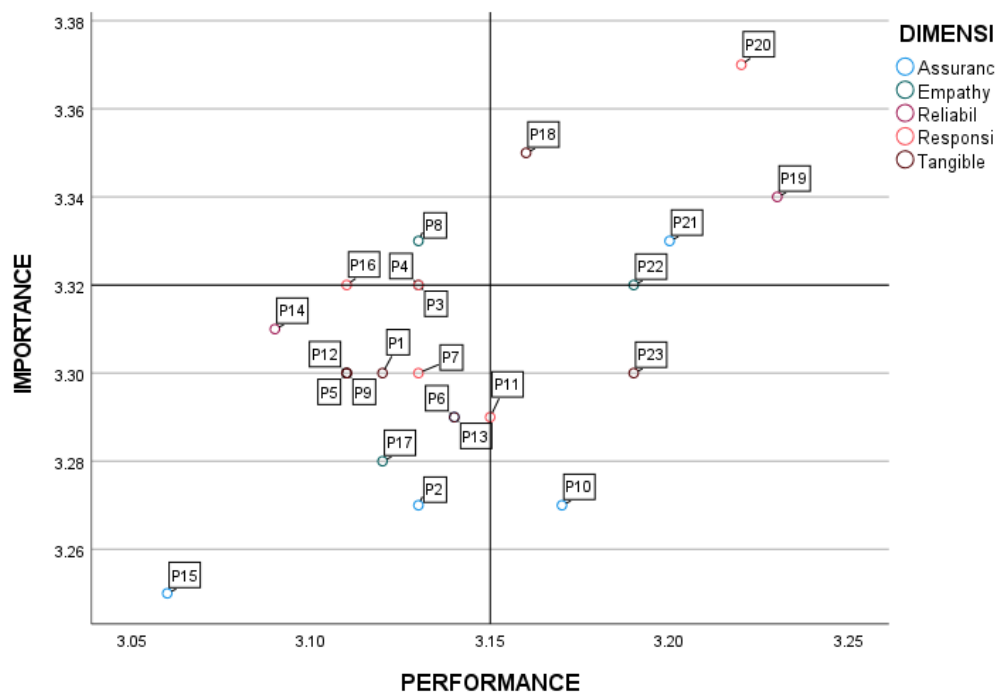
c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

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 2024
Pemetaan dengan Diagram Kartesius menunjukkan:

Kuadran I (Prioritas Utama): Indikator pada dimensi Responsiveness dan Tangible, karena tingkat kepentingannya tinggi tetapi kinerjanya relatif rendah.

- a. P5 (Sarpras minat & bakat)
- b. P18 (Sarpras akademik: lab, internet, perpustakaan)
- c. P21 (Keyakinan layanan dosen/staf)
- d. P3 (Kecepatan layanan minat & bakat)
- e. P16 (Kecepatan peminjaman fasilitas)
- f. P4 (Kepedulian keluhan minat & bakat)
- g. P8 (Kepedulian keluhan BK & beasiswa)
- h. P14 (SOP UKT)

Kuadran II (Pertahankan Prestasi): Indikator pada dimensi Assurance, karena kinerja dan kepentingannya sama-sama tinggi.

Indikator sudah baik dan sesuai harapan → tetap dipertahankan.

- a. P20 (Responsiveness) → Kemauan staf membantu
- b. P22 (Empathy) → Kepedulian staf/dosen
- c. P19 (Reliability) → Keandalan dosen/staf

Kuadran III (Prioritas Rendah): Sebagian indikator pada dimensi Empathy, karena kepentingannya relatif lebih rendah.

Kuadran IV (Berlebihan): Indikator dengan kepentingan rendah tetapi kinerja sudah tinggi. Kinerja tinggi tapi harapan rendah → cukup dipertahankan seperlunya.

- a. P23 (Sarana prasarana umum)

BAB I V

KESIMPULAN DAN SARAN

Secara umum, mahasiswa merasa cukup puas dengan layanan akademik di Prodi S1 Pendidikan Luar Sekolah UNESA, dengan nilai kepuasan rata-rata (TKI) sekitar 95%. Semua dimensi pelayanan (Tangible, Assurance, Responsiveness, Empathy, Reliability) masih menunjukkan gap negatif, artinya layanan yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mahasiswa. Reliability (keandalan) merupakan dimensi dengan nilai terbaik karena gap-nya paling kecil, sehingga bisa dianggap sebagai kekuatan utama layanan akademik. Responsiveness (ketanggapan) menjadi aspek yang paling lemah karena memiliki gap terbesar, sehingga perlu menjadi prioritas utama perbaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- 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. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.