LAPORAN SURVEI KEPUASAN
LAYANAN MANAJEMEN UNESA
(Responden Mahasiswa)



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
BIDANG PENJAMINAN MUTU
PUSAT DATA DAN SISTEM INFORMASI
2020

LAPORAN

KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN

(Responden Mahasiswa)



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
BIDANG PENJAMINAN MUTU
PUSAT DATA DAN SISTEM INFORMASI
2020

Halaman Pengesahan

Menyatakan bahwa Laporan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Surabaya, 29 Desember 2020

Mengetahui
Ketua Bidang Penjaminan Mutu

Dr. Wiwik Sri Utami, M.P.

NIP 196708051993022001

Ketua Pusat Data dan Sistem Informasi

Dr. Lilik Anifah, S.T., M.T.

NIP 197909022003122003

Menyetujui
Ketua LP3M,

Dr. Bachtiar Syaiful Bachri, M.Pd.

NIP 196704261991031009

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pusat Pengelolaan Data dan Sistem Informasi adalah salah satu pusat di Bidang Penjaminan Mutu yang bertugas membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model PPEPP (Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu). Salah satu tugas dari pusat ini adalah melakukan Survei Kepuasan Layanan Pelanggan yang saat ini merupakan kebutuhan dan tuntutan dari Akreditasi Prodi dan Akreditasi Perguruan Tinggi.

Beberapa survei yang dilakukan adalah survei kepuasan terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh BPM agar mutu pelaksanaan kegiatan terevaluasi secara periodik. Survei ini dilakukan secara online dan dilakukan setelah kegiatan berakhir. Hasil survei ini akan ditindaklanjuti dengan rapat evaluasi yang hasilnya digunakan untuk peningkatan layanan kegiatan selanjutnya.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan meningkatkan mutu pelayanan di Unesa maka diperlukan adanya survei kepuasan kepada mahasiswa, dosen, dan tendik. Hal diperlukan untuk mengetahui variabel apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya. Pengisian kuesioner terdiri dari mengisi harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang dirasakan tahun 2020.

1.2. Permasalahan

a. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan pelayanan manajemen Unesa berdasarkan survei mahasiswa Unesa Tahun 2020.
b. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan pelayanan manajemen Unesa (survei mahasiswa Unesa Tahun 2020) berdasarkan Diagram Kartesius.

1.3. Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan pelayanan manajemen Unesa (survei mahasiswa Unesa Tahun 2020) berdasarkan Diagram Kartesius.

1.4. Sistematika Laporan

Sistematika pada Laporan ini adalah Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, permasalahan, tujuan, dan sistematika laporan. Pada Bab II berisi tentang metode survei terdiri dari jenis dan rancnagan survei, variabel, definisi operasional, instrumen survei, metode yang digunakan, dan pengolahan data. Bab III berisi tentang Hasil dan Pembahasan, dan Bab IV berisi tentang kesimpulan.

BAB II

METODE SURVEI

2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

Jenis rancangan survei ini menggunakan penelitian kuantitatif non-eksperimental. Penelitian non eksperimental adalah penelitian yang observasinya dilakukan dengan sejumlah variabel subjek menurut keadaan apa adanya (in nature), tanpa manipulasi (Pratiknya, 2001).

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 subyek dilakukan pada saat observasi. Metode yang digunakan dalam pengambilan data adalah kuesioner.

2.2. Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

a. Konsumen adalah semua mahasiswa yang menggunakan layanan manajemen Unesa tahun 2020.
b. Harapan konsumen adalah mahasiswa yang memperoleh pelayanan layanan manajemen Unesa tahun 2020.
c. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan manajemen Unesa tahun 2020.
d. Kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah harapan dan kenyataan konsumen terhadap reliability (keandalan), rensponsiveness (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), rensponsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (keberwujudan).

2.4. Metode yang digunakan

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.

Apabila dimungkinkan tahap selanjutnya adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilia dan 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

- **Analisa gap**

Tingkat kepuasan konsumen dijelaskan dengan menggunakan analisis kesenjangan (gap). Analisis ini membandingkan mean antara darapan dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dari dimensi pelayanan yaitu reliability (keandalan), rensponsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan, empathy (empati), dan tangible (keberwujudan).

Kepuasan paling tinggi terjadi apabilah kenyataan melampaui harapan yaitu pada saat pelayanan yang diberikan maksimal (4) sedangkan harapan minimal adalah (1). Interval didapatkan menggunakan rumus:

Interval= (Skor tertinggi – Skor terendah)/Jumlah kelompok

Dari perhitungan diatas maka didapatkan klasifikasi kesenjangan (gap) pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Klasifikasi Kesenjangan (gap)

Interval	Klasifikasi	Tingkat Kepuasan
-3 s.d. -1,5	Sangat negatif	Sangat kurang puas banding harapan
-1,5 s.d. 0	Negatif	Kurang puas dibandingkan harapan
0 s.d. 1,5	Positif	Lebih puas dibandingkan harapan
1,5 s.d. 3	Sangat Positif	Sangat lebih puas banding harapan

- **Uji normalitas data**

  Uji normalitas data dilakukan dengan analisis statistik. Uji ini dilkaukan 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). Apabila nilai signifikansi > 0,05 maka data terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test. Apabila nilai signifikansi < 0,05 maka maka data tidak terdistribusi tidak normal (data non-parametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon.

- **Uji Wilcoxon**

  Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang bermakna atau tidak dari kenyataan dan harapan yang diteliti sehingga dapat ditentukan apakah Ho ditolak atau diterima. Apabila hasil yang didapatkan terjadi perbedaan yang signifikan maka Ho ditolah tetapi apabila perbedaan yang terjadi tidak signifikan maka Ho 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.

- **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.Uji Normalitas Data

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Statistic	df	Sig.
Harapan	.357	24382	.000
Kenyataan	.323	24382	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Gambar 3.1. Hasil uji normalitas data

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan SPSS for windows 25 diperoleh hasil nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 sehingga data dinyatakan tidak terdistribusi normal.

3.2. Uji Wilcoxon

Test Statistics[a]

	Kenyataan - Harapan
Z	-77.652[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 25 diperoleh hasil Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Unesa.

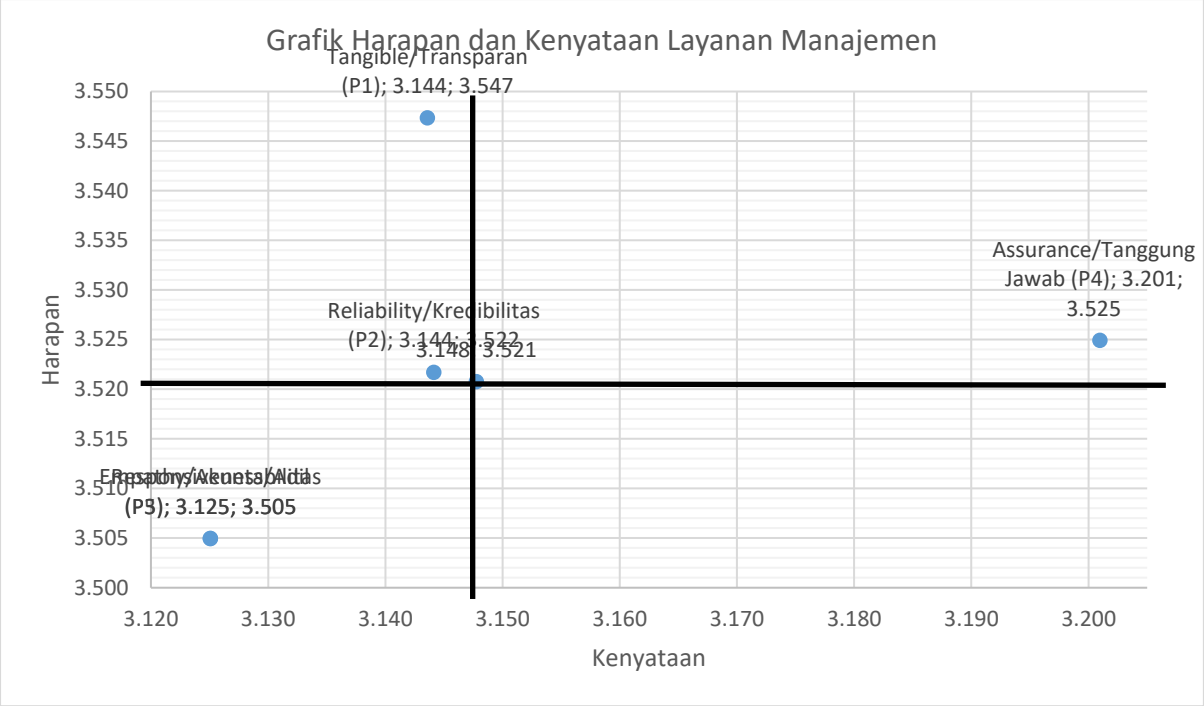
3.3.Hasil Perhitungan Kenyataan dan Harapan

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan Manajemen Unesa Tahun 2020 dengan responden mahasiswa dijelaskan pada Tabel 3.1.

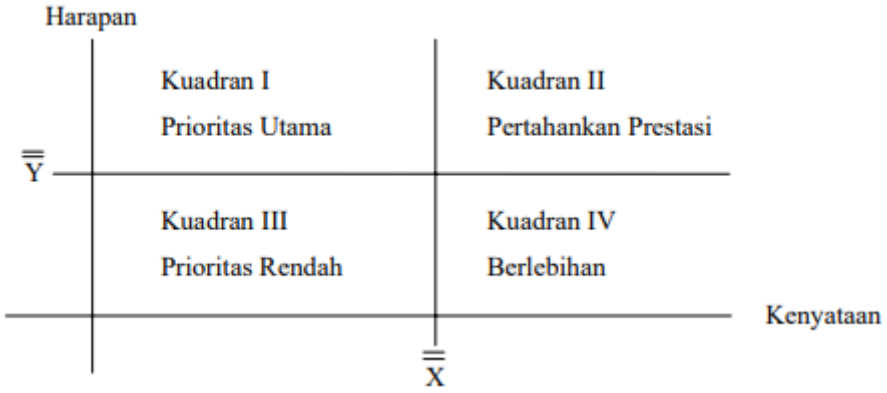
Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Manajemen Unesa Tahun 2020

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P2	Tersedia layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan (*Reliability*:Kredibilitas)	3,144	3,522	-0,38	89,27905
		Mean	3,144	3,522	-0,38	89,28
Responsiveness/Adil (P2)	P3	Kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademis dan non-akademis (*Responsiveness*:Adil)	3,125	3,505	-0,38	89,16244
		Mean	3,125	3,505	-0,38	89,16
Assurance *(*Tanggung Jawab)	P4	Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja (*Assurance*:Tanggung Jawab)	3,201	3,525	-0,32	90,80968
		Mean	3,201	3,525	-0,32	90,81
Empathy (Akuntabilitas)	P5	Layanan prima manajemen dilakukan sesuai dengan prosedur (*empathy*:Akuntabilitas)	3,125	3,505	-0,38	89,16244
		Mean	3,125	3,505	-0,38	89,16
Tangible *(*Transparan)	P1	Kemudahan untuk mengakses laman website Unesa (*Tangible*:Transparan)	3,144	3,547	-0,40	88,61877
		T	3,144	3,547	-0,40	88,62
	M	Mean kelima dimensi	3,148	3,521	-0,37	89,41

3.4. Hasil Perbandingan Antara Harapan dan Kenyataan



Gambar 3.3. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Manajemen Tahun 2020



Gambar 3.4. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

Keterangan:

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

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.

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

Kuadran IV (Berlebihan)

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

Analisis tiap dimensi

- *Reliability*
  Berdasarkan hasil analisis dimensi reliability berada pada kuadran I. Hal ini menunjukkan ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara *on-line* dan *offline* belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Sehingga variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius oleh Universitas.

- *Tangible*
  Dimensi tangible berada pada kuadran I. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap penting oleh konsumen dan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Sehingga variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius oleh Universitas.
- *Assurance*
  Dimensi assurance berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap penting oleh konsumen dan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka Unesa harus mempertahankan kualitas pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi.

- *Responsiveness*
  Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi pelaksanaan menurut responden mempunyai kualitas layanan biasa saja (standar). Perlu ditingkatkan kualitas layanannya.

– *Empathy*

  Empathy berada pada kuadran III hal ini menunjukkan bahwa Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur, pelaksanaan menurut responden mempunyai kualitas layanan biasa saja (standar). Perlu ditingkatkan kualitas layanannya.

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Unesa tahun 2020 mendapat kategori baik dengan tingkat index kepuasan sebesar 89,41%.

Lampiran

I. Instrumen Kepuasan Layanan Manajemen (Kriteria 2)

PETUNJUK

Mohon diisi dengan memberi tanda centang (√) pada “Harapan atas jawaban” dan “ Kenyataan yang ada” di lapangan secara riil.

No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Kemudahan untuk mengakses laman website Unesa (*Tangible*:Transparan)								
2.	Tersedia layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan (*Reliability*:Kredibilitas)								
3	Kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademis dan non-akademis (*Responsiveness*:Adil)								
4	Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja (*Assurance*:Tanggung Jawab)								
5.	Layanan prima manajemen dilakukan sesuai dengan prosedur (*empathy*:Akuntabilitas)								