

**LAPORAN**  
**Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses**  
**Pendidikan**

**(Responden Mahasiswa Unesa)**



**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**  
**GUGUS PENJAMINAN MUTU**  
**2020**

## Halaman Pengesahan

Menyatakan bahwa Laporan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya



Surabaya, 29 Desember 2020  
**Ketua Gugus Penjaminan Mutu**



(Dra. Hj. Suhartiningsih, M.Pd.)  
NIP. 195711221984032001

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Divisi Data dan Sistem Informasi adalah salah Bidang Gugus Penjaminan Mutu yang bertugas membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model PPEPP (Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu). Salah satu tugas dari pusat ini adalah melakukan Survei Kepuasan Layanan Pelanggan yang saat ini merupakan kebutuhan dan tuntutan dari Akreditasi Prodi dan Akreditasi Perguruan Tinggi.

Beberapa survei yang dilakukan adalah survei kepuasan terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh BPM agar mutu pelaksanaan kegiatan terevaluasi secara periodik. Survei ini dilakukan secara online dan dilakukan setelah kegiatan berakhir. Hasil survei ini akan ditindaklanjuti dengan rapat evaluasi yang hasilnya digunakan untuk peningkatan layanan kegiatan selanjutnya.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan meningkatkan mutu pelayanan di Unesa maka diperlukan adanya survei kepuasan kepada mahasiswa, dosen, dan tendik. Hal diperlukan untuk mengetahui variabel apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya. Pengisian kuesioner terdiri dari mengisi harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang dirasakan tahun 2020.

### **1.2. Permasalahan**

- a. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6) Fakultas Teknik berdasarkan survei mahasiswa Unesa Tahun 2020.
- b. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan pelayanan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan Fakultas Teknik (survei mahasiswa Unesa Tahun 2020) berdasarkan Diagram Kartesius.

### **1.3. Tujuan**

Mengetahui kualitas kepuasan Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6) Fakultas Teknik (survei mahasiswa Unesa Tahun 2020) berdasarkan Diagram Kartesius.

### **1.4. Sistematika Laporan**

Sistematika pada Laporan ini adalah Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, permasalahan, tujuan, dan sistematika laporan. Pada Bab II berisi tentang metode survei terdiri

dari jenis dan rancangan survei, variabel, definisi operasional, instrumen survei, metode yang digunakan, dan pengolahan data. Bab III berisi tentang Hasil dan Pembahasan, dan Bab IV berisi tentang kesimpulan.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei**

Jenis rancangan survei ini menggunakan penelitian kuantitatif non-eksperimental. Penelitian non eksperimental adalah penelitian yang observasinya dilakukan dengan sejumlah variabel subjek menurut keadaan apa adanya (in nature), tanpa manipulasi (Pratiknya, 2001).

Penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dengan variabel bergantung dengan melakukan pengukuran pada saat yang sama (point time approach). Saat yang sama artinya tiap subyek hanya diobservasi satu kali dan variabel subyek dilakukan pada saat observasi. Metode yang digunakan dalam pengambilan data adalah kuesioner.

#### **2.2. Definisi Operasional**

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

- a. Konsumen adalah semua mahasiswa yang menggunakan Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6) Unesa tahun 2020.
- b. Harapan konsumen adalah mahasiswa yang memperoleh pelayanan Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6) Unesa tahun 2020.
- c. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6) Unesa tahun 2020.
- d. Kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah harapan dan kenyataan konsumen terhadap reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan, empathy (empati), dan tangible (keberwujudan).

#### **2.3. Instrumen Survei**

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan tertulis tentang harapan dan kenyataan konsumen untuk dijawab. Instrumen kuesioner terdiri dari 5 aspek utama yaitu reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (keberwujudan).

#### **2.4. Metode yang digunakan**

Metode yang digunakan adalah Metode *Service Quality Servqual* (Parasuraman, *et al*, 1985), dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Tangibles* (Nyata) Yaitu meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (Jaminan) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (Empati) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Apabila dimungkinkan tahap selanjutnya adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilia dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen/pelanggan dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal juga dengan *Quadrant Analysis*.

## 2.5. Pengolahan Data

### - Analisa gap

Tingkat kepuasan konsumen dijelaskan dengan menggunakan analisis kesenjangan (gap). Analisis ini membandingkan mean antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dari dimensi pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

Kepuasan paling tinggi terjadi apabila kenyataan melampaui harapan yaitu pada saat pelayanan yang diberikan maksimal (4) sedangkan harapan minimal adalah (1). Interval didapatkan menggunakan rumus:

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

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

Tabel 2.1. Klasifikasi Kesenjangan (gap)

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

### - Uji normalitas data

Uji normalitas data dilakukan dengan analisis statistik. Uji ini dilakukan dengan memasukkan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan

terdistribusi normal atau tidak sehingga dapat ditentukan uji statistik selanjutnya yang akan digunakan.

Uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk sampel besar (lebih dari 50 responden) atau Shapiro-Wilk untuk sampel kecil (kurang dari 50 responden). Apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test. Apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data tidak terdistribusi normal (data non-parametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon.

- **Uji Wilcoxon**

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang bermakna atau tidak dari kenyataan dan harapan yang diteliti sehingga dapat ditentukan apakah  $H_0$  ditolak atau diterima. Apabila hasil yang didapatkan terjadi perbedaan yang signifikan maka  $H_0$  ditolak tetapi apabila perbedaan yang terjadi tidak signifikan maka  $H_0$  diterima. Uji paired t-test dilakukan jika dua data yang dibandingkan terdistribusi normal atau uji Wilcoxon jika minimal dari salah satu yang dibandingkan tidak terdistribusi normal dapat dari kenyataan dan harapan.

- **Diagram Kartesius**

Diagram kartesius menjabarkan tingkat pernyataan ke dalam empat bagian dimana dengan diagram ini dapat ditentukan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang kemudian dapat diprioritaskan bagi perusahaan untuk ditingkatkan lebih lanjut.

**BAB III**  
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1. Uji Normalitas Data**

**Tests of Normality**

		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
HARAPAN		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
HARAPAN	1	.459	19	.000	.497	19	.000
	2	.357	167	.000	.775	167	.000
	3	.498	1532	.000	.397	1532	.000
	4	.535	2266	.000	.188	2266	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Gambar 3.1. Hasil uji normalitas data

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

**3.2. Uji Wilcoxon**

**Test Statistics<sup>a</sup>**

		KENYATAAN - HARAPAN
Z		-25.170 <sup>b</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test  
b. Based on positive ranks.

Gambar 3.2. Hasil uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil uji wilcoxon menggunakan SPSS for windows 25 diperoleh hasil Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat dinyatakan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Unesa.



### 3.3. Hasil Perhitungan Kenyataan dan Harapan

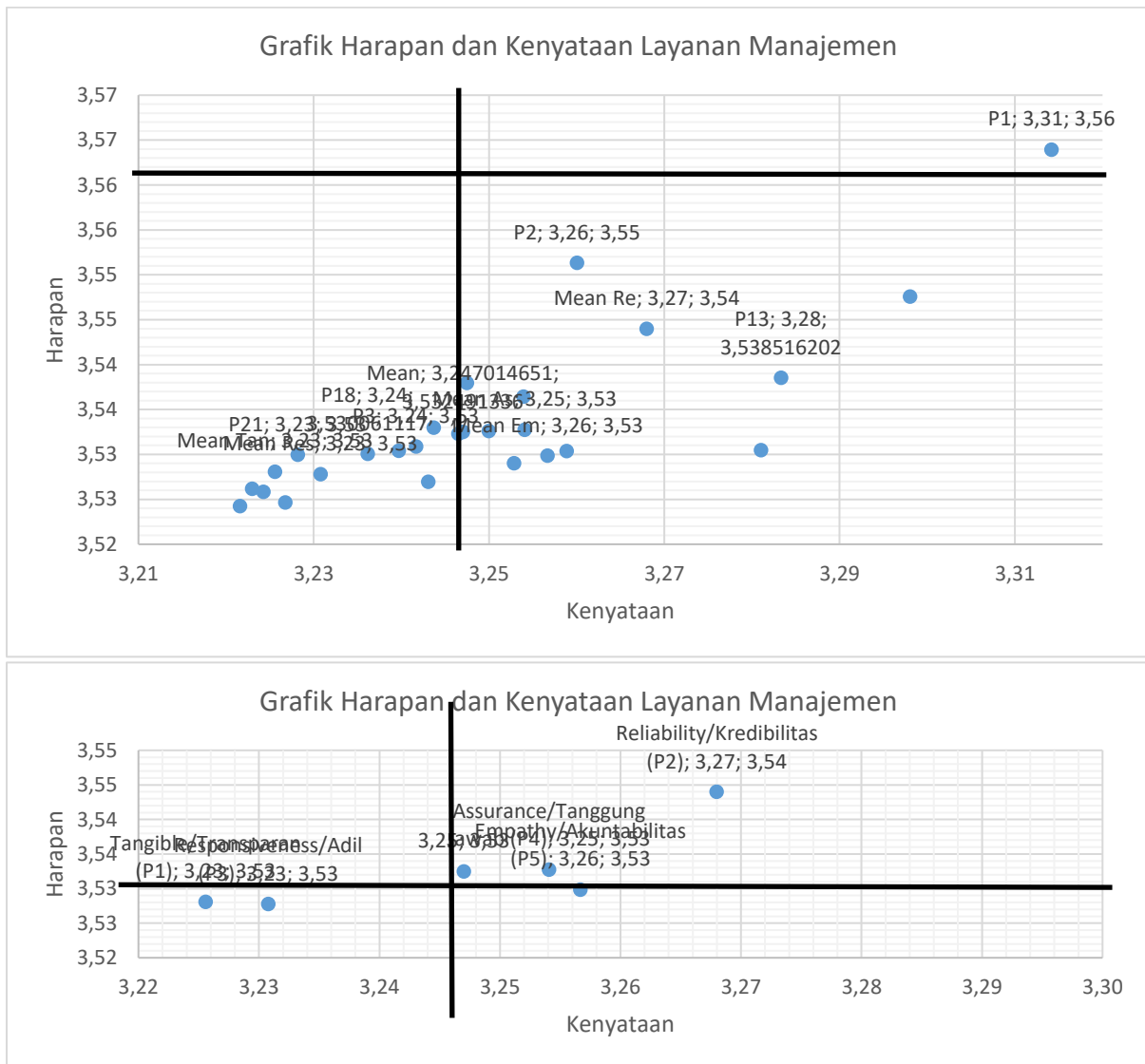
Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6) Fakultas Teknik Tahun 2020 dengan responden mahasiswa dijelaskan pada Tabel 3.1-3.7.

