LAPORAN SURVEI KEPUASAN
LAYANAN KEMAHASISWAAN
(Responden Mahasiswa)



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

LAPORAN

KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN

(Responden Mahasiswa)



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

Halaman Pengesahan

Menyatakan bahwa Laporan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan 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 kemahasiswaan Unesa berdasarkan survei mahasiswa Unesa Tahun 2020.
b. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan pelayanan kemahasiswaan Unesa (survei mahasiswa Unesa Tahun 2020) berdasarkan Diagram Kartesius.

1.3. Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan pelayanan kemahasiswaan 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 kemahasiswaan Unesa tahun 2020.
b. Harapan konsumen adalah mahasiswa yang memperoleh pelayanan layanan kemahasiswaan Unesa tahun 2020.
c. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan kemahasiswaan 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

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

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Statistic	df	Sig.
Harapan	.343	24134	.000
Kenyataan	.334	24134	.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.

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

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Statistic	df	Sig.
Harapan	.355	23092	.000
Kenyataan	.338	23092	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Gambar 3.2. 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	-74.652[b]
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Gambar 3.3. 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 kemahasiswaan Unesa:

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

Test Statistics[a]

	Kenyataan - Harapan
Z	-71.256[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) sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan Unesa:

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

3.3.Hasil Perhitungan Kenyataan dan Harapan

Pelayanan yang dimaksud dalam survei ini adalah sebagai berikut:

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

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan kemahasiswaan Unesa Tahun 2020 dengan responden mahasiswa dijelaskan pada Tabel 3.1-3.7.

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan kemahasiswaan Bimbingan Konseling Unesa Tahun 2020

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	kemampuan petugas BK dalam memberikan pelayanan memuaskan	3,492	3,154	0,34	89,2948
	Mean Re	Mean	3,492	3,154	0,34	89,29
Responsiveness/Adil (P2)	P2	petugas BK tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	3,151	3,491	-0,34	90,24265
	Mean Res	Mean	3,151	3,491	-0,34	90,24
Assurance *(*Tanggung Jawab)	P3	Kemampuan petugas BK memberikan pelayanan	3,164	3,488	-0,32	90,70589
	Mean As	Mean	3,164	3,488	-0,32	90,71
Empathy (Akuntabilitas)	P4	komunikasi petugas BK saat memberikan Konseling.	3,170	3,492	-0,32	90,77617
	Mean Em	Mean	3,170	3,492	-0,32	90,78
Tangible *(*Transparan)	P5	kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana	3,157	3,488	-0,33	90,50983

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
		prasarana tentang Layanan BK (*Tangibles*)				
	Mean Tan	T	3,157	3,488	-0,33	90,51
	Mean	Mean kelima dimensi	3,227	3,423	-0,20	90,31

Tabel 3.2. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan kemahasiswaan kegiatan layanan beasiswa Unesa Tahun 2020

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	Keberlanjutan program kegiatan	3,199	3,511	-0,31	91,11546
	Mean Re	Mean	3,199	3,511	-0,31	91,12
Responsiveness/Adil (P2)	P2	Kesigapan pelayanan	3,207	3,512	-0,30	91,32013
	Mean Res	Mean	3,207	3,512	-0,30	91,32
*Assurance (*Tanggung Jawab)	P3	Kebermanfaatan kegiatan	3,200	3,510	-0,31	91,17251
	Mean As	Mean	3,200	3,510	-0,31	91,17
Empathy (Akuntabilitas)	P4	Kepedulian dalam menerima keluhan layanan beasiswa	3,219	3,510	-0,29	91,70262
	Mean Em	Mean	3,219	3,510	-0,29	91,70
*Tangible (*Transparan)	P5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan beasiswa	3,199	3,509	-0,31	91,1637
	Mean Tan	T	3,199	3,509	-0,31	91,16
	Mean	Mean kelima dimensi	3,205	3,510	-0,31	91,29

Tabel 3.3. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan kegiatan pembinaan pengembangan karier Unesa Tahun 2020

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	Keberlanjutan program kegiatan	3,202	3,509	-0,31	91,24356
	Mean Re	Mean	3,202	3,509	-0,31	91,24

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Responsiveness/Adil (P2)	P2	kecepatan layanan memperoleh informasi	3,194	3,510	-0,32	90,9932
	Mean Res	Mean	3,194	3,510	-0,32	90,99
Assurance *(*Tanggung Jawab)	P3	Kebermanfaatan kegiatan	3,216	3,514	-0,30	91,51726
	Mean As	Mean	3,216	3,514	-0,30	91,52
Empathy (Akuntabilitas)	P4	kesediaan/kepedulian petugas dalam menerima keluhan	3,196	3,507	-0,31	91,13854
	Mean Em	Mean	3,196	3,507	-0,31	91,14
Tangible *(*Transparan)	P5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana tentang Pembinaan Pengembangan Karir	3,205	3,511	-0,31	91,28418
	Mean Tan	T	3,205	3,511	-0,31	91,28
	Mean	Mean kelima dimensi	3,202	3,510	-0,31	91,24

Tabel 3.4. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pengembangan kewirausahaan Unesa Tahun 2020

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	Keberlanjutan program kegiatan	3,203	3,508	-0,30	91,30947
	Mean Re	Mean	3,203	3,508	-0,30	91,31
Responsiveness/Adil (P2)	P2	Kecepatan pelayanan	3,193	3,506	-0,31	91,0969
	Mean Res	Mean	3,193	3,506	-0,31	91,10
Assurance *(*Tanggung Jawab)	P3	Kebermanfaatan kegiatan	3,214	3,509	-0,29	91,60527
	Mean As	Mean	3,214	3,509	-0,29	91,61
Empathy (Akuntabilitas)	P4	Kepedulian dalam menerima keluhan layanan beasiswa	3,191	3,504	-0,31	91,07747
	Mean Em	Mean	3,191	3,504	-0,31	91,08
Tangible *(*Transparan)	P5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan beasiswa	3,202	3,501	-0,30	91,47235

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
	Mean Tan	T	3,202	3,501	-0,30	91,47
	Mean	Mean kelima dimensi	3,201	3,506	-0,30	91,31

Tabel 3.5. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan kemahasiswaan layanan kesehatan Unesa Tahun 2020

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	Prosedur layanan kesehatan	3,162	3,496	-0,33	90,45587
	Mean Re	Mean	3,162	3,496	-0,33	90,46
Responsiveness/Adil (P2)	P2	Kesigapan pelayanan	3,152	3,493	-0,34	90,25029
	Mean Res	Mean	3,152	3,493	-0,34	90,25
Assurance (Tanggung Jawab)	P3	Kemampuan dan kesopanan dalam pelayanan	3,197	3,498	-0,30	91,38848
	Mean As	Mean	3,197	3,498	-0,30	91,39
Empathy (Akuntabilitas)	P4	Kepedulian dalam menerima keluhan layanan kesehatan	3,167	3,490	-0,32	90,73116
	Mean Em	Mean	3,167	3,490	-0,32	90,73
Tangible (Transparan)	P5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan kesehatan	3,162	3,487	-0,33	90,66346
	Mean Tan	T	3,162	3,487	-0,33	90,66
	Mean	Mean kelima dimensi	3,168	3,493	-0,32	90,70

Tabel 3.6. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pembinaan mental kebangsaan Unesa Tahun 2020

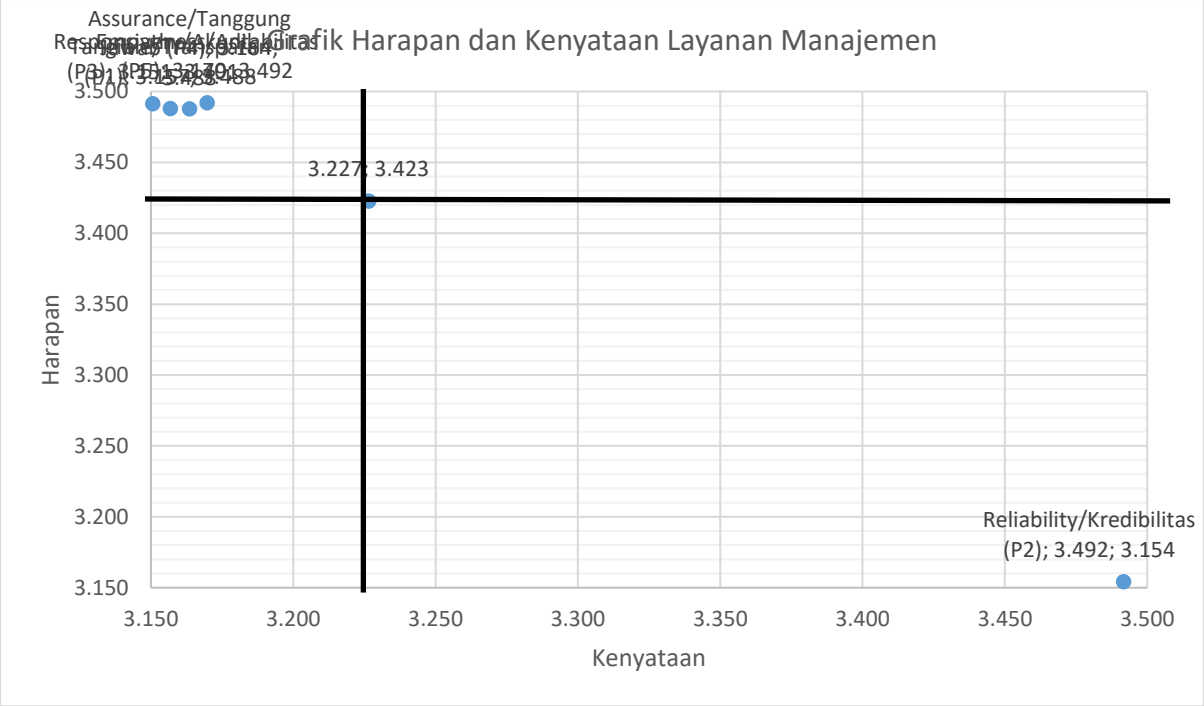
Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	Prosedur layanan Pembinaan Mental Spiritual Kebangsaan	3,168	3,491	-0,32	90,76858
	Mean Re	Mean	3,168	3,491	-0,32	90,77
Responsiveness/Adil (P2)	P2	kecepatan pelayanan.	3,132	3,484	-0,35	89,89566
	Mean Res	Mean	3,132	3,484	-0,35	89,90

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Assurance *(*Tanggung Jawab)	P3	Kesopanan dalam melayani	3,206	3,502	-0,30	91,5516
	Mean As	Mean	3,206	3,502	-0,30	91,55
Empathy (Akuntabilitas)	P4	Komunikasi layanan Pembinaan Mental Spiritual Kebangsaan.	3,175	3,490	-0,32	90,96828
	Mean Em	Mean	3,175	3,490	-0,32	90,97
Tangible *(*Transparan)	P5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana	3,168	3,495	-0,33	90,64504
	Mean Tan	T	3,168	3,495	-0,33	90,65
	Mean	Mean kelima dimensi	3,170	3,493	-0,32	90,77

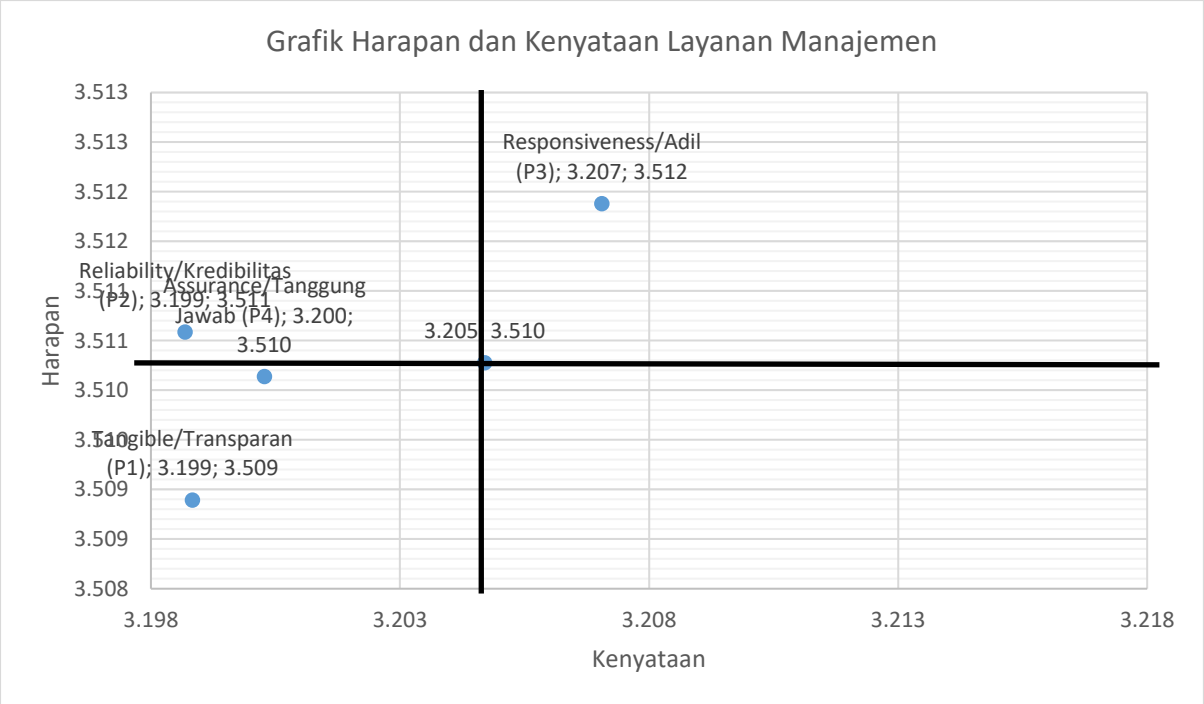
Tabel 3.7. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan kemahasiswaan kegiatan organisasi kemahasiswaan Unesa Tahun 2020

