


# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI S1 FISIKA

UNESA

**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**
**UNIT PENJAMINAN MUTU**
**PROGRAM STUDI S1 FISIKA**
**2026**

[redacted]

# HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Fisika Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Mengetahui,
Koordinator Prodi Fisika

Prof. Dr. Munasir, S.Si., M.Si.
NIP 196911171995121001

Surabaya, 2 Nopember 2026
Unit Penjaminan Mutu Prodi Fisika

Dr. Diah Hari Kusumawati, M.Si
NIP 197304181997022001

# KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T, penyusunan Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Fisika FMIPA Universitas Negeri Surabaya telah diselesaikan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan untuk tahun 2026 ini.

Penyusunan laporan ini, tidak terlepas dari pihak-pihak yang telah memberikan apresiasi dan sejumlah masukan kepada penyusun. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini perkenankanlah kami untuk menyampaikan terima kasih kepada :

1. Koorditaor Program Studi dan segenap jajarannya yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materiil kepada Unit Penjaminan Mutu Prodi Fisika Universitas Negeri Surabaya
2. Para responden yaitu mahasiswa di lingkungan Prodi S1 Fisika Universitas Negeri Surabaya yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrumen kuesioner kepuasan serta memberikan masukan dan sarannya.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih terdapat kekurangan di dalamnya. Oleh sebab itu, kami sangat berharap masukan dari segenap civitas akademika Universitas Negeri Surabaya sebagai bentuk umpan balik yang dapat dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Surabaya, 2 Nopember 2026
Unit Penjaminan Mutu Prodi Fisika



Dr. Diah Hari Kusumawati, M.Si
NIP 197304181997022001

# DAFTAR ISI


| | |
|---|---|
| **HALAMAN PENGESAHAN** | i |
| **KATA PENGANTAR** | 0 |
| **DAFTAR ISI** | 3 |
| **BAB I PENDAHULUAN** | 4 |
| 1.1. Latar Belakang | 4 |
| 1.2. Dasar Hukum | 5 |
| 1.3. Permasalahan | 5 |
| 1.4. Tujuan | 5 |
| 1.5. Sistematika Laporan | 6 |
| **BAB II METODE SURVEI** | 7 |
| 2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei | 7 |
| 2.2. Definisi Operasional | 7 |
| 2.3. Instrumen Survei | 7 |
| 2.4. Metode | 8 |
| 2.5. Pengolahan Data | 8 |
| a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki) | 8 |
| b. Uji Normalitas | 9 |
| c. Uji Wilcoxon | 10 |
| d. Diagram Kartesius | 10 |
| **BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN** | 11 |
| 3.1 Analisis Statistik | 11 |
| 3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian | 14 |
| 3.3 Analisa Kuadran (IPA) | 17 |
| **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN** | 24 |
| 1.1. Kesimpulan dan Saran | 24 |
| **DAFTAR PUSTAKA** | 26 |
| **LAMPIRAN** | 27 |

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Pusat Data dan Survei pada Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Universitas Negeri Surabaya merupakan salah satu lembaga yang bertugas untuk membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu (PPEPP). Tugas utama dari Pusat Data dan Survei ini adalah melakukan pelaksanaan survei Kepuasan Layanan Pelanggan yang saat ini menjadi sebuah kebutuhan sekaligus tuntutan dari Akreditasi Prodi dan Akreditasi Perguruan Tinggi. Bentuk survei yang telah dilakukan, yaitu berupa survei kepuasan terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh LPM agar mutu pelaksanaan kegiatan operasional di Universitas Negeri Surabaya dapat terevaluasi secara periodik. Survei ini dilakukan secara dalam jaringan (daring). Selain itu, survei ini dilakukan saat pelaksanaan semester reguler, baik pertama maupun kedua telah berakhir pada setiap tahun akademik. Hasil survei ini akan ditindaklanjuti dengan rapat evaluasi yang hasilnya akan digunakan untuk peningkatan layanan kegiatan selanjutnya pada tahun akademik berikutnya.

Seiring dengan berjalannya waktu, kebutuhan akan perbaikan kualitas mutu pelayanan di Universitas Negeri Surabaya semakin meningkat setiap tahunnya yang tentunya dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik faktor internal maupun eksternal. Hal tersebut, tentu menjadi salah satu faktor penting yang mendorong pelaksanaan survei kepuasan di lingkungan Universitas Negeri Surabaya, terutama terhadap mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan sebagai responden survei. Pelaksanaan survei tersebut diperlukan agar LPM dapat mengetahui variabel apa saja yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya, sehingga kesejahteraan masyarakat di lingkungan Universitas Negeri Surabaya, mulai dari mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan dapat terus mengalami kenaikan di setiap tahunnya. Survei kepuasan ini terdiri dari sejumlah pernyataan, dimana responden perlu mengisi mengisi survei tersebut dengan memberikan tanda centang pada tabel survei tentang harapan responden pada pernyataan yang telah disajikan pada tabel dan kenyataan yang sebenarnya terjadi terkait pelayanan yang  yang dirasakan di lingkungan Universitas Negeri Surabaya pada tahun 2026.

## 1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 87 tahun 2014 Tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 13 tahun 2015 Tentang Rencana Strategis Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Tahun 2015-2019.
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
8. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 7 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan.