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6) Fakultas Teknik Tahun 2020

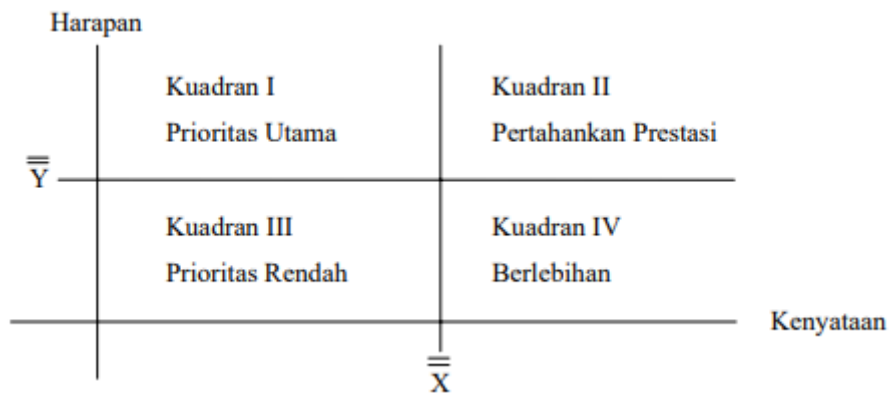
Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)	
Reliability (Kredibilitas)	P1	Penguasaan Dosen pada materi kuliah	3.31	3.56	-0.25	92.99 233	
	P2	Penyampaian Dosen dalam materi perkuliahan	3.26	3.55	-0.29	91.79 78	
	P3	Tugas struktur dan mandiri sesuai dengan bobot sks dan tujuan perkuliahan	3.24	3.53	-0.29	91.80 937	
	P4	Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar	3.30	3.55	-0.25	92.96 545	
	P5	Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran	3.25	3.53	-0.29	91.90 92	
	P6	Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dengan akurat dan memuaskan	3.25	3.54	-0.29	91.78 964	
			Mean	3.27	3.54	-0.28	92.21 063
	Responsiveness/Adil (P2)	P7	Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan	3.21	3.53	-0.32	90.99 578
		P8	Ketepatan waktu pengembalian tugas kepada mahasiswa oleh Dosen	3.23	3.524 658	-0.30	91.54 77
		P9	Kesediaan Dosen memberikan ujian susulan	3.22	3.52	-0.30	91.41 228
		P10	Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan	3.24	3.53	-0.29	91.81 162
		P11	Kemampuan menciptakan suasana belajar yang kondusif untuk memotivasi mahasiswa	3.24	3.53	-0.29	91.76 5
P12		Kemudahan layanan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memecahkan masalah akademis	3.24	3.53	-0.28	91.95 067	
		Mean	3.23	3.53	-0.30	91.58	

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
<i>Assurance</i> (Tanggung Jawab)	P13	Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik	3.28	3.538 516	-0.26	92.78 782
	P14	Pemenuhan tatap muka 15 kali pertemuan/ semester	3.25	3.54	-0.28	92.01 205
	P15	Transparansi dalam pemberian nilai	3.22	3.53	-0.30	91.44 663
	P16	Keramahan tenaga kependidikan untuk melayani	3.25	3.53	-0.28	91.99 871
	P17	Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja	3.26	3.53	-0.27	92.30 964
			Mean	3.25	3.53	-0.28
<i>Empathy</i> (Akuntabilitas)	P18	Obyektivitas dalam penilaian Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester	3.24	3.530 061	-0.29	91.67 388
	P19	Komunikasi tenaga kependidikan dalam pelayanan	3.28	3.53	-0.25	92.93 384
	P20		3.25	3.53	-0.28	92.17 48
			Mean	3.26	3.53	-0.27
<i>Tangible</i> (Transparan)	P21	Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Unesa dan Website)	3.23	3.53	-0.30	91.45 089
	P22	Ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/perpustakaan/jaringan/ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik	3.22	3.53	-0.30	91.40 141
			Mean	3.23	3.53	-0.30
	Mean	Mean kelima dimensi	3.2470 15	3.532 491	- 48	91.91 782

### Hasil Perbandingan Antara Harapan dan Kenyataan



Gambar 3.3. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6) Tahun 2020



Gambar 3.4. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

Keterangan:

#### Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen. Akan tetapi penyedia pelayanan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius.

#### Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban penyedia jasa harus mempertahankan kinerjanya.

#### Kuadran III (Prioritas rendah)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu dipersoalkan walau tidak memuaskan konsumen karena konsumen tidak menganggap sangat penting

#### Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa.

### **Analisis tiap dimensi**

#### **Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6)**

- *Reliability*  
Berdasarkan hasil analisis dimensi reliability berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan ketersediaan layanan telah dilaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga harus dipertahankan oleh Universitas.
- *Tangible*  
Dimensi tangible berada pada kuadran III. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah terlayani dengan baik.
- *Assurance*  
Dimensi assurance berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap penting oleh konsumen dan telah melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, prestasi ini perlu dipertahankan oleh Universitas.
- *Responsiveness*  
Dimensi responsiveness berada pada kuadran III. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah terlayani dengan baik.

– *Empathy*

Dimensi *empathy* berada pada kuadran IV. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah terlayani dengan baik dan menjadi perhatian secara serius oleh Universitas.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan (kriteria 6) Fakultas Teknik tahun 2020 mendapat kategori baik dengan tingkat index kepuasan sebesar 91,91%.

## Lampiran

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

#### PETUNJUK

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

No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>A</b>	<b>Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan</b>								
1 (P1)	Penguasaan Dosen pada materi kuliah								
2 (P2)	Penyampaian Dosen dalam materi perkuliahan								
3 (P3)	Tugas struktur dan mandiri sesuai dengan bobot sks dan tujuan perkuliahan								
4 (P4)	Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar								
5 (P5)	Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran								
6 (P6)	Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dengan akurat dan memuaskan								
<b>B</b>	<b>Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa</b>								

No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
	<b>dan memberikan jasa dengan cepat;</b>								
1 (P7)	Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan								
2 (P8)	Ketepatan waktu pengembalian tugas kepada mahasiswa oleh Dosen								
3 (P9)	Kesediaan Dosen memberikan ujian susulan								
4 (P10)	Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan								
5 (P11)	Kemampuan menciptakan suasana belajar yang kondusif untuk memotivasi mahasiswa								
6 (P12)	Kemudahan layanan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memecahkan masalah akademis								
<b>C</b>	<b>Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan;</b>								
1 (P13)	Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik								
2 (P14)	Pemenuhan tatap muka 15 kali pertemuan/ semester								



No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
3 (P15)	Transparansi dalam pemberian nilai								
4 (P16)	Keramahan tenaga kependidikan untuk melayani								
5 (P17)	Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja								
<b>D</b>	<b>Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa;</b>								
1 (P18)	Obyektivitas dalam penilaian								
2 (P19)	Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester								
3 (P20)	Komunikasi tenaga kependidikan dalam pelayanan								
<b>E</b>	<b>Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.</b>								
1 (P21)	Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Unesa dan Website)								
2 (P22)	Ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/perpustakaan/jaringan /ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik								