UNESA
Universitas Negeri Surabaya

2023

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA



Pusat Data dan Survei
Lembaga Penjamiana Mutu
Universitas Negeri Surabaya

Jl. Lidah Wetan, Lidah Wetan, Kec. Lakarsantri,
Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur

lpm.unesa.ac.id | simutu.unesa.ac.id

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA



PUSAT DATA DAN SURVEI

BADAN PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Mengetahui,
Kepala Badan Penjaminan Mutu

Dr. Widowati Budijastuti, M.Si
NIP. 196804151994022001

Surabaya, 31 Agustus 2023
Kepala Pusat Data dan Survei

Wiyli Yustanti,S.Si,M.Kom
NIP. 197702032005012001

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T, penyusunan Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya telah diselesaikan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan untuk Tahun Akademik 2023/2024 ini.

Penyusunan laporan ini, tidak terlepas dari pihak-pihak yang telah memberikan apresiasi dan sejumlah masukan kepada penyusun. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini perkenankanlah kami untuk menyampaikan terima kasih kepada :

1. Rektor dan segenap jajarannya yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materiil kepada Badan Penjaminan Mutu Universitas Negeri Surabaya
2. Para responden yaitu mahasiswa di lingkungan Universitas Negeri Surabaya yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrumen kuesioner kepuasan serta memberikan masukan dan sarannya.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih terdapat kekurangan di dalamnya. Oleh sebab itu, kami sangat berharap masukan dari segenap civitas akademika Universitas Negeri Surabaya sebagai bentuk umpan balik yang dapat dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Surabaya, 31 Agustus 2023
Kepala Pusat Data dan Survei



Wiyli Yustanti,S.Si,M.Kom
NIP. 197702032005012001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR **2**
HALAMAN PENGESAHAN **3**
DAFTAR ISI **4**
BAB I **4**
PENDAHULUAN **4**
1.1. Latar Belakang 5
1.2. Dasar Hukum 5
1.3. Permasalahan 6
1.4. Tujuan 6
1.5. Sistematika Laporan 6
BAB II **8**
METODE SURVEI **8**
2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei 8
2.2. Definisi Operasional 8
2.3. Instrumen Survei 8
2.4. Metode 9
2.5. Pengolahan Data 9
a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki) 9
b. Uji Normalitas 10
c. Uji Wilcoxon 11
d. Diagram Kartesius 11
BAB III **12**
HASIL DAN PEMBAHASAN **12**
3.1 Analisis Statistik 12
3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian 14
3.3 Analisa Kuadran (IPA) 18
BAB IV **23**
KESIMPULAN DAN SARAN **23**
1.1. Kesimpulan dan Saran 23
DAFTAR PUSTAKA **24**
LAMPIRAN **25**

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pusat Data dan Survei pada Badan Penjaminan Mutu (BPM) Universitas Negeri Surabaya merupakan salah satu badan yang bertugas untuk membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu (PPEPP). Tugas utama dari Pusat Data dan Survei ini adalah melakukan pelaksanaan survei Kepuasan Layanan Pelanggan yang saat ini menjadi sebuah kebutuhan sekaligus tuntutan dari Akreditasi Prodi dan Akreditasi Perguruan Tinggi. Bentuk survei yang telah dilakukan, yaitu berupa survei kepuasan terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh BPM agar mutu pelaksanaan kegiatan operasional di Universitas Negeri Surabaya dapat terevaluasi secara periodik. Survei ini dilakukan secara dalam jaringan (daring). Selain itu, survei ini dilakukan saat pelaksanaan semester reguler, baik pertama maupun kedua telah berakhir pada setiap tahun akademik. Hasil survei ini akan ditindaklanjuti dengan rapat evaluasi yang hasilnya akan digunakan untuk peningkatan layanan kegiatan selanjutnya pada tahun akademik berikutnya.

Seiring dengan berjalannya waktu, kebutuhan akan perbaikan kualitas mutu pelayanan di Universitas Negeri Surabaya semakin meningkat setiap tahunnya yang tentunya dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik faktor internal maupun eksternal. Hal tersebut, tentu menjadi salah satu faktor penting yang mendorong pelaksanaan survei kepuasan di lingkungan Universitas Negeri Surabaya, terutama terhadap mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan sebagai responden survei. Pelaksanaan survei tersebut diperlukan agar BPM dapat mengetahui variabel apa saja yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya, sehingga kesejahteraan masyarakat di lingkungan Universitas Negeri Surabaya, mulai dari mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan dapat terus mengalami kenaikan di setiap tahunnya. Survei kepuasan ini terdiri dari sejumlah pernyataan, dimana responden perlu mengisi mengisi survei tersebut dengan memberikan tanda centang pada tabel survei tentang harapan responden pada pernyataan yang telah disajikan pada tabel dan kenyataan yang sebenarnya terjadi terkait pelayanan yang yang dirasakan di lingkungan Universitas Negeri Surabaya pada tahun 2023.

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 2014 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 UNESA Tahun 2023 antara harapan dan kenyataan ada perbedaan yang signifikan secara pengujian statistik.
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa UNESA berdasarkan survei mahasiswa UNESA Tahun 2023 dengan menggunakan analisis Gap.
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa UNESA (survei mahasiswa UNESA Tahun 2023) dengan menggunakan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

1.4. Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan mahasiswa UNESA Tahun 2023 berdasarkan analisis statistik uji beda, analisis gap, dan analisis IPA. Selain itu, laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pada tahun akademik selanjutnya.

1.5. Sistematika Laporan

Sistematika pada laporan survei kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Surabaya ini, 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 metode survei. Metode survei dipilih karena dapat memberikan deskripsi atau gambaran kuantitatif tren, sikap, dan pendapat dari populasi terhadap variabel dengan mempelajari sampel (Creswell & Creswell, 2018);(Johnson & Christensen, 2014).

Penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dengan variabel bergantung dengan melakukan pengukuran pada saat yang sama (*point time approach*). Saat yang sama artinya tiap subyek hanya diobservasi satu kali dan variabel subjek dilakukan pada saat observasi. Metode yang digunakan dalam pengambilan data adalah kuesioner.

2.2. Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

1. Konsumen adalah semua mahasiswa yang menggunakan layanan UNESA tahun 2023.
2. Harapan konsumen adalah mahasiswa yang memperoleh pelayanan layanan UNESA tahun 2023.
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan UNESA tahun 2023.
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 adalah kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan tertulis tentang harapan dan kenyataan konsumen untuk dijawab. Instrumen kuesioner terdiri dari 5 aspek utama yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

2.4. Metode

Metode yang digunakan adalah Metode *Service Quality Servqual* (Parasuraman et al., 1985), dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Tangibles* (Nyata) Yaitu meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (Jaminan) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (Empati) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

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

2.5. Pengolahan Data

a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tingkat kepuasan konsumen dijelaskan dengan menggunakan analisis kesenjangan (Gap). Analisis ini membandingkan mean antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dari dimensi pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan). Kepuasan paling tinggi terjadi apabila kenyataan melampaui harapan yaitu pada saat pelayanan yang diberikan maksimal (4) sedangkan harapan minimal adalah (1). Adapun rumus untuk menghitung Gap adalah :

Gap = Kenyataan - Harapan

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

Tki = (Kenyataan/Harapan) x 100%

Gap Score menunjukkan kesenjangan antara kenyataan dan harapan (Parasuraman et al., 1985). Hal ini menunjukkan adanya masalah ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan kenyataan yang dirasakannya. 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. Tingkat kesesuaian nasabah > 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan sangat memuaskan
2. Tingkat kesesuaian nasabah = 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan telah memuaskan
3. Tingkat kesesuaian < 100% berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan belum memuaskan.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan dengan analisis statistik. Uji ini dilakukan dengan memasukkan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan terdistribusi normal atau tidak sehingga dapat ditentukan uji statistik selanjutnya yang akan digunakan.

Uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk sampel besar (lebih dari 50 responden) atau Shapiro-Wilk untuk sampel kecil (kurang dari 50 responden). Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Apabila nilai signifikansi > 0,05 maka data terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test.
2. Apabila nilai signifikansi < 0,05 maka maka data tidak terdistribusi tidak normal (data nonparametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon

c. Uji Wilcoxon

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang bermakna atau tidak dari kenyataan dan harapan yang diteliti sehingga dapat ditentukan apakah H_0 ditolak atau diterima. Apabila hasil yang didapatkan terjadi perbedaan yang signifikan maka H_0 ditolak tetapi apabila perbedaan yang terjadi tidak signifikan maka H_0 diterima. Uji *Paired T-Test* dilakukan jika dua data yang dibandingkan terdistribusi normal atau uji Wilcoxon jika minimal dari salah satu yang dibandingkan tidak terdistribusi normal dapat dari kenyataan dan harapan

d. Diagram Kartesius

Diagram kartesius menjabarkan tingkat pernyataan ke dalam empat bagian dimana dengan diagram ini dapat ditentukan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang kemudian dapat diprioritaskan bagi perusahaan untuk ditingkatkan lebih lanjut.

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Statistik

Survey dilakukan dengan mengambil responden yang merupakan mahasiswa Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui Single Sign On (SSO). Data yang didapatkan sebesar 29.409 responden. Jumlah sampel ini sudah memenuhi syarat kecukupan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Jika jumlah populasi mahasiswa di UNESA adalah 29.437 orang dan diasumsikan error yang ditoleransi sebesar 5%, maka sampel minimal yang harus terpenuhi adalah :

$$n = \frac{n}{1+Ne} = \frac{29437}{1 + (29437)(0.05^2)} = 394{,}64 \approx 395$$

Dengan jumlah sampel sebanyak 29.437 responden, maka syarat kecukupan data sudah terpenuhi.

Selanjutnya akan dilakukan pengujian asumsi normalitas sebagai prasyarat untuk melakukan uji beda mean antara Harapan dan Kenyataan. Hipotesis didefinisikan:

H_0 : Data mengikuti Distribusi Normal

H_1 : Data tidak mengikuti Distribusi Normal

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Harapan	Kenyataan
N		29409	29409
Normal Parameters[a,b]	Mean	3,4055	3,2367
	Std. Deviation	,60696	,63918
Most Extreme Differences	Absolute	,177	,125
	Positive	,164	,125
	Negative	-,177	-,124
Kolmogorov-Smirnov Z		30,283	21,484
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-value* kurang dari 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	10780[a]	8542,93	92092805,50
	Positive Ranks	4559[b]	5605,91	25557324,50
	Ties	14070[c]		
	Total	29409		

a. Kenyataan < Harapan

b. Kenyataan > Harapan

c. Kenyataan = Harapan

Test Statistics[a]

	Kenyataan - Harapan
Z	-60,786[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 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 UNESA.

3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Mahasiswa Unesa Tahun 2023 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, Tingkat Kesesuaian, dan Mean Survei kepuasan mahasiswa UNESA Tahun 2023

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
Tangible **(Transparan)**	P1	Ketersedian layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara *online* dan *offline* dengan akurat dan memuaskan	3.44	3.26	-.18	94.77
	P5	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3.40	3.21	-.19	94.41
	P9	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3.40	3.22	-.18	94.71
	P13	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3.40	3.23	-.17	95.00
	P18	Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium /bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi)	3.39	3.19	-.20	94.10
	P23	Kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan	3.39	3.19	-.20	94.10

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
		prasarana				
Mean			**3.40**	**3.21**	**-.19**	**94.52**
Assurance **(Tanggung Jawab)**	P2	Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat	3.42	3.26	-.16	95.32
	P6	Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3.40	3.22	-.18	94.71
	P10	Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3.40	3.25	-.15	95.59
	P15	Kemudahan proses pengajuan/pembayaran /keterlambatan/keringanan UKT	3.40	3.21	-.19	94.41
	P21	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	3.42	3.28	-.14	95.91
Mean			**3.41**	**3.24**	**-.16**	**95.19**
Responsiveness **(Adil)**	P3	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3.41	3.25	-.16	95.31
	P7	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3.40	3.23	-.17	95.00
	P11	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan	3.40	3.25	-.15	95.59

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
		bimbingan karir dan kewirausahaan				
	P16	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa	3.40	3.23	-.17	95.00
	P20	Kemauan dari eosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3.43	3.28	-.15	95.63
Mean			**3.41**	**3.25**	**-.16**	**95.31**
Empathy **(Akuntabilitas)**	P4	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3.40	3.23	-.17	95.00
	P8	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3.40	3.23	-.17	95.00
	P12	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3.40	3.24	-.16	95.29
	P17	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana	3.38	3.20	-.18	94.67
	P22	Kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	3.42	3.27	-.15	95.61

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
Mean			**3.40**	**3.24**	**-.17**	**95.11**
Reliability **(Kredibilitas)**	P14	Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan /keringanan UKT	3.41	3.23	-.18	94.72
	P19	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	3.43	3.30	-.13	96.21
Mean			**3.42**	**3.27**	**-.16**	**95.47**
Grand Mean			**3.41**	**3.24**	**-.17**	**95.12**

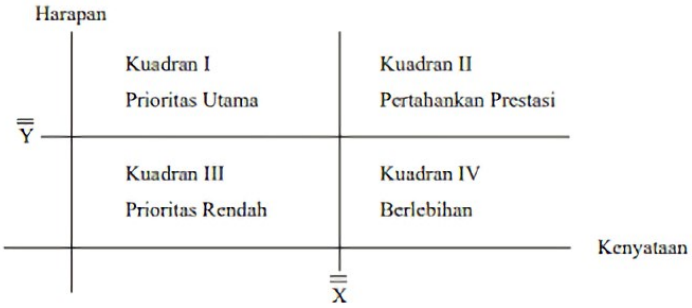
Berdasarkan hasil perhitungan *Gap Score* yang terdapat pada tabel 3.1, menunjukan bahwa dari kelima dimensi (*item*) yang meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy* bernilai negatif. Hal ini menunjukan, bahwa kinerja untuk mahasiswa belum memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan tabel 3.1 dapat diketahui, bahwa nilai gap negatif terbesar yaitu **-0,20** terdapat pada sembilan variabel indikator. Pertama, P18 (*Tangible*), yaitu ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan,pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi). Kedua, P23 (*Tangible*), yaitu kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana.

Kedua variabel indikator yang memiliki nilai gap negatif terbesar memiliki tingkat kesesuaian terendah, yaitu dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar **94,10%**. Hal ini menunjukan, bahwa proses pelayanan selama ini belum berjalan sesuai dengan harapan mahasiswa, terutama dalam ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi), maupun kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana.

Namun, secara keseluruhan, berdasarkan hasil perhitungan *Grand Mean* yang terdapat pada tabel 3.2, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh para mahasiswa berdasarkan rata-rata dari mean kelima dimensi dari survei kepuasan, yaitu sebesar **95,12%**.

3.3 Analisa Kuadran (IPA)

Analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Secara umum, model diagram kuadran dapat ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 3.3. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

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

a. **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.

b. **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.

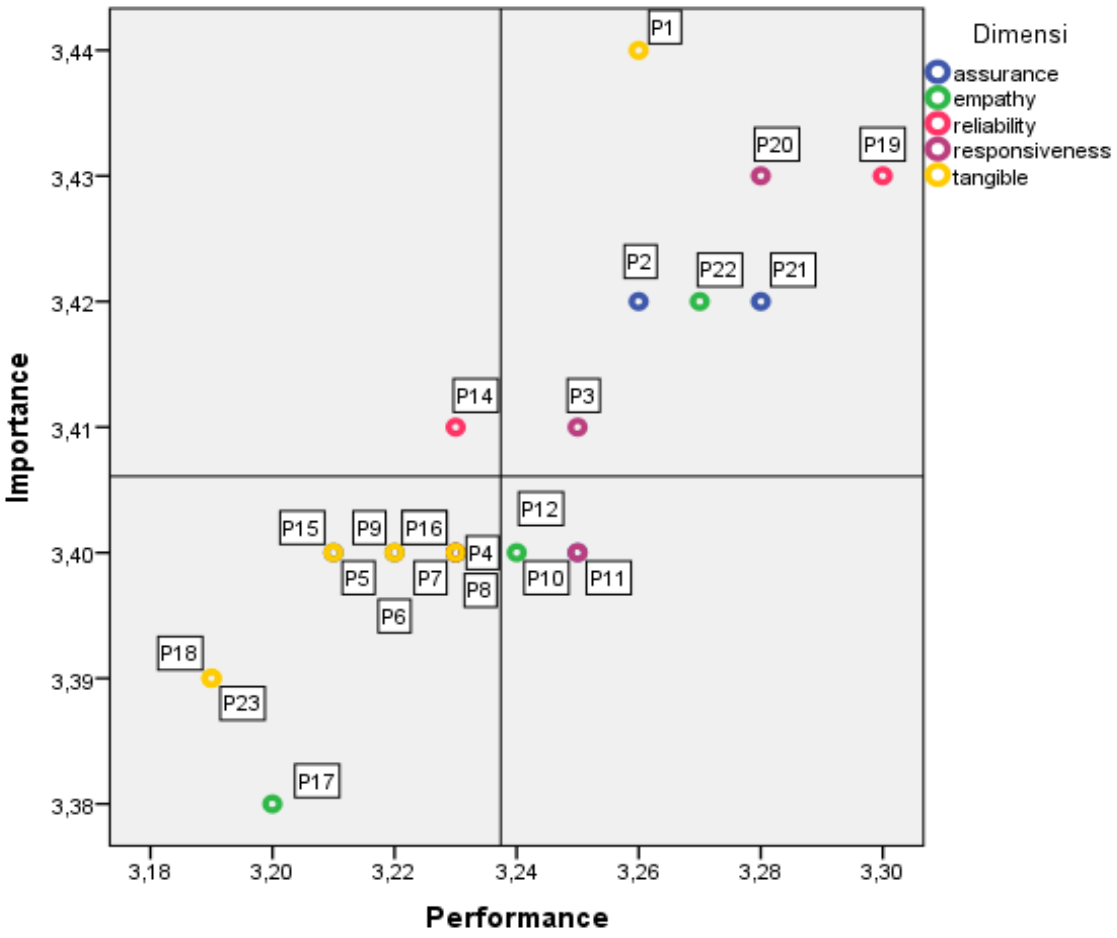
c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

   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

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuandran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa.

Berdasarkan interpretasi dari setiap kuadran tersebut, selanjutnya hasil perhitungan rata-rata Harapan dan Kenyataan pada tabel 3.1 diplot dalam diagram kartesius seperti pada gambar 3.4, di bawah ini, yaitu:



Gambar 3.4 Diagram Kartesius Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2023

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

a. **Kuadran I**

Pada **kuadran I** ditemukan sebuah indikator pelayanan yang seharusnya menjadi prioritas utama menurut para responden, tetapi manajemen UNESA belum melaksanakan sesuai dengan keinginan responden, sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan. Pada kuadran I terdapat indikator dengan **Kode P14** (*reliability*), yaitu

Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT. Dapat disimpulkan, bahwa variabel indikator pada kuadran I ini perlu mendapatkan perhatian secara serius dan harus ditingkatkan layanannya menjadi lebih baik lagi di tahun akademik yang akan datang.

b. Kuadran II

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

1) **Kode P1** (*tangible*), yaitu yaitu ketersedian layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan
2) **Kode P2** (*assurance*), yaitu yaitu kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat
3) **Kode P3** (*responsiveness*), yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
4) **Kode P19** (*reliability*), yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan
5) **Kode P20** (*responsivness*), yaitu kemauan dari eosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
6) **Kode P21** (*assurance*), yaitu yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
7) **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 sebelas buah indikator pelayanan yang dianggap tidak terlalu penting oleh para responden dan manajemen UNESA telah melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan cukup baik, sehingga tidak terlalu menjadi fokus perhatian dalam perbaikan selanjutnya. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

1) **Kode P4** (*empathy*), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat.
2) **Kode P5** (*tangible*), yaitu ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
3) **Kode P6** (*assurance*), yaitu kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
4) **Kode P7** (*responsiveness*), yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
5) **Kode P8** (*empathy*), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
6) **Kode P9** (*tangible*), yaitu ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa.
7) **Kode P15** (*assurance*), yaitu Kemudahan proses pengajuan/pembayaran /keterlambatan/keringanan UKT
8) **Kode P16** (*responsiveness*), yaitu Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa
9) **Kode P17** (*empathy*), yaitu Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana
10) **Kode P18** (*tangible*), yaitu ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi).
11) **Kode P23** (*tangible*), yaitu kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana

d. Kuadran IV

Pada **kuadran IV** tidak ditemukan indikator pelayanan yang dianggap tidak penting oleh para responden dan dan manajemen UNESA telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

1) **Kode P10** (*assurance*), yaitu kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
2) **Kode P11** (*responsiveness*), yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
3) **Kode P12** (*empathy*), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. Kesimpulan dan Saran

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

a. Terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan berdasarkan hasil uji Wilcoxon dengan nilai signifikansi < 5% dan menyimpulkan menolak H_o.
b. Perbedaan yang signifikan berdasarkan analisis Gap ditemukan dua variabel indikator dengan tingkat kesesuaian terendah dengan nilai gap negatif terbesar yaitu **-0,20** yang terdapat pada kode **P18** (*tangible*), yaitu ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan,pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi) dan kode **P23** (*tangible*), yaitu kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar **94,10%**. Jadi, kepuasan terhadap pelayanan berdasarkan perspektif mahasiswa belum terpenuhi.
c. Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian antara Kenyataan dan Harapan yang dirasakan oleh para mahasiswa selaku responden yaitu sebesar **95,12%**.
d. Pada kuadran I ditemukan sebuah indikator yang harus menjadi prioritas utama, yaitu kode **P14** (*reliability*), yaitu Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT.

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

INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA

PETUNJUK

Mohon diisi dengan memberi tanda centang (√) pada "Tingkat Kepentingan" dan "Tingkat Kinerja" di lapangan secara riil.

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
I. Instrumen Kepuasan Layanan Manajemen (Kriteria 2)									
P1.	Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara *on-line* dan *offline* dengan akurat dan memuaskan (*tangible)*								
II. Instrumen Kepuasan Layanan Kemahasiswaan (Kriteria 3)									
A	**Penalaran, Minat, dan Bakat**								
P2.	Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat (*assurance*)								
P3.	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat (*responsiveness*)								

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
P4.	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat (*empathy*)								
P5.	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat (*tangible*)								
B	**Bidang Kesejahteraan** **(Bimbingan dan Konseling, Layanan Kesehatan, dan Layanan Beasiswa)**								
P6.	Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa (*assurance*)								
P7.	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa (*responsiveness*)								
P8.	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa (*empathy*)								
P9.	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa (*tangible*)								
C	**Bimbingan Karir dan Kewirausahaan**								
P10	Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan (*assurance*)								

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
P11	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan (*responsiveness*)								
P12	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan (*empathy*)								
P13	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan (*tangible*)								
III. Instrumen Kepuasan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana (Kriteria 5)									
P14	Kejelasan SOP untuk proses pengajuan/ pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT (*reliability*)								
P15	Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT (*assurance*)								
P16	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa (*responsiveness*)								
P17	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana (*empathy*)								

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
P18	Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi) (*tangible*)								
IV. Instrumen Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6)									
P19	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan (*reliability*)								
P20	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat (*responsiveness*)								
P21	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan (*assurance*)								
P22	Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa (*empathy*)								
P23	Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana (*tangible)*								