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	Keberlanjutan program kegiatan	3,210	3,511	-0,30	91,41653
	Mean Re	Mean	3,210	3,511	-0,30	91,42
Responsiveness/Adil (P2)	P2	Kesigapan organisasi kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa	3,208	3,516	-0,31	91,24922
	Mean Res	Mean	3,208	3,516	-0,31	91,25
Assurance *(*Tanggung Jawab)	P3	Kebermanfaatan kegiatan	3,219	3,511	-0,29	91,6928
	Mean As	Mean	3,219	3,511	-0,29	91,69
Empathy (Akuntabilitas)	P4	Komunikasi dan kepedulian organisasi kemahasiswaan dalam menerima keluhan	3,207	3,509	-0,30	91,38952
	Mean Em	Mean	3,207	3,509	-0,30	91,39
Tangible *(*Transparan)	P5	kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana	3,201	3,509	-0,31	91,2256
	Mean Tan	T	3,201	3,509	-0,31	91,23
	Mean	Mean kelima dimensi	3,209	3,511	-0,30	91,39

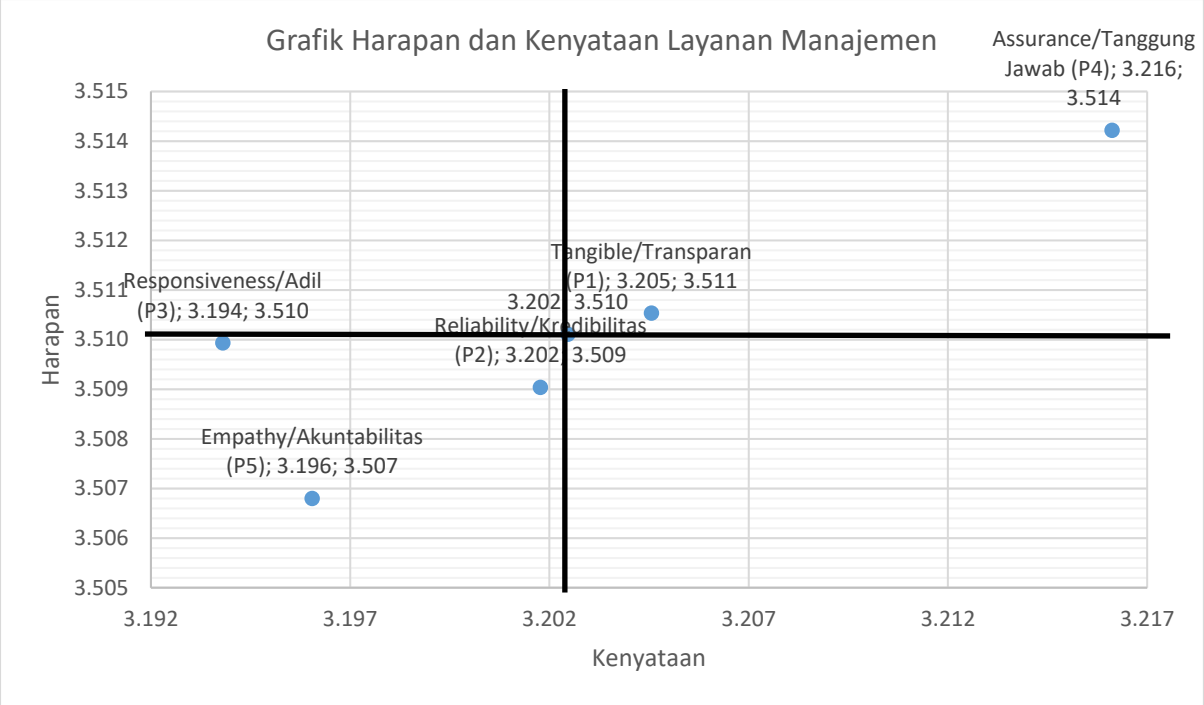
3.4. Hasil Perbandingan Antara Harapan dan Kenyataan



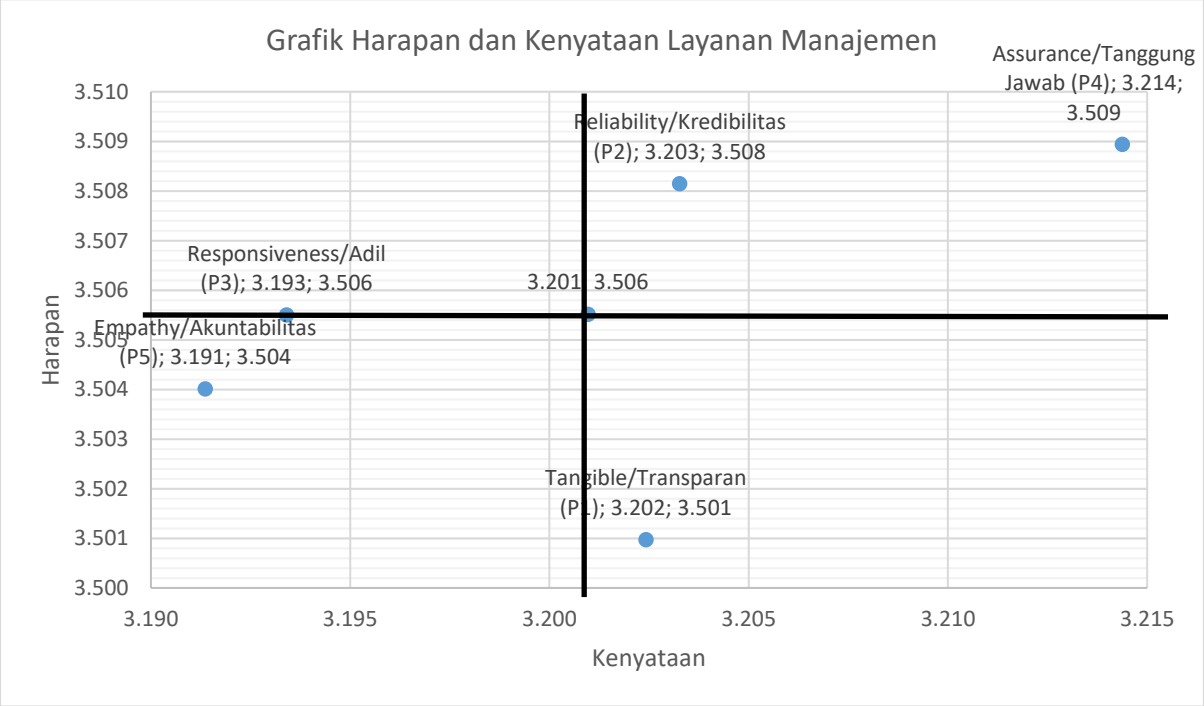
Gambar 3.5. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Pelayanan Kemahasiswaan Bimbingan Dan Konseling Tahun 2020



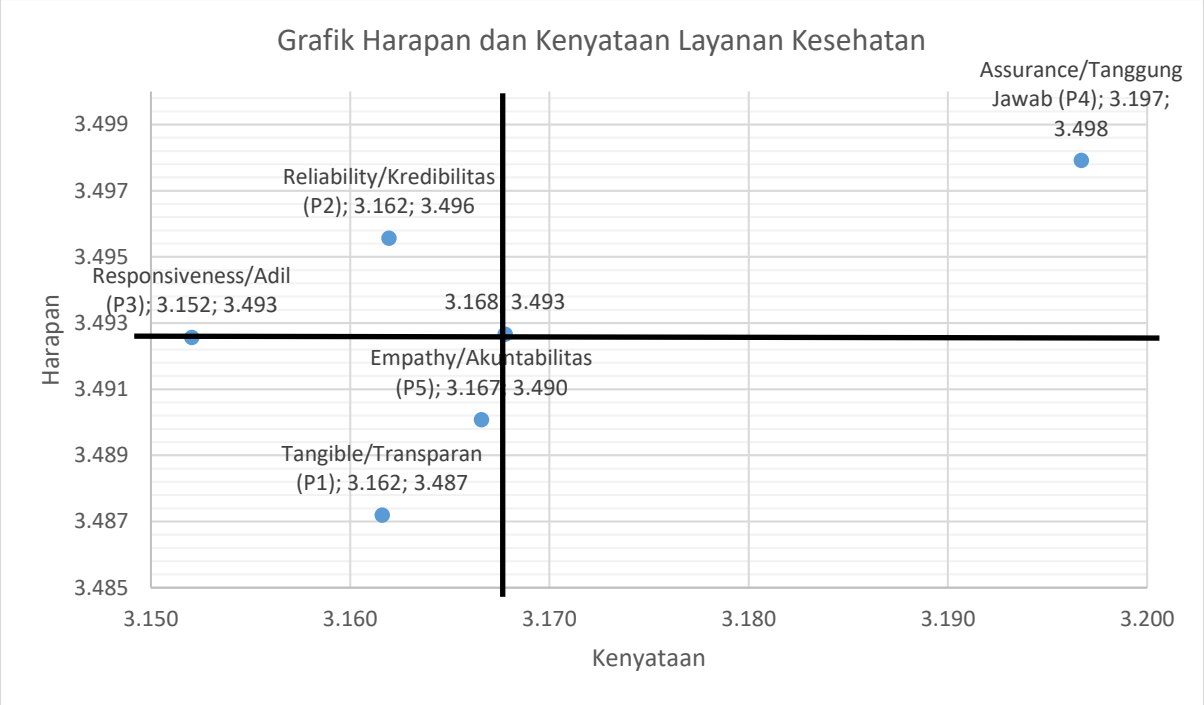
Gambar 3.6. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Pelayanan Kemahasiswaan Kegiatan Layanan Beasiswa Tahun 2020



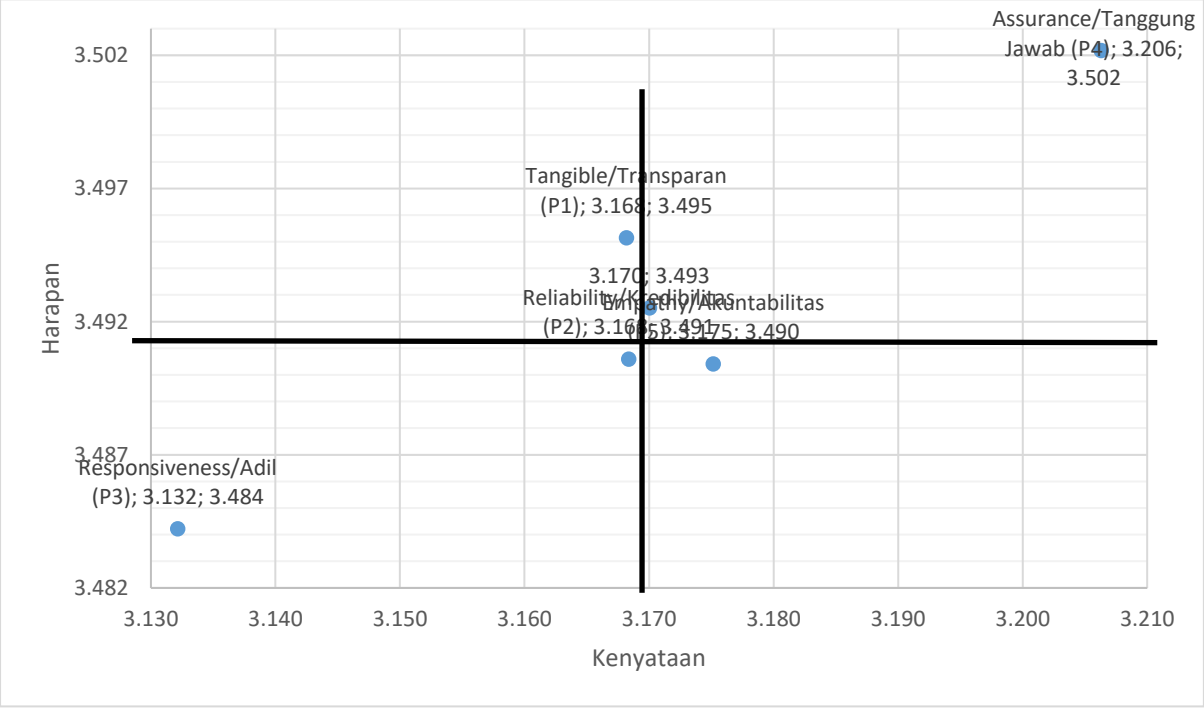
Gambar 3.7. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Pelayanan Kemahasiswaan Kegiatan Pembinaan Pengembangan Karier Tahun 2020



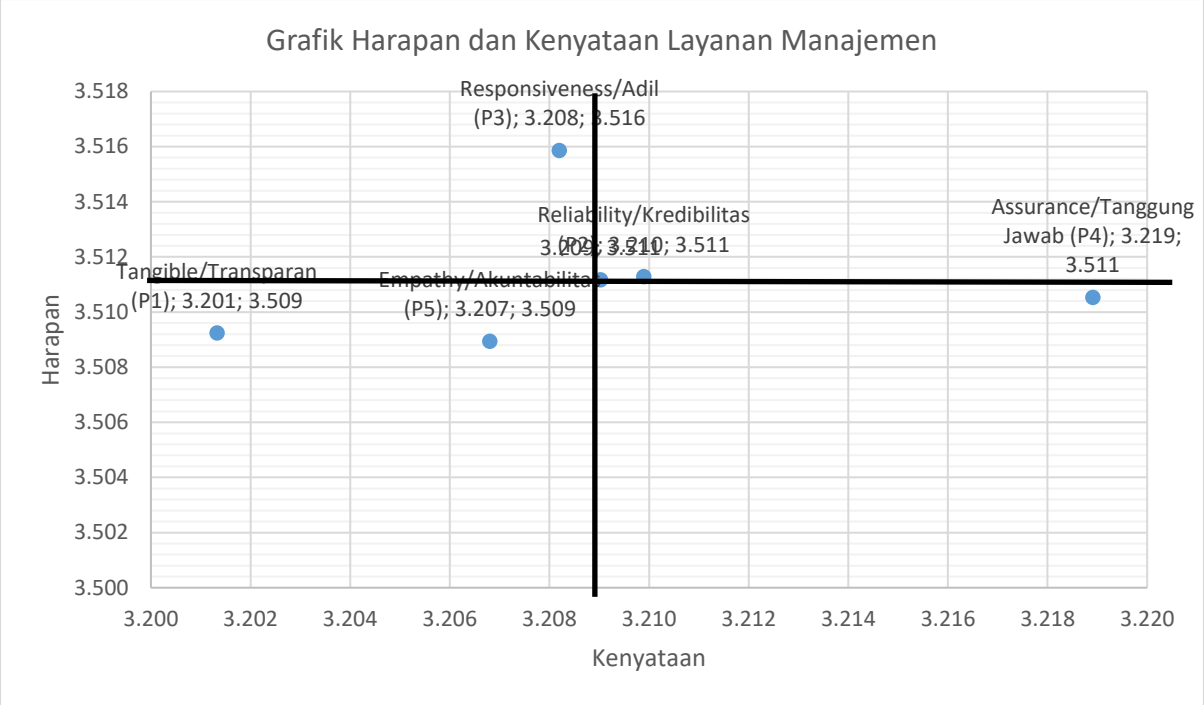
Gambar 3.8. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Pelayanan Kemahasiswaan Kegiatan Pengembangan Kewirausahaan Tahun 2020



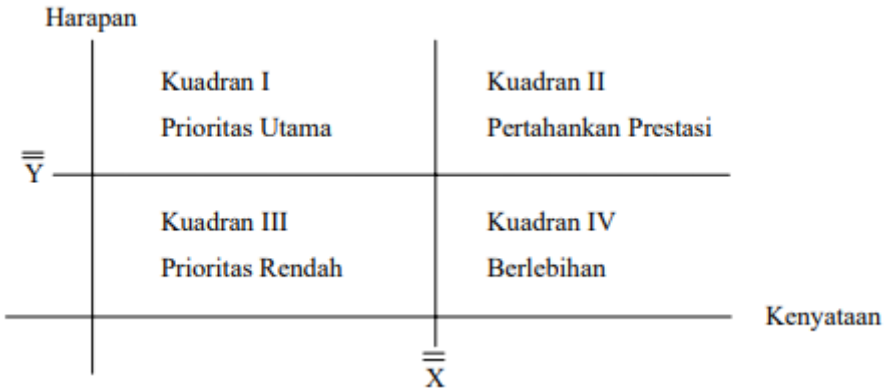
Gambar 3.9. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Pelayanan Kemahasiswaan Layanan Kesehatan Tahun 2020



Gambar 3.10. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Pelayanan Kemahasiswaan Kegiatan Pembinaan Mental Kebangsaan Tahun 2020



Gambar 3.11. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Pelayanan Kemahasiswaan Kegiatan Organisasi Kemahasiswaan Tahun 2020



Gambar 3.12. 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

Pelayanan kemahasiswaan Bimbingan dan Konseling

- Reliability
  Berdasarkan hasil analisis dimensi reliability berada pada kuadran IV. Hal ini menunjukkan ketersediaan layanan telah dilaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga harus dipertahankan 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 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.

- Responsiveness
  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.

- Empathy
  Dimensi empathy 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.

Pelayanan kemahasiswaan kegiatan layanan beasiswa

- Reliability
  Berdasarkan hasil analisis dimensi reliability berada pada kuadran I. 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. Hal ini perlu menjadi perhatian secara serius.

- Tangible
  Dimensi tangible berada pada kuadran III. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah dijalankan dengan baik oleh Unesa, dan harus dipertahankan oleh Unesa.

- Assurance
  Dimensi tangible berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah dijalankan dengan sangat baik oleh Unesa, dan harus dipertahankan oleh Unesa.

- Responsiveness
  Dimensi tangible berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap penting oleh konsumen dan melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen.

- Empathy
  Dimensi empathy berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap penting oleh konsumen dan melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen.

Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pembinaan pengembangan karier

- Reliability
  Berdasarkan hasil analisis dimensi reliability berada pada kuadran III. Hal ini menunjukkan ketersediaan layanan telah dilaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga harus dipertahankan oleh Universitas.

- Tangible
  Dimensi tangible berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah dijalankan dengan sangat baik oleh Unesa, dan harus dipertahankan oleh Unesa.

- Assurance
  Dimensi assurance berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah dijalankan dengan sangat baik oleh Unesa, dan harus dipertahankan oleh Unesa.

- Responsiveness
  Dimensi tangible berada pada kuadran III. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah dilaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen.

- Empathy
  Dimensi empathy berada pada kuadran III. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah dilaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen.

Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pengembangan kewirausahaan

- Reliability
  Berdasarkan hasil analisis dimensi reliability berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan ketersediaan layanan telah dilaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga harus dipertahankan oleh Universitas.

- Tangible
  Dimensi tangible berada pada kuadran III. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah dijalankan dengan sangat baik oleh Unesa.

- Assurance
  Dimensi tangible berada pada kuadran IV. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah dijalankan dengan sangat baik oleh Unesa, dan harus dipertahankan oleh Unesa.

- Responsiveness
  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.

- Empathy
  Dimensi empathy berada pada kuadran III. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah dilaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen, ini perlu dipertahankan oleh Universitas.

Pelayanan kemahasiswaan kegiatan layanan kesehatan

- Reliability
  Berdasarkan hasil analisis dimensi reliability berada pada kuadran I. Hal ini menunjukkan 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.

- Tangible
  Dimensi tangible berada pada kuadran III. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah dijalankan dengan sangat baik oleh Unesa, dan harus dipertahankan oleh Unesa.

- Assurance
  Dimensi assurance berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah dijalankan dengan baik oleh Unesa, dan harus dipertahankan oleh Unesa.

- Responsiveness
  Dimensi responsiveness 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.

- Empaty
  Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah dijalankan dengan sangat baik oleh Unesa, dan harus dipertahankan oleh Unesa.

Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pembinaan mental kebangsaan

- Reliability
  Berdasarkan hasil analisis dimensi reliability berada pada kuadran III. Hal ini menunjukkan ketersediaan layanan telah dilaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen.

- Tangible
  Dimensi tangible berada pada kuadran I. Hal ini menunjukkan bahwa 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.

- Assurance
  Dimensi assurance berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban penyedia jasa harus mempertahankan kinerjanya.

- Responsiveness
  Hal ini menunjukkan ketersediaan layanan telah dilaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen.

- Empathy
  Dimensi empathy berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban penyedia jasa harus mempertahankan kinerjanya.

Pelayanan kemahasiswaan kegiatan organisasi kemahasiswaan

- Reliability
  Berdasarkan hasil analisis dimensi reliability berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban penyedia jasa harus mempertahankan kinerjanya.

- Tangible
  Dimensi tangible berada pada kuadran III. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah dijalankan dengan baik oleh Unesa.

- Assurance
  Dimensi tangible berada pada kuadran IV. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah dijalankan dengan sangat baik oleh Unesa.

- Responsiveness
  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.

- Empathy
  Dimensi empathy berada pada kuadran III. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah dijalankan dengan baik oleh Unesa.

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan Unesa adalah sebagai berikut:

- Pelayanan kemahasiswaan bimbingan dan konseling 90,31%
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan layanan beasiswa 91,29%
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pembinaan pengembangan karier 91,24%
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pengembangan kewirausahaan 91,31%
- Pelayanan kemahasiswaan layanan kesehatan 90,70
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pembinaan mental kebangsaan 90,77%
- Pelayanan kemahasiswaan kegiatan organisasi kemahasiswaan 91,39%

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 keiwrausahaan?
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)*								