

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 mahasiswa Program Studi S2 Pendidikan Sains FMIPA Unesa. Survei dilakukan pada akhir tahun 2022 dan sebanyak 148 mahasiswa 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 **-0,15** dan tingkat kesesuaian terendah **95,95%** pada indikator **P5** (*Tangible*) yaitu ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat. Jadi, kepuasan terhadap pelayanan berdasarkan perspektif mahasiswa belum terpenuhi, (3) Pada kuadran I ditemukan tiga indikator yang harus menjadi prioritas utama untuk perbaikan di semester depan, yaitu *pertama*: indikator Kode **P3** (*Responsiveness*), yaitu Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat *Kedua*: Indikator Kode **P6** (*Assurance*), yaitu ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa. *Ketiga*: Indikator Kode **P22** (*Empathy*), yaitu Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. (4) Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian antara Kenyataan dan Harapan yang dirasakan oleh para mahasiswa selaku responden yaitu sebesar **97,37%**. atau masih memerlukan peningkatan kualitas layanan sesuai harapan para mahasiswa Program Studi S2 Pendidikan Sains FMIPA Unesa.