LAPORAN

KEPUASAN LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENDIDIKAN

(Responden Mahasiswa)

UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
GUGUS PENJAMINAN MUTU
DIVISI DATA DAN SISTEM INFORMASI
2021

Halaman Pengesahan

Menyatakanbahwa Laporan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Surabaya, 27 Juni 2022

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

- **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 Fakultas Ilmu Pendidikan 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.

- **Permasalahan**

- Apakah hasil survei kepuasan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2021 antara harapan dan kenyataan ada perbedaan yang signifikan secara pengujian statistik.

- Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Unesa berdasarkan survei mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2021 dengan menggunakan analisis gap.

- Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa berdasarkan survei

mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2021 dengan menggunakan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

- **Tujuan**

Mengetahui kualitas kepuasan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa dengan pengguna layanan adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2021 berdasarkan analisis statistik uji beda, analisis gap dan analisis IPA.

- **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:

- Konsumen adalah semua mahasiswa yang menggunakan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2021.
- Harapan konsumen adalah mahasiswa yang memperoleh layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2021.
- Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2021.
- 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

- **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).

- **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.

- **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

- **Analisis Statistik**

Survei dilakukan dengan mengambil responden adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui *Single Sign On* (SSO). Data yang didapatkan sebesar 4.760 responden. Jumlah sampel ini sudah memenuhi syarat kecukupan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Jika jumlah populasi mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa adalah 5.000 dan diasumsikan *error* yang ditoleransi sebesar 5%, maka sampel minimal yang harus terpenuhi adalah :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{5000}{1+(5000)(0.05)^2} = 370{,}37 \approx 370$$

Jumlah sampel sebanyak 4.760 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

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		H	K
N		4760	4760
Normal Parameters[a,b]	Mean	3.6185	3.2993
	Std. Deviation	.50091	.52651
Most Extreme Differences	Absolute	.299	.191
	Positive	.223	.191
	Negative	-.299	-.151
Test Statistic		.299	.191
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

Dengan menggunakan nilai signifikansi 5%, maka dari Gambar 3.1 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.

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
K - H	Negative Ranks	2411[a]	1485.38	3581249.00
	Positive Ranks	370[b]	776.01	287122.00
	Ties	1979[c]		
	Total	4760		

a. K < H

b. K > H

c. K = H

Test Statistics[a]

	K - H
Z	-38.966[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) < 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 layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa.

- **Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian**

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa Tahun 2021 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa Tahun 2021

Dimensi	**P**	**Penyataan**	**K**	**H**	**GAP**	**Tki (%)**
Reliability (Kredibilitas)	P1	Penguasaan dosen pada materi kuliah	3.37	3.64	0.27	92.54
	P2	Penyampaian dosen dalam materi perkuliahan	3.31	3.64	0.33	90.90
	P3	Tugas struktur dan mandiri sesuai dengan bobot sks dan tujuan perkuliahan	3.29	3.62	0.32	91.04
	P4	Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar	3.36	3.62	0.26	92.77
	P5	Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran	3.30	3.62	0.33	91.01
	P6	Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dengan akurat dan memuaskan	3.29	3.62	0.33	90.93
		Mean	**3.32**	**3.63**	**0.31**	**91.53**
Responsivenes s (Adil)	P7	Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan	3.24	3.62	0.38	89.54
	P8	Ketepatan waktu pengembalian tugas kepada mahasiswa oleh dosen	3.26	3.61	0.35	90.36
	P9	Kesediaan dosen memberikan ujian susulan	3.27	3.61	0.34	90.61
	P10	Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan	3.30	3.62	0.32	91.24

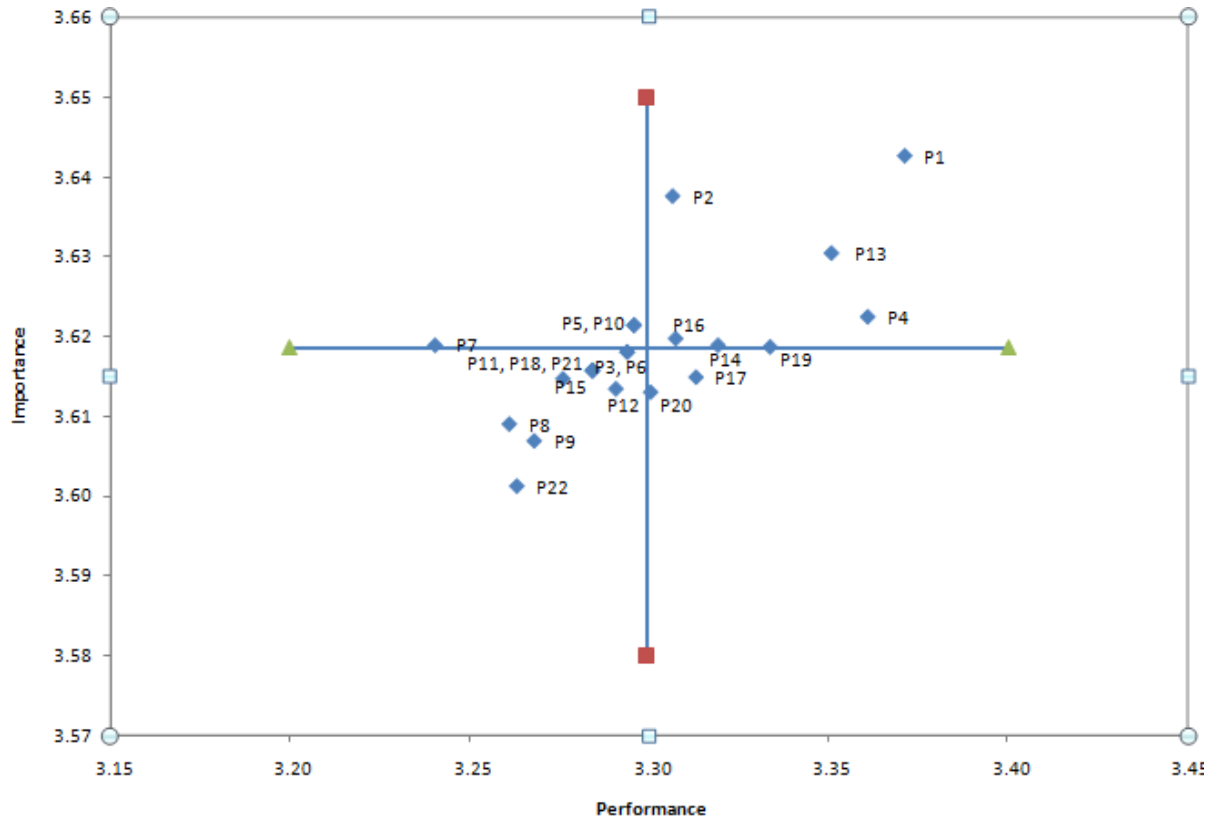
	P11	Kemampuan menciptakan suasana belajar yang kondusif untuk memotivasi mahasiswa	3.28	3.62	0.33	90.83
	P12	Kemudahan layanan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memecahkan masalah akademis	3.29	3.61	0.32	91.07
		Mean	**3.27**	**3.61**	**0.34**	**90.61**
*Assurance (*Tanggung Jawab)	P13	Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik	3.35	3.63	0.28	92.29
	P14	Pemenuhan tatap muka 15 kali pertemuan/ semester	3.32	3.62	0.30	91.72
	P15	Transparansi dalam pemberian nilai	3.28	3.61	0.34	90.63
	P16	Keramahan tenaga kependidikan untuk melayani	3.31	3.62	0.31	91.37
	P17	Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja	3.31	3.61	0.30	91.65
		Mean	**3.31**	**3.62**	**0.31**	**91.53**
Empathy (Akuntabilitas)	P18	Obyektivitas dalam penilaian	3.28	3.62	0.34	90.68
	P19	Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester	3.33	3.62	0.29	92.12
	P20	Komunikasi tenaga kependidikan dalam pelayanan	3.30	3.61	0.31	91.35
		Mean	**3.30**	**3.62**	**0.31**	**91.38**
*Tangible (*Transparan)	P21	Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Unesa dan *website*)	3.28	3.62	0.34	90.65
	P22	Ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/perpustakaan/jaring	3.26	3.60	0.34	90.61

		an/ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik				
		Mean	**3.27**	**3.61**	**0.34**	**90.63**
		***Mean* kelima dimensi**	**3.30**	**3.62**	**0.32**	**91.14**

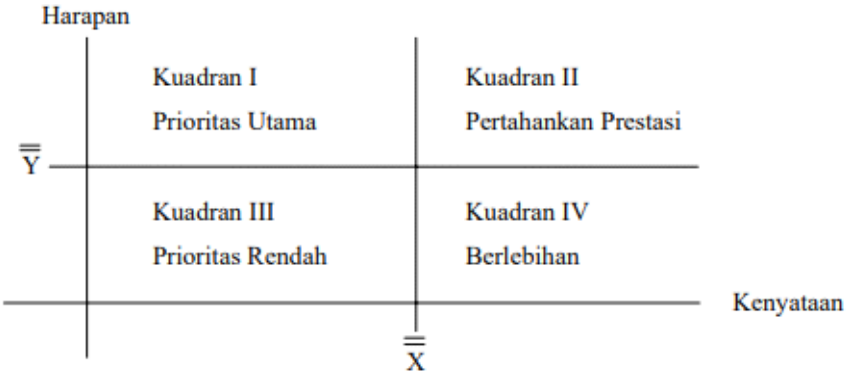
Berdasarkan analisis gap, menunjukkan bahwa semua dimensi dan item bernilai positif. Dimensi *responsiveness*/adil dan *tangible/*transparan memiliki nilai terbesar. Item yang memiliki skor gap tujuh terbesar yaitu: ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan (0,38/P7), ketepatan waktu pengembalian tugas kepada mahasiswa oleh dosen (0,35/P8), kesediaan dosen memberikan ujian susulan (0,34/P9), transparansi dalam pemberian nilai (0,34/P15), Obyektivitas dalam penilaian (0,34/P18), kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Unesa dan *website*) (0,34/P21), ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/perpustakaan/jaringan/ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik (0,34/P22).

Tingkat kesesuaian harapan dan kenyataan, setelah dianalisis menunjukan skor 91,14% dengan rincian dimensi sebagai berikut: *reliability* (keandalan) sebesar 91,53%, *responsiveness* (ketanggapan) sebesar 90,61%, *assurance* (jaminan) sebesar 91,53%, *empathy* (empati) sebesar 91,38%, dan *tangible* (keberwujudan) sebesar 90,63%. Hal ini berarti layanan dan pelaksanaan proses pendidikan dikategorikan sangat sesuai.

- **Diagram Kartesius (IPA)**



Gambar 3.3. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan 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)

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

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 tidak ada.

2. Analisis Kuadran 2

Faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen meliputi: Penguasaan dosen pada materi kuliah (P1), Penyampaian dosen dalam materi perkuliahan (P2), Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar (P4), Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran (P5), Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan (P10), Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik (P13).

3. Analisis Kuadran 3

Faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja meliputi: Tugas struktur dan mandiri sesuai dengan bobot sks dan tujuan perkuliahan (P3), Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dengan akurat dan memuaskan (P6), Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan (P7), Ketepatan waktu pengembalian tugas kepada mahasiswa oleh dosen (P8), Kesediaan dosen memberikan ujian susulan (P9),

Kemampuan menciptakan suasana belajar yang kondusif untuk memotivasi mahasiswa (P11), Kemudahan layanan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memecahkan masalah akademis (P12), Transparansi dalam pemberian nilai (P15), Obyektivitas dalam penilaian (P18), Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Unesa dan *website*) (P21), Ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/perpustakaan/jaringan/ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik (P22).

4. Analisis Kuadran 4

Faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa meliputi: Pemenuhan tatap muka 15 kali pertemuan/ semester (P14), Keramahan tenaga kependidikan untuk melayani (P16), Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja (P17), Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester (P19), Komunikasi tenaga kependidikan dalam pelayanan (P20).

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Unesa dengan responden mahasiswa adalah sebagai berikut:

- Terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan berdasarkan hasil uji Wilcoxon dengan nilai signifikansi < 5% dan menyimpulkan menolak Ho.

- Berdasarkan analisis gap, item yang memiliki gap tujuh terbesar yaitu: ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan (0,38/P7), ketepatan waktu pengembalian tugas kepada mahasiswa oleh dosen (0,35/P8), kesediaan dosen memberikan ujian susulan (0,34/P9), transparansi dalam pemberian nilai (0,34/P15), Obyektivitas dalam penilaian (0,34/P18), kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Unesa dan website) (0,34/P21), ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/perpustakaan/jaringan/ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik (0,34/P22). Adapun tingkat kesesuaian harapan dan kenyataan, setelah dianalisis menunjukan skor 91,14% yang berarti layanan dan pelaksanaan proses pendidikan dikategorikan sangat sesuai.
- Berdasarkan analisis IPA (diagram kartesius), tidak ada layanan yang dianggap sangat penting bagi konsumen, tetapi perlu ditingkatkan.

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

- **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								