



**MERDEKA  
BELAJAR**

**Kampus  
Merdeka**  
INDONESIA JAYA

**UNESA  
PTNBH**  
#SATULANGKAHDIDEPAN

# 2023

## LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

PRESENTED BY  
GUGUS PENJAMINAN MUTU  
FAKULTAS BAHASA DAN SENI  
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

✉ [gpm.fbs@unesa.ac.id](mailto:gpm.fbs@unesa.ac.id)

🌐 <https://gpm.fbs.unesa.ac.id>





# LAPORAN SURVEY KEPUASAAN

Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya

<https://gpm.fbs.unesa.ac.id>



## HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Fakultas Bahasa Dan Seni Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Bahasa dan Seni

Syafi'ul Anam, Ph.D.  
NIP 197809162006041001

Surabaya, 23 September 2023  
Ketua GPM FBS

Respati Retno Utami, S.Pd., M.Pd.  
NIP 199112192019032018



**MERDEKA  
BELAJAR**

**Kampus  
Merdeka**  
INDONESIA JAYA

**UNESA  
PTNBH**  
SATU LANGKA KANDIDEPAN



# LAPORAN SURVEY KEPUASAAN

Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya

<https://gpm.fbs.unesa.ac.id>



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Survei Kepuasan ini dengan baik. Laporan ini bertujuan untuk memberikan informasi tentang bagaimana instrumen survei yang digunakan dapat diandalkan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Laporan ini juga menjelaskan metode yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen survei kepuasan, serta hasil pengujian tersebut. Kami berharap laporan ini akan memberikan panduan yang berguna bagi universitas di tingkat fakultas dalam mengevaluasi dan memilih alat survei yang tepat untuk menilai kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan.

Saran dan kritik dari semua pihak kami terima sebagai bentuk perbaikan, karena kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki banyak kekurangan. Kami berharap laporan ini dapat membantu pembaca memahami hasil survei kepuasan yang dilaksanakan dan memberikan dasar yang kuat untuk membuat keputusan.

Surabaya  
Ketua GPM FBS



**MERDEKA  
BELAJAR**

**Kampus  
Merdeka**  
INDONESIA JAYA

**UNESA  
PTNBH**  
SATULANGKA ANDHEPARI



## DAFTAR ISI

### HALAMAN PENGESAHAN

### KATA PENGANTAR

### DAFTAR GAMBAR

### DAFTAR TABEL

### BAB I

|                           |          |
|---------------------------|----------|
| <b>PENDAHULUAN</b> .....  | <b>2</b> |
| 1.1. Latar Belakang ..... | 2        |
| 1.2. Dasar Hukum .....    | 2        |
| 1.3. Permasalahan .....   | 3        |
| 1.4. Tujuan .....         | 3        |
| 1.5. Sistematika .....    | 3        |

### BAB II

|   |          |
|---|----------|
| <b>METODE SURVEY</b> .....                        | <b>5</b> |
| 2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survey ..... | 5        |
| 2.2. Definisi Operasional .....                   | 5        |
| 2.3. Instrumen Survey .....                       | 5        |
| 2.4. Metode .....                                 | 6        |
| 2.5. Pengolahan Data .....                        | 6        |
| a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki) ..... | 6        |
| b. Uji Normalitas .....                           | 7        |
| c. Uji Wilcoxon .....                             | 7        |
| d. Diagram Kartesius .....                        | 8        |

### BAB III

|   |          |
|---|----------|
| <b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....             | <b>9</b> |
| 3.1. Analisis Statistik .....                 | 9        |
| 3.2. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian ..... | 11       |
| 3.3. Analisa Kuadran IPA .....                | 15       |

### BAB IV

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> ..... | <b>20</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....       | <b>21</b> |
| <b>LAMPIRAN</b> .....             | <b>22</b> |



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Gugus Penjaminan Mutu Fakultas Bahasa dan Seni, yang berada di bawah naungan Badan Penjaminan Mutu (BPM) Universitas Negeri Surabaya, memiliki peran penting dalam mendukung proses penjaminan mutu melalui tahapan Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan Mutu (PPEPP). Tugas utama Gugus Penjaminan Mutu Fakultas Bahasa dan Seni adalah melakukan survei Kepuasan Layanan Pelanggan. Survei ini sangat diperlukan untuk mendukung Akreditasi Universitas maupun Akreditasi Program Studi.

Kebutuhan akan pelayanan yang lebih baik di Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya terus meningkat setiap tahunnya. Survei kepuasan di Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya sebagai bentuk data dan informasi yang jelas kepada GPM FBS Unesa terkait layanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam hal kualitas, sehingga semua anggota civitas akademika Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya, termasuk mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan, dapat merasa lebih baik. Survei kepuasan ini mencakup beberapa pernyataan, dan responden diminta untuk memberikan penilaian dengan mencentang tabel yang berisi harapan dan realitas terkait pelayanan yang dirasakan di Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya pada tahun 2023.

#### 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, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 53 Tahun 2023 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi



6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2020-2024

### 1.3 Permasalahan

1. Apakah hasil survei kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Seni Unesa Tahun 2023 antara harapan dan kenyataan ada perbedaan yang signifikan secara pengujian statistik.
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Seni Unesa berdasarkan survei mahasiswa FBS UNESA Tahun 2023 dengan menggunakan analisis Gap.
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Seni Unesa (survei mahasiswa FBS UNESA Tahun 2023 dengan menggunakan pendekatan metode Importance-Performance Analysis (IPA).

### 1.4 Tujuan

Tujuan dari pembuatan laporan ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Seni Unesa pada tahun 2023 dengan menggunakan analisis statistik meliputi Uji beda, analisis gap, serta analisis IPA digunakan untuk menentukan area mana yang perlu ditingkatkan. Laporan ini diharapkan dapat membantu pihak terkait merencanakan strategi dan program yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Seni Unesa pada tahun akademik berikutnya.

### 1.5 Sistematika

Laporan survei kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya ini terstruktur dalam empat bab yang saling terkait.

#### 1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan latar belakang mengapa survei ini dilakukan, dasar hukum yang mendasari, masalah yang ingin dikaji, tujuan survei, dan bagaimana laporan ini disusun.

#### 2. BAB II METODE SURVEI

Bab ini menjelaskan secara detail bagaimana survei dilakukan, termasuk jenis dan desain survei, definisi operasional variabel, instrumen yang digunakan, metode pengumpulan data, dan cara pengolahan data. Analisis yang digunakan dalam laporan ini meliputi analisis Gap, tingkat kesesuaian (Tki), uji normalitas, uji Wilcoxon, dan diagram kartesius.



### 3. BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil analisis statistik, analisis Gap dan tingkat kesesuaian, serta analisis kuadran menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA). Hasil ini kemudian dibahas secara mendalam untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif.

### 4. BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merangkum kesimpulan yang diperoleh dari analisis data dan memberikan saran-saran untuk pelaksanaan pengukuran dan evaluasi survei kepuasan tenaga kependidikan pada periode mendatang.



## BAB II

### METODE SURVEI

#### 2.1 Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survei untuk menggambarkan secara numerik tren, sikap, dan pendapat populasi terhadap variabel tertentu. Pilihan metode survei ini didasarkan pada kemampuannya untuk mempelajari sampel dan menghasilkan data kuantitatif yang representatif (Creswell & Creswell, 2018; Johnson & Christensen, 2014).

Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional, yang memungkinkan peneliti untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat melalui pengukuran yang dilakukan pada waktu yang sama (point time approach). Artinya, setiap subjek hanya diamati satu kali dan semua variabel diukur pada saat observasi tersebut. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner.

#### 2.2 Definisi Operasional

Berikut adalah definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Konsumen: Semua mahasiswa yang menggunakan layanan Fakultas Bahasa dan Seni UNESA pada tahun 2023.
2. Harapan Konsumen: Persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diharapkan dari Fakultas Bahasa dan Seni UNESA pada tahun 2023.
3. Kepuasan Konsumen: Tingkat persetujuan atau kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diterima dari Fakultas Bahasa dan Seni UNESA pada tahun 2023.
4. Kualitas Pelayanan: Kualitas layanan yang diteliti dalam penelitian ini meliputi lima dimensi, yaitu ; *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Keberwujudan).

#### 2.3 Instrumen Survei

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Kuesioner ini berisi pertanyaan tertulis yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi konsumen (mahasiswa) terhadap kualitas layanan Fakultas Bahasa dan Seni UNESA. Kuesioner terbagi menjadi lima aspek utama yang mencerminkan dimensi kualitas layanan yaitu *Reliability*



(Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Keberwujudan).

## 2.4 Metode

Penelitian ini menggunakan model *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) untuk menilai kualitas layanan Fakultas Bahasa dan Seni UNESA. Model SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan:

1. *Tangibles* (Nyata): Aspek fisik dan material yang terkait dengan layanan, seperti penampilan fisik fasilitas, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kecepatan dan kesigapan staf dalam merespon kebutuhan pelanggan.
4. *Assurance* (Jaminan): Kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap kompetensi, kredibilitas, dan keahlian staf, serta bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan.
5. *Empathy* (Empati): Kemampuan staf untuk memahami dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan, ditunjukkan melalui kemudahan dalam berkomunikasi, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Setelah mengukur kualitas layanan menggunakan model SERVQUAL, penelitian ini kemudian menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Metode IPA bertujuan untuk menganalisis hubungan antara persepsi pelanggan dengan prioritas peningkatan kualitas layanan. Metode ini juga dikenal sebagai *Quadrant Analysis*, yang mengklasifikasikan aspek layanan berdasarkan tingkat pentingnya dan kinerjanya.

