



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA



20
25



**Program Studi S1 Pendidikan IPA
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan
Alam**

HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan bahwa Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan IPA
Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya.

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pendidikan IPA

Surabaya, 08 Oktober 2025

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 kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Survey Kepuasan ini dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini bertujuan untuk memberikan informasi bahwa instrument survey 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 reabilitas instrument survey kepuasan dan hasil pengujian tersebut. Kami berharap laporan ini memberikan panduan yang berguna bagi organisasi dalam mengevaluasi dan memilih alat survey 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 survey 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	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum.....	1
1.3. Permasalahan.....	2
1.4. Tujuan.....	2
1.5. Sistematika	2
BAB II METODE SURVEY	4
2.1 Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survey	4
2.2 Definisi Operasional.....	4
2.3 Instrumen Survey	4
2.4 Metode.....	5
2.5 Pengolahan Data.....	5
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	8
3.1 Analisis Statistik.....	8
3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian.....	9
3.3 Analisa Kuadran (IPA).....	13
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	17
DAFTAR PUSTAKA.....	18
LAMPIRAN	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Hasil Uji Normalitas Data	8
Gambar 3. 2 Hasil Uji Wilcoxon	9

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, Tingkat Kesesuaian, dan Mean Survei kepuasan Mahasiswa S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA Tahun 2025 10

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 2025.

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 2025 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 2025 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 2025) 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 akademik selanjutnya.

1.5. Sistematika

Sistematika pada laporan survei Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Surabaini, 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 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 SURVEY

2.1 Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survey

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 2025.
2. Harapan konsumen adalah dosen S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA yang memperoleh layanan di UNESA tahun 2025.
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan di UNESA tahun 2025.
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 Survey

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 :

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

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

Survey dilakukan dengan mengambil responden yang merupakan Mahasiswa S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA yang dilakukan secara acak melalui Single Sign On (SSO). Data yang didapatkan sebesar 565 responden. Jumlah sampel ini sudah memenuhi syarat kecukupan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Jika jumlah populasi mahasiswa di S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA adalah 565 orang dan diasumsikan error yang ditoleransi sebesar 5%, maka sampel minimal yang harus terpenuhi adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{565}{1 + (565)(0,05)^2} = 234$$

Dengan jumlah sampel sebanyak 234 responden, maka syarat kecukupan data 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

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Harapan	Kenyataan
N		33937	33937
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	3.3809	3.2094
	Std. Deviation	.65523	.67987
Most Extreme Differences	Absolute	.181	.127
	Positive	.172	.122
	Negative	-.181	-.127
Kolmogorov-Smirnov Z		33.299	23.426
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Gambar 3. 1 Hasil Uji Normalitas Data

Dengan menggunakan nilai signifikansi 5% maka dari Gambar 3.1 dapat dilihat bahwa asimtotik atau $p\text{-value} < 0,05$ 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.

Ranks		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks	12064 ^a	9523.19	114887787.5
	Positive Ranks	5197 ^b	6559.92	34091903.50
	Ties	16676 ^c		
	Total	33937		

a. Kenyataan < Harapan

b. Kenyataan > Harapan

c. Kenyataan = Harapan

Test Statistics ^a	
	Kenyataan - Harapan
Z	-61.819 ^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 21 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 kepuasan mahasiswa S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA.

3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Mahasiswa S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA Tahun 2025 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3. 1 Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, Tingkat Kesesuaian, dan Mean Survei kepuasan Mahasiswa S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA Tahun 2025

Dimensi	Kode	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	Gap	Tki (%)
Tangible (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	3,00	3,00	-0,19	94,44
	P5	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	4,00	4,00	-0,18	94,66
	P9	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,00	3,00	-0,17	94,96
	P13	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,57	3,70	-0,17	94,96
	P18	Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/ laboratorium/ bengkel/instalasi listrik/ internet, sistem informasi)	3,48	3,52	-0,20	94,08
	P23	Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana	2,00	4,00	-0,20	94,07
Mean			3,18	3,54	-1,11	94,53
Assurance (Tanggung Jawab)	P2	Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat	3,04	3,04	-0,16	95,27
	P6	Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	1,04	1,00	-0,19	94,38
	P10	Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,00	3,00	-0,16	95,25
	P15	Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT	4,00	4,00	-0,17	94,99
	P21	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	3,83	3,52	-0,16	95,29
Mean			2,98	2,91	-0,84	95,03

Dimensi	Kode	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	Gap	Tki (%)
Responsiveness (Adil)	P3	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,13	4,00	-0,17	94,97
	P7	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,52	3,96	-0,18	94,66
	P11	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	2,48	2,43	-0,16	95,25
	P16	petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/ penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa	3,00	3,00	-0,16	95,25
	P20	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3,78	3,22	-0,16	95,29
Mean			3,19	3,32	-0,17	95,08
Empathy (Akuntabilitas)	P4	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	2,00	4,00	-0,17	94,96
	P8	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	4,00	4,00	-0,18	94,66
	P12	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	2,91	4,00	-0,16	95,25
	P22	Kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepadamahasiswa	1,70	1,83	-0,15	95,58
Mean			2,65	3,46	0,17	95,11
Reliability (Kredibilitas)	P14	Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/ keterlambatan/ keringanan UKT	4,00	4,00	-0,15	95,58

Dimensi	Kode	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	Gap	Tki (%)
	P17	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana	3,00	2,91	-0,18	94,66
	P19	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	4,00	4,00	-0,15	95,60
Mean			3,67	3,64	-0,16	95,28
Grand Mean			3,13	3,37	-0,49	95,01

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.

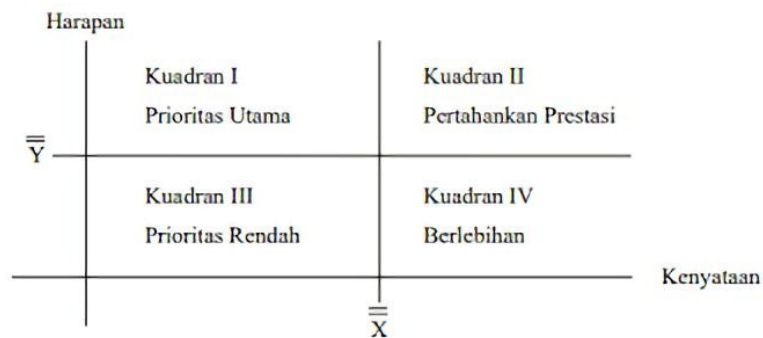
Berdasarkan data tersebut, ada beberapa variabel indikator dengan nilai gap negatif yang paling menonjol. Dua indikator dengan nilai gap terbesar adalah:

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

Diantara indikator-indikator ini, **P23** (*Tangible*) juga memiliki tingkat kesesuaian yang terendah, yaitu 94,07%, yang menunjukkan bahwa Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasaranabelum sesuai harapan mahasiswa. Namun, secara keseluruhan, hasil perhitungan Grand Mean menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh mahasiswa dirata-rata kelima dimensi dalam survei kepuasan adalah 95,01%. 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.

3.1.1. 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 layanan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius.

3.1.2. 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.

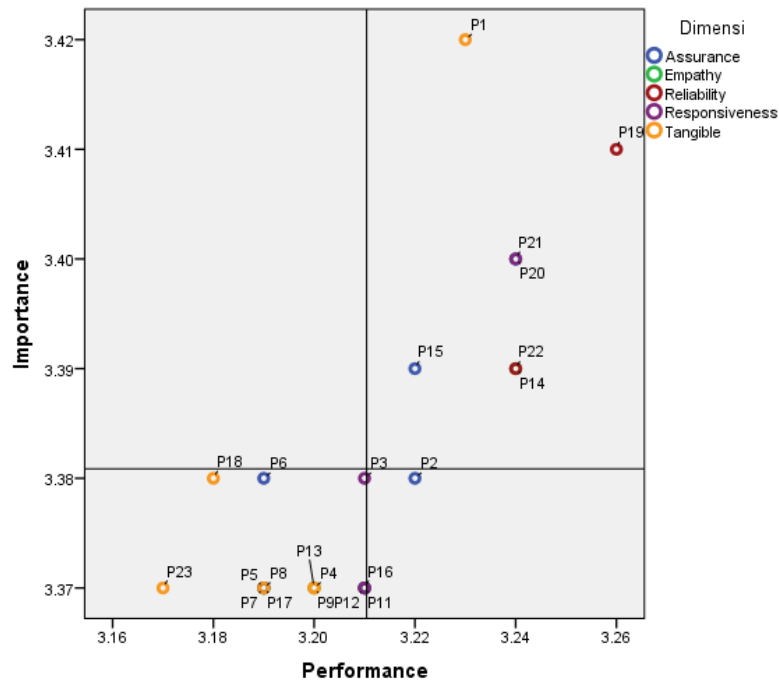
3.1.3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

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.

3.1.4. 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 dari setiap kuadran, selanjutnya hasil perhitungan rata-rata Harapan dan Kenyataan pada tabel 3.1 diplot dalam diagram kartesius seperti pada gambar 3.4.



Gambar 3.4. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Dosen Tahun 2024

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

a. Kuadran I

Pada **kuadran I** tidak ditemukan indikator pelayanan yang seharusnya menjadi prioritas utama menurut para responden, tetapi manajemen belum melaksanakan keempatnya sesuai dengan keinginan responden, sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan.

b. Kuadran II

Pada **kuadran II** ditemukan enam indikator pelayanan yang dianggap penting oleh para responden dan manajemen telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik, sehingga dapat memberikan rasa puas kepada responden. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- Kode **P1** (*Tangible*), Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan

kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara *online* dan *offline* dengan akurat dan memuaskan

- Kode **P14** (*Reability*), Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/ keterlambatan/ keringanan UKT
- Kode **P15** (*Assurance*), Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT
- Kode **P19** (*Reability*), yaitu Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan
- Kode **P20** (*Responsiveness*), yaitu Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
- Kode **P21** (*Assurance*), yaitu Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
- 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 kinerja yang selama ini sudah berjalan. Apabila memungkinkan, pengoptimalan kinerja dapat dilakukan agar tingkat kepuasan responden dapat semakin meningkat.

c. Kuadran III

Pada **kuadran III** ditemukan tiga belas indikator pelayanan yang dianggap tidak terlalu penting oleh para responden. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- Kode **P3** (*Responsiveness*), yaitu Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat.
- Kode **P4** (*Empathy*), Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
- Kode **P5** (*Empathy*), Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur.
- Kode **P6** (*Assurance*), Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
- Kode **P7** (*Assurance*), yaitu Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa.
- Kode **P8** (*Empathy*), yaitu Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait

layanan BK, kesehatan, dan beasiswa

- Kode **P9** (*Tangible*), yaitu Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
- Kode **P11** (*Responsiveness*), yaitu Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- Kode **P12** (*Empathy*), yaitu Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- Kode **P13** (*Tangible*), yaitu Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan.
- Kode **P16** (*Responsiveness*), petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/ penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa.
- Kode **P17** (*Reability*), yaitu Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana.
- Kode **P18** (*Tangible*), yaitu Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/ laboratorium/bengkel/instalasi listrik/ internet, sistem informasi).

d. Kuadran IV

- Kode **P2** (*Assurance*), yaitu Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat.
- Kode **P3** (*Responsiveness*), yaitu Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat.
- Kode **P16** (*Responsiveness*), petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/ penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dari survei kepuasan Dosen maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. 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 94,07%, 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 95,01%. 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).
- b. Pada **kuadran I** tidak ditemukan indikator pelayanan yang seharusnya menjadi prioritas utama menurut para responden, tetapi manajemen belum melaksanakan keempatnya sesuai dengan keinginan responden, sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan.

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*. *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								
----	--	--	--	--	--	--	--	--	--