

**LAPORAN  
SURVEI  
MITRA  
KERJASAMA**

**PROGRAM STUDI  
S1 KIMIA**

**2024**

**LAPORAN SURVEI MITRA KERJASAMA  
PRODI S1 KIMIA**



**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Mitra Kerjasama S1 Kimia Universitas Negeri Surabaya  
dibuat dengan sebenarnya

Mengetahui,  
Koordinator Prodi S1 Kimia



Dr. Amaria, M.Si.  
NIP 196406291991012001

Surabaya, 20 November 2024  
Unit Penjaminan Mutu Prodi S1 Kimia



Amalia Putri Purnamasari, M.Si.  
NIP 199108232020122021

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan YME, penyusunan Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama, Universitas Negeri Surabaya telah diselesaikan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan untuk tahun 2021 - 2024.

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

1. Rektor dan segenap jajarannya serta Lembaga Penjaminan Mutu yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materiil kepada Universitas Negeri Surabaya
2. Para responden yaitu Mitra Kerjasama Prodi S1 Kimia Universitas Negeri Surabaya yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrumen kuesioner kepuasan serta memberikan masukan dan sarannya.

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

Surabaya, 20 November 2024

Unit Penjaminan Mutu  
Prodi S1 Kimia FMIPA  
Universitas Negeri Surabaya

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	2
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	4
BAB I	5
PENDAHULUAN	5
1.1. Latar Belakang	5
1.2. Dasar Hukum	6
1.3. Permasalahan	6
1.4. Tujuan	6
1.5. Sistematika Laporan	7
BAB II	8
METODE SURVEI	8
2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei	8
2.2. Definisi Operasional	8
2.3. Instrumen Survei	8
2.4. Metode	8
2.5. Pengolahan Data	9
a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)	9
b. Uji Normalitas	10
c. Uji Wilcoxon	10
d. Diagram Kartesius	11
BAB III	12
HASIL DAN PEMBAHASAN	12
3.1 Analisis Statistik	12
3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian	13
3.3 Analisa Kuadran (IPA)	15
BAB IV	18
KESIMPULAN DAN SARAN	18
DAFTAR PUSTAKA	19
LAMPIRAN	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

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

Seiring dengan berjalannya waktu, kebutuhan akan perbaikan kualitas mutu pelayanan di Universitas Negeri Surabaya semakin meningkat setiap tahunnya yang tentunya dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik faktor internal maupun eksternal. Hal tersebut, tentu menjadi salah satu faktor penting yang mendorong pelaksanaan survei kepuasan di lingkungan Universitas Negeri Surabaya, terutama terhadap mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan sebagai responden survei. Pelaksanaan survei tersebut diperlukan agar LPM dapat mengetahui variabel apa saja yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya, sehingga kesejahteraan masyarakat di lingkungan Universitas Negeri Surabaya, mulai dari mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan dapat terus mengalami kenaikan di setiap tahunnya. Survei kepuasan ini terdiri dari sejumlah pernyataan, dimana responden perlu mengisi mengisi survei tersebut dengan memberikan tanda centang pada tabel survei tentang harapan responden pada pernyataan yang telah disajikan pada tabel dan kenyataan yang sebenarnya terjadi terkait pelayanan yang dirasakan di lingkungan Universitas Negeri Surabaya 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 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 87 tahun 2014 Tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 13 tahun 2015 Tentang Rencana Strategis Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Tahun 2015-2019.
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
8. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 7 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan.

## **1.3. Permasalahan**

1. Apakah hasil survei mitra kerjasama tahun 2021 - 2024 antara harapan dan kenyataan ada perbedaan yang signifikan secara pengujian statistik.
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan mitra kerjasama tahun 2021 - 2024 menggunakan analisis Gap.
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mitra kerjasama tahun 2021 - 2024 dengan menggunakan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)*.

## **1.4. Tujuan**

Mengetahui kualitas mitra kerjasama tahun 2021 - 2024 berdasarkan analisis statistik uji beda, analisis gap, dan analisis IPA. Selain itu, laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas kepuasan dosen pada tahun akademik selanjutnya.

## 1.5. Sistematika Laporan

Sistematika pada laporan survei mitra kerjasama tahun 2021 - 2024 ini, terdiri dari empat bab, yaitu sebagai berikut:

### 1. BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama, berisi tentang latar belakang penyusunan laporan, dasar hukum, permasalahan yang diangkat dalam laporan, tujuan penyusunan laporan, dan sistematika laporan.

