LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN BIOLOGI

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

2024

HALAMAN PENGESAHAN

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

Surabaya, 18 September 2024

Mengetahui,
Koorprodi S1 Pendidikan Biologi

Dr. Rinie Pratiwi Puspitawati, S.Pd. M.Si.
NIP 196601121991032001

UPM

Reni Ambarwati, S.Si., M.Sc.
NIP 197707222006042001

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T, penyusunan Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Universitas Program Studi Pendidikan Biologi 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 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 Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Negeri Surabaya
2. Dekan, Wakil Dekan, dan GPM Fakultas MIPA Unesa
3. Koorprodi S1 Pendidikan Biologi
4. Para responden yaitu mahasiswa di lingkungan Program Studi Pendidikan Biologi 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 Program Studi Pendidikan Biologi Universitas Negeri Surabaya sebagai bentuk umpan balik yang dapat dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Surabaya, 18 September 2024
UPM Program Studi S1 Pendidikan Biologi

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	2
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI 2	4
BAB I PENDAHULUAN	5
1.1. Latar Belakang	5
1.2. Dasar Hukum	6
1.3. Permasalahan	6
1.4. Tujuan	6
1.5. Sistematika Laporan	7
BAB II 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 HASIL DAN PEMBAHASAN	12
3.1 Analisis Statistik	12
3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian	14
3.3 Analisa Kuadran (IPA)	16
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	22
1.1. Kesimpulan dan Saran	22
DAFTAR PUSTAKA	23
LAMPIRAN	24

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pusat Data dan Survei pada Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Universitas Negeri Surabaya merupakan salah satu lembaga 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 LPM 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 LPM 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 2024.

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 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 2024 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 2024 dengan menggunakan analisis Gap.
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa UNESA (survei mahasiswa UNESA Tahun 2024) dengan menggunakan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

1.4. Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan mahasiswa UNESA Tahun 2024 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 2024.
2. Harapan konsumen adalah mahasiswa yang memperoleh pelayanan layanan UNESA tahun 2024.
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan UNESA tahun 2024.
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, risiko 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 Program Studi Pendidikan Biologi Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui Single Sign On (SSO). Data yang didapatkan sebesar 443 responden. Jumlah responden ini menunjukkan bahwa sebagian besar (443 dari 631) mahasiswa Prodi Pendidikan Biologi mengisi kuesioner yang diberikan.

Dengan jumlah sampel sebanyak 443 responden, maka syarat kecukupan data sudah terpenuhi.

Untuk melakukan uji beda rata-rata skor harapan dan kenyataan, dilakukan uji asumsi normalitas sebagai prasyarat untuk menentukan metode uji beda. Apabila data pada kedua kelompok berdistribusi normal, maka dilakukan *Paired T-Test.* Sementara itu, apabila data tidak berdistribusi normal, dilakukan uji Wilcoxon. Pada uji normalitas, hipotesis yang diuji adalah sebagai berikut:

H_0: Data berdistribusi normal

H_1: Data tidak berdistribusi normal

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Harapan	Kenyataan
N		443	443
Normal Parameters[a,b]	Mean	3.4652	3.2806
	Std. Deviation	.56198	.59174
Most Extreme Differences	Absolute	.196	.146
	Positive	.171	.146
	Negative	-.196	-.128
Test Statistic		.196	.146
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

Berdasarkan Gambar 3.1, didapatkan nilai p-value atau Asymptotic Sig masing-masing sebesar 0,000 untuk data harapan dan kenyataan. Dengan menggunakan *alpha* sebesar 5%, keseluruhan p-value tersebut kurang dari 0,05 sehingga H_0 ditolak. Maka, dapat disimpulkan bahwa data harapan dan kenyataan tidak berdistribusi normal.

Oleh karena asumsi normalitas tidak terpenuhi, uji beda rata-rata dilakukan dengan menggunakan uji Wilcoxon dengan hipotesis sebagai berikut:

H_0: Tidak terdapat perbedaan nilai harapan dan kenyataan

H_1: Terdapat perbedaan nilai harapan dan kenyataan

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	180[a]	135.68	24423.00
	Positive Ranks	68[b]	94.90	6453.00
	Ties	195[c]		
	Total	443		

a. Kenyataan < Harapan

b. Kenyataan > Harapan

c. Kenyataan = Harapan

Test Statistics[a]

	Kenyataan - Harapan
Z	-7.967[b]
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Gambar 3.2. Hasil Uji Wilcoxon

Berdasarkan Gambar 3.2, didapatkan p-value atau Asymp. Sig. sebesar 0,000 < alpha (0,05) sehingga H0 ditolak. Maka, terdapat perbedaan yang signifikan antara nilai harapan dan kenyataan. Dalam hal ini, terdapat 195 dari 443 responden yang menilai bahwa kenyataan telah sesuai dengan harapan. Sementara itu, 248 dari 443 responden lainnya memberikan penilaian bahwa kenyataan berbeda dengan harapan yang mana 180 responden menilai bahwa skor kenyataan lebih rendah dibandingkan harapan, sedangkan 68 responden lainnya menilai bahwa skor kenyataan melebihi harapan. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden cenderung menilai bahwa kenyataan lebih rendah dibandingkan harapan.

3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Mahasiswa Unesa Tahun 2024 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, Tingkat Kesesuaian, dan Mean Survei kepuasan mahasiswa Prodi Pendidikan Biologi UNESA Tahun 2024

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
Tangible (Transparan)	P1	Ketersedian layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan nonakademis secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan	3.52	3.31	-0.21	94.04
	P5	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3.43	3.26	-0.17	95.06
	P9	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3.41	3.25	-0.16	95.31
	P13	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3.44	3.31	-0.13	96.22
	P18	Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel /instalasi listrik/internet, sistem informasi)	3.47	3.27	-0.20	94.24
	P23	Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana	3.48	3.28	-0.20	94.25

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
Mean			**3.46**	**3.28**	**-0.18**	**94.85**
Assurance (Tanggung Jawab)	P2	Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat	3.49	3.28	-0.21	93.98
	P6	Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3.46	3.27	-0.19	94.51
	P10	Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3.45	3.27	-0.18	94.78
	P15	Kemudahan proses pengajuan/pembayaran /keterlambatan/keringanan UKT	3.47	3.22	-0.25	92.80
	P21	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	3.54	3.36	-0.18	94.92
Mean			**3.48**	**3.28**	**-0.20**	**94.20**
Responsiveness (Adil)	P3	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3.46	3.27	-0.19	94.51
	P7	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3.43	3.25	-0.18	94.75
	P11	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3.44	3.28	-0.16	95.35
	P16	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa	3.45	3.26	-0.19	94.49
	P20	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3.48	3.35	-0.13	96.26
Mean			**3.45**	**3.28**	**-0.17**	**95.07**
Empathy (Akuntabilitas)	P4	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3.46	3.25	-0.21	93.93
	P8	Kepedulian petugas dalam	3.44	3.25	-0.19	94.48

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
		menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa				
	P12	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3.43	3.29	-0.14	95.92
	P17	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana	3.45	3.23	-0.22	93.62
	P22	Kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	3.51	3.33	-0.18	94.87
Mean			**3.46**	**3.27**	**-0.19**	**94.56**
Reliability (Kredibilitas)	P14	Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan/keringa nan UKT	3.49	3.25	-0.24	93.12
	P19	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	3.52	3.38	-0.14	96.02
Mean			**3.51**	**3.32**	**-0.19**	**94.57**
Grand Mean			**3.47**	**3.29**	**-0.19**	**94.65**

Berdasarkan Tabel 3.1, dapat diketahui bahwa keseluruhan *gap score* dari kelima dimensi (*tangible, assurance, responsiveness, empathy, reliability*) bernilai negatif yang mana menunjukkan bahwa kinerja untuk mahasiswa S1 Pendidikan Biologi belum sesuai harapan. Dalam hal ini, *gap score* terbesar adalah -0,25 pada item P15 (*assurance*) yaitu kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT. Item P15 juga memiliki tingkat kesesuaian terendah yaitu sebesar 92,8%. Hal ini menunjukkan bahwa proses pelayanan belum berjalan sesuai dengan harapan mahasiswa, utamanya pada proses pengajuan/pembayaran/ keterlambatan/keringanan UKT. Secara keseluruhan, berdasarkan hasil perhitungan *grand mean*, didapatkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pada kelima dimensi adalah sebesar 94,65%.

3.3 Analisis 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 setiap 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)

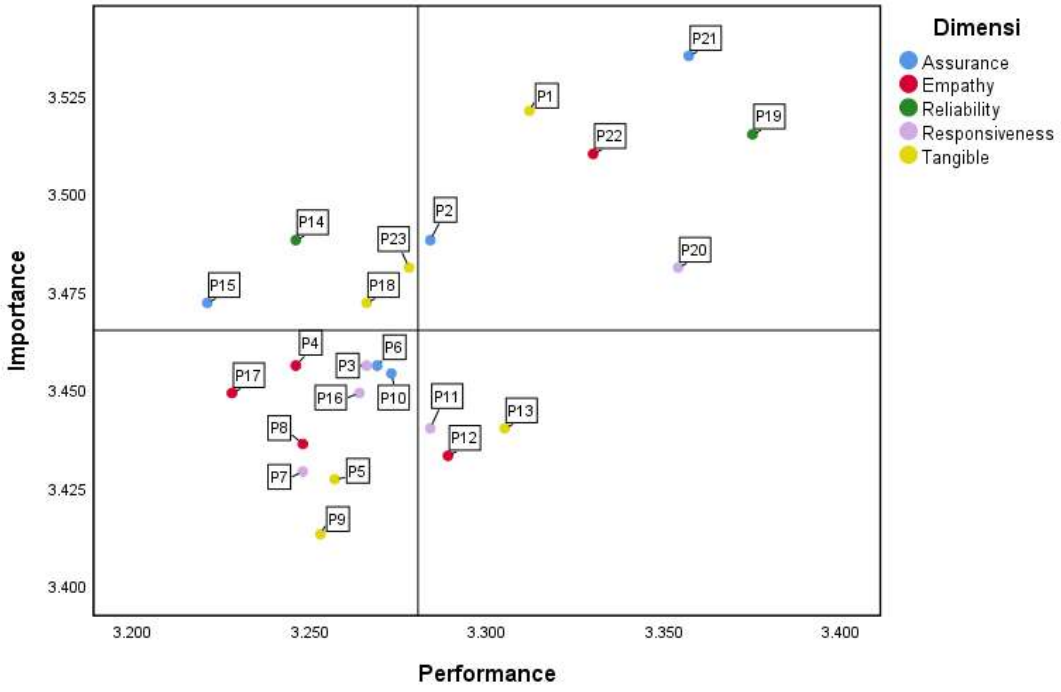
Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu dipersoalkan walau tidak memuaskan konsumen karena konsumen tidak menganggap sangat penting

d. Kuadran IV (Berlebihan)

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

Sebagai upaya memenuhi harapan mahasiswa, dilakukan analisis kinerja melalui *Importance Performance Analysis* yang disajikan dalam bentuk kuadran sehingga dapat diketahui faktor apa saja yang perlu ditingkatkan maupun dipertahankan kualitasnya.

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.



Gambar 3.4 Diagram Kartesius Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2024

Berdasarkan Gambar 3.3, berikut hasil analisis pada tiap kuadran:

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I menunjukkan item dengan nilai *performacnce* yang rendah, tetapi nilai *importance* tinggi. Dalam hal ini, terdapat 4 indikator yang seharusnya menjadi prioritas utama menurut responden, tetapi manajemen program studi S1 Pendidikan Biologi UNESA belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan responden sehingga timbul rasa ketidakpuasan yang ditunjukkan oleh nilai *performance* dibawah rata-rata. Keempat indikator tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kode P14 (*reliability*) yaitu kejelasan SOP untuk proses pengajuan/pembayaran/ keterlambatan/keringanan UKT

2. Kode P15 (*assurance*) yaitu kemudahan proses pengajuan/pembayaran/ keterlambatan/keringanan UKT
3. Kode P18 (*tangible*) yaitu ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan/ pembelajaran/ laboratorium/ bengkel/ instalasi listrik/ internet, sistem informasi)
4. Kode P23 (*tangible*) yaitu kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana.

Dengan demikian, keempat indikator ini perlu mendapatkan perhatian lebih untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat memenuhi harapan responden.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II menunjukkan item dengan nilai *performance* dan *importance* yang tinggi. Dalam hal ini, terdapat 6 indikator yang dianggap penting oleh responden dan manajemen program studi S1 Pendidikan Biologi UNESA telah mampu memenuhi harapan responden. Keenam indikator tersebut diantaranya adalah:

1. Kode P1 (*tangible*) 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 kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat
3. Kode P19 (*reliability*) yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan
4. Kode P20 (*responsiveness*) yaitu kemauan dari eosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
5. Kode P21 (*assurance*) yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
6. Kode P22 (*empathy*) yaitu kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

Dengan demikian, keenam indikator pada kuadran II ini perlu dipertahankan kualitas pelayanannya sesuai dengan yang kinerja yang selama ini telah berjalan. Apabila memungkinkan, pengoptimalan kinerja dapat dilakukan agar tingkat kepuasan responden dapat semakin meningkat.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III menunjukkan nilai *performance* dan *importance* yang rendah. Dalam hal ini, terdapat 10 indikator yang dianggap kurang penting oleh responden dan manajemen program studi belum memberikan pelayanan yang maksimal. Namun, karena dianggap kurang penting oleh responden, indikator ini tidak terlalu menjadi fokus pada perbaikan selanjutnya. Kesepuluh indikator tersebut diantaranya adalah:

1. Kode P3 (*responsiveness*) yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
2. Kode P4 (*empathy*) yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat.
3. Kode P5 (*tangible*), yaitu ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
4. Kode P6 (*assurance*), yaitu kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
5. Kode P7 (*responsiveness*), yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
6. Kode P8 (*empathy*), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
7. Kode P9 (*tangible*), yaitu ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
8. Kode P10 (*assurance*), yaitu kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
9. Kode P16 (*responsiveness*), yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa
10. Kode P17 (*empathy*), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana

Dengan demikian, kesepuluh indikator ini dianggap kurang penting bagi responden sehingga tidak terlalu diprioritaskan dalam perbaikan selanjutnya.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV menunjukkan nilai *performance* tinggi, tetapi nilai *importance* rendah. Dalam hal ini, terdapat 3 indikator yang dianggap kurang penting oleh responden, tetapi

manajemen program studi S1 Pendidikan Biologi telah memberikan pelayanan yang maksimal. Ketiga indikator tersebut di antaranya adalah:

1. Kode P11 (*responsiveness*), yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
2. Kode P12 (*empathy*), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
3. Kode P13 (*tangible*), yaitu ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan.

Oleh karena **kuadran IV** merupakan indikator dengan *high performance but low importance,* alokasi fokus yang sebelumnya dilakukan untuk ketiga indikator ini dapat dikurangi dan dialihkan untuk meningkatkan kualitas kinerja pada indikator lain, khususnya di **kuadran I.**

.

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, bahwa terdapat variabel indikator yang memiliki nilai Gap negatif terbesar yaitu **-0,25**. Indikator ini memiliki tingkat kesesuaian terendah, yaitu **P15 (assurance)** yaitu kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT dengan nilai tingkat kesesuaian terendah yaitu sebesar **92,8%.** 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 **94,65%.**
d. Pada **kuadran I** terdapat empat indikator yang seharusnya menjadi prioritas utama menurut responden, tetapi manajemen program studi S1 Pendidikan Biologi UNESA belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan responden, yaitu P14 (*reliability*): kejelasan SOP untuk proses pengajuan/pembayaran/ keterlambatan/keringanan UKT; P15 (*assurance*): kemudahan proses pengajuan/pembayaran/ keterlambatan/keringanan UKT; P18 (*tangible*): ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan/ pembelajaran/ laboratorium/ bengkel/ instalasi listrik/ internet, sistem informasi); P23 (*tangible*) yaitu kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana

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)*								