

Rangkuman

Survei kepuasan pelanggan adalah salah satu cara untuk mengukur seberapa baik layanan yang ditawarkan oleh Universitas Negeri Surabaya (Unesa), khususnya Program Studi S2 Pendidikan Sains Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan (mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan). Survei ini mengadopsi metode SERVQUAL dengan lima dimensi, yakni *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Survei ini menggunakan pendekatan *cross-sectional* di mana partisipan mengisi instrumen survei secara daring melalui *Single Sign On* Unesa. Sasaran dalam survei ini adalah dosen Program Studi S2 Pendidikan Sains FMIPA Unesa,. Survei dilakukan pada akhir tahun 2022 dan sebanyak 6 dosen FMIPA mengisi survey kepuasan. Metode *Importance-Performance Analysis*, *Gap Analysis*, *Paired Difference Test*, dan Tingkat Kepuasan Pengguna digunakan untuk menganalisis data. Berdasarkan hasil analisis data dari survei kepuasan mahasiswa FMIPA tahun 2022 diperoleh hasil, yakni: (1) Terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan berdasarkan hasil uji Wilcoxon dengan nilai signifikansi $< 5\%$ dan menyimpulkan menolak H_0 . (2) Perbedaan yang signifikan berdasarkan analisis Gap ditemukan bahwa -indikator yang memiliki nilai Gap negatif terbesar yaitu sebesar **-0,33** pada indikator **P11** (*Tangible*) yaitu Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll), memiliki tingkat kesesuaian dengan harapan dosen sebesar 91,31% sehingga dimaknai belum bisa memenuhi kepuasan berdasarkan perspektif dosen. (3) Pada **kuadran I** ditemukan indikator dengan kode **P2** (Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan), **P6** (Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku), **P10** (Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO), **P11** ((Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium,

ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll), dan **P15** (Kesesuaian usulan proposal dengan *roadmap* penelitian dan PKM (prodi, fakultas, dan universitas). Kelima indikator tersebut 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 kekurangan. Variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius. dan harus ditingkatkan layanannya lebih baik lagi. (4) dari kelima dimensi (aspek) ada tiga dimensi yang bernilai ketidaksesuaian negative yaitu *Tangible* (Transparansi), *Responiveness* (Adil), dan *realibility* (Kredibilitas), satu dimensi yang nilai ketidaksesuaiannya 0,00 yaitu *Assurance* (tanggung jawab), dan satu dimensi yang bernilai positif yaitu *Empathy* (Akuntabilitas). (4) Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian antara Kenyataan dan Harapan yang dirasakan oleh para mahasiswa selaku responden yaitu sebesar **97,40%**. atau masih memerlukan peningkatan kualitas layanan sesuai harapan para Dosen Program Studi S2 Pendidikan Sains FMIPA Unesa.