## 1.3. Permasalahan

1. Apakah hasil survei kepuasan mahasiswa UNESA Tahun 2026 antara harapan dan kenyataan ada perbedaan yang signifikan secara pengujian statistik.
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa Prodi S1 Fisika UNESA berdasarkan survei mahasiswa Prodi S1 Fisika UNESA Tahun 2026 dengan menggunakan analisis Gap.
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa Prodi S1 Fisika UNESA (survei mahasiswa Prodi S1 Fisika UNESA Tahun 2026 dengan menggunakan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

## 1.4. Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan mahasiswa Prodi S1 Fisika UNESA Tahun 2026 berdasarkan analisis statistik uji beda, analisis gap, dan analisis IPA. Selain itu, laporan ini

diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pada tahun akademik selanjutnya.

## 1.5. Sistematika Laporan

Sistematika pada laporan survei kepuasan mahasiswa Prodi S1 Fisika Universitas Negeri Surabaya ini, terdiri dari empat bab, yaitu sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

   Bab pertama, berisi tentang latar belakang penyusunan laporan, dasar hukum, permasalahan yang diangkat dalam laporan, tujuan penyusunan laporan, dan sistematika laporan.

2. BAB II METODE SURVEI

   Bab kedua, berisi tentang jenis dan rancangan pelaksanaan survei kepuasan, definisi operasional, instrumen survei, metode pelaksanaan survei, dan pengolahan data survei yang terdiri dari penjelasan terkait analisis Gap dan tingkat kesesuaian (Tki), uji normalitas, uji wilcoxon, dan diagram kartesius.

3. BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

   Bab ketiga, berisi tentang hasil beserta pembahasan dari analisis statistik, analisis Gap dan tingkat kesesuaian, dan analisis kuadran dengan metode metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

4. BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

   Bab keempat, berisi tentang kesimpulan terkait laporan survei kepuasan mahasiswa Prodi S1 Fisika Universitas Negeri Surabaya dan saran bagi pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

# BAB II METODE SURVEI

## 2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Metode survei dipilih karena dapat memberikan deskripsi atau gambaran kuantitatif tren, sikap, dan pendapat dari populasi terhadap variabel dengan mempelajari sampel (Creswell & Creswell, 2018);(Johnson & Christensen, 2014).

Penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dengan variabel bergantung dengan melakukan pengukuran pada saat yang sama (*point time approach*). Saat yang sama artinya tiap subyek hanya diobservasi satu kali dan variabel subjek dilakukan pada saat observasi. Metode yang digunakan dalam pengambilan data adalah kuesioner.

## 2.2. Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

1. Konsumen adalah semua mahasiswa Prodi S1 Fisika yang menggunakan layanan UNESA tahun 2026.
2. Harapan konsumen adalah mahasiswa Prodi S1 Fisika yang memperoleh pelayanan layanan UNESA tahun 2026.
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan UNESA tahun 2026.
4. Kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah harapan dan kenyataan konsumen terhadap *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

## 2.3. Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan tertulis tentang harapan dan kenyataan konsumen untuk dijawab. Instrumen kuesioner terdiri dari 5 aspek utama yaitu *reliability*

(keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

## 2.4. Metode

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

1. *Tangibles* (Nyata) Yaitu meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (Jaminan) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, 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* (IPA) yang pertama kali diperkenalkan oleh (Martilla & James, 1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen/pelanggan dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal juga dengan *Quadrant Analysis*.

## 2.5. Pengolahan Data

### a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tingkat kepuasan konsumen dijelaskan dengan menggunakan analisis kesenjangan (Gap). Analisis ini membandingkan mean antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dari dimensi pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan). Kepuasan paling tinggi terjadi apabila kenyataan melampaui harapan yaitu pada saat pelayanan yang diberikan maksimal (4) sedangkan harapan minimal adalah (1). Adapun rumus untuk menghitung Gap adalah :

**Gap = Kenyataan - Harapan**

Kemudian, rumus untuk tingkat kesesuaian (Tki) antara harapan dan kenyataan dapat menggunakan formulasi :

**Tki = (Kenyataan/Harapan) x 100%**

*Gap Score* menunjukkan kesenjangan antara kenyataan dan harapan (Parasuraman et al., 1985). Hal ini menunjukkan adanya masalah ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan kenyataan yang dirasakannya. Jika *gap score* bernilai positif (+) menunjukkan bahwa kenyataan dapat memenuhi harapan pelanggan, sebaliknya jika nilai gap adalah negatif (-) menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum terpenuhi (Parasuraman et al., 1988).

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

1. Tingkat kesesuaian nasabah > 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan sangat memuaskan
2. Tingkat kesesuaian nasabah = 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan telah memuaskan
3. Tingkat kesesuaian < 100% berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan belum memuaskan.

**b. Uji Normalitas**

Uji normalitas data dilakukan dengan analisis statistik. Uji ini dilakukan dengan memasukkan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan terdistribusi normal atau tidak sehingga dapat ditentukan uji statistik selanjutnya yang akan digunakan.

Uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk sampel besar (lebih dari 50 responden) atau Shapiro-Wilk untuk sampel kecil (kurang dari 50 responden). Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Apabila nilai signifikansi > 0,05 maka data terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test.
2. Apabila nilai signifