LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

2023

UNIT PENJAMINAN MUTU
PRODI S1 PENDIDIKAN BAHASA JERMAN
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA



HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Jerman Fakultas Bahasa Dan Seni
Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Mengetahui,
Koordinator Prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman

Dwi Imroatu Julaikah, S.Pd., M.Pd.
NIP 197503152005012001

Surabaya, 23 September 2023
UPM Prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman

Audrey Gabriella Titaley, S.Pd., M.Hum
NIP 198601212020122010



KATA PENGANTAR

Dengan mengucap syukur kepada Allah S.W.T, Laporan Survei Kepuasan Dosen Prodi Pendidikan Bahasa Jerman Fakultas Bahas adan Seni Universitas Negeri Surabaya untuk Tahun Akademik 2023/2024 ini telah berhasil diselesaikan. Kami menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah berkontribusi dalam proses pelaksanaan kegiatan ini, sehingga laporan ini dapat tersusun dengan baik.

Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari dukungan dan masukan berharga dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kami ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada Dekan beserta seluruh jajarannya atas dukungan moral dan materiil yang diberikan kepada Unit Penjaminan Mutu Prodi Pendidikan Bahasa Jerman Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya.

Kami juga berterima kasih kepada para dosen di lingkungan Prodi Pendidikan Bahasa Jerman Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner dan memberikan masukan serta saran berharga.

Kami menyadari bahwa pelaksanaan dan penyajian laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan masukan dan saran dari seluruh civitas akademika Universitas Negeri Surabaya sebagai umpan balik yang konstruktif untuk perbaikan pengukuran dan evaluasi di masa mendatang..

Surabaya
UPM Prodi Pendidikan Bahasa Jerman

LAPORAN SURVEY KEPUASAN

PRODI S1 PENDIDIKAN BAHASA JERMAN

Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya





DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN
KATA PENGANTAR
DAFTAR GAMBAR
DAFTAR TABEL
BAB I
PENDAHULUAN 2
1.1. Latar Belakang 2
1.2. Dasar Hukum 2
1.3. Permasalahan 3
1.4. Tujuan 3
1.5. Sistematika 3
BAB II
METODE SURVEY 5
2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survey 5
2.2. Definisi Operasional 5
2.3. Instrumen Survey 5
2.4. Metode 6
2.5. Pengolahan Data 6
a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki) 6
b. Uji Normalitas 7
c. Uji Wilcoxon 7
d. Diagaram Kartesius 8
BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN 9
3.1. Analisis Statistik 9
3.2. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian 11
3.3. Analisa Kuadran IPA 15
BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN 20
DAFTAR PUSTAKA 21
LAMPIRAN 22



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Unit Penjaminan Mutu dibawah Gugus Penjaminan Mutu (GPM) Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya berperan sebagai salah satu unit yang mendukung implementasi penjaminan mutu melalui pendekatan Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan Mutu (PPEPP). Salah satu tugas utama Unit Penjaminan Mutu adalah menyelenggarakan survei Kepuasan Layanan Pelanggan, yang saat ini menjadi kebutuhan penting sekaligus persyaratan dalam proses akreditasi program studi dan perguruan tinggi.

Survei yang dilakukan mencakup evaluasi terhadap seluruh kegiatan operasional Prodi, dengan tujuan memastikan mutu pelaksanaan dapat dinilai secara berkala. Survei ini dilaksanakan secara daring (online) dan dijadwalkan pada akhir semester reguler, baik di semester pertama maupun kedua dalam setiap tahun akademik. Hasil survei kemudian dibahas dalam rapat evaluasi, dan rekomendasi dari rapat tersebut akan digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan layanan di periode akademik berikutnya.

Seiring berjalannya waktu, kebutuhan untuk meningkatkan kualitas layanan di Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya terus mengalami peningkatan setiap tahunnya, dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Hal ini menjadi salah satu alasan utama dilaksanakannya survei kepuasan di lingkungan universitas, khususnya melibatkan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan sebagai responden.

Pelaksanaan survei ini penting bagi UPM untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan mutunya, sehingga kesejahteraan seluruh civitas akademik di Universitas Negeri Surabaya, termasuk mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan, dapat terus mengalami peningkatan setiap tahun.

Survei ini terdiri dari serangkaian pernyataan, di mana para responden diminta memberikan respons dengan mencentang tabel survei yang berisi harapan mereka terhadap layanan tertentu dan persepsi mereka tentang kondisi sebenarnya yang dirasakan pada tahun 2023.



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, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 53 Tahun 2023 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi
6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2020-2024

1.3 Permasalahan

1. Apakah hasil survei kepuasan mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Jerman Fakultas Bahasa dan Seni Unesa Tahun 2023 antara harapan dan kenyataan ada perbedaan yang signifikan secara pengujian statistik.
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Seni Unesa berdasarkan survei mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Jerman FBS UNESA Tahun 2023 dengan menggunakan analisis Gap.
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Jerman Fakultas Bahasa dan Seni Unesa (survei mahasiswa FBS UNESA Tahun 2023 dengan menggunakan pendekatan metode Importance-Performance Analysis (IPA).

1.4 Tujuan

Tujuan dari pembuatan laporan ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Jerman Fakultas Bahasa dan Seni Unesa pada tahun 2023 dengan menggunakan analisis statistik meliputi Uji beda, analisis gap, serta analisis IPA digunakan untuk menentukan area mana yang perlu ditingkatkan. Laporan ini diharapkan dapat membantu pihak terkait merencanakan strategi dan program yang efektif untuk meningkatkan

kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Seni Unesa pada tahun akademik berikutnya.

1.5 Sistematika

Laporan survei kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya ini terstruktur dalam empat bab yang saling terkait.

1. BAB I PENDAHULUAN

   Bab ini memberikan latar belakang mengapa survei ini dilakukan, dasar hukum yang mendasari, masalah yang ingin dikaji, tujuan survei, dan bagaimana laporan ini disusun.

2. BAB II METODE SURVEI

   Bab ini menjelaskan secara detail bagaimana survei dilakukan, termasuk jenis dan desain survei, definisi operasional variabel, instrumen yang digunakan, metode pengumpulan data, dan cara pengolahan data. Analisis yang digunakan dalam laporan ini meliputi analisis Gap, tingkat kesesuaian (Tki), uji normalitas, uji Wilcoxon, dan diagram kartesius.

3. BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

   Bab ini menyajikan hasil analisis statistik, analisis Gap dan tingkat kesesuaian, serta analisis kuadran menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA). Hasil ini kemudian dibahas secara mendalam untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif.

4. BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

   Bab ini merangkum kesimpulan yang diperoleh dari analisis data dan memberikan saran-saran untuk pelaksanaan pengukuran dan evaluasi survei kepuasan tenaga kependidikan pada periode mendatang.

BAB II

METODE SURVEI

2.1 Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survei untuk menggambarkan secara numerik tren, sikap, dan pendapat populasi terhadap variabel tertentu. Pilihan metode survei ini didasarkan pada kemampuannya untuk mempelajari sampel dan menghasilkan data kuantitatif yang representatif (Creswell & Creswell, 2018; Johnson & Christensen, 2014).

Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional, yang memungkinkan peneliti untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat melalui pengukuran yang dilakukan pada waktu yang sama (point time approach). Artinya, setiap subjek hanya diamati satu kali dan semua variabel diukur pada saat observasi tersebut. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner.

2.2 Definisi Operasional

Berikut adalah definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Konsumen: Semua mahasiswa yang menggunakan layanan Prodi Pendidikan Bahasa Jerman Fakultas Bahasa dan Seni UNESA pada tahun 2023.
2. Harapan Konsumen: Persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diharapkan dari Prodi Pendidikan Bahasa Jerman Fakultas Bahasa dan Seni UNESA pada tahun 2023.
3. Kepuasan Konsumen: Tingkat persetujuan atau kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diterima dari Prodi Pendidikan Bahasa Jerman Fakultas Bahasa dan Seni UNESA pada tahun 2023.
4. Kualitas Pelayanan: Kualitas layanan yang diteliti dalam penelitian ini meliputi lima dimensi, yaitu ; *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Keberwujudan).

2.3 Instrumen Survei

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Kuesioner ini berisi pertanyaan tertulis yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi konsumen (mahasiswa) terhadap kualitas layanan Fakultas Bahasa dan Seni UNESA. Kuesioner terbagi menjadi lima aspek utama yang mencerminkan dimensi kualitas layanan yaitu *Reliability*

(Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Keberwujudan).

2.4 Metode

Penelitian ini menggunakan model *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) untuk menilai kualitas layanan Fakultas Bahasa dan Seni UNESA. Model SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan:

1. *Tangibles* (Nyata): Aspek fisik dan material yang terkait dengan layanan, seperti penampilan fisik fasilitas, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kecepatan dan kesigapan staf dalam merespon kebutuhan pelanggan.
4. *Assurance* (Jaminan): Kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap kompetensi, kredibilitas, dan keahlian staf, serta bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan.
5. *Empathy* (Empati): Kemampuan staf untuk memahami dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan, ditunjukkan melalui kemudahan dalam berkomunikasi, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Setelah mengukur kualitas layanan menggunakan model SERVQUAL, penelitian ini kemudian menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Metode IPA bertujuan untuk menganalisis hubungan antara persepsi pelanggan dengan prioritas peningkatan kualitas layanan. Metode ini juga dikenal sebagai *Quadrant Analysis*, yang mengklasifikasikan aspek layanan berdasarkan tingkat pentingnya dan kinerjanya.

2.5 Pengolahan Data

a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)

Penelitian ini menggunakan analisis kesenjangan (Gap) untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Analisis ini membandingkan harapan konsumen dengan kenyataan yang mereka terima dalam lima dimensi layanan: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan keberwujudan. Kepuasan konsumen paling tinggi tercapai ketika kenyataan melampaui harapan, yaitu ketika pelayanan yang diberikan maksimal (4) dan harapan minimal (1). Rumus untuk menghitung Gap adalah:



Gap = Kenyataan – Harapan

Rumus untuk menghitung tingkat kesesuaian (Tki) antara harapan dan kenyataan adalah:

Tki = (Kenyataan/Harapan) x 100%

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

Menurut Wahyuni (2014), terdapat kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan:

1. Tingkat kesesuaian > 100%: Kualitas layanan yang diberikan telah melebihi harapan pelanggan, sehingga pelayanan sangat memuaskan.
2. Tingkat kesesuaian = 100%: Kualitas layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan, sehingga pelayanan telah memuaskan.
3. Tingkat kesesuaian < 100%: Kualitas layanan yang diberikan kurang atau tidak memenuhi harapan pelanggan, sehingga pelayanan belum memuaskan.

b. Uji Normalitas

Penelitian ini menggunakan analisis statistik untuk memeriksa apakah data yang dikumpulkan berdistribusi normal. Proses ini melibatkan perbandingan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan dalam kuesioner.

Untuk menentukan apakah data berdistribusi normal, digunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk sampel besar (lebih dari 50 responden) atau uji Shapiro-Wilk untuk sampel kecil (kurang dari 50 responden). Keputusan diambil berdasarkan nilai signifikansi:

1. Nilai signifikansi > 0,05: Data berdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis menggunakan paired t-test.
2. Nilai signifikansi < 0,05: Data tidak terdistribusi normal (data nonparametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon.

Dengan kata lain, uji normalitas data bertujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian sesuai dengan asumsi statistik yang diperlukan untuk analisis lebih lanjut.

c. Uji Wilcoxon



Penelitian ini menggunakan uji statistik untuk menentukan apakah terdapat perbedaan signifikan antara kenyataan dan harapan yang diteliti. Uji ini bertujuan untuk memastikan apakah hipotesis nol (H_0) ditolak atau diterima.

Jika hasil uji menunjukkan perbedaan signifikan, maka H_0 ditolak. Ini berarti bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara kenyataan dan harapan. Sebaliknya, jika perbedaan yang terjadi tidak signifikan, maka H_0 diterima. Artinya, tidak ada perbedaan yang berarti antara kenyataan dan harapan.

Pilihan uji statistik yang digunakan tergantung pada distribusi data. Jika kedua data (kenyataan dan harapan) berdistribusi normal, maka uji Paired T-Test digunakan. Namun, jika salah satu atau kedua data tidak berdistribusi normal, maka uji Wilcoxon digunakan.

d. Diagram Kartesius

Diagram kartesius membantu perusahaan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Diagram ini membagi tingkat pernyataan menjadi empat bagian, yang memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi area prioritas untuk peningkatan. Dengan memahami faktor-faktor yang paling berpengaruh pada kepuasan konsumen, perusahaan dapat fokus pada upaya untuk meningkatkan aspek-aspek tersebut dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Statistik

Survei dilakukan dengan melibatkan responden yang merupakan mahasiswa di Prodi Pendidikan Bahasa Jerman Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya, yang dipilih secara acak melalui Single Sign On (SSO). Data yang diperoleh berjumlah 159 responden. Jumlah sampel ini telah memenuhi syarat kecukupan sampel berdasarkan rumus Slovin. Dengan mahasiswa dosen Fakultas Bahasa dan Seni UNESA sebanyak 224 orang dan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5%, sampel minimal yang diperlukan adalah:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{224}{1+(224)(0{,}05^2)} = 143.59 \approx 144$$

Dengan jumlah sampel sebanyak 159 responden, syarat kecukupan data telah terpenuhi. Selanjutnya, akan dilakukan pengujian asumsi normalitas sebagai syarat untuk uji beda rata-rata 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

			Harapan	Kenyataan
N			158	158
Normal Parameters[a,b]	Mean		3.3242	3.1244
	Std. Deviation		.64553	.65357
Most Extreme Differences	Absolute		.162	.164
	Positive		.148	.157
	Negative		-.162	-.164
Test Statistic			.162	.164
Asymp. Sig. (2-tailed)[c]			<.001	<.001
Monte Carlo Sig. (2-tailed)[d]	Sig.		.000	.000
	95% Confidence Interval	Lower Bound	.000	.000
		Upper Bound	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 299883525.

Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas Data

Dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%, dari Gambar 3.1 terlihat bahwa nilai asimtotik atau p-value kurang dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak (Tolak H_0), yang berarti **data tidak mengikuti distribusi normal**.

Uji Wilcoxon merupakan metode alternatif untuk menguji dua sampel berpasangan selain uji Paired-T Test. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal, pendekatan uji statistik parametrik menggunakan Uji Paired-T Test dapat diterapkan. Namun, jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, Uji Wilcoxon dapat digunakan sebagai gantinya. Berdasarkan hasil uji normalitas, disimpulkan bahwa data dari survei tidak memenuhi asumsi distribusi normal, sehingga pendekatan non-parametrik menggunakan Uji Wilcoxon diterapkan.

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks	62[a]	50.37	3123.00
	Positive Ranks	26[b]	30.50	793.00
	Ties	70[c]		
	Total	158		

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

Test Statistics[a,c]

			Kenyataan - Harapan
Z			-4.857[b]
Asymp. Sig. (2-tailed)			<.001
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.000
	95% Confidence Interval	Lower Bound	.000
		Upper Bound	.000
Monte Carlo Sig. (1-tailed)	Sig.		.000
	95% Confidence Interval	Lower Bound	.000
		Upper Bound	.000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test
b. Based on positive ranks.
c. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Gambar 3.2. Hasil Uji Wilcoxon



Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for Windows 29 dengan tingkat signifikansi 5%, diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* < 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_0 ditolak, dengan hipotesis sebagai berikut:

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

Dengan demikian, disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan terkait kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Seni UNESA.

3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan terkait Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Jerman Fakultas Bahasa dan Seni UNESA Tahun 2023 dijelaskan dalam Tabel 3.1. Tabel tersebut menampilkan data perbandingan antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh dosen, termasuk analisis selisih (Gap) antara kedua nilai tersebut, serta memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan mereka selama tahun 2023.

Tabel 3.2. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Jerman FBS Unesa Tahun 2023

Dimensi	Indikator	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	GAP	TKI
Assurance (Tanggung Jawab)	P2	Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat	3,33	3,16	-17	94,89
Assurance (Tanggung Jawab)	P6	Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,27	3,07	-20	93,88
Assurance (Tanggung Jawab)	P10	Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,34	3,15	-19	94,31
Assurance (Tanggung Jawab)	P15	Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT	3,3	3,04	-26	92,12
Assurance (Tanggung Jawab)	P21	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	3,39	3,2	-19	94,4
MEAN			3,33	3,12	-20,20	93,92
Empathy (Akuntabilitas)	P4	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,35	3,15	-20	94,03
Empathy (Akuntabilitas)	P8	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,32	3,1	-22	93,37

Empathy (Akuntabilitas)	P12	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,32	3,13	-19	94,28
Empathy (Akuntabilitas)	P17	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana	3,26	3,05	-21	93,56
Empathy (Akuntabilitas)	P22	Kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	3,35	3,18	-17	94,93
		MEAN	3,32	3,12	-19,80	94,03
Reliability (Kredibilitas)	P14	Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT	3,33	3,11	-22	93,39
Reliability (Kredibilitas)	P19	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	3,35	3,16	-19	94,33
		MEAN	3,34	3,14	-20,50	93,86
Responsiveness (Adil)	P3	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,28	3,16	-12	96,34
Responsiveness (Adil)	P7	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,31	3,07	-24	92,75
Responsiveness (Adil)	P11	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,36	3,16	-20	94,05
Responsiveness (Adil)	P16	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa	3,3	3,06	-24	92,73
Responsiveness (Adil)	P20	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3,34	3,2	-14	95,81
		MEAN	3,32	3,13	-18,80	94,34
Tangible (Transparan)	P1	Ketersedian layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan	3,3	3,15	-15	95,45
Tangible (Transparan)	P5	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,34	3,13	-21	93,71
Tangible (Transparan)	P9	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,34	3,06	-28	91,62
Tangible (Transparan)	P13	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,34	3,16	-18	94,61
Tangible (Transparan)	P18	Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi)	3,28	3,07	-21	93,6
Tangible (Transparan)	P23	Kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana	3,36	3,11	-25	92,56
		MEAN	3,33	3,11	-21,33	93,59

GRAND MEAN	3,33	3,12	-20,13	93,95

Berdasarkan hasil perhitungan Gap Score yang terdapat pada tabel, menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif, yang menandakan bahwa kinerja layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Diketahui bahwa empat nilai gap negatif terbesar yaitu -28 terdapat pada P9 Tangible (Transparan) : Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa. Nilai negative terbesar kedua sebesar -26 pada aspek P15 Assurance (Tanggung Jawab): Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT. Negative terbesar ketiga yaitu -25 nampak pada variabel P23 Tangible (Transparan) :Kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana. Negative terbesar keempat pada sebesar -24 pada variabel P7 Responsiveness (Adil): Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa dan P16 Responsiveness (Adil): Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa.

Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat harapan pengguna terhadap keandalan dan kemudahan layanan melebihi kinerja yang diberikan. Menurut responden, tingkat kesesuaian harapan pada P3 Responsiveness (Adil) sebesar 96,34%; pada P20 Responsiveness (Adil) sebesar 95,81%, pada P1 Tangible (Transparan) sebesar 95,45% dan pada P2 Assurance (Tanggung Jawab) sebesar 94,89%. Secara keseluruhan, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan pengguna dalam survei kepuasan adalah sebesar 93.95%.

3.3 Analisa Kuadran (IPA)

Analisis kuadran atau Importance Performance Analysis (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kepuasan pengguna jasa mereka (konsumen). Dengan menggunakan teknik ini, organisasi dapat menentukan area-area yang memerlukan perbaikan berdasarkan pentingnya dan kinerja setiap faktor.

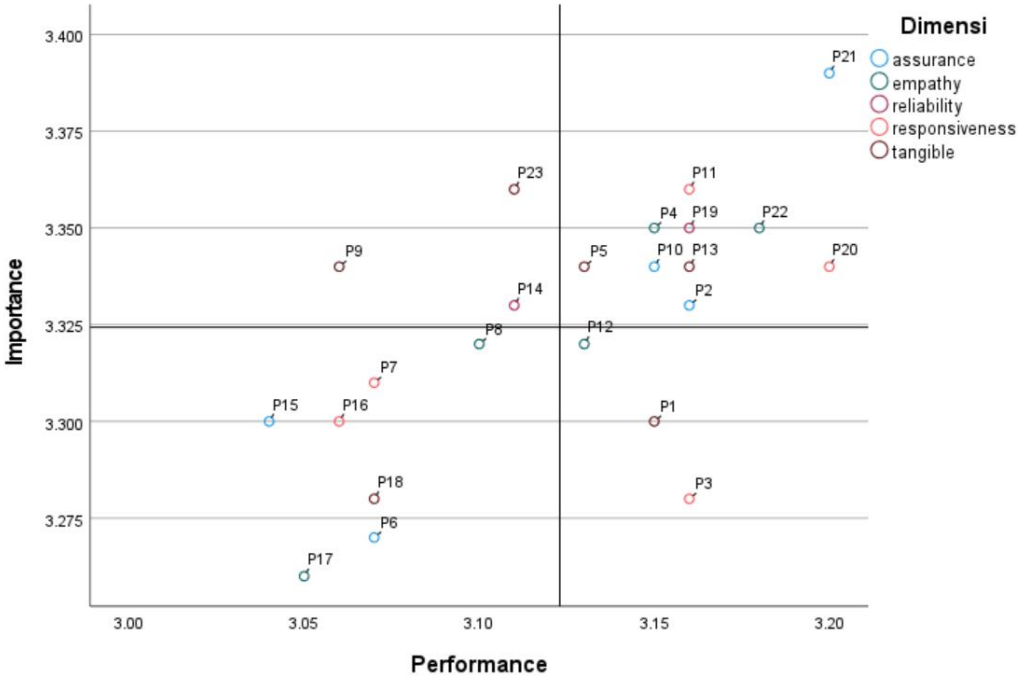


Gambar 3.3. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

Diagram kuadran IPA biasanya terdiri dari empat kuadran.Berikut adalah penjelasan umum tentang diagram kuadran IPA :

a. Kuadran I (Prioritas Utama) Kuadran ini mencakup faktor-faktor yang dianggap sangat penting oleh konsumen tetapi belum dilaksanakan dengan baik oleh penyedia layanan. Ketidakpuasan muncul karena penyedia layanan tidak memenuhi harapan konsumen di area ini. Faktor-faktor dalam kuadran ini perlu menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, karena peningkatan di area ini akan langsung mempengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan.
b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi) Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang penting bagi konsumen dan sudah dilaksanakan dengan baik oleh penyedia layanan. Kinerja yang baik di area ini memuaskan konsumen, sehingga penyedia jasa harus terus mempertahankan standar tinggi ini. Fokus di kuadran ini adalah menjaga agar kinerja tetap konsisten dan tidak mengalami penurunan.
c. Kuadran III (Prioritas Rendah) Faktor-faktor di kuadran ini dianggap kurang penting oleh konsumen dan juga pelaksanaannya biasa-biasa saja. Karena konsumen tidak menganggap faktor-faktor ini sebagai hal yang sangat penting, variabel-variabel ini tidak perlu menjadi perhatian utama meskipun ada kekurangan dalam pelaksanaannya. Organisasi bisa mengalokasikan sumber daya mereka ke area yang lebih penting.
d. Kuadran IV (Berlebihan) Kuadran ini mencakup faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dilaksanakan dengan sangat baik oleh penyedia layanan. Meskipun pelaksanaan di area ini sangat baik, karena faktor-faktor tersebut tidak dianggap penting oleh konsumen, usaha tambahan di sini mungkin tidak memberikan dampak besar pada kepuasan. Organisasi dapat mempertimbangkan untuk mengurangi upaya atau sumber daya yang dialokasikan ke area ini.

Berdasarkan interpretasi kuadran-kuadran tersebut, hasil perhitungan rata-rata Harapan dan Kenyataan yang terdapat pada tabel 3.1 akan diplot dalam diagram kartesius, seperti yang ditunjukkan pada gambar 3.4. Diagram ini akan memberikan visualisasi yang jelas mengenai posisi setiap faktor dalam kuadran-kuadran IPA, membantu dalam menentukan prioritas perbaikan dan alokasi sumber daya secara efektif.



Gambar 3.4. Hasil Diagaram Kartesius

Berdasarkan diagram kartesius pada gambar 3.4, berikut hasil analisa dari setiap kuadran secara rinci sebagai berikut:

a. Kuadran I

Kuadran ini menunjukan empat variable, yaitu P9, P14, dan P23 yang dianggap penting oleh pengguna, namun pelayanan variable ini masih dianggap kurang

1) P9 Tangible (Transparan) : Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa. Meskipun performa kinerja yang diukur adalah 91.62 dengan penurunan -28, faktor ini masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna.

2) P14 Reliability (Kredibilitas) : Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT. Skor performa 93,39 dengan penurunan -22.
3) P23 Tangible (Transparan) : Kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana. Skor performa sebesar 92,56 dengan penurunan -25.

   Manajemen perlu melakukan evaluasi dan meningkatkan kinerja pada pada variabel variabel diatas supaya memiliki standar pelayanan yang lebih jelas dan terukur.

b. Kuadran II

Di kuadran ini terdapat beberapa variabel yang penting bagi pengguna dan kinerjanya sudah cukup baik, yaitu P2, P4, P5, P10, P11, P 13, P19, P20 P21, dan P22. Berikut penjelasannya:

1) P2 Assurance (Tanggung Jawab) : Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat. Skor perfoma sebesar 94,89 memberi informasi aspek berjalan dengan baik dengan tingkat penurunan sebesar -17.
2) P4 Empathy (Akuntabilitas) : Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat. Skor performa 94,03 dengan penurunan -29.
3) P5 Tangible (Transparan) : Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat. Variabel ini masih kurang memuaskan, dengan penurunan skor sebesar -21 dan performa 93.71. Manajemen perlu memperbaiki aspek ini untuk meningkatkan kepuasan pengguna.
4) P10 Assurance (Tanggung Jawab) : Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan. Skor performa 94,31 dengan penurunan -19.
5) P11 Responsiveness (Adil) : Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan. Aspek berjalan baik pada variable ini terlihat dari skor performa sebesar 94,05 meskipun dengan tingkat penurunan -20.
6) P13 Responsiveness (Adil) : Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan. Skor performa terlihat 94,61 menunjukan aspek pada variable ini berjalan baik dengan tingkat penurunan -18.



7) P19 Reliability (Kredibilitas) : Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan. Variabel ini berjalan dengan baik terlihat skor performa sebesar 94,33 dengan tingkat penurunan -19.
8) P20 Responsiveness (Adil) : Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. Skor performa 95,81 menunjukkan variabel pada aspek ini berjalan baik dengan tingkat penurunan sebesar -14
9) P21 Assurance (Tanggung Jawab) : Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Skor performa 94,4 dengan penurunan -19 maka layanan ini berjalan dengan baik.
10) P22 Empathy (Akuntabilitas) : Kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Layanan ini berjalan baik dengan skor performa 94,93 meskipun ada sedikit penurunan sebesar -17.

Konsumen menganggap variabel-variabel ini penting, dan hasil yang ditunjukkan sudah memuaskan mereka. Kualitas layanan yang telah diberikan pada aspek-aspek ini harus dipertahankan oleh manajemen.

c. Kuadran III

Di kuadran ini terdapat beberapa variabel yang kurang penting bagi pengguna, dan kinerjanya tidak terlalu tinggi, yaitu P6, P7, P8, P15, P16, P17, dan P18. Meskipun demikian, variabel-variabel ini tetap perlu diperhatikan agar layanan tetap berjalan dengan baik:

1) P6 Assurance (Tanggung Jawab) : Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa. Pada variable ini juga sangat diperlukan oleh pengguna, dengan penurunan skor -20 dengan performa kinerja sebesar 93,88.
2) P7 Responsiveness (Adil) : Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa. Skor performa 92,75 dengan penurunan -24 meskipun tidak dianggap penting, bila dioptimalkan akan menambah efektifitas kinerja.

3) P8 Empathy (Akuntabilitas) : Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa. Skor performa 93,37 dengan penurunan -22 bila dioptimalkan akan sangat membantu kinerja dosen.
4) P15 Assurance (Tanggung Jawab) : Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT. Skor perfoma 92,12 dengan penurunan -26.
5) P16 Responsiveness (Adil) : Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa. Skor performa 92,73 dengan penurunan -24. Layanan ini sudah baik bila dioptimalkan akan lebih baik.
6) P17 Empathy (Akuntabilitas) : Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana. Skor performa 93,56 dengan penurunan -21.
7) P18 Tangible (Transparan) : Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi). Skor performa 93,60 dengan penurunan -21.

d. Kuadran IV

Ditemukan tiga variabel dalam kuadran ini yaitu P1, P3, dan P12 dimana layanan yang diberikan sudah sangat sesuai dengan kebutuhan tetapi masih ingin untuk tetap ada diberikan. Tiga variable tersebut diuraikan sebagai berikut :

1) P1 Tangible (Transparan) : Ketersedian layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan. Skor performa menunjukan 95,45 menunjukan aspek berjalan dengan baik dengan penurunan sebesar -15.
2) P3 Responsiveness (Adil) : Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat. Skor performa terlihat 96,34 menunjukan aspek pada variable ini berjalan baik dengan tingkat penurunan -12.
3) P12 Empathy (Akuntabilitas) : Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan. Layanan berjalan dengan baik meskipun dianggap tidak sangat penting. Skor performa 94,28 dengan pernurunan -19.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dari survei kepuasan tenaga kependidikan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan berdasarkan hasil uji Wilcoxon dengan nilai signifikansi < 5% dan menyimpulkan menolak H_0.
2. Berdasarkan hasil perhitungan Gap Score yang terdapat pada tabel, menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif, yang menandakan bahwa kinerja layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Diketahui bahwa empat nilai gap negatif terbesar yaitu -28 terdapat pada P9 Tangible (Transparan) : Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa. Nilai negative terbesar kedua sebesar -26 pada aspek P15 Assurance (Tanggung Jawab): Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT. Negative terbesar ketiga yaitu -25 nampak pada variabel P23 Tangible (Transparan) :Kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana. Negative terbesar keempat pada sebesar -24 pada variabel P7 Responsiveness (Adil): Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa dan P16 Responsiveness (Adil): Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa.
3. Menurut hasil analisis yang dilakukan dengan SPSS menggunakan diagram kartesius, penting bagi manajemen perguruan tinggi untuk fokus pada beberapa area kinerja yang berbeda. Pertama, pengelolaan perlu berupaya untuk mempertahankan capaian yang ada di Kuadran I dengan cara meningkatkan kinerja secara sistematis pada variabel-variabel dalam kuadran tersebut. Menjaga konsistensi dan stabilitas kinerja layanan di Kuadran II, Kuadran III, kuadran IV juga tetap harus dilakukan agar layanan menjadi lebih baik dan optimal. Pada kuadran I ditemukan Variabel P9, P14, dan P23.

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

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Kenyataan yang ada			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
I. Instrumen Kepuasan Layanan Manajemen (Kriteria 2)									
P1	Ketersedian layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan								
II. Instrumen Kepuasan Layanan Kemahasiswaan (Kriteria 3)									
A. Penalaran, Minat, dan Bakat									
P2	Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat								
P3	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat								
P4	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat								
P5	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat								
B. Bidang Kesejahteraan (Bimbingan dan Konseling, Layanan Kesehatan, dan Kayanan Beasiswa)									
P6	Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa								
P7	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa								
P8	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa								



Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Kenyataan yang ada			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
P9	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa								
C. Bimbingan Karir dan Kewirausahaan									
P10	Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan								
P11	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan								
P12	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan								
P13	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan								
III. Instrumen Kepuasan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana (Kriteria 5)									
P14	Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT								
P15	Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT								
P16	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa								
P17	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana								



Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Kenyataan yang ada			
		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)								
IV. Instrumen Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6)									
P19	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan								
P20	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat								
P21	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan								
P22	Kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa								
P23	Kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana								