LAPORAN SURVEI KEPUASAN
LAYANAN KEMAHASISWAAN

(Responden Mahasiswa)



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
SATUAN PENJAMINAN MUTU
DIVISI DATA DAN SISTEM INFORMASI

2021

LAPORAN

KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN

(Responden Mahasiswa)

UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
SATUAN PENJAMINAN MUTU
DIVISI DATA DAN SISTEM INFORMASI
2021

Halaman Pengesahan

Menyatakan bahwa Laporan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Surabaya, 29 Desember 2021

Mengetahui
Ketua Satuan Penjaminan Mutu

Dr. Wiwik Sri Utami, M.P.

NIP 196708051993022001

Ketua Divisi Data dan Sistem Informasi

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

NIP 197909022003122003

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Divisi Data dan Sistem Informasi merupakan salah satu divisi pada unit Satuan Penjamin Mutu (SPM) di Universitas yang bertugas membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu (PPEPP). Salah satu tugas dari divisi 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 SPM 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, mahasiswa , 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 2021.

1.2. Permasalahan

a. Apakah hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan Unesa tahun 2021 antara harapan dan kenyataan ada perbedaan yang signifikan secara pengujian statistik.
b. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan layanan kemahasiswaan Unesa berdasarkan survei mahasiswa Unesa tahun 2021 dengan menggunakan analisis gap.
c. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan layanan kemahasiswaan Unesa berdasarkan survei mahasiswa Unesa tahun 2021 dengan menggunakan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

1.3. Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan layanan kemahasiswaan Unesa dengan pengguna layanan adalah mahasiswa Unesa tahun 2021 berdasarkan analisis statistik uji beda, analisis gap dan analisis IPA.

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 rancangan 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

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 (Johnson & Christensen, 2014); (Creswell & Creswell, 2018).

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 kemahasiswaan Unesa tahun 2021.
b. Harapan konsumen adalah mahasiswa yang memperoleh layanan kemahasiswaan Unesa tahun 2021.
c. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan kemahasiswaan Unesa tahun 2021.
d. 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 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.

Tahap selanjutnya adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* 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) dan tingkat kesesuaian (Tki). 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).

Gap = Kenyataan – Harapan

Tingkat kesesuaian (Tki) = (Kenyataan/Harapan) x 100%

Gap score menunjukkan kesenjangan antara kenyataan dan harapan (Parasuraman et al., 1985). Hal ini menunjukkan adanya masalah ketiaksesuaian antara harapan pelanggan dan kenyataan yang dirasakannya. Berdasarkan *gap score* bernilai positif (+) menunjukkan bahwa kenyataan dapat memenuhi harapan pelanggan, sedangkan nilai negatif (-) menunjukkan bahwa belum terpenuhi (Parasuraman et al., 1988).

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). 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.

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 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.

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

Survei dilakukan dengan mengambil responden adalah mahasiswa Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui *Single Sign On* (SSO). Data yang didapatkan sebesar 22.906 responden. Jumlah sampel ini sudah memenuhi syarat kecukupan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Jika jumlah populasi mahasiswa di Unesa adalah 30.284 dan diasumsikan *error* yang ditoleransi sebesar 5%, maka sampel minimal yang harus terpenuhi adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{30284}{1 + (30284)(0.05^2)} = 394.78 \approx 395$$

Jumlah sampel sebanyak 22.906 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 sebagai berikut:

H_0 : Data mengikuti Distribusi Normal

H_1 : Data tidak mengikuti Distribusi Normal

Layanan kemahasiswaan meliputi:

- Pelayanan kemahasiswaan bimbingan dan konseling
- Pelayanan kemahasiswaan layanan kesehatan
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pembinaan mental kebangsaan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Harapan	Kenyataan
N		22906	22906
Normal Parameters[a,b]	Mean	3.1264	3.0829
	Std. Deviation	.18636	.19955
Most Extreme Differences	Absolute	.345	.242
	Positive	.221	.242
	Negative	-.345	-.213
Test Statistic		.345	.242
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000[c]	.000[c]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas Data 1

- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan organisasi kemahasiswaan
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan layanan beasiswa
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pembinaan pengembangan karier
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pengembangan kewirausahaan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Harapan	Kenyataan
N		7726	7726
Normal Parameters[a,b]	Mean	3.5687	3.2125
	Std. Deviation	.55823	.58481
Most Extreme Differences	Absolute	.301	.212
	Positive	.220	.212
	Negative	-.301	-.196
Test Statistic		.301	.212
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000[c]	.000[c]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Gambar 3.2. Hasil Uji Normalitas Data 2

Dengan menggunakan nilai signifikansi 5%, maka dari Gambar 3.1 dan Gambar 3.2. dapat dilihat bahwa nilai asymp. sig. (2-tailed) atau p-value lebih kecil 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 2 sampel berpasangan selain pengujian dengan *paired t-test*. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal maka dapat digunakan pendekatan uji statistik parametrik dengan uji t sampel berpasangan, sedangkan jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, maka bisa mengujikan Uji Wilcoxon. Dari hasil pengujian normalitas, diperoleh kesimpulan bahwa data hasil survei tidak memenuhi asumsi distribusi normal, dengan demikian digunakan pendekatan nonparametrik uji sign Wilcoxon.

Layanan kemahasiswaan meliputi:

- Pelayanan kemahasiswaan bimbingan dan konseling
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pembinaan mental kebangsaan
- Pelayanan kemahasiswaan layanan kesehatan

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks	7942[a]	16834.76	133701681.0
	Positive Ranks	13913[b]	7556.23	105129759.0
	Ties	1051[c]		
	Total	22906		

a. Kenyataan < Harapan

b. Kenyataan > Harapan

c. Kenyataan = Harapan

Test Statistics[a]

	Kenyataan - Harapan
Z	-15.442[b]
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Gambar 3.3. Hasil uji Wilcoxon

- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan organisasi kemahasiswaan
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pembinaan pengembangan karier
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan layanan beasiswa

- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pengembangan kewirausahaan

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks	3655[a]	2292.54	8379229.50
	Positive Ranks	574[b]	984.50	565105.50
	Ties	3497[c]		
	Total	7726		

a. Kenyataan < Harapan

b. Kenyataan > Harapan

c. Kenyataan = Harapan

Test Statistics[a]

	Kenyataan - Harapan
Z	-49.410[b]
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Gambar 3.4. Hasil uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for windows 25 diperoleh hasil Asymp. Sig. (2-tailed) < 0,05 sehingga 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

Jadi ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa terhadap kemahasiswaan Unesa.

3.2. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Pelayanan kemahasiswaan yang dimaksud dalam survei ini adalah sebagai berikut:

- Pelayanan kemahasiswaan bimbingan dan konseling
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pembinaan mental kebangsaan
- Pelayanan kemahasiswaan layanan kesehatan
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan organisasi kemahasiswaan
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pembinaan pengembangan karier
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan layanan beasiswa
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pengembangan kewirausahaan

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Layanan Bimbingan dan Konseling Unesa Tahun 2021 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Layanan Bimbingan dan Konseling Unesa Tahun 2021

Dimensi	**P**	**Penyataan**	**Kenyataan**	**Harapan**	**GAP**	**Tki (%)**
Reliability (Kredibilitas)	P1	Kemampuan petugas BK dalam memberikan pelayanan memuaskan	3.25	3.58	-0.33	90.78
		Mean	**3.25**	**3.58**	**-0.33**	**90.78**
Responsiveness (Adil)	P2	Petugas BK tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3.25	3.58	-0.33	90.78
		Mean	**3.25**	**3.58**	**-0.33**	**90.78**
*Assurance (*Tanggung Jawab)	P3	Kemampuan petugas BK memberikan pelayanan	3.25	3.57	-0.32	91.04
		Mean	**3.25**	**3.57**	**-0.32**	**91.04**
Empathy (Akuntabilitas)	P4	Komunikasi petugas BK saat memberikan konseling	3.25	3.58	-0.33	90.78
		Mean	**3.25**	**3.58**	**-0.33**	**90.78**
*Tangible (*Transparan)	P5	Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang layanan BK	3.25	3.57	-0.32	91.04
		Mean	**3.25**	**3.57**	**-0.32**	**91.04**
		***Mean* kelima dimensi**	**3.25**	**3.58**	**-0.33**	**90.88**

Berdasarkan analisis gap, menunjukkan bahwa semua dimensi dan item bernilai negatif. Dimensi *reliability* (kredibilitas), *responsiveness* (adil), dan *empathy* (akuntabilitas) memiliki nilai terbesar. Item yang memiliki skor gap tiga terbesar yaitu: Kemampuan petugas BK dalam memberikan pelayanan memuaskan (-0,33/P1), petugas BK tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat (-0,33/P2), dan komunikasi petugas BK saat memberikan konseling (-0,33/P4).

Tingkat kesesuaian harapan dan kenyataan, setelah dianalisis menunjukan skor 90,88% dengan rincian dimensi sebagai berikut: *reliability* (keandalan) sebesar 90,78%, *responsiveness* (ketanggapan) sebesar 90,78%, *assurance* (jaminan) sebesar 91,04%, *empathy* (empati) sebesar 90,78%, dan *tangible* (keberwujudan) sebesar 91,04%. Hal ini berarti layanan bimbingan dan konseling dikategorikan sangat sesuai.

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Layanan Kegiatan Pembinaan Mental Kebangsaan Unesa Tahun 2021 dijelaskan pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2. Hasil Perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Layanan Kegiatan Pembinaan Mental Kebangsaan Unesa Tahun 2021

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	Prosedur layanan pembinaan mental spiritual kebangsaan	3.00	3.00	0.00	100
		Mean	**3.00**	**3.00**	**0.00**	**100**
Responsiveness (Adil)	P2	Kecepatan pelayanan	3.00	3.00	0.00	100
		Mean	**3.00**	**3.00**	**0.00**	**100**
Assurance (Tanggung Jawab)	P3	Kesopanan dalam melayani	3.00	3.00	0.00	100
		Mean	**3.00**	**3.00**	**0.00**	**100**
Empathy (Akuntabilitas)	P4	Komunikasi layanan Pembinaan Mental Spiritual Kebangsaan.	3.00	3.00	0.00	100
		Mean	**3.00**	**3.00**	**0.00**	**100**
Tangible (Transparan)	P5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana	3.00	3.00	0.00	100
		Mean	**3.00**	**3.00**	**0.00**	**100**
		***Mean* kelima dimensi**	**3.00**	**3.00**	**0.00**	**100**

Berdasarkan analisis gap, menunjukkan bahwa semua dimensi dan item bernilai 0. Tingkat kesesuaian harapan dan kenyataan, setelah dianalisis menunjukan skor 100% dengan rincian dimensi sebagai berikut: *reliability* (keandalan) sebesar 100%, *responsiveness* (ketanggapan) sebesar 100%, *assurance* (jaminan) sebesar 100%, *empathy* (empati) sebesar 100%, dan *tangible* (keberwujudan) sebesar 100%. Hal ini berarti layanan kegiatan pembinaan mental kebangsaan dikategorikan sangat sesuai.

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Layanan Kesehatan Unesa Tahun 2021 dijelaskan pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Layanan Kesehatan Unesa Tahun 2021

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	Prosedur layanan kesehatan	3.00	3.00	0.00	100
		Mean	**3.00**	**3.00**	**0.00**	**100**
Responsiveness (Adil)	P2	Kesigapan pelayanan	3.00	3.00	0.00	100
		Mean	**3.00**	**3.00**	**0.00**	**100**
Assurance (Tanggung Jawab)	P3	Kemampuan dan kesopanan dalam pelayanan	3.00	3.00	0.00	100

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
		Mean	**3.00**	**3.00**	**0.00**	**100**
Empathy (Akuntabilitas)	P4	Kepedulian dalam menerima keluhan layanan kesehatan	3.00	3.00	0.00	100
		Mean	**3.00**	**3.00**	**0.00**	**100**
*Tangible (*Transparan)	P5	Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan kesehatan	3.00	2.00	1.00	150
		Mean	**3.00**	**2.00**	**1.00**	**150**
		***Mean* kelima dimensi**	**3.00**	**2.80**	**0.20**	**110**

Berdasarkan analisis gap, menunjukkan bahwa dimensi *reliability* (kredibilitas), *responsiveness* (adil), dan *empathy* (akuntabilitas) bernilai 0, sedangkan dimensi *tangible (*transparan) bernilai positif dan terbesar. Item yang memiliki skor gap terbesar yaitu: kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan kesehatan (P5).

Tingkat kesesuaian harapan dan kenyataan, setelah dianalisis menunjukan skor 110% dengan rincian dimensi sebagai berikut: *reliability* (keandalan) sebesar 100%, *responsiveness* (ketanggapan) sebesar 100%, *assurance* (jaminan) sebesar 100%, *empathy* (empati) sebesar 100%, dan *tangible* (keberwujudan) sebesar 150%. Hal ini berarti layanan kesehatan dikategorikan sangat sesuai.

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Layanan Kegiatan Minat Bakat dan Organisasi Kemahasiswaan Unesa Tahun 2021 dijelaskan pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Layanan Kegiatan Organisasi Kemahasiswaan Unesa Tahun 2021

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	Keberlanjutan program kegiatan	3.22	3.57	-0.35	90.20
		Mean	**3.22**	**3.57**	**-0.35**	**90.20**
Responsiveness (Adil)	P2	Kesigapan organisasi kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa	3.22	3.57	-0.35	90.20
		Mean	**3.22**	**3.57**	**-0.35**	**90.20**
*Assurance (*Tanggung Jawab)	P3	Kebermanfaatan kegiatan	3.23	3.57	-0.34	90.48
		Mean	**3.23**	**3.57**	**-0.34**	**90.48**
Empathy (Akuntabilitas)	P4	Komunikasi dan kepedulian organisasi kemahasiswaan dalam menerima keluhan	3.22	3.58	-0.36	89.94
		Mean	**3.22**	**3.58**	**-0.36**	**89.94**

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
*Tangible (*Transparan)	P5	Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana	3.21	3.57	-0.36	89.92
		Mean	**3.21**	**3.57**	**-0.36**	**89.92**
		***Mean* kelima dimensi**	**3.22**	**3.57**	**-0.35**	**90.15**

Berdasarkan analisis gap, menunjukkan bahwa semua dimensi dan item bernilai negatif. Item yang memiliki skor gap tiga terbesar yaitu: komunikasi dan kepedulian organisasi kemahasiswaan dalam menerima keluhan (P4), kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana (P5), dan kesigapan organisasi kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa (P2).

Tingkat kesesuaian harapan dan kenyataan, setelah dianalisis menunjukan skor 90,15% dengan rincian dimensi sebagai berikut: *reliability* (keandalan) sebesar 90,20%, *responsiveness* (ketanggapan) sebesar 90,20%, *assurance* (jaminan) sebesar 90,48%, *empathy* (empati) sebesar 89,94%, dan *tangible* (keberwujudan) sebesar 89,92%. Hal ini berarti layanan kegiatan organisasi kemahasiswaan dikategorikan sangat sesuai.

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kegiatan Pembinaan Pengembangan Karir Unesa Tahun 2021 dijelaskan pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5. Hasil Perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kegiatan Pembinaan Pengembangan Karir Unesa Tahun 2021

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	Keberlanjutan program kegiatan	3.21	3.57	-0.36	89.92
		Mean	**3.21**	**3.57**	**-0.36**	**89.92**
Responsiveness (Adil)	P2	kecepatan layanan memperoleh informasi	3.20	3.57	-0.37	89.64
		Mean	**3.20**	**3.57**	**-0.37**	**89.64**
*Assurance (*Tanggung Jawab)	P3	Kebermanfaatan kegiatan	3.22	3.58	-0.36	89.94
		Mean	**3.22**	**3.58**	**-0.36**	**89.94**
Empathy (Akuntabilitas)	P4	kesediaan/kepedulian petugas dalam menerima keluhan	3.20	3.57	-0.37	89.64
		Mean	**3.20**	**3.57**	**-0.37**	**89.64**
*Tangible (*Transparan)	P5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana tentang Pembinaan Pengembangan Karir	3.20	3.57	-0.37	89.64
		Mean	**3.20**	**3.57**	**-0.37**	**89.64**
		***Mean* kelima dimensi**	**3.21**	**3.57**	**-0.37**	**89.75**

Berdasarkan analisis gap, menunjukkan bahwa semua dimensi dan item bernilai negatif. Item yang memiliki skor gap tiga terbesar yaitu: kecepatan layanan memperoleh informasi (P2), kesediaan/kepedulian petugas dalam menerima keluhan (P4), dan kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana tentang Pembinaan Pengembangan Karir (P5).

Tingkat kesesuaian harapan dan kenyataan, setelah dianalisis menunjukan skor 89,75% dengan rincian dimensi sebagai berikut: *reliability* (keandalan) sebesar 89,92%, *responsiveness* (ketanggapan) sebesar 89,64%, *assurance* (jaminan) sebesar 89,94%, *empathy* (empati) sebesar 89,64%, dan *tangible* (keberwujudan) sebesar 89,64%. Hal ini berarti kegiatan layanan beasiswa dikategorikan sangat sesuai.

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kegiatan Layanan Beasiswa Unesa Tahun 2021 dijelaskan pada Tabel 3.6.

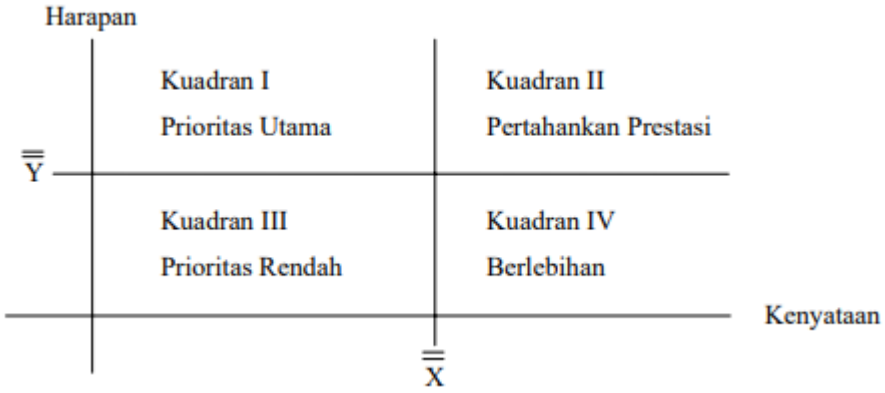
Tabel 3.6. Hasil Perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kegiatan Layanan Beasiswa Unesa Tahun 2021

Dimensi	**P**	**Penyataan**	**Kenyataan**	**Harapan**	**GAP**	**Tki (%)**
Reliability (Kredibilitas)	P1	Keberlanjutan program kegiatan	3.22	3.57	-0.35	90.20
		Mean	**3.22**	**3.57**	**-0.35**	**90.20**
Responsiveness (Adil)	P2	Kesigapan pelayanan	3.20	3.57	-0.37	89.64
		Mean	**3.20**	**3.57**	**-0.37**	**89.64**
*Assurance (*Tanggung Jawab)	P3	Kebermanfaatan kegiatan	3.23	3.57	-0.34	90.48
		Mean	**3.23**	**3.57**	**-0.34**	**90.48**
Empathy (Akuntabilitas)	P4	Kepedulian dalam menerima keluhan layanan beasiswa	3.20	3.57	-0.37	89.64
		Mean	**3.20**	**3.57**	**-0.37**	**89.64**
*Tangible (*Transparan)	P5	Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan beasiswa	3.21	3.57	-0.36	89.92
		Mean	**3.21**	**3.57**	**-0.36**	**89.92**
		***Mean* kelima dimensi**	**3.21**	**3.50**	**-0.36**	**89.97**

Berdasarkan analisis gap, menunjukkan bahwa semua dimensi dan item bernilai negatif. Item yang memiliki skor gap tiga terbesar yaitu: kesigapan pelayanan (P2), Kepedulian dalam menerima keluhan layanan beasiswa (P4), dan kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana tentang Pembinaan Pengembangan Karir (P5).

Tingkat kesesuaian harapan dan kenyataan, setelah dianalisis menunjukan skor 89,75% dengan rincian dimensi sebagai berikut: *reliability* (keandalan) sebesar 89,92%, *responsiveness* (ketanggapan) sebesar 89,64%, *assurance* (jaminan) sebesar 89,94%, *empathy* (empati) sebesar 89,64%, dan *tangible* (keberwujudan) sebesar 89,64%. Hal ini berarti kegiatan layanan beasiswa dikategorikan sangat sesuai.

3.3.Diagram Kartesius (IPA)



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)

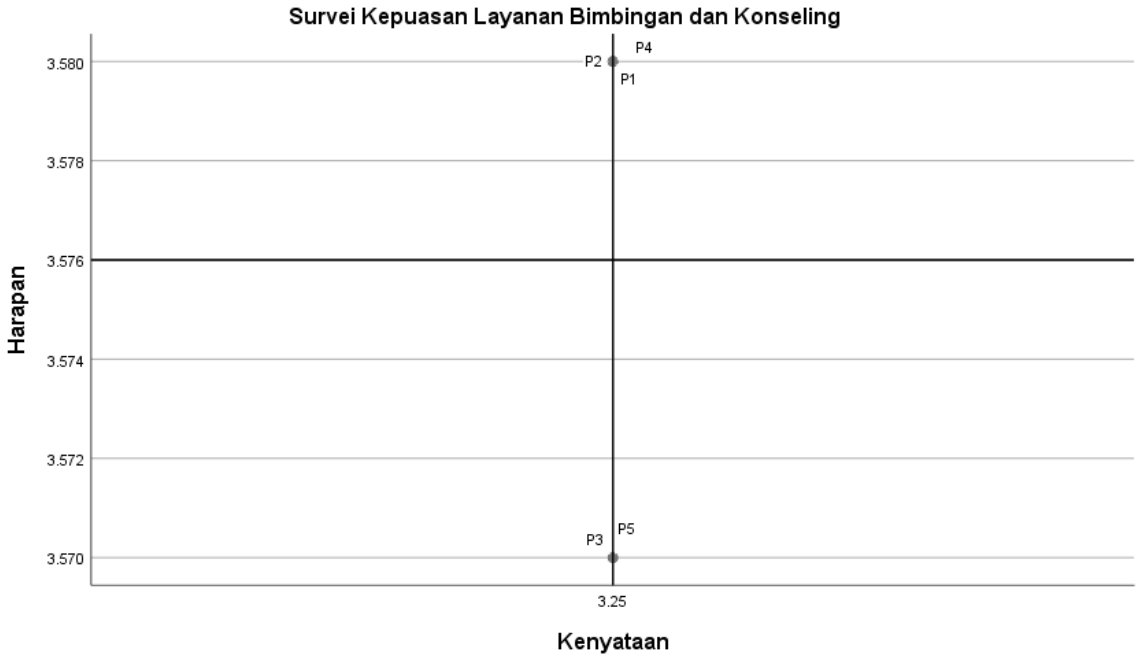
Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban penyedia jasa harus mempertahankan kinerjanya.

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)

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



Gambar 3.5. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Kualitas Layanan Bimbingan dan Konseling Tahun 2021

Hasil Analisis Kuadran

1. Analisis Kuadran 1

Faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen, tetapi penyedia pelayanan belum melaksanakannya meliputi: petugas BK tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat (P2).

2. Analisis Kuadran 2

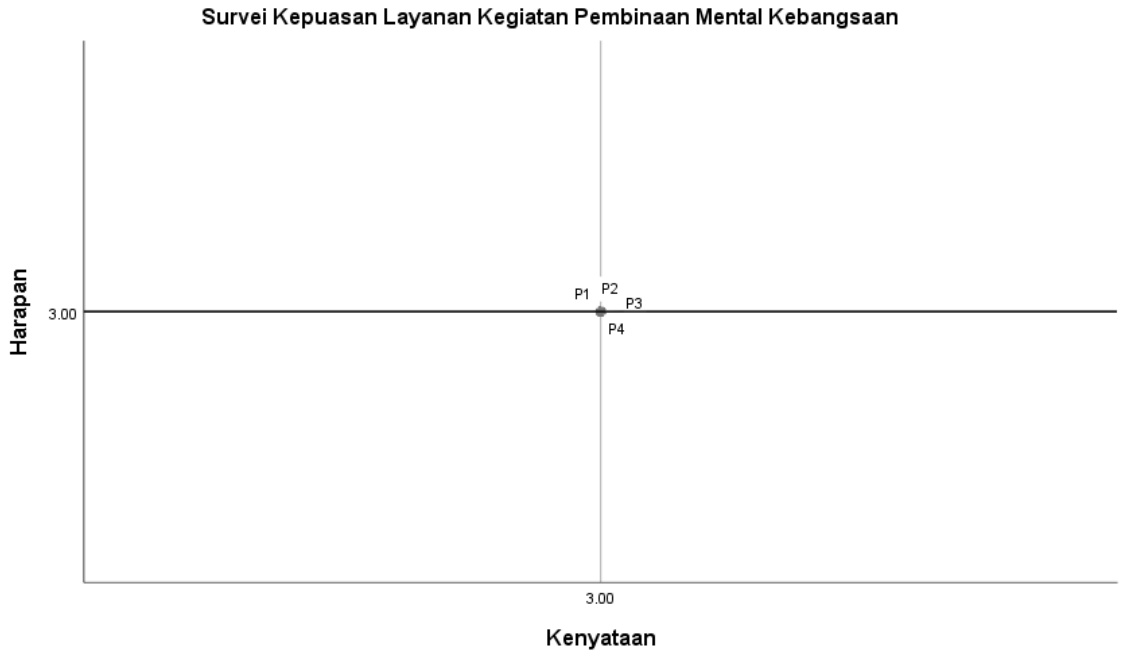
Faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen meliputi: kemampuan petugas BK dalam memberikan pelayanan memuaskan (P1) dan komunikasi petugas BK saat memberikan konseling (P4).

3. Analisis Kuadran 3

Faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja meliputi: kemampuan petugas BK memberikan pelayanan (P3).

4. Analisis Kuadran 4

Faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa meliputi: kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang layanan BK (P5).



Gambar 3.6. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Kualitas Layanan Kegiatan Pembinaan Mental Kebangsaan Tahun 2021

Hasil Analisis Kuadran

1. Analisis Kuadran 1

Faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen, tetapi penyedia pelayanan belum melaksanakannya meliputi: prosedur layanan pembinaan mental spiritual kebangsaan (P1).

2. Analisis Kuadran 2

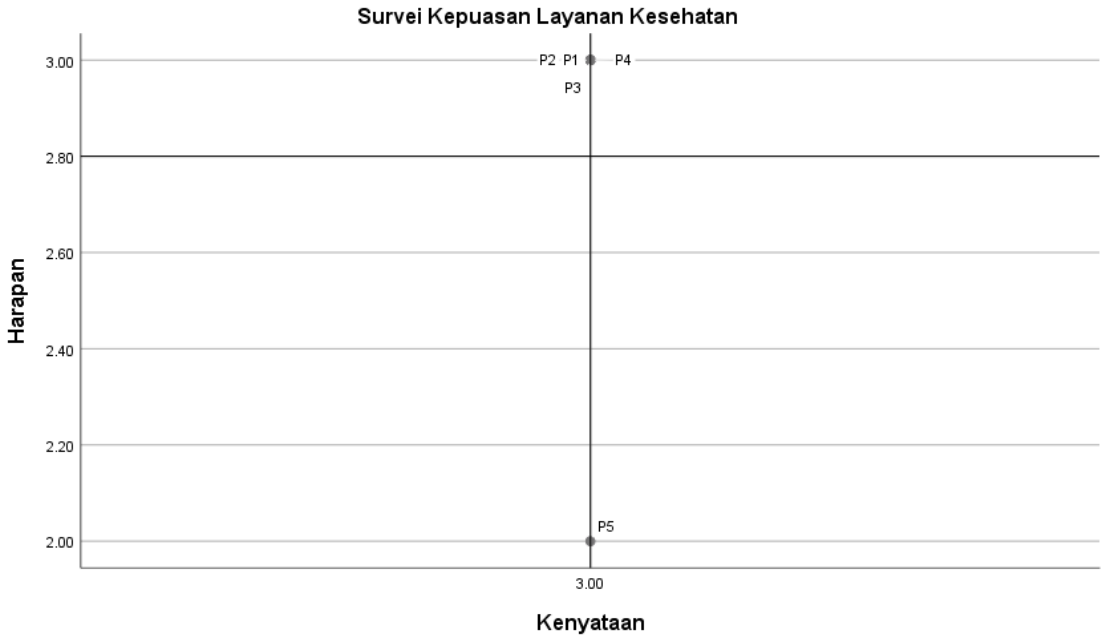
Faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen meliputi: kecepatan pelayanan (P2) dan kesopanan dalam melayani (P3).

3. Analisis Kuadran 3

Faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja tidak ada.

4. Analisis Kuadran 4

Faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa meliputi: komunikasi layanan Pembinaan Mental Spiritual Kebangsaan (P4).



Gambar 3.7. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Kualitas Layanan Kesehatan Tahun 2021

Hasil Analisis Kuadran

1. Analisis Kuadran 1

Faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen, tetapi penyedia pelayanan belum melaksanakannya meliputi: prosedur layanan kesehatan (P1), kesigapan pelayanan (P2), dan kemampuan dan kesopanan dalam pelayanan (P3).

2. Analisis Kuadran 2

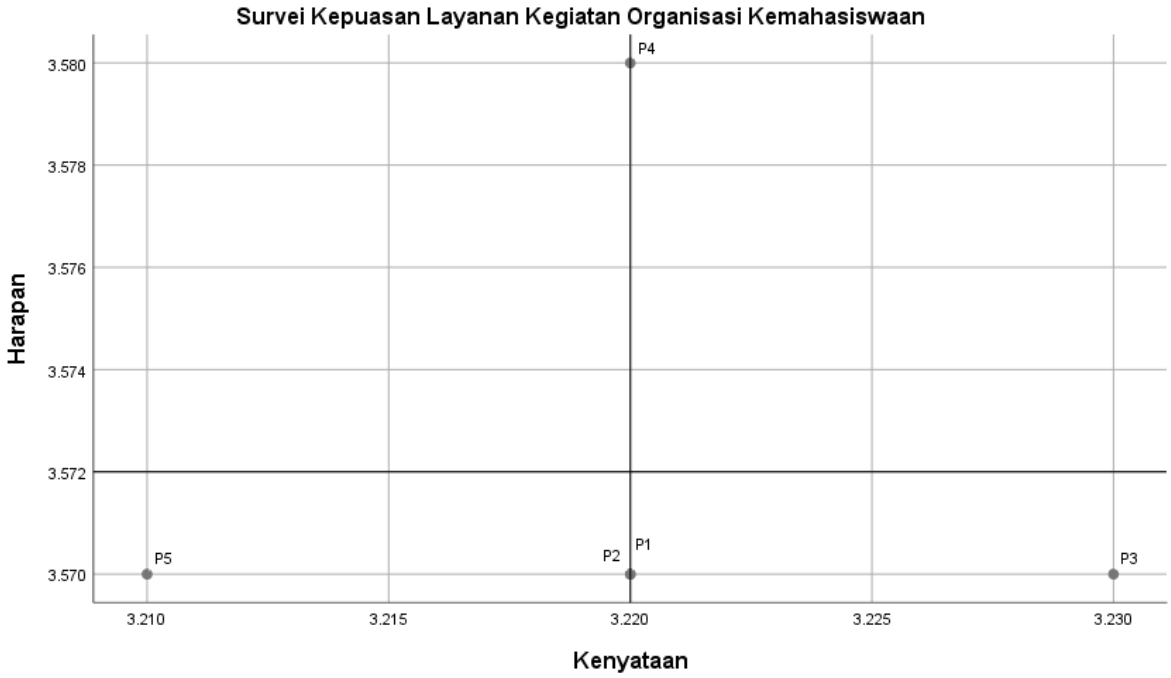
Faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen meliputi: kepedulian dalam menerima keluhan layanan kesehatan (P4).

3. Analisis Kuadran 3

Faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja tidak ada.

4. Analisis Kuadran 4

Faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa meliputi: kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan kesehatan (P5).



Gambar 3.8. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Kualitas Layanan Minat Bakat dan Kegiatan Organisasi Kemahasiswaan Tahun 2021

Hasil Analisis Kuadran

1. Analisis Kuadran 1

Tidak ada faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen, tetapi penyedia pelayanan belum melaksanakannya.

2. Analisis Kuadran 2

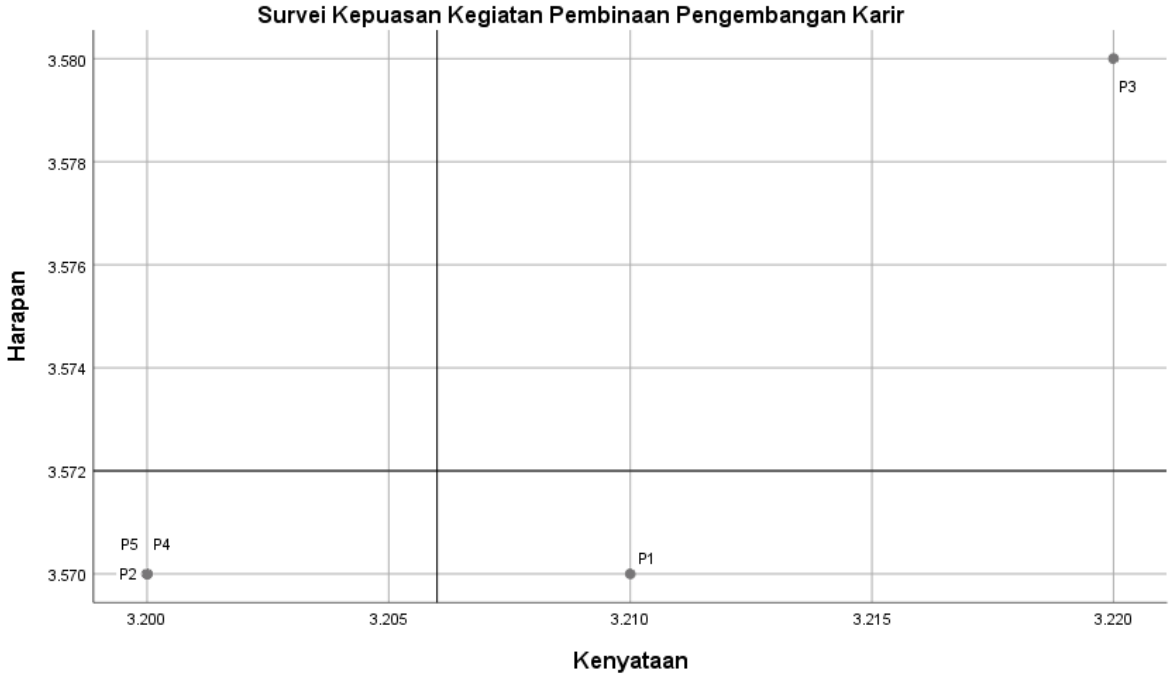
Faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen meliputi: komunikasi dan kepedulian organisasi kemahasiswaan dalam menerima keluhan (P4).

3. Analisis Kuadran 3

Faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja meliputi: kesigapan organisasi kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa (P2) dan kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana (P5).

4. Analisis Kuadran 4

Faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa meliputi: keberlanjutan program kegiatan (P1) dan kebermanfaatan kegiatan (P3).



Gambar 3.9. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Kualitas Kegiatan Pembinaan Pengembangan Karir Tahun 2021

Hasil Analisis Kuadran

1. Analisis Kuadran 1

Tidak ada faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen, tetapi penyedia pelayanan belum melaksanakannya.

2. Analisis Kuadran 2

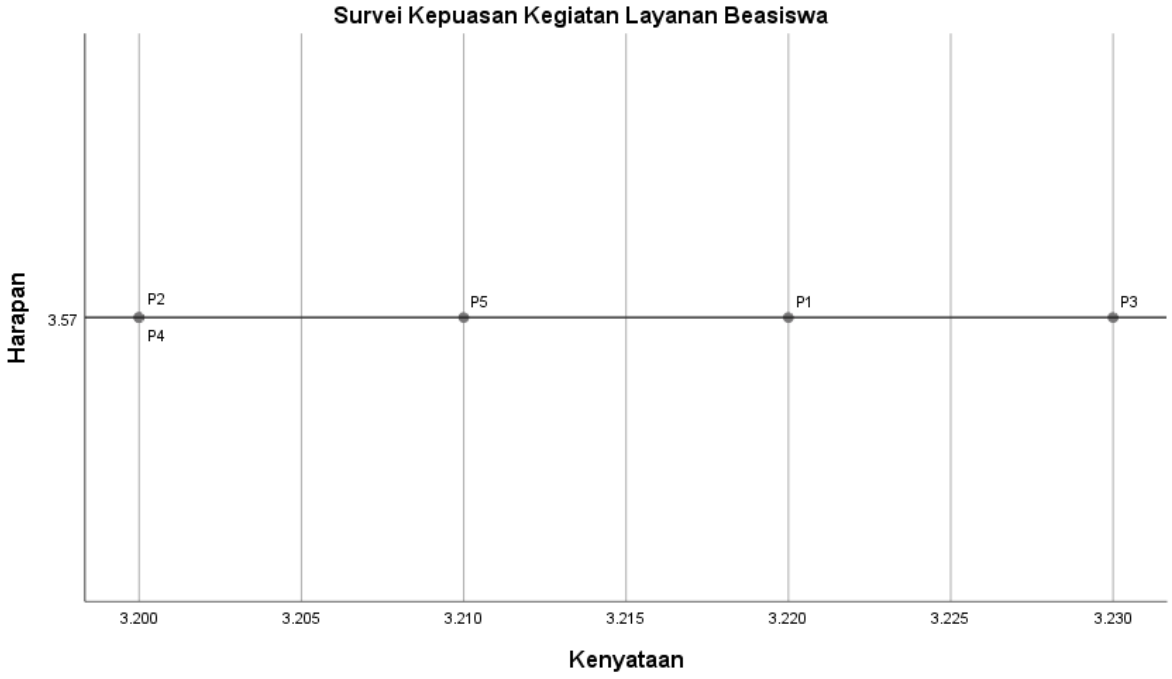
Faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen meliputi: kebermanfaatan kegiatan (P3).

3. Analisis Kuadran 3

Faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja meliputi: kecepatan layanan memperoleh informasi (P2), kesediaan/kepedulian petugas dalam menerima keluhan (P4), dan kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana tentang Pembinaan Pengembangan Karir (P5).

4. Analisis Kuadran 4

Faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa meliputi: keberlanjutan program kegiatan (P1).



Gambar 3.10. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Kualitas Kegiatan Layanan Beasiswa Tahun 2021

Hasil Analisis Kuadran

1. Analisis Kuadran 1

Faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen, tetapi penyedia pelayanan belum melaksanakannya meliputi: kesigapan pelayanan (P2) dan kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan beasiswa (P5).

2. Analisis Kuadran 2

Faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen meliputi: keberlanjutan program kegiatan (P1) dan kebermanfaatan kegiatan (P3).

3. Analisis Kuadran 3

Faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja meliputi: kepedulian dalam menerima keluhan layanan beasiswa (P4).

4. Analisis Kuadran 4

Tida ada faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa layanan kemahasiswaan Unesa dengan responden mahasiswa adalah sebagai berikut:

a. Terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan berdasarkan hasil uji Wilcoxon dengan nilai signifikansi < 5% dan menyimpulkan menolak Ho.
b. Berdasarkan analisis gap, tingkat kesesuaian harapan dan kenyataan, setelah dianalisis menunjukan skor 90,88%-110% yang berarti layanan kemahasiswaan dikategorikan sangat sesuai.
c. Berdasarkan analisis IPA (diagram kartesius), layanan yang dianggap sangat penting bagi konsumen, tetapi perlu ditingkatkan yaitu petugas BK tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat (P2), prosedur layanan pembinaan mental spiritual kebangsaan (P1), prosedur layanan kesehatan (P1), kesigapan pelayanan (P2), dan kemampuan dan kesopanan dalam pelayanan (P3), kesigapan pelayanan (P2) dan kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan beasiswa (P5),

DAFTAR PUSTAKA

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative adn 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.

Lampiran

I. Instrumen Kepuasan Layanan Kemahasiswaan (Kriteria 3)

PETUNJUK

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

II.1 Layanan kemahasiswaan

No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
A	**Bimbingan dan Konseling**								
1.	kemampuan petugas BK dalam memberikan pelayanan memuaskan (*reliability*)								
2.	petugas BK tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. (*responsiveness*)								
3	Kemampuan petugas BK memberikan pelayanan (*assurance*)								
4	komunikasi petugas BK saat memberikan Konseling. *(Empathy)*								
5	kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang Layanan BK. (*Tangible)*								
B	**Pembinaan Mental Spiritual Kebangsaan**								
1	Prosedur layanan Pembinaan Mental Spiritual Kebangsaan (*reliability*)								
2	kecepatan pelayanan (*responsiveness*)								

No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
3	Kesopanan dalam melayani (*assurance*)								
4	Komunikasi layanan Pembinaan Mental Spiritual Kebangsaan (*empathy*)								
5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana (*Tangible)*								
C	**Layanan Kesehatan**								
1	Prosedur layanan kesehatan (*reliability*)								
2	Kesigapan pelayanan (*responsiveness*)								
3	Kemampuan dan kesopanan dalam pelayanan(*assurance*)								
4	Kepedulian dalam menerima keluhan layanan kesehatan (*empathy*)								
5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan kesehatan (*Tangible)*								

II.2 Layanan kemahasiswaan

Apakah saudara mengikuti kegiatan minat bakat dan organisasi kemahasiswaan?
a. Ya
b. Tidak
Jika jawaban saudara "Ya" silahkan mengisi pernyataan berikut:

No	**Pernyataan**	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
A	**Minat Bakat dan Organisasi Kemahasiswaan**								
1.	Keberlanjutan program kegiatan (*reliability*)								
2.	Kesigapan organisasi kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa (*responsiveness*)								
3	Kebermanfaatan kegiatan (*assurance*)								
4	Komunikasi dan kepedulian organisasi kemahasiswaan dalam menerima keluhan (*empathy*)								
5	kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana (*Tangible)*								

Apakah saudara mengikuti kegiatan pembinaan pengembangan karir?
a. Ya
b. Tidak
Jika jawaban saudara "Ya" silahkan mengisi pernyataan berikut:

No	**Pernyataan**	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
B	**Pembinaan Pengembangan Karir**								
1.	Keberlanjutan program kegiatan (*reliability)*								
2.	kecepatan layanan memperoleh informasi (*responsiveness*)								
3.	Kebermanfaatan kegiatan (*assurance*)								

4	kesediaan/kepedulian petugas dalam menerima keluhan (*empathy*)								
5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana tentang Pembinaan Pengembangan Karir (*Tangible)*								

Apakah saudara mengikuti kegiatan layanan beasiswa?

a. Ya

b. Tidak

Jika jawaban saudara "Ya" silahkan mengisi pernyataan berikut:

No	**Pernyataan**	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
C	**Layanan Beasiswa**								
1	Keberlanjutan program kegiatan (*reliability*								
2	Kesigapan pelayanan (*responsiveness*)								
3	Kebermanfaatan kegiatan (*assurance*)								
4	Kepedulian dalam menerima keluhan layanan beasiswa (*empathy*)								
5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan beasiswa (*Tangible)*								

Apakah saudara mengikuti kegiatan pengembangan kewirausahaan?

a. Ya

b. Tidak

Jika jawaban saudara "Ya" silahkan mengisi pernyataan berikut:

D	**Pengembangan Kewirausahaan**	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang

1	Keberlanjutan program kegiatan (*reliability)*								
2	Kecepatan pelayanan (*responsiveness*)								
3	Kebermanfaatan kegiatan (*assurance*)								
4	Kepedulian dalam menerima keluhan (*empathy*)								
5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan pengembangan kewirausahaan (*Tangible)*								