



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

**Program Studi S1 Pendidikan IPA
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Negeri Surabaya
2024**



S1 PENDIDIKAN IPA



HALAMAN PENGESAHAN

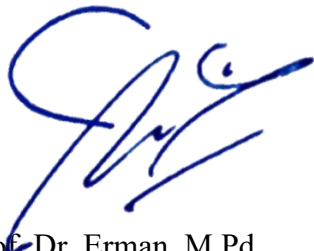
Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan IPA Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pendidikan IPA

Surabaya, 08 Oktober 2024

Ketua Unit Penjaminan Mutu



Prof. Dr. Erman, M.Pd.

NIP. 1971060519990310002



Dr. An Nuril Maulida Fauziah, S.Pd., M.Pd.

NIP. 198505012010122006

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Survei Kepuasan ini dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini bertujuan untuk memberikan informasi bahwa instrumen survei yang dimanfaatkan dapat diandalkan dalam mengukur tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan telah akurat dan konsisten. Laporan ini menjelaskan metodologi yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen survei kepuasan dan hasil pengujian tersebut. Kami berharap laporan ini memberikan panduan yang berguna bagi organisasi dalam mengevaluasi dan memilih alat survei kepuasan yang tepat.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan, sehingga kami sangat terbuka terhadap masukan dan koreksi. Sebagai penutup, kami berharap laporan ini dapat menjadi panduan yang bermanfaat bagi pembaca dalam memahami hasil survei kepuasan yang dilaksanakan, serta memberikan landasan yang kokoh untuk pengambilan keputusan yang tepat.

Surabaya, Oktober 2024

Ketua Unit Penjamin Mutu



Dr. An Nuril Maulida Fauziah, S.Pd.,M.Pd
NIP. 198505012010122006

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
DAFTAR GAMBAR	4
DAFTAR TABEL	5
BAB I	6
PENDAHULUAN	6
1. 1. Latar Belakang	6
1. 2. Dasar Hukum	7
1. 3. Permasalahan.....	7
1. 4. Tujuan	7
1. 5. Sistematika	8
BAB II	9
METODE SURVEI	9
2. 1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei	9
2. 2. Definisi Operasional.....	9
2. 3. Instrumen Survei	9
2. 4. Metode.....	10
2. 5. Pengolahan Data	10
a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki).....	10
b. Uji Normalitas	11
c. Uji Wilcoxon	12
d. Diagram Kartesius	12
BAB III	13
HASIL DAN PEMBAHASAN	13
3. 1. Analisis Statistik.....	13
3. 2. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian.....	15
3. 3. Analisa Kuadran (IPA).....	19
BAB IV	24
KESIMPULAN DAN SARAN	24
DAFTAR PUSTAKA	25
LAMPIRAN	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas Data.....	14
Gambar 3.2. Hasil Uji Wilcoxon	15
Gambar 3.3. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)	19
Gambar 3.4. Hasil Diagram Kartesius.....	21

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Mahasiswa Unesa Tahun 2024 15



BAB I PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

Pusat Data dan Survei 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). Salah satu tugas utama dari Pusat Data dan Survei ini adalah melaksanakan survei Kepuasan Layanan Pelanggan, yang saat ini menjadi kebutuhan dan tuntutan untuk mendukung Akreditasi Program Studi dan Akreditasi Perguruan Tinggi. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh BPM, guna memastikan evaluasi berkelanjutan terhadap mutu operasional Universitas Negeri Surabaya.

Survei dilaksanakan secara daring pada akhir setiap semester reguler, baik di semester ganjil maupun genap, dalam setiap tahun akademik. Hasil survei kemudian dianalisis dalam rapat evaluasi untuk merumuskan upaya peningkatan kualitas layanan pada tahun akademik selanjutnya. Seiring waktu, permintaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Universitas Negeri Surabaya terus meningkat, didorong oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Hal ini menjadi salah satu alasan utama pentingnya survei kepuasan di lingkungan universitas, khususnya bagi mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan sebagai responden utama.

Survei ini sangat penting untuk memberikan gambaran bagi BPM mengenai aspek-aspek yang perlu diperbaiki atau dipertahankan kualitasnya, sehingga kesejahteraan civitas akademika Universitas Negeri Surabaya, mulai dari mahasiswa, dosen, hingga tenaga kependidikan, dapat meningkat dari tahun ke tahun. Survei ini mencakup sejumlah pernyataan, di mana responden diminta untuk menilai harapan dan kenyataan terkait pelayanan yang mereka rasakan di 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 Kepuasan Mahasiswa S1 Pendidikan IPA UNESA Tahun 2024 antara harapan dan kenyataan ada perbedaan yang signifikan secara pengujian statistik.
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan Kepuasan Mahasiswa S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA berdasarkan survei dosen UNESA Tahun 2024 dengan menggunakan analisis Gap.
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan Kepuasan Mahasiswa S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA (survei dosen S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA Tahun 2024) dengan menggunakan pendekatan metode Importance-Performance Analysis (IPA).

1. 4. Tujuan

Mengetahui kualitas Kepuasan Mahasiswa S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA Tahun 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 Mahasiswa pada tahun akademis selanjutnya.

1.5. Sistematika

Sistematika pada laporan survei Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Surabayaini, 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 Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya 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 menggunakan metode survei. Metode survei dipilih karena dapat memberikan gambaran atau deskripsi kuantitatif terkait tren, sikap, dan pendapat dari populasi terhadap variabel tertentu dengan menganalisis sampel (Creswell & Creswell, 2018; Johnson & Christensen, 2014). Penelitian ini menerapkan desain *cross-sectional*, yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara variabel independen dan dependen dengan melakukan pengukuran secara bersamaan (*point time approach*). Secara bersamaan berarti setiap subjek hanya diobservasi satu kali, dan pengukuran variabel dilakukan pada saat observasi berlangsung. Data dikumpulkan menggunakan metode kuesioner.

2.2. Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

1. Konsumen adalah semua dosen S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA yang menggunakan layanan di UNESA tahun 2024.
2. Harapan konsumen adalah dosen S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA yang memperoleh layanan di UNESA tahun 2024.
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan di UNESA tahun 2024.
4. Kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah harapan dan kenyataan konsumen terhadap *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

2.3. Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner berfungsi untuk mengumpulkan data melalui pertanyaan tertulis mengenai harapan dan realitas yang dirasakan konsumen. Instrumen kuesioner mencakup lima aspek utama, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

2.4. Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Metode Service Quality (Servqual)* yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1985). *Servqual* mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu:

1. *Tangibles* (Keberwujudan), mencakup penampilan fisik, peralatan, staf, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan), kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), keinginan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
4. *Assurance* (Jaminan), melibatkan pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan kepercayaan staf, bebas dari bahaya dan keraguan.
5. *Empathy* (Empati), mencakup kemudahan berinteraksi, komunikasi yang efektif, perhatian pribadi, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan.

Tahap selanjutnya menggunakan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* yang diperkenalkan oleh Martilla & James (1977) untuk mengukur hubungan antara persepsi pelanggan dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa, dikenal juga sebagai *Quadrant Analysis*.

2.5. Pengolahan Data

a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tingkat kepuasan konsumen dianalisis menggunakan metode analisis kesenjangan (Gap). Analisis ini membandingkan rata-rata antara harapan dan kenyataan yang diterima konsumen terhadap berbagai dimensi pelayanan, seperti *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan). Kepuasan tertinggi tercapai ketika kenyataan melebihi harapan, yang berarti pelayanan yang diberikan mencapai level maksimal (4), sedangkan harapan terendah adalah (1). Rumus untuk menghitung Gap adalah:

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

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

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

Gap Score menunjukkan kesenjangan antara kenyataan dan harapan (Parasuraman et al., 1985). Ini menggambarkan adanya ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dan apa yang mereka rasakan. 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. Jika tingkat kesesuaian nasabah $> 100\%$, maka kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan pelanggan, sehingga pelayanan dianggap sangat memuaskan.
2. Jika tingkat kesesuaian nasabah $= 100\%$, maka kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga pelayanan dianggap memuaskan.
3. Jika tingkat kesesuaian nasabah $< 100\%$, maka kualitas layanan yang diberikan kurang atau tidak memenuhi harapan pelanggan, sehingga pelayanan dianggap belum memuaskan.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan melalui analisis statistik untuk memastikan apakah data terdistribusi normal atau tidak, yang kemudian memengaruhi jenis uji statistik yang akan digunakan. Proses ini melibatkan perhitungan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan dalam kuesioner.

Untuk menguji distribusi normalitas data, digunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk sampel besar (lebih dari 50 responden) atau uji Shapiro-Wilk untuk sampel kecil (kurang dari 50 responden). Keputusan pengujian didasarkan pada kriteria berikut:

1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data dianggap terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis menggunakan Uji Paired T-Test.

2. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka data dianggap tidak terdistribusi normal (data nonparametrik) dan harus dianalisis dengan uji Wilcoxon.

c. Uji Wilcoxon

Uji ini bertujuan untuk menentukan apakah terdapat perbedaan signifikan antara kenyataan dan harapan yang diteliti, serta untuk memutuskan apakah hipotesis nol (H_0) akan ditolak atau diterima. Jika perbedaan yang ditemukan signifikan, maka H_0 akan ditolak sebaliknya, jika perbedaan tidak signifikan, maka H_0 akan diterima. Uji Paired T-Test digunakan jika kedua data yang dibandingkan terdistribusi normal. Namun, jika salah satu atau kedua data tidak terdistribusi normal, maka uji Wilcoxon digunakan sebagai alternatif.

d. Diagram Kartesius

Diagram Kartesius membagi tingkat pernyataan menjadi empat kuadran, sehingga memungkinkan identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen. Dengan menggunakan diagram ini, perusahaan dapat menentukan dan memprioritaskan area-area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Statistik

Survei ini melibatkan mahasiswa Universitas Negeri Surabaya sebagai responden, yang dipilih secara acak melalui *Single Sign On* (SSO). Dari survei ini, berhasil dikumpulkan data dari 371 responden. Jumlah sampel tersebut sudah memenuhi syarat kecukupan sampel menggunakan rumus Slovin. Dengan populasi mahasiswa S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA sebesar 371 orang dan tingkat toleransi kesalahan 5%, sampel minimal yang diperlukan adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{371}{1 + (371)(0.05^2)} = 192,48 \approx 192$$

Dengan jumlah sampel sebanyak 371 responden, syarat kecukupan data sudah 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		371	371
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.5133	3.3492
	Std. Deviation	.53200	.56402
Most Extreme Differences	Absolute	.213	.129
	Positive	.180	.129
	Negative	-.213	-.123
Kolmogorov-Smirnov Z		4.097	2.491
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

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 alternatif untuk menguji dua sampel berpasangan selain uji Paired-T Test. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal, metode parametrik uji Paired-T Test dapat digunakan. Namun, jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, Uji Wilcoxon bisa digunakan sebagai alternatif. Berdasarkan hasil uji normalitas, data survei tidak memenuhi asumsi distribusi normal, sehingga digunakan pendekatan non-parametrik dengan Uji Wilcoxon.

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks	133 ^a	106.57	14173.5
	Positive Ranks	52 ^b	58.30	3031.50
	Ties	186 ^c		
	Total	371		

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

Test Statistics^a

	Kenyataan - Harapan
Z	-7.659 ^b
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 26 dengan tingkat signifikansi 5%, diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* < 0,05. Sehingga 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 S1 Pendidikan IPA UNESA.

3. 2. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Mahasiswa Unesa Tahun 2024 dijelaskan pada

LAPORAN SURVEI KEPUASAN

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas
Kepuasan Mahasiswa Unesa Tahun 2024

Dimensi	Kode	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	Gap	Tki (%)
<i>Tangible</i> (Transparan)	P1	Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara <i>online</i> dan <i>offline</i> dengan akurat dan memuaskan	3,42	3,57	-0,15	95,8
	P5	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,35	3,49	-0,14	95,93
	P9	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,38	3,52	-0,14	96,07
	P13	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,41	3,52	-0,11	96,93
	P18	Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/ laboratorium/ bengkel/instalasi listrik/ internet, sistem informasi)	3,33	3,53	-0,20	94,5
	P23	Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana	3,26	3,47	-0,21	93,92
Mean			3,36	3,52	-0,16	95,53
<i>Assurance</i> (Tanggung Jawab)	P2	Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat	3,42	3,56	-0,14	96,04
	P6	Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,35	3,52	-0,17	95,28
	P10	Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,42	3,52	-0,10	97,24
	P15	Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringananUKT	3,34	3,53	-0,19	94,81
	P21	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	3,45	3,57	-0,12	96,67
<i>Responsiveness</i> (Adil)	P3	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,37	3,54	-0,17	95,22
	P7	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan	3,37	3,52	-0,15	95,91

Dimensi	Kode	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	Gap	Tki (%)
		beasiswa				
	P11	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,39	3,49	-0,10	97,08
	P16	petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/ penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa	3,34	3,49	-0,15	95,7
	P20	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3,45	3,58	-0,13	96,59
Mean			3,38	3,52	-0,14	96,10
Empathy (Akuntabilitas)	P4	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,37	3,52	-0,15	95,6
	P8	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,37	3,5	-0,13	96,26
	P12	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,4	3,52	-0,12	96,79
	P22	Kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepadamahasiswa	3,45	3,57	-0,12	96,75
Mean			3,37	3,52	-0,14	95,98
Reliability (Kredibilitas)	P14	Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/ keterlambatan/ keringanan UKT	3,37	3,53	-0,16	95,36
	P17	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana	3,28	3,47	-0,19	94,5
	P19	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	3,49	3,57	-0,08	97,62
Mean			3,43	3,55	-0,12	96,49
Grand Mean			3,39	3,53	-0,14	96,02

Berdasarkan hasil perhitungan *Gap Score* yang terdapat pada tabel di atas, kelima dimensi yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki nilai gap negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, dalam hal ini dosen yang terlibat dalam

kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi. Secara umum, masih terdapat ketidaksesuaian antara ekspektasi dan kenyataan yang dirasakan oleh para dosen.

Berdasarkan data tersebut, ada beberapa variabel indikator dengan nilai gap negatif yang paling menonjol. Dua indikator dengan nilai gap terbesar adalah:

1. **P23 (Tangible)**: Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana dengan nilai gap sebesar -0,21.
2. **P18 (Tangible)**: Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/ laboratorium/ bengkel/instalasi listrik/ internet, sistem informasi) dengan nilai gap -0,20.

Diantara indikator-indikator ini, **P23 (Tangible)** juga memiliki tingkat kesesuaian yang terendah, yaitu 93,92%, yang menunjukkan bahwa Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana belum sesuai harapan mahasiswa. Namun, secara keseluruhan, hasil perhitungan Grand Mean menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh mahasiswa dari rata-rata kelima dimensi dalam survei kepuasan adalah 96,02%. Meskipun nilai kesesuaian ini relatif tinggi, gap yang terjadi pada beberapa indikator utama tetap menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan, khususnya dalam hal Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana dan Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/ laboratorium/ bengkel/instalasi listrik/ internet, sistem informasi)

3.3. Analisa Kuadran (IPA)

Analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah metode deskriptif yang bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang memengaruhi kinerja dan perlu diperhatikan oleh suatu organisasi agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau pengguna layanan. Secara umum, model ini menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan dan kinerja, sehingga membantu organisasi dalam menetapkan prioritas untuk perbaikan berdasarkan persepsi pengguna. Diagram IPA dibagi menjadi empat kuadran yang memberikan arahan spesifik mengenai area yang membutuhkan perhatian atau peningkatan.

