LAPORAN SURVEI KEPUASAN
FAKULTAS ILMU PENDDIKAN

(Responden Mahasiswa)

UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
GUGUS PENJAMINAN MUTU
DIVISI DATA DAN SISTEM INFORMASI
2024

Halaman Pengesahan

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

Surabaya, September 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan	**Ketua Gugus Penjamin Mutu FIP**
(Prof Dr. Mochamad Nursalim,M.Si)	**(Shelly Andari, S.Pd., M.Pd.)**
NIP. 196805031994031003	**NIP. 199010012019032019**

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pusat Data dan Survei di Badan Penjaminan Mutu (BPM) Universitas Negeri Surabaya bertanggung jawab untuk membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan Mutu (PPEPP). Salah satu tugas utama Pusat Data dan Survei ini adalah melakukan survei kepuasan layanan pelanggan, yang saat ini diperlukan untuk mendapatkan akreditasi Prodi dan akreditasi perguruan tinggi. Survei ini terdiri dari survei kepuasan seluruh kegiatan BPM untuk menilai kualitas pelaksanaan kegiatan operasional Universitas Negeri Surabaya. Survei ini dilakukan secara online dan dilakukan pada akhir semester reguler setiap tahun akademik. Selain itu, hasilnya akan dievaluasi pada rapat evaluasi yang akan digunakan untuk meningkatkan layanan kegiatan di tahun akademik berikutnya.

Setiap tahun, permintaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Fakultas Ilmu Pendidikan meningkat, yang tentunya dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Salah satu faktor penting yang mendorong pelaksanaan survei kepuasan di Fakultas Ilmu Pendidikan adalah mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Survei kepuasan ini terdiri dari beberapa pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Mereka juga harus mengisi tabel yang menunjukkan harapan responden terhadap pernyataan tersebut dan fakta-fakta yang terjadi terkait pelayanan yang dirasakan di 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 2014 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 terdapat perbedaan signifikan antara harapan dan kenyataan hasil survei kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Tahun 2024 berdasarkan pengujian statistik.
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan berdasarkan survei Tahun 2024 dengan menggunakan analisis Gap.
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan (survei Tahun 2024) dengan pendekatan metode Importance-Performance Analysis (IPA)

1.4 Tujuan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Tahun 2024 dengan menggunakan analisis statistik uji beda, analisis gap, dan analisis IPA, laporan ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pada tahun akademik selanjutnya.

1.5 Sistematika Laporan

Sistematika pada Laporan ini adalah Pendahuluan yang terdiri dari Bab I Pendahuluan yang berisi latar belakang, permasalahan, tujuan, dan sistematika laporan. Pada Bab II metode survei terdiri dari data survei, yang mencakup penjelasan tentang analisis gap dan tingkat kesesuaian (Tki), uji normalitas, uji wilcoxon, dan diagram kartesius. Bab III hasil dan membahasan analisis statistik, analisis celah dan tingkat kesesuaian, dan analisis kuadran yang dilakukan menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA), dan Bab IV berisi tentang kesimpulan.dan saran

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).

Sebuah rancangan *cross-sectional* digunakan dalam penelitian ini untuk menyelidiki hubungan antara variabel bebas dan variabel bergantung pada pengukuran yang dilakukan pada saat yang sama, atau pendekatan titik waktu, di mana tiap subjek hanya diamati satu kali dan variabel subjek diukur pada saat yang sama. Untuk mengumpulkan data, kuesioner digunakan.

2.2 Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

1. Konsumen adalah semua mahasiswa yang menggunakan layanan Fakultas Ilmu Pendidikan pada tahun 2024.
2. Harapan konsumen adalah mahasiswa yang menerima layanan pada tahun 2024.
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen tentang layanan Fakultas Ilmu Pendidikan pada tahun 2024.
2. 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

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner; pertanyaan tertulis tentang harapan dan kenyataan konsumen diberikan untuk dijawab. Alat kuesioner terdiri dari lima komponen utama: yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

2.4 Metode yang digunakan

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

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

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

2.5 Pengolahan Data

a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tingkat kepuasan konsumen dijelaskan dengan menggunakan analisis kesenjangan (gap) dan tingkat kesesuaian (Tki). Analisis ini membandingkan mean antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dari dimensi pelayanan yaitu reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (keberwujudan). Rumus untuk menghitung gap adalah sebagai berikut:

Gap = Kenyataan – Harapan

Formulasi berikut dapat digunakan untuk menentukan tingkat kesesuaian (Tki) antara harapan dan kenyataan:

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

Gap Score menunjukkan perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan (Parasuraman et al., 1985). Nilai skor positif (+) menunjukkan bahwa kenyataan dapat memenuhi harapan pelanggan, sedangkan nilai skor negatif (-) menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum terpenuhi (Parasuraman et al., 1988).

Wahyuni (2014) menyatakan bahwa ada beberapa kriteria untuk menilai tingkat kesesuaian pelanggan :

1. Tingkat kesesuaian pelanggan lebih dari seratus persen menunjukkan bahwa kualitas layanan melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan dan layanan sangat memuaskan.
2. Tingkat kesesuaian pelanggan seratus persen berarti kualitas layanan memenuhi kebutuhan pelanggan dan memuaskan.
3. Tingkat kesesuaian yang kurang dari seratus persen berarti bahwa kualitas layanan kurang atau tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan atau bahwa layanan tidak memuaskan.

b. Uji Normalitas

Analisis statistik digunakan untuk melakukan uji normalitas data, yang memasukkan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan dalam kuesioner. Tujuan dari uji ini adalah untuk menentukan apakah data yang digunakan terdistribusi normal atau tidak, sehingga uji statistik berikutnya dapat dipilih. Untuk sampel besar, yang terdiri dari lebih dari lima puluh responden, uji Kolmogorov-Smirnov atau Shapiro-Wilk digunakan untuk menentukan apakah data terdistribusi normal. Dengan alasan berikut untuk pengambilan keputusan:

1. Data dianggap terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test jika nilai signifikansi lebih dari 0,05.
2. Uji Wilcoxon dapat digunakan untuk memeriksa data yang dianggap tidak terdistribusi normal atau nonparametrik jika nilai signifikansi kurang dari 0,05.

c. Uji Wilcoxon

Uji ini dilakukan untuk menentukan apakah kenyataan dan harapan yang diteliti memiliki perbedaan yang signifikan atau tidak. $H0$ ditolak jika hasilnya menunjukkan perbedaan yang signifikan, tetapi $H0$ diterima jika hasilnya tidak signifikan. Uji Wilcoxon atau uji Paired T dilakukan jika dua data yang dibandingkan terdistribusi normal. Jika minimal salah satu data yang dibandingkan tidak terdistribusi normal, maka uji ini dapat dilakukan.

d. Diagram Kartesius

Dengan menggunakan diagram kartesius yang membagi tingkat pernyataan menjadi empat bagian, kita dapat menentukan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang dapat menjadi fokus utama perusahaan untuk meningkatkan.

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1 Analisis Statistik

Sebanyak 4.481 mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan terlibat dalam survei yang dilakukan secara acak melalui Single Sign On (SSO). Dengan menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel ini sudah memenuhi syarat kecukupan sampel. Dengan populasi mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan 4481 dan error yang ditoleransi 5%, sampel minimal yang harus terpenuhi adalah :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{4481}{1+(4481)(0{,}05)^2} = 367.22$$

Jumlah sampel sebanyak 4481 responden, syarat kecukupan data telah dipenuhi.. Sebagai prasyarat untuk menguji perbedaan mean antara Harapan dan Kenyataan, pengujian asumsi normalitas akan dilakukan. Hipotesis didefinisikan sebagai berikut:

H_0 : Data mengikuti Distribusi Normal

H_1 : Data tidak mengikuti Distribusi Normal

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Harapan	Kenyataan
N			4481	4481
Normal Parameters[a,b]	Mean		3.4515	3.3046
	Std. Deviation		.57529	.60694
Most Extreme Differences	Absolute		.186	.143
	Positive		.170	.131
	Negative		-.186	-.143
Test Statistic			.186	.143
Asymp. Sig. (2-tailed)[c]			.000	.000
Monte Carlo Sig. (2-tailed)[d]	Sig.		.000	.000
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.000	.000
		Upper Bound	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

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 adalah cara lain untuk menguji dua sampel berpasangan daripada uji Paired-T. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal, maka uji Paired-T dapat digunakan untuk uji statistic parametrik, tetapi jika tidak, uji Wilcoxon dapat digunakan. Hasil pengujian normalitas menunjukkan bahwa data hasil survei tidak memenuhi asumsi distribusi normal. Oleh karena itu, pemanfaatan penilaian Wilcoxon adalah pilihan yang tepat.

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks	1604[a]	1256.68	2015721.50
	Positive Ranks	681[b]	875.23	596033.50
	Ties	2196[c]		
	Total	4481		

a. Kenyataan < Harapan
b. Kenyataan > Harapan
c. Kenyataan = Harapan

Test Statistics[a]

	Kenyataan - Harapan
Z	-22.556[b]
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

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

Gambar 3.2. Hasil uji Wilcoxon

Hasil uji Wilcoxon yang dilakukan menggunakan Windows 26 SPSS ditemukan bahwa Asymp. Sig.(2-tailed) < 0,05. Jadi, Tolak *H*0 dapat didefinisikan dengan hipotesis berikut:

H_0 :Tidak ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan
H_1 : Ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

Dapat disimpulkan, bahwa Ada perbedaan yang signifikan antara kebahagiaan mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan dalam kenyataan dan harapan mereka.

2.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan

Tabel 3.1 Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa Tahun 2024

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
Tangible	P1	Ketersediaan layanan akademik administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non akademis online- dan offline dengan akurat dan memuaskan	3,50	3,34	- 0,16	95,43
Tangible	P5	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,44	3,30	- 0,14	95,93
Tangible	P9	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,45	3,29	- 0,16	95,36
Tangible	P13	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,44	3,31	- 0,13	96,22
Tangible	P18	Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium /bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi)	3,45	3,29	- 0,16	95,36
Tangible	P23	Kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana	3,45	3,29	- 0,16	95,36
Mean			3,46	3,30	- 0,15	95,61
Assurance	P2	Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat	3,44	3,31	- 0,13	96,22
Assurance	P6	Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,43	3,27	- 0,16	95,34
Assurance	P10	Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,44	3,31	- 0,13	96,22
Assurance	P15	Kemudahan proses pengajuan/pembayaran /keterlambatan/keringanan UKT	3,46	3,29	- 0,17	95,09

Assurance	P21	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	3,47	3,33	- 0,14	95,97
Mean			3,45	3,30	- 0,15	95,77
Responsiveness	P3	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,45	3,30	- 0,15	95,65
Responsiveness	P7	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,44	3,28	- 0,16	95,35
Responsiveness	P11	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,44	3,31	- 0,13	96,22
Responsiveness	P16	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa	3,45	3,30	- 0,15	95,65
Responsiveness	P20	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3,47	3,33	- 0,14	95,97
Mean			3,45	3,30	- 0,15	95,77
Empathy	P4	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,44	3,29	- 0,15	95,64
Empathy	P8	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,45	3,29	- 0,16	95,36
Empathy	P12	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,44	3,30	- 0,14	95,93
Empathy	P17	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana	3,44	3,28	- 0,16	95,35
Empathy	P22	Kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	3,46	3,32	- 0,14	95,95
		Mean	3,45	3,30	- 0,15	95,65
Reliability	P14	Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan /keringanan UKT	3,46	3,31	- 0,15	95,66
Reliability	P19	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	3,48	3,35	- 0,13	96,26
Mean			3,47	3,33	- 0,14	95,96
Grand Mean			3,45	3,31	- 0,15	95,75

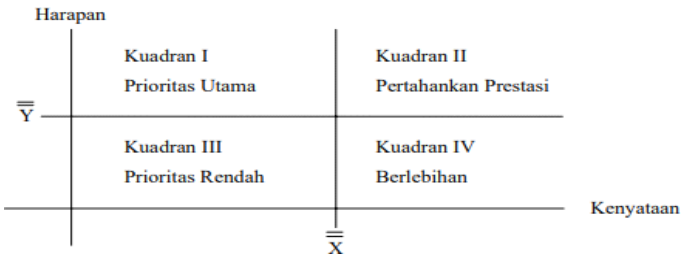
Tabel 3.2 ringkasan aspek dimensi kepuasan mahasiswa

Dimensi	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
Tangible	3,46	3,30	- 0,15	95,61
Assurance	3,45	3,30	- 0,15	95,77
Responsiveness	3,45	3,30	- 0,15	95,77
Empathy	3,45	3,30	- 0,15	95,65
Reliability	3,47	3,33	- 0,14	95,96
Grand Mean	3,45	3,31	- 0,15	95,75

Berdasarkan hasil perhitungan *Gap Score* menunjukan bahwa dari kelima dimensi (item) yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy bernilai negatif. Hal ini menunjukan, bahwa kinerja untuk mahasiswa belum memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan tabel 3.1 dapat diketahui, bahwa nilai gap negatif terbesar yaitu -0,17 terdapat pada P15 (*assurance*) dengan pernyataan Kemudahan proses pengajuan/pembayaran /keterlambatan/keringanan UKT. Namun, secara keseluruhan, berdasarkan hasil perhitungan *Grand Mean* yang terdapat pada tabel 3.2, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh para mahasiswa berdasarkan rata-rata dari mean kelima dimensi dari survei kepuasan, yaitu sebesar 95%

2.3 Analisa 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 3.5. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

Adapun interpretasi dari masing-masing kuadran pada gambar 3.5 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.

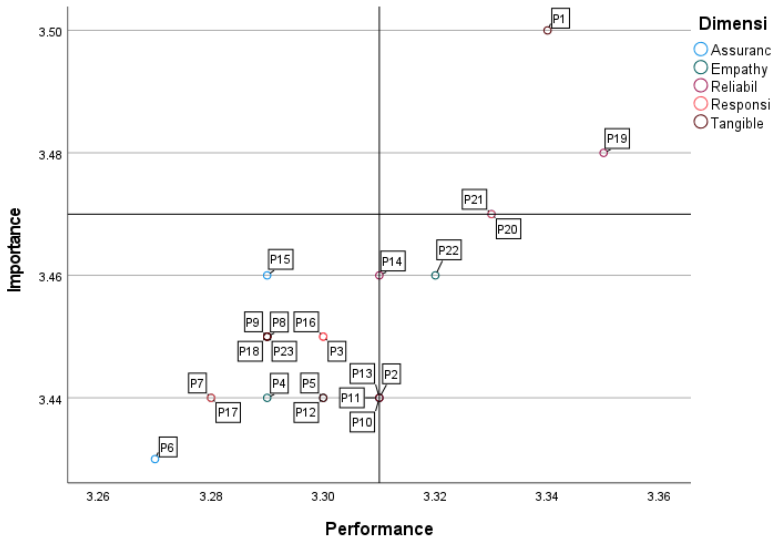
c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

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)

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

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 3.6, di bawah ini, yaitu:



Gambar 3. 6 Diagram Kartesius Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2023

Berdasarkan diagram kartesius pada gambar 3.6, berikut adalah hasil analisa dari setiap kuadran, yaitu sebagai berikut:

a. Kuadran I
   Pada kuadran I, tidak ada indikator pelayanan yang teridentifikasi sebagai prioritas utama. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel belum ada yang dianggap sangat penting namun belum dilaksanakan sesuai harapan oleh manajemen.

b. Kuadran II
   Pada kuadran II ditemukan tujuh buah indikator pelayanan yang dianggap penting oleh para responden dan penyedia layanan telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik, sehingga dapat memberikan rasa puas kepada responden. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:
   - Kode P1 (tangible), yaitu ketersedian layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan
   - Kode P19, Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan
   - kode P21, Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

c. Kuadran III
   Pada kuadran III ditemukan sebelas buah indikator pelayanan yang dianggap tidak terlalu penting oleh para responden dan penyedia jasa telah melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan cukup baik, sehingga tidak terlalu menjadi fokus perhatian dalam perbaikan selanjutnya. Kuadran III terdapat indikator dengan
   - Kode P3, Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
   - Kode P4 (empathy), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat.
   - Kode P5 (tangible), yaitu ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
   - Kode P6,Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
   - Kode P7, Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
   - Kode P8, Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
   - Kode P9 (tangible), yaitu ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa.
   - Kode P10, Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
   - Kode P11, Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
   - Kode P12, Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan

- Kode P13(tangible), Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- Kode P15,Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/k eringanan UKT
- Kode P16, Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa
- Kode P17, Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana
- Kode P18 (tangible), Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi)
- Kode P23(tangible) Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

d. Kuadran IV

Pada kuadran IV tidak ditemukan indikator pelayanan yang dianggap tidak penting oleh para responden dan dan penyedia jasa telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik. Kuadran IV terdapat indikator dengan

- Kode P2 (assurance), yaitu yaitu kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat ,
- Kode P14 (reliability),Kejelasan SOP untuk proses pengajuan/ pembayaran /keterlambatan /keringanan UKT
- Kode P20, Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
- Kode P22 Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

BAB IV

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 Ho.

b. Gap negatif terbesar yaitu -0,17 terdapat pada P15 (*assurance*) dengan pernyataan Kemudahan proses pengajuan/pembayaran /keterlambatan/keringanan UKT.. Namun, secara keseluruhan, berdasarkan hasil perhitungan *Grand Mean* yang terdapat pada tabel 3.2, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh para mahasiswa berdasarkan rata-rata dari mean kelima dimensi dari survei kepuasan, yaitu sebesar 95%