## 2.5 Pengolahan Data

### a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)

Penelitian ini menggunakan analisis kesenjangan (Gap) untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Analisis ini membandingkan harapan konsumen dengan kenyataan yang mereka terima dalam lima dimensi layanan: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan keberwujudan. Kepuasan konsumen paling tinggi tercapai ketika kenyataan melampaui harapan, yaitu ketika pelayanan yang diberikan maksimal (4) dan harapan minimal (1). Rumus untuk menghitung Gap adalah:



## Gap = Kenyataan – Harapan

Rumus untuk menghitung tingkat kesesuaian (Tki) antara harapan dan kenyataan adalah:

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

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

Menurut Wahyuni (2014), terdapat kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan:

1. Tingkat kesesuaian > 100%: Kualitas layanan yang diberikan telah melebihi harapan pelanggan, sehingga pelayanan sangat memuaskan.
2. Tingkat kesesuaian = 100%: Kualitas layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan, sehingga pelayanan telah memuaskan.
3. Tingkat kesesuaian < 100%: Kualitas layanan yang diberikan kurang atau tidak memenuhi harapan pelanggan, sehingga pelayanan belum memuaskan.

### b. Uji Normalitas

Penelitian ini menggunakan analisis statistik untuk memeriksa apakah data yang dikumpulkan berdistribusi normal. Proses ini melibatkan perbandingan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan dalam kuesioner.

Untuk menentukan apakah data berdistribusi normal, digunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk sampel besar (lebih dari 50 responden) atau uji Shapiro-Wilk untuk sampel kecil (kurang dari 50 responden). Keputusan diambil berdasarkan nilai signifikansi:

1. Nilai signifikansi > 0,05: Data berdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis menggunakan paired t-test.
2. Nilai signifikansi < 0,05: Data tidak terdistribusi normal (data nonparametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon.

Dengan kata lain, uji normalitas data bertujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian sesuai dengan asumsi statistik yang diperlukan untuk analisis lebih lanjut.

### c. Uji Wilcoxon



Penelitian ini menggunakan uji statistik untuk menentukan apakah terdapat perbedaan signifikan antara kenyataan dan harapan yang diteliti. Uji ini bertujuan untuk memastikan apakah hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak atau diterima.

Jika hasil uji menunjukkan perbedaan signifikan, maka  $H_0$  ditolak. Ini berarti bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara kenyataan dan harapan. Sebaliknya, jika perbedaan yang terjadi tidak signifikan, maka  $H_0$  diterima. Artinya, tidak ada perbedaan yang berarti antara kenyataan dan harapan.

Pilihan uji statistik yang digunakan tergantung pada distribusi data. Jika kedua data (kenyataan dan harapan) berdistribusi normal, maka uji Paired T-Test digunakan. Namun, jika salah satu atau kedua data tidak berdistribusi normal, maka uji Wilcoxon digunakan.

#### d. Diagram Kartesius

Diagram kartesius membantu perusahaan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Diagram ini membagi tingkat pernyataan menjadi empat bagian, yang memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi area prioritas untuk peningkatan. Dengan memahami faktor-faktor yang paling berpengaruh pada kepuasan konsumen, perusahaan dapat fokus pada upaya untuk meningkatkan aspek-aspek tersebut dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.



## BAB III

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Analisis Statistik

Survei dilakukan dengan melibatkan responden yang merupakan mahasiswa di Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya, yang dipilih secara acak melalui Single Sign On (SSO). Data yang diperoleh berjumlah 4761 responden. Jumlah sampel ini telah memenuhi syarat kecukupan sampel berdasarkan rumus Slovin. Dengan mahasiswa dosen Fakultas Bahasa dan Seni UNESA sebanyak 8118 orang dan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5%, sampel minimal yang diperlukan adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{8118}{1 + (8118)(0,05^2)} = 381,22 \approx 381$$

Dengan jumlah sampel sebanyak 4761 responden, syarat kecukupan data telah terpenuhi. Selanjutnya, akan dilakukan pengujian asumsi normalitas sebagai syarat untuk uji beda rata-rata 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

|  |                         | Harapan     | Kenyataan |      |
|--|-------------------------|-------------|-----------|------|
| N  |                         | 4761        | 4761      |      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>         | Mean                    | 3.4000      | 3.2345    |      |
|  | Std. Deviation          | .61425      | .62779    |      |
| Most Extreme Differences                 | Absolute                | .179        | .137      |      |
|  | Positive                | .164        | .137      |      |
|  | Negative                | -.179       | -.128     |      |
| Test Statistic                           |                         | .179        | .137      |      |
| Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>      |                         | <,.001      | <,.001    |      |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup> | Sig.                    | <,.001      | <,.001    |      |
|  | 90% Confidence Interval | Lower Bound | .000      | .000 |
|  |                         | Upper Bound | .000      | .000 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas Data



Dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%, dari Gambar 3.1 terlihat bahwa nilai asimtotik atau p-value kurang dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak (Tolak  $H_0$ ), yang berarti **data tidak mengikuti distribusi normal**.

Uji Wilcoxon merupakan metode alternatif untuk menguji dua sampel berpasangan selain uji Paired-T Test. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal, pendekatan uji statistik parametrik menggunakan Uji Paired-T Test dapat diterapkan. Namun, jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, Uji Wilcoxon dapat digunakan sebagai gantinya. Berdasarkan hasil uji normalitas, disimpulkan bahwa data dari survei tidak memenuhi asumsi distribusi normal, sehingga pendekatan non-parametrik menggunakan Uji Wilcoxon diterapkan.

### Ranks

|                     |                | N                 | Mean Rank | Sum of Ranks |
|---------------------|----------------|-------------------|-----------|--------------|
| Kenyataan - Harapan | Negative Ranks | 1705 <sup>a</sup> | 1371.05   | 2337639.00   |
|                     | Positive Ranks | 736 <sup>b</sup>  | 873.40    | 642822.00    |
|                     | Ties           | 2320 <sup>c</sup> |           |              |
|                     | Total          | 4761              |           |              |

- a. Kenyataan < Harapan
- b. Kenyataan > Harapan
- c. Kenyataan = Harapan

### Test Statistics<sup>a,c</sup>

|                             |                         | Kenyataan - Harapan  |      |
|-----------------------------|-------------------------|----------------------|------|
| Z                           |                         | -24.379 <sup>b</sup> |      |
| Asymp. Sig. (2-tailed)      |                         | <,001                |      |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) | Sig.                    | <,001                |      |
|                             | 90% Confidence Interval | Lower Bound          | .000 |
|                             |                         | Upper Bound          | .000 |
| Monte Carlo Sig. (1-tailed) | Sig.                    | <,001                |      |
|                             | 90% Confidence Interval | Lower Bound          | .000 |
|                             |                         | Upper Bound          | .000 |

- a. Wilcoxon Signed Ranks Test
- b. Based on positive ranks.
- c. Based on 10000 sampled tables with starting seed 926214481.

Gambar 3.2. Hasil Uji Wilcoxon



Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for Windows 29 dengan tingkat signifikansi 5%, diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* < 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis  $H_0$  ditolak, dengan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$ : Tidak ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

$H_1$ : Ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

Dengan demikian, disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan terkait kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Seni UNESA.

### 3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan terkait Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Mahasiswa Fakultas Bahasa dan Seni UNESA Tahun 2023 dijelaskan dalam Tabel 3.1. Tabel tersebut menampilkan data perbandingan antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh dosen, termasuk analisis selisih (Gap) antara kedua nilai tersebut, serta memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan mereka selama tahun 2023.

Tabel 3.2. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Mahasiswa FBS Unesa Tahun 2023

| Dimensi               | Kode | Pernyataan  | Harapan | Kenyataan | Gap | Tki   |
|-----------------------|------|---|---------|-----------|-----|-------|
| Tangible (Transparan) | P1   | Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan | 3,43    | 3,26      | -17 | 95,04 |
|                       | P5   | Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat  | 3,4     | 3,22      | -18 | 94,71 |
|                       | P9   | Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa   | 3,4     | 3,22      | -18 | 94,71 |
|                       | P13  | Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan   | 3,39    | 3,23      | -16 | 95,28 |



| Dimensi                    | Kode | Pernyataan  | Harapan     | Kenyataan   | Gap        | Tki          |
|----------------------------|------|---|-------------|-------------|------------|--------------|
|                            |      | bimbingan karir dan kewirausahaan   |             |             |            |              |
|                            | P18  | Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi) | 3,39        | 3,2         | -19        | 94,4         |
|                            | P23  | Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana  | 3,41        | 3,21        | -20        | 94,13        |
| <b>Mean</b>                |      |   | <b>3,40</b> | <b>3,22</b> | <b>-18</b> | <b>94,71</b> |
| Reliability (Kredibilitas) | P14  | Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT  | 3,39        | 3,22        | -17        | 94,99        |
|                            | P19  | Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan  | 3,42        | 3,29        | -13        | 96,2         |
| <b>Mean</b>                |      |   | <b>3,41</b> | <b>3,26</b> | <b>-15</b> | <b>95,60</b> |
| Responsiveness (Adil)      | P3   | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat   | 3,4         | 3,25        | -15        | 95,59        |
|                            | P7   | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa  | 3,39        | 3,21        | -18        | 94,69        |
|                            | P11  | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan  | 3,4         | 3,25        | -15        | 95,59        |
|                            | P16  | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa             | 3,39        | 3,22        | -17        | 94,99        |
|                            | P20  | Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan  | 3,41        | 3,28        | -13        | 96,19        |



| Dimensi                       | Kode | Pernyataan  | Harapan     | Kenyataan   | Gap          | Tki          |
|-------------------------------|------|---|-------------|-------------|--------------|--------------|
|                               |      | pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat   |             |             |              |              |
| <b>Mean</b>                   |      |   | <b>3,40</b> | <b>3,24</b> | <b>-15,6</b> | <b>95,41</b> |
| Assurance<br>(Tanggung Jawab) | P2   | Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat  | 3,4         | 3,25        | -15          | 95,59        |
|                               | P6   | Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa   | 3,4         | 3,21        | -19          | 94,41        |
|                               | P10  | Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan   | 3,39        | 3,24        | -15          | 95,58        |
|                               | P15  | Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/ke terlambatan/keringanan UKT   | 3,39        | 3,2         | -19          | 94,4         |
|                               | P21  | Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan | 3,42        | 3,28        | -14          | 95,91        |
| <b>Mean</b>                   |      |   | <b>3,4</b>  | <b>3,24</b> | <b>-16,4</b> | <b>95,18</b> |
| Empathy<br>(Akuntabilitas)    | P4   | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat  | 3,39        | 3,24        | -15          | 95,58        |
|                               | P8   | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa   | 3,39        | 3,23        | -16          | 95,28        |
|                               | P12  | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan   | 3,39        | 3,23        | -16          | 95,28        |
|                               | P17  | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana   | 3,38        | 3,2         | -18          | 94,67        |
|                               | P22  | Kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi  | 3,41        | 3,27        | -14          | 95,89        |



| Dimensi           | Kode | Pernyataan                 | Harapan     | Kenyataan   | Gap           | Tki          |
|-------------------|------|----------------------------|-------------|-------------|---------------|--------------|
|                   |      | perhatian kepada mahasiswa |             |             |               |              |
| <b>Mean</b>       |      |                            | <b>3,39</b> | <b>3,23</b> | <b>-15,8</b>  | <b>95,34</b> |
| <b>Grand Mean</b> |      |                            | <b>3,40</b> | <b>3,24</b> | <b>-16,16</b> | <b>95,25</b> |

Berdasarkan hasil perhitungan Gap Score yang terdapat pada tabel, menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif, yang menandakan bahwa kinerja layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Diketahui bahwa empat nilai gap negatif terbesar yaitu -20 terdapat pada P23 Tangible (Transparan) : Kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana. Nilai negative terbesar kedua sebesar -19 pada aspek P6 Assurance (Tanggung Jawab) : Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa. Negative terbesar ketiga yaitu -19 nampak pada variabel P15 Assurance (Tanggung Jawab) : Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT. Negatiive terbesar keempat pada sebesar -19 pada variabel P18 Tangible (Transparan) : Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi).

Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat harapan pengguna terhadap keandalan dan kemudahan layanan melebihi kinerja yang diberikan. Menurut responden, tingkat kesesuaian harapan pada P23 Tangible (Transparan) sebesar 94,13%; pada P6 Assurance (Tanggung Jawab) sebesar 94,41%; pada P15 Assurance (Tanggung Jawab) sebesar 94,40% dan pada P18 Tangible (Transparan) sebesar 94,40%. Secara keseluruhan, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan pengguna dalam survei kepuasan adalah sebesar 95.25%.

### 3.3 Analisa Kuadran (IPA)

Analisis kuadran atau Importance Performance Analysis (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kepuasan pengguna jasa mereka (konsumen). Dengan menggunakan teknik ini, organisasi dapat menentukan area-area yang memerlukan perbaikan berdasarkan pentingnya dan kinerja setiap faktor.



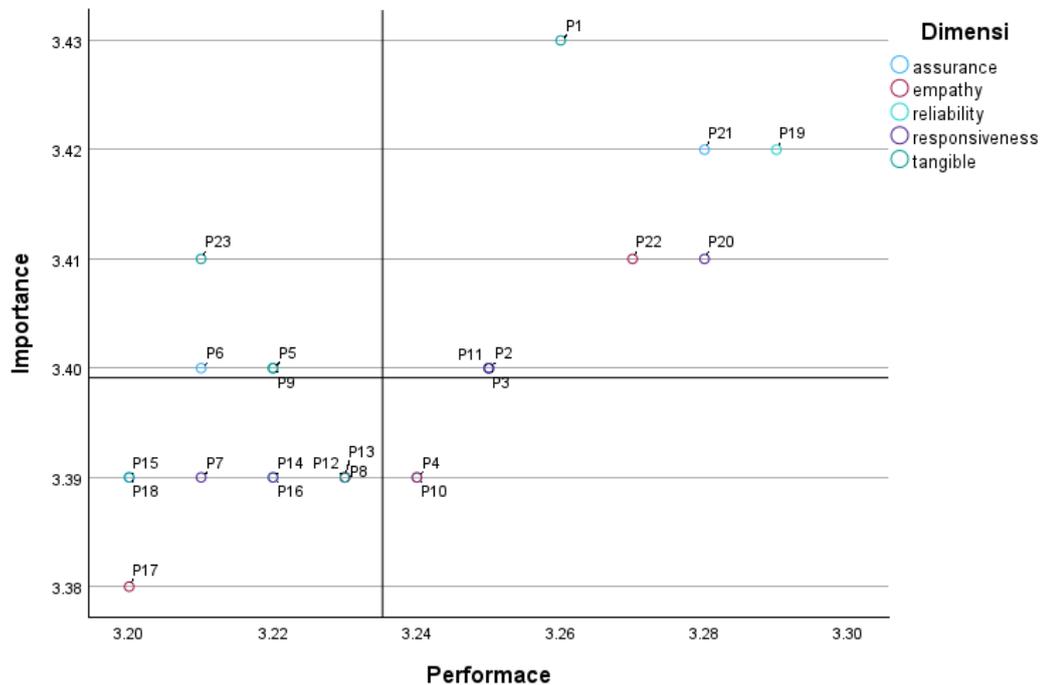
Gambar 3.3. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

Diagram kuadran IPA biasanya terdiri dari empat kuadran. Berikut adalah penjelasan umum tentang diagram kuadran IPA :

- Kuadran I ( Prioritas Utama )** Kuadran ini mencakup faktor-faktor yang dianggap sangat penting oleh konsumen tetapi belum dilaksanakan dengan baik oleh penyedia layanan. Ketidakpuasan muncul karena penyedia layanan tidak memenuhi harapan konsumen di area ini. Faktor-faktor dalam kuadran ini perlu menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, karena peningkatan di area ini akan langsung mempengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan.
- Kuadran II ( Pertahankan Prestasi )** Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang penting bagi konsumen dan sudah dilaksanakan dengan baik oleh penyedia layanan. Kinerja yang baik di area ini memuaskan konsumen, sehingga penyedia jasa harus terus mempertahankan standar tinggi ini. Fokus di kuadran ini adalah menjaga agar kinerja tetap konsisten dan tidak mengalami penurunan.
- Kuadran III ( Prioritas Rendah )** Faktor-faktor di kuadran ini dianggap kurang penting oleh konsumen dan juga pelaksanaannya biasa-biasa saja. Karena konsumen tidak menganggap faktor-faktor ini sebagai hal yang sangat penting, variabel-variabel ini tidak perlu menjadi perhatian utama meskipun ada kekurangan dalam pelaksanaannya. Organisasi bisa mengalokasikan sumber daya mereka ke area yang lebih penting.
- Kuadran IV ( Berlebihan )** Kuadran ini mencakup faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dilaksanakan dengan sangat baik oleh penyedia layanan. Meskipun pelaksanaan di area ini sangat baik, karena faktor-faktor tersebut tidak dianggap penting oleh konsumen, usaha tambahan di sini mungkin tidak memberikan dampak besar pada kepuasan. Organisasi dapat mempertimbangkan untuk mengurangi upaya atau sumber daya yang dialokasikan ke area ini.



Berdasarkan interpretasi kuadran-kuadran tersebut, hasil perhitungan rata-rata Harapan dan Kenyataan yang terdapat pada tabel 3.1 akan diplot dalam diagram kartesius, seperti yang ditunjukkan pada gambar 3.4. Diagram ini akan memberikan visualisasi yang jelas mengenai posisi setiap faktor dalam kuadran-kuadran IPA, membantu dalam menentukan prioritas perbaikan dan alokasi sumber daya secara efektif.



Gambar 3.4. Hasil Diagram Kartesius

Berdasarkan diagram kartesius pada gambar 3.4, berikut hasil analisa dari setiap kuadran secara rinci sebagai berikut:

**a. Kuadran I**

Kuadran ini menunjukkan empat variable, yaitu P5, P6, P9 dan P23 yang dianggap penting oleh pengguna, namun pelayanan variable ini masih dianggap kurang

- 1) P5 Tangible (Transparan) : Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat. Variabel ini masih kurang memuaskan, dengan penurunan skor sebesar -18 dan performa 94.71. Manajemen perlu memperbaiki aspek ini untuk meningkatkan kepuasan pengguna



- 2) P6 Assurance (Tanggung Jawab) : Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa. Pada variable ini juga sangat diperlukan oleh pengguna, dengan penurunan skor -19 dengan performa kinerja sebesar 94,41.
- 3) P9 Tangible (Transparan) : Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa. Meskipun performa kinerja yang diukur adalah 94.71 dengan penurunan -18, faktor ini masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna.
- 4) P23 Tangible (Transparan) : Kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana. Skor performa sebesar 94,13 dengan penurunan -20.  
Manajemen perlu melakukan evaluasi dan meningkatkan kinerja pada pada variabel variabel diatas supaya memiliki standar pelayanan yang lebih jelas dan terukur.

## b. Kuadran II

Di kuadran ini terdapat beberapa variabel yang penting bagi pengguna dan kinerjanya sudah cukup baik, yaitu P1, P2, P3, P11, P19, P20, P21, dan P22. Berikut penjelasannya:

- 1) P1 Tangible (Transparan) : Ketersedian layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan. Skor performa menunjukkan 95,04 menunjukkan aspek berjalan dengan baik dengan penurunan sebesar -17.
- 2) P2 Assurance (Tanggung Jawab) : Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat. Skor perfoma sebesar 95,59 memberi informasi aspek berjalan dengan baik dengan tingkat penurunan sebesar -15.
- 3) P3 Responsiveness (Adil) : Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat. Skor performa terlihat 95,15 menunjukkan aspek pada variable ini berjalan baik dengan tingkat penurunan -13.
- 4) P11 Responsiveness (Adil) : Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan. Aspek berjalan baik pada variable ini terlihat dari skor performa sebesar 95,15 meskipun dengan tingkat penurunan -15.
- 5) P19 Reliability (Kredibilitas) : Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan. Variabel ini berjalan dengan baik terlihat skor performa sebesar 96,20 dengan tingkat penurunan -13.



- 6) P20 Responsiveness (Adil) : Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. Skor performa 96,19 menunjukkan variabel pada aspek ini berjalan baik dengan tingkat penurunan sebesar -13.
- 7) P21 Assurance (Tanggung Jawab) : Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Skor performa 95,91 dengan penurunan -14 maka layanan ini berjalan dengan baik.
- 8) P22 Empathy (Akuntabilitas) : Kesiediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Layanan ini berjalan baik dengan skor performa 95,89 meskipun ada sedikit penurunan sebesar -14.

Konsumen menganggap variabel-variabel ini penting, dan hasil yang ditunjukkan sudah memuaskan mereka. Kualitas layanan yang telah diberikan pada aspek-aspek ini harus dipertahankan oleh manajemen.

### c. Kuadran III

Di kuadran ini terdapat beberapa variabel yang kurang penting bagi pengguna, dan kinerjanya tidak terlalu tinggi, yaitu P7, P8, P12, P13, P14, P15, P16, P17, dan P18. Meskipun demikian, variabel-variabel ini tetap perlu diperhatikan agar layanan tetap berjalan dengan baik:

- 1) P7 Responsiveness (Adil) : Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa. Skor performa 94,69 dengan penurunan -18 meskipun tidak dianggap penting, bila dioptimalkan akan menambah efektifitas kinerja.
- 2) P8 Empathy (Akuntabilitas) : Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa. Skor performa 95,28 dengan penurunan -16 bila dioptimalkan akan sangat membantu kinerja dosen.
- 3) P12 Empathy (Akuntabilitas) : Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan. Layanan berjalan dengan baik meskipun dianggap tidak sangat penting. Skor performa 95,28 dengan penurunan -16.



- 4) P14 Reliability (Kredibilitas) : Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT. Skor performa 94,99 dengan penurunan -17.
- 5) P15 Assurance (Tanggung Jawab) : Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT. Skor performa 94,40 dengan penurunan -19.
- 6) P16 Responsiveness (Adil) : Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa. Skor performa 94,99 dengan penurunan -17. Layanan ini sudah baik bila dioptimalkan akan lebih baik.
- 7) P17 Empathy (Akuntabilitas) : Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana. Skor performa 94,67 dengan penurunan -18.
- 8) P18 Tangible (Transparan) : Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi). Skor performa 94,40 dengan penurunan -19.

#### d. Kuadran IV

Ditemukan tiga variabel dalam kuadran ini yaitu P4 dan P10 dimana layanan yang diberikan sudah sangat sesuai dengan kebutuhan tetapi masih ingin untuk tetap ada diberikan. Tiga variable tersebut diuraikan sebagai berikut :

- 1) P4 Empathy (Akuntabilitas) : Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat. Skor performa 95,58 dengan penurunan -15.
- 2) P10 Assurance (Tanggung Jawab) : Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan. Skor performa 95,58 dengan penurunan -15.



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dari survei kepuasan tenaga kependidikan 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. Berdasarkan perhitungan Gap Score, seluruh dimensi layanan memiliki nilai gap negatif, yang menunjukkan kinerja belum memenuhi harapan pengguna. Gap terbesar terdapat pada Variabel P23 Tangible (Transparan) : Kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana dengan penurunan  $-20$  meskipun demikian skor tingkat kesesuaian sebesar  $94,13\%$ . Variabel berikutnya berjumlah 3 variabel dengan penurunan yang sama pada  $-19$  berikut variabel tersebut : P6 Assurance (Tanggung Jawab): Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa; P15 Assurance (Tanggung Jawab): Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT; P18 Tangible (Transparan): Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi). Tingkat kesesuaian pada ketiga variabel tersebut secara runtut sebagai berikut : P6 dengan skor  $94,41\%$ ; P15 dengan skor  $94,40\%$  dan P18 dengan skor  $94,40\%$  . Secara keseluruhan total kesesuaian mencapai  $95,25\%$ .
3. Menurut hasil analisis yang dilakukan dengan SPSS menggunakan diagram kartesius, penting bagi manajemen perguruan tinggi untuk fokus pada beberapa area kinerja yang berbeda. Pertama, pengelolaan perlu berupaya untuk mempertahankan capaian yang ada di Kuadran I dengan cara meningkatkan kinerja secara sistematis pada variabel-variabel dalam kuadran tersebut. Menjaga konsistensi dan stabilitas kinerja layanan di Kuadran II, Kuadran III, kuadran IV juga tetap harus dilakukan agar layanan menjadi lebih baik dan optimal.



## 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

| Kode  | Pernyataan  | Tingkat Kepentingan |         |               |                | Kenyataan yang ada |      |            |             |
|---|---|---------------------|---------|---------------|----------------|--------------------|------|------------|-------------|
|   |   | Sangat Penting      | Penting | Cukup Penting | Kurang Penting | Sangat Baik        | Baik | Cukup Baik | Kurang Baik |
| <b>I. Instrumen Kepuasan Layanan Manajemen (Kriteria 2)</b>                                       |   |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P1  | Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| <b>II. Instrumen Kepuasan Layanan Kemahasiswaan (Kriteria 3)</b>                                  |   |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| <b>A. Penalaran, Minat, dan Bakat</b>   |   |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P2  | Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat  |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P3  | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat   |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P4  | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat  |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P5  | Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat  |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| <b>B. Bidang Kesejahteraan (Bimbingan dan Konseling, Layanan Kesehatan, dan Kayanan Beasiswa)</b> |   |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P6  | Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa   |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P7  | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa  |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P8  | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa   |                     |         |               |                |                    |      |            |             |



| Kode   | Pernyataan  | Tingkat Kepentingan |         |               |                | Kenyataan yang ada |      |            |             |
|--|---|---------------------|---------|---------------|----------------|--------------------|------|------------|-------------|
|  |   | Sangat Penting      | Penting | Cukup Penting | Kurang Penting | Sangat Baik        | Baik | Cukup Baik | Kurang Baik |
| P9   | Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa                                   |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| <b>C. Bimbingan Karir dan Kewirausahaan</b>  |   |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P10  | Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan   |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P11  | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan  |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P12  | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan   |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P13  | Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan                             |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| <b>III. Instrumen Kepuasan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana (Kriteria 5)</b> |   |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P14  | Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT  |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P15  | Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT  |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P16  | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P17  | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana   |                     |         |               |                |                    |      |            |             |



| Kode   | Pernyataan  | Tingkat Kepentingan |         |               |                | Kenyataan yang ada |      |            |             |
|--|---|---------------------|---------|---------------|----------------|--------------------|------|------------|-------------|
|  |   | 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)   |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| <b>IV. Instrumen Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6)</b> |   |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P19  | Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan  |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P20  | Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat  |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P21  | Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P22  | Kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa   |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P23  | Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana  |                     |         |               |                |                    |      |            |             |