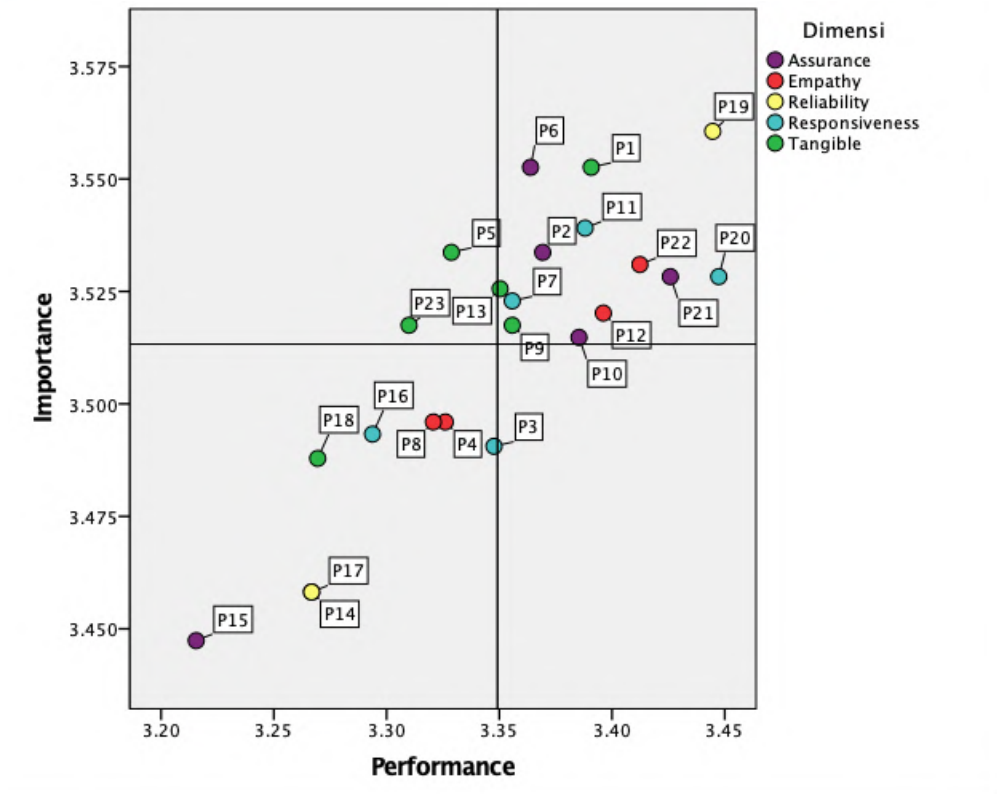


Gambar 3.3. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

Adapun interpretasi dari masing-masing kuadran pada gambar 3.3 dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Kuadran I (Prioritas Utama) Kuadran ini mencakup faktor-faktor yang dianggap sangat penting oleh konsumen namun belum dilaksanakan dengan memadai oleh penyedia layanan, sehingga menyebabkan ketidakpuasan atau kekecewaan. Elemen-elemen yang termasuk dalam kuadran ini perlu mendapat perhatian serius untuk perbaikan.
- Kuadran II (Pertahankan Prestasi) Kuadran ini mencerminkan faktor-faktor penting yang sudah dijalankan dengan baik oleh penyedia layanan, sehingga memuaskan konsumen. Oleh karena itu, kinerja di area ini perlu dipertahankan agar kepuasan tetap terjaga.
- Kuadran III (Prioritas Rendah) Kuadran ini menampilkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaannya oleh penyedia layanan juga biasa saja. Karena konsumen tidak menganggapnya esensial, variabel-variabel dalam kuadran ini tidak memerlukan perhatian lebih, meskipun mungkin belum memuaskan.
- Kuadran IV (Berlebihan) Kuadran ini menggambarkan faktor-faktor yang kurang penting bagi konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia layanan.