### 2. BAB II METODE SURVEI

Bab kedua, berisi tentang jenis dan rancangan pelaksanaan survei kepuasan, definisi operasional, instrumen survei, metode pelaksanaan survei, dan pengolahan data survei yang terdiri dari penjelasan terkait analisis Gap dan tingkat kesesuaian (Tki), uji normalitas, uji wilcoxon, dan diagram kartesius.

### 3. BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ketiga, berisi tentang hasil beserta pembahasan dari analisis statistik, analisis Gap dan tingkat kesesuaian, dan analisis kuadran dengan metode metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

### 4. BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab keempat, berisi tentang kesimpulan terkait laporan survei mitra kerjasama tahun 2021 - 2024 dan saran bagi pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

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

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Metode survei dipilih karena dapat memberikan deskripsi atau gambaran kuantitatif tren, sikap, dan pendapat dari populasi terhadap variabel dengan mempelajari sampel (Creswell & Creswell, 2018); (Johnson & Christensen, 2014).

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 subjek dilakukan pada saat observasi. Metode yang digunakan dalam pengambilan data adalah kuesioner.

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

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

1. Konsumen adalah mitra kerjasama tahun 2021 - 2024.
2. Harapan konsumen adalah mitra kerjasama yang memperoleh layanan di UNESA tahun 2021 - 2024.
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan di UNESA tahun 2021 - 2024.
4. Kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah harapan dan kenyataan konsumen terhadap keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*).

#### **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 4 aspek utama yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*).

#### **2.4. Metode**

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

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

Tahap selanjutnya adalah dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang pertama kali diperkenalkan oleh (Martilla & 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

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

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 keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*). Kepuasan paling tinggi terjadi apabila kenyataan melampaui harapan yaitu pada saat pelayanan yang diberikan maksimal (4) sedangkan harapan minimal adalah (1). Adapun rumus untuk menghitung Gap adalah:

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

Kemudian, rumus untuk tingkat kesesuaian (Tki) antara harapan dan kenyataan dapat menggunakan formulasi:

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

*Gap Score* menunjukkan kesenjangan antara kenyataan dan harapan (Parasuraman et al., 1985). Hal ini menunjukkan adanya masalah ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan kenyataan yang dirasakannya. Jika *gap score* bernilai

positif (+) menunjukkan bahwa kenyataan dapat memenuhi harapan pelanggan, sebaliknya jika nilai gap adalah negatif (-) menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum terpenuhi (Parasuraman et al., 1988).

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

1. Tingkat kesesuaian nasabah  $> 100\%$ , berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan sangat memuaskan
2. Tingkat kesesuaian nasabah  $= 100\%$ , berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan telah memuaskan
3. Tingkat kesesuaian  $< 100\%$  berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan belum memuaskan.

#### **b. Uji Normalitas**

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). Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test.
2. Apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data tidak terdistribusi normal (data nonparametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon

#### **c. 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

#### **d. 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 Analisis Statistik

Survey dilakukan dengan mengambil responden yang merupakan mitra kerjasama Program Studi S1 Kimia, FMIPA, Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui angket evaluasi. Data yang didapatkan sebesar 18 responden. Jumlah sampel ini sudah memenuhi syarat kecukupan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Jika jumlah populasi mitra Kerjasama prodi S1 kimia adalah 55 mitra dan diasumsikan error yang ditoleransi sebesar 5%, maka sampel minimal yang harus terpenuhi adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{18}{1 + (18)(0.05)^2} = 17,22 \approx 18$$

Dengan jumlah sampel sebanyak 18 responden, maka syarat kecukupan data sebelumnya belum terpenuhi. Selanjutnya akan dilakukan pengujian asumsi normalitas sebagai prasyarat untuk melakukan uji beda mean antara Harapan dan Kenyataan. Hipotesis didefinisikan sebagai berikut:

$H_0$  : Data mengikuti Distribusi Normal

$H_1$  : Data tidak mengikuti Distribusi Normal

Dengan menggunakan nilai signifikansi 5% maka asimtotik atau *p-value* kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis adalah **Tolak  $H_0$**  yang artinya **data tidak mengikuti distribusi Normal**.

Uji Wilcoxon merupakan alternatif metode pengujian dua sampel berpasangan selain pengujian dengan *Paired-T Test*. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal maka dapat digunakan pendekatan uji *statistic parametrik* dengan uji *Paired-T Test*, sedangkan jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, maka bisa menggunakan Uji Wilcoxon. Dari hasil pengujian normalitas, diperoleh kesimpulan bahwa data hasil survey tidak memenuhi asumsi distribusi normal, dengan demikian digunakan pendekatan non-parametrik uji sign Wilcoxon.

Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for windows 26 diperoleh hasil *Asymp. Sig. (2 – tailed) < 0,05*. Maka dapat dinyatakan Tolak  $H_0$  dengan hipotesis sebagai berikut :

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

$H_1$  : Ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

Dapat disimpulkan, bahwa ada perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan mitra kerjasama S1 Kimia UNESA.

### 3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas mitra kerjasama 2021 - 2024 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Harapan, Kenyataan, *Gap*, dan Tki mitra kerjasama S1 Kimia Unesa Tahun 2021 - 2024

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
<b>Reliability (Kredibilitas)</b>	P1	Kesesuaian layanan dengan prosedur dan mekanisme kerjasama	4.71	4.94	-0.24	95.24
	P2	Ketepatan layanan yang diberikan sejak awal	4.65	4.94	-0.29	94.05
	P3	Konsistensi terhadap kesepakatan kerjasama	4.82	4.88	-0.06	98.81
	P4	Terdapat sistem komunikasi dan saluran informasi formal yang memungkinkan eksplorasi isu, tujuan dan sasaran	4.77	4.82	-0.06	98.78
<b>Responsiveness (Adil)</b>	P5	Kesiapan layanan administrasi ketika dibutuhkan	4.82	4.94	-0.12	97.63
	P6	Kesigapan merespon permintaan mitra	4.77	4.88	-0.12	97.60
	P7	Kecepatan membagikan informasi terkait kerjasama	4.82	4.94	-0.12	97.63
	P8	Kesigapan dalam menangani komplain mitra	4.59	4.94	-0.35	92.86
<b>Assurance (Tanggung jawab)</b>	P9	Kompetensi karyawan yang mengelola kerjasama	4.71	4.82	-0.12	97.55

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
	P10	Keakuratan layanan dan informasi kerjasama	4.65	4.94	-0.29	94.05
	P11	Legalitas dan kredibilitas Lembaga	4.71	4.81	-0.10	98.20
<i>Empathy</i> (Akuntabilitas)	P12	Kemudahan berkomunikasi dengan pengelola kerjasama	4.75	4.91	-0.16	94.35
	P13	Kemudahan akses informasi terkait kerjasama	4.80	4.86	-0.06	97.04
	P14	Terdapat kepercayaan, saling menghormati dan pengertian untuk memastikan komunikasi yang terbuka dan terhubung di antara para mitra	4.77	4.91	-0.14	95.56

Tabel 3.2 Hasil Perhitungan *Mean* dan *Grand Mean* Harapan, Kenyataan, *Gap*, dan Tki

Dimensi Kualitas Layanan	Mean			
	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
<i>Reliability</i>	4.74	4.90	-0.16	96.72
<i>Responsiveness</i>	4.75	4.93	-0.18	96.43
<i>Assurance</i>	4.69	4.86	-0.17	96.60
<i>Empathy</i>	4.77	4.89	-0.12	95.65
<b>Grand Mean</b>	<b>4.74</b>	<b>4.90</b>	<b>-0.16</b>	<b>96.35</b>

Berdasarkan hasil perhitungan *Gap* yang terdapat pada tabel 3.2, menunjukkan bahwa dari ketiga dimensi (item) yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* bernilai negatif. Hal ini menunjukkan, bahwa kinerja untuk mitra kerjasama belum memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan Tabel 3.1 dapat diketahui bahwa nilai *gap* negatif terbesar, yaitu **-0,35** terdapat pada satu variabel indikator, yakni **P8** (*responsiveness*), kesigapan dalam menangani komplain mitra. Nilai *gap* negatif terbesar kedua, yaitu **-0,29** terdapat pada dua variabel indikator, yakni **P2** (*reliability*), ketepatan layanan yang diberikan sejak awal dan **P10** (*assurance*), keakuratan layanan dan informasi kerjasama. Nilai *gap* negatif terbesar ketiga, yaitu **-0,24** terdapat pada satu variabel indikator, yakni **P1** (*reliability*), kesesuaian layanan dengan prosedur dan mekanisme kerjasama.

Di antara keempat indikator yang memiliki *gap* negatif terbesar, terdapat sebuah indikator yang memiliki tingkat kesesuaian terendah, yaitu **P8** (*responsiveness*) dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 92,86% (lihat Tabel 3.1). Hal ini menunjukkan, bahwa kesigapan dalam menangani komplain mitra selama ini belum berjalan sesuai dengan harapan prodi.

Secara keseluruhan sesuai dengan hasil perhitungan *grand mean* pada Tabel 3.2, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh mitra kerjasama berdasarkan rata-rata dari *mean* keempat dimensi, yaitu sebesar 96,35%. Tingkat kesesuaian tertinggi berada pada dimensi *reliability* (98,81%), sedangkan tingkat kesesuaian terendah pada dimensi *responsiveness* (92,86%). Hasil pengukuran Tki menunjukkan bahwa Prodi S1 Kimia FMIPA Unesa dalam memberikan pelayanan terhadap mitra kerjasama telah menunjukkan performa yang baik. Data pada Tabel 3.1 dan 3.2 menunjukkan bahwa sudah ada item dan dimensi yang belum ada yang mencapai atau melebihi Tki 100%, yang berarti performa masih belum sesuai dengan harapan mitra kerjasama.

### 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 apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Secara umum, model diagram kuadran dapat ditunjukkan pada Gambar 3.3.



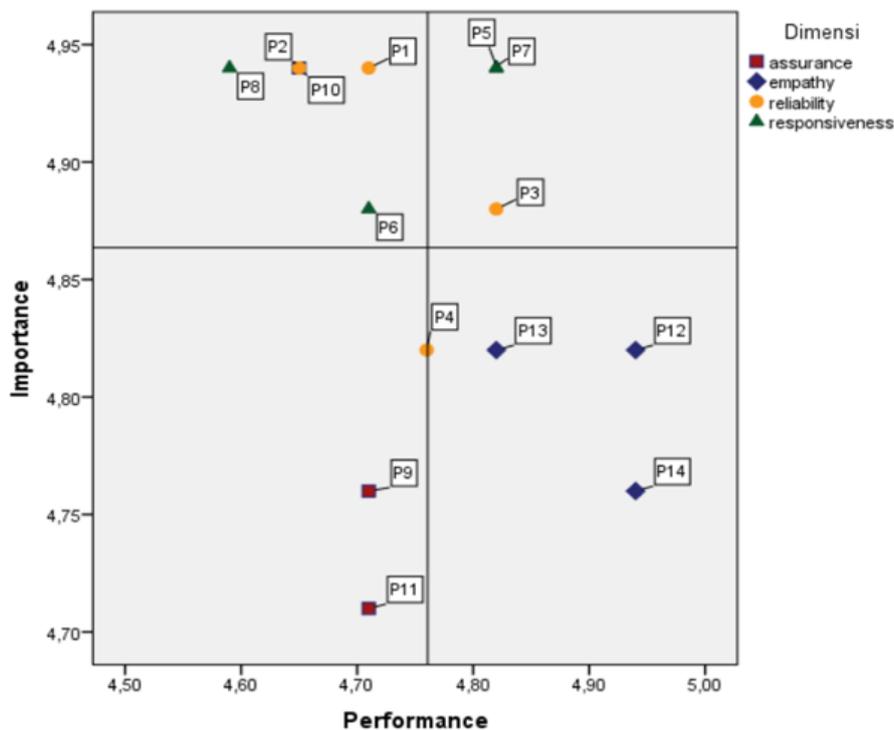
Gambar 3.1. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

Adapun interpretasi dari masing-masing kuadran pada Gambar 3.1 dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. 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.

- b. 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.
- c. 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
- d. Kuadran IV (Berlebihan) Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa.

Berdasarkan interpretasi setiap kuadran tersebut, selanjutnya hasil perhitungan rata-rata Harapan dan Kenyataan pada Tabel 3.1 diplot dalam diagram kartesius seperti pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2. Diagram Kartesius Survei Mitra Kerjasama Tahun 2021 - 2024

Pada kuadran I Gambar 3.2, ditemukan lima indikator pelayanan yang seharusnya menjadi prioritas utama menurut mitra, namun Prodi S1 Kimia belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pihak mitra, sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan. Detail variabel indikator yang masuk pada kuadran I, yaitu:

- a. Kode **P1** (*reliability*), kesesuaian layanan dengan prosedur dan mekanisme kerjasama;
- b. Kode **P2** (*reliability*), ketepatan layanan yang diberikan sejak awal;
- c. Kode **P6** (*responsiveness*), kesigapan merespon permintaan mitra;
- d. Kode **P8** (*responsiveness*), kesigapan dalam menangani komplain mitra;
- e. Kode **P10** (*assurance*), keakuratan layanan dan informasi Kerjasama.

Pada kuadran II Gambar 3.2, ditemukan tiga indikator pelayanan yang dianggap penting oleh mitra dan Prodi S1 Kimia telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik, sehingga dapat memberikan rasa puas bagi mitra. Detail variabel indikator yang masuk pada kuadran II, yaitu:

- a. Kode **P3** (*reliability*), konsistensi terhadap kesepakatan kerjasama;
- b. Kode **P5** (*responsiveness*), kesiapan layanan administrasi ketika dibutuhkan;
- c. Kode **P7** (*responsiveness*), kecepatan membagikan informasi terkait Kerjasama.

Pada kuadran III Gambar 3.2, ditemukan tiga indikator pelayanan yang dianggap tidak terlalu penting oleh mitra kerjasama dan Prodi S1 Kimia telah melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan cukup baik, sehingga tidak terlalu menjadi fokus perhatian atau menjadi prioritas rendah dalam perbaikan selanjutnya. Detail indikator yang masuk pada kuadran III, yaitu:

- a. Kode **P4** (*reliability*), terdapat sistem komunikasi dan saluran informasi formal yang memungkinkan eksplorasi isu, tujuan dan sasaran;
- b. Kode **P9** (*assurance*), kompetensi karyawan yang mengelola kerjasama;
- c. Kode **P11** (*assurance*), legalitas dan kredibilitas Lembaga.

Pada kuadran IV Gambar 3.2, ditemukan tiga indikator pelayanan yang dianggap tidak penting oleh mitra kerjasama, tetapi Prodi S1 Kimia telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik. Detail variabel yang masuk pada kuadran IV, yaitu:

- a. Kode **P12** (*empathy*), kemudahan berkomunikasi dengan pengelola kerjasama;
- b. Kode **P13** (*empathy*), kemudahan akses informasi terkait kerjasama;
- c. Kode **P14** (*empathy*), terdapat kepercayaan, saling menghormati dan pengertian untuk memastikan komunikasi yang terbuka dan terhubung di antara para mitra.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data dari survei mitra kerjasama di Prodi S1 Kimia FMIPA Unesa tahun 2021 - 2024, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan (*Importance*) dan Kenyataan (*Performance*) berdasarkan hasil uji *Wilcoxon matched pairs test* atau *Wilcoxon signed rank test*;
2. Perbedaan yang signifikan berdasarkan analisis *Gap* ditemukan, bahwa ada satu dari empat variabel indikator yang memiliki nilai *Gap* negatif terbesar dan memiliki tingkat kesesuaian terendah (92,86%), yaitu **P8** (*responsiveness*), kesigapan dalam menangani komplain mitra;
3. Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian antara Kenyataan dan Harapan yang dirasakan oleh mitra kerjasama Prodi S1 Kimia FMIPA, yaitu sebesar 96,35%;
4. Ada lima indikator yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan mutu layanan berdasarkan hasil survei mitra kerjasama Prodi S1 Kimia FMIPA, yaitu: (a) kode P1 (*reliability*), kesesuaian layanan dengan prosedur dan mekanisme kerjasama, (b) kode P2 (*reliability*), ketepatan layanan yang diberikan sejak awal, (c) kode P6 (*responsiveness*), kesigapan merespon permintaan mitra, (d) kode P8 (*responsiveness*), kesigapan dalam menangani komplain mitra, (e) kode P10 (*assurance*), keakuratan layanan dan informasi kerjasama.

## 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.