LAPORAN

Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan

(Responden Mahasiswa Unesa)

UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
2020

Halaman Pengesahan

Menyatakan bahwa Laporan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Surabaya, 29 Desember 2020

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan

(Dr. Mochamad Nursalim,M.Si)

NIP. 196805031994031003

Ketua Gugus Penjamin Mutu FIP

(Siti Ina Savira,S.Psi., M.EdCp)

NIP. 198109102006042002

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 2021.

1.2. Permasalahan

a. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6) Unesa berdasarkan survei mahasiswa Unesa Tahun 2021.
b. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan pelayanan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan Unesa (survei mahasiswa Unesa Tahun 2021) berdasarkan Diagram Kartesius.

1.3. Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6) Unesa (survei mahasiswa Unesa Tahun 2021) 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 Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6) Unesa tahun 2021.
b. Harapan konsumen adalah mahasiswa yang memperoleh pelayanan Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6)Unesa tahun 2021.
c. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6) Unesa tahun 2021.
d. Kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah harapan dan kenyataan konsumen terhadap reliability (keandalan), rensponsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan, empathy (empati), dan tangible (keberwujudan).

2.3. Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan tertulis tentang harapan dan kenyataan konsumen untuk dijawab. Instrumen kuesioner terdiri dari 5 aspek utama yaitu reliability (keandalan), rensponsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (keberwujudan).

2.4. Metode yang digunakan

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

1. *Tangibles* (Nyata) Yaitu meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

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

Apabila dimungkinkan tahap selanjutnya adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilia dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen/pelanggan dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal juga dengan *Quadrant Analysis.*

2.5. Pengolahan Data

- **Analisa gap**

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

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

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

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

Tabel 2.1. Klasifikasi Kesenjangan (gap)

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

- **Uji normalitas data**

  Uji normalitas data dilakukan dengan analisis statistik. Uji ini dilkaukan dengan memasukkan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan

terdistribusi normal atau tidak sehingga dapat ditentukan uji statistik selanjutnya yang akan digunakan.

Uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk sampel besar (lebih dari 50 responden) atau Shapiro-Wilk untuk sampel kecil (kurang dari 50 responden). Apabila nilai signifikansi > 0,05 maka data terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test. Apabila nilai signifikansi < 0,05 maka maka data tidak terdistribusi tidak normal (data non-parametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon.

- **Uji Wilcoxon**

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

- **Diagram Kartesius**

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

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1.Uji Normalitas Data

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Statistic	df	Sig.
Harapan	.286	3244	.000
Kenyataan	.197	3244	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Gambar 3.1. Hasil uji normalitas data

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

3.2. Uji Wilcoxon

Test Statistics[a]

	Kenyataan - Harapan
Z	-32.432[b]
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test
b. Based on positive ranks.

Gambar 3.2. Hasil uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil uji wilcoxon menggunakan SPSS for windows 25 diperoleh hasil Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Unesa.

3.3.Hasil Perhitungan Kenyataan dan Harapan

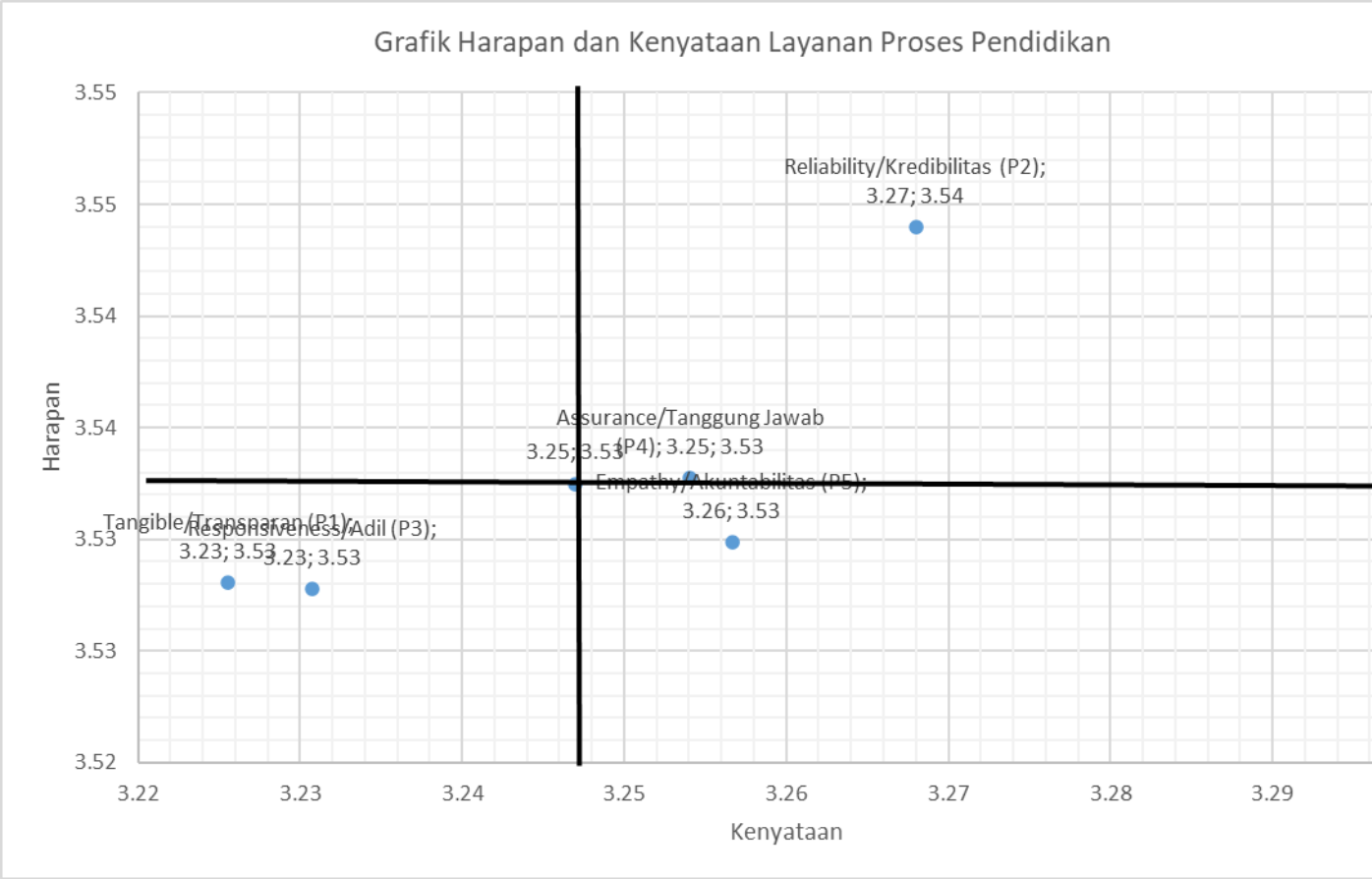
Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6) Unesa Tahun 2020 dengan responden mahasiswa dijelaskan pada Tabel 3.1-3.7.

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6) Unesa Tahun 2021

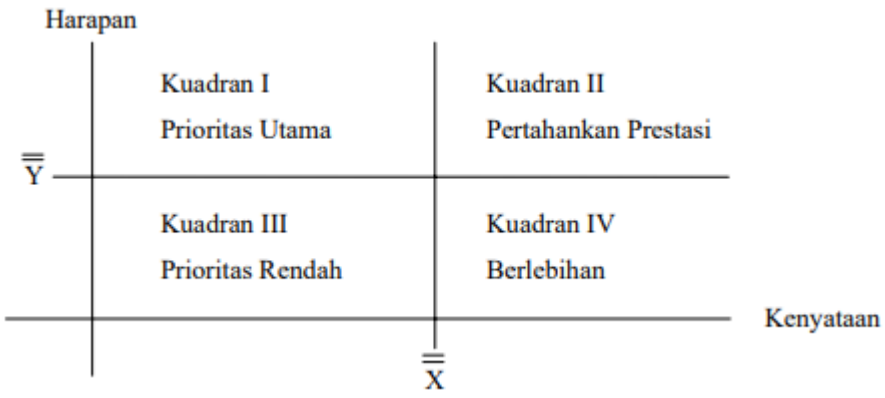
Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	Penguasaan Dosen pada materi kuliah	3.31	3.56	-0.25	92.99233
	P2	Penyampaian Dosen dalam materi perkuliahan	3.26	3.55	-0.29	91.7978
	P3	Tugas struktur dan mandiri sesuai dengan bobot sks dan tujuan perkuliahan	3.24	3.53	-0.29	91.80937
	P4	Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar	3.30	3.55	-0.25	92.96545
	P5	Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran	3.25	3.53	-0.29	91.9092
	P6	Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dengan akurat dan memuaskan	3.25	3.54	-0.29	91.78964
		Mean	3.27	3.54	-0.28	92.21063
Responsivenes s/Adil (P2)	P7	Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan	3.21	3.53	-0.32	90.99578
	P8	Ketepatan waktu pengembalian tugas kepada mahasiswa oleh Dosen	3.23	3.524658	-0.30	91.5477
	P9	Kesediaan Dosen memberikan ujian susulan	3.22	3.52	-0.30	91.41228
	P10	Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan	3.24	3.53	-0.29	91.81162
	P11	Kemampuan menciptakan suasana belajar yang kondusif untuk memotivasi mahasiswa	3.24	3.53	-0.29	91.765
	P12	Kemudahan layanan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memecahkan masalah akademis	3.24	3.53	-0.28	91.95067
		Mean	3.23	3.53	-0.30	91.58
*Assurance (*Tanggung Jawab)	P13	Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik	3.28	3.538516	-0.26	92.78782
	P14	Pemenuhan tatap muka 15 kali pertemuan/ semester	3.25	3.54	-0.28	92.01205
	P15	Transparansi dalam pemberian nilai	3.22	3.53	-0.30	91.44663
	P16	Keramahan tenaga kependidikan untuk melayani	3.25	3.53	-0.28	91.99871
	P17	Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja	3.26	3.53	-0.27	92.30964
		Mean	3.25	3.53	-0.20	92.11

Empathy (Akuntabilitas)	P18	Obyektivitas dalam penilaian	3.24	3.530061	-0.29	91.67388
	P19	Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester	3.28	3.53	-0.25	92.93384
	P20	Komunikasi tenaga kependidikan dalam pelayanan	3.25	3.53	-0.28	92.1748
		Mean	3.26	3.53	-0.12	92.26
*Tangible (*Transparan)	P21	Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Unesa dan Website)	3.23	3.53	-0.30	91.45089
	P22	Ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/perpustakaan/jaringan/ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik	3.22	3.53	-0.30	91.40141
		Mean	3.23	3.53	-0.09	91.43
	Mean	Mean kelima dimensi	3.247015	3.532491	-0.19512	91.91782

Hasil Perbandingan Antara Harapan dan Kenyataan



Gambar 3.3. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6) Tahun 2021



Gambar 3.4. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

Keterangan:

Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen. Akan tetapi penyedia pelayanan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga

menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

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

Kuadran III (Prioritas rendah)

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

Kuadran IV (Berlebihan)

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

Analisis tiap dimensi

Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6)

- *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 terlayani dengan baik.

- *Assurance*
  Dimensi assurance berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap penting oleh konsumen dan telah melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, prestasi ini perlu dipertahankan oleh Universitas.

- *Responsiveness*
  Dimensi responsiveness berada pada kuadran III. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah terlayani dengan baik.

- *Empathy*
  Dimensi *empathy* berada pada kuadran IV. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah terlayani dengan baik dan menjadi perhatian secara serius oleh Universitas.

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan (kriteria 6) FIP Unesa tahun 2021 mendapat kategori baik dengan tingkat index kepuasan sebesar 91,91%.

Lampiran

I. Instrumen Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6)

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

No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
A	**Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan**								
1 (P1)	Penguasaan Dosen pada materi kuliah								
2 (P2)	Penyampaian Dosen dalam materi perkuliahan								
3 (P3)	Tugas struktur dan mandiri sesuai dengan bobot sks dan tujuan perkuliahan								
4 (P4)	Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar								
5 (P5)	Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran								
6 (P6)	Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dengan akurat dan memuaskan								
B	**Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa**								

	dan memberikan jasa dengan cepat;								
1 (P7)	Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan								
2 (P8)	Ketepatan waktu pengembalian tugas kepada mahasiswa oleh Dosen								
3 (P9)	Kesediaan Dosen memberikan ujian susulan								
4 (P10)	Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan								
5 (P11)	Kemampuan menciptakan suasana belajar yang kondusif untuk memotivasi mahasiswa								
6 (P12)	Kemudahan layanan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memecahkan masalah akademis								
C	**Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan;**								
1 (P13)	Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik								
2 (P14)	Pemenuhan tatap muka 15 kali pertemuan/ semester								
3 (P15)	Transparansi dalam pemberian nilai								

4 (P16)	Keramahan tenaga kependidikan untuk melayani								
5 (P17)	Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja								
D	**Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa;**								
1 (P18)	Obyektivitas dalam penilaian								
2 (P19)	Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester								
3 (P20)	Komunikasi tenaga kependidikan dalam pelayanan								
E	***Tangible:* penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.**								
1 (P21)	Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Unesa dan Website)								
2 (P22)	Ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/ perpustakaan/jaringan /ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik								