

## **Ringkasan Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA Tahun 2025**

Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan IPA FMIPA Universitas Negeri Surabaya Tahun 2025 disusun untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan akademik dan non-akademik yang diberikan oleh program studi. Survei ini dilaksanakan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) sebagai bagian dari implementasi sistem penjaminan mutu internal UNESA. Tujuan utama dari survei ini adalah untuk mengidentifikasi aspek layanan yang telah memuaskan mahasiswa serta menemukan area yang perlu ditingkatkan guna mendukung peningkatan mutu pembelajaran dan pelayanan administrasi. Penelitian dilakukan secara deskriptif kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, menggunakan instrumen kuesioner berbasis *SERVQUAL* yang mencakup lima dimensi kualitas layanan: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Survei dilakukan secara daring dengan melibatkan 565 responden mahasiswa aktif Program Studi S1 Pendidikan IPA.

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa data tidak terdistribusi normal, sehingga digunakan uji Wilcoxon untuk menguji perbedaan antara harapan dan kenyataan. Hasilnya menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan ( $p < 0,05$ ), yang berarti tingkat layanan yang diterima mahasiswa belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka. Berdasarkan hasil perhitungan, rata-rata kenyataan sebesar 3,13, harapan sebesar 3,37, dengan gap sebesar -0,49 dan tingkat kesesuaian (Tki) sebesar 95,01%. Nilai ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa tergolong baik, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Gap terbesar ditemukan pada indikator ketersediaan dan kecukupan sarana serta prasarana akademik seperti perpustakaan, laboratorium, jaringan internet, dan sistem informasi (P18 dan P23 pada dimensi *tangible*). Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*, sebagian besar indikator pelayanan berada pada kategori perlu dipertahankan karena telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai kebutuhan mahasiswa, seperti kejelasan SOP UKT, kemampuan layanan dosen dan tenaga kependidikan, serta layanan akademik daring. Tidak ditemukan indikator yang masuk ke kategori prioritas utama, menandakan bahwa tidak ada aspek yang sangat kritis dalam pelayanan.

Secara keseluruhan, survei ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh Program Studi S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA telah berjalan dengan baik dengan tingkat kesesuaian mencapai 95,01%. Meskipun demikian, peningkatan kualitas sarana dan prasarana pembelajaran, termasuk dukungan sistem informasi akademik dan fasilitas pendukung kegiatan mahasiswa, tetap menjadi fokus utama untuk mencapai kepuasan yang lebih optimal di masa mendatang.