Berdasarkan interpretasi setiap kuadran tersebut, selanjutnya hasil perhitungan rata-rata Harapan dan Kenyataan pada tabel 3.1 diplot dalam diagram kartesius seperti pada gambar 3.4., yaitu sebagai berikut :



Gambar 3.4. Hasil Diagram Kartesius

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

a. Kuadran I

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

- 1) **Kode P5** (*Tangible*) yaitu Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
- 2) **Kode P13** (*Tangible*) yaitu Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- 3) **Kode P23** (*Tangible*) yaitu Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana.

b. Kuadran II

Pada kuadran II, ditemukan beberapa indikator pelayanan yang dianggap penting oleh para responden, dan manajemen telah melaksanakannya dengan baik, sehingga memberikan kepuasan kepada responden. Berikut adalah detail variabel

indikatornya:

- 1) **Kode P2** (*Assurance*) yaitu Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat.
- 2) **Kode P6** (*Assurance*) yaitu Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa.
- 3) **Kode P7** (*Responsiveness*) yaitu Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
- 4) **Kode P9** (*Tangible*) yaitu Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
- 5) **Kode P10** (*Assurance*) yaitu Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- 6) **Kode P11** (*Responsiveness*) yaitu Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- 7) **Kode P12** (*Empathy*) yaitu Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- 8) **Kode P13** (*Tangible*) Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- 9) **Kode P20** (*Responsiveness*) yaitu Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membant mahasiswa dan memberikan jasa dengan
- 10) **Kode P21** (*Assurance*) yaitu Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
- 11) **Kode P22** (*Empathy*) yaitu Kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

Dapat disimpulkan bahwa variabel indikator pada kuadran II ini perlu dipertahankan kinerjanya, dan jika memungkinkan, pengoptimalan lebih lanjut bisa dilakukan untuk meningkatkan kepuasan.

C. Kuadran III

Pada kuadran III, ditemukan hanya satu indikator yang dianggap kurang penting oleh responden, dan kinerjanya juga dianggap cukup. Variabel tersebut **Kode P3** (*Responsiveness*) yaitu Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat.

D. Kuadran IV

- 1) **Kode P3** (*Responsiveness*) yaitu Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
- 2) **Kode P4** (*Empathy*) yaitu Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
- 3) **Kode P8** (*Empathy*) yaitu Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
- 4) **Kode 14** (*Reliability*) yaitu Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/ keterlambatan/ keringanan UKT
- 5) **Kode 15** (*Assurance*) yaitu Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/ keringanan UKT
- 6) **Kode 16** (*Responsiveness*) yaitu petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/ penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa
- 7) **Kode 17** (*Reliability*) yaitu Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana
- 8) **Kode 18** (*Tangible*) yaitu Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/ laboratorium/ bengkel/ instalasi listrik/ internet, sistem informasi).

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dari survei kepuasan mahasiswa maka dapat disimpulkan bahwa, terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan,

1. Berdasarkan hasil perhitungan *Gap Score*, seluruh dimensi layanan memiliki nilai gap negatif, yang menunjukkan kinerja belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, Diantara indikator-indikator ini, **P23** (*Tangible*) juga memiliki tingkat kesesuaian yang terendah, yaitu 93,92%, yang menunjukkan bahwa Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana belum sesuai harapan mahasiswa. Namun, secara keseluruhan, hasil perhitungan Grand Mean menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh mahasiswa dari rata-rata kelima dimensi dalam survei kepuasan adalah 96,02%. Meskipun nilai kesesuaian ini relatif tinggi, gap yang terjadi pada beberapa indikator utama tetap menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan, khususnya dalam hal Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana dan Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/ laboratorium/ bengkel/ instalasi listrik/ internet, sistem informasi).

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

- **Kode P5** (*Tangible*) yaitu Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
- **Kode P13** (*Tangible*) yaitu Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- **Kode P23** (*Tangible*) yaitu Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana.

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
I. Instrumen Kepuasan Layanan Manajemen									
P1	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi								
P2	Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan								
P3	Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi								
P4	Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi								
P5	Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur								
II. Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan SDM									
P6	Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai								

LAPORAN SURVEI KEPUASAN

	dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku								
P7	Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP								
P8	Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen								
P9	Pemberian remunerasi secara adil dan transparan								
III. Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana									
P10	Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO (reliability)								
P11	Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll)								
P12	Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi								
P13	Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan								
P14	Keterlibatan dosen								

LAPORAN SURVEI KEPUASAN

	dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran								
IV. Instrumen Kepuasan Layanan Pelaksanaan Proses Penelitian dan PKM									
P15	Kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM (Prodi, Fakultas, dan Universitas)								
P16	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM								
P17	Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM								
P18	Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM								
P19	Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM								
P20	Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim								
P21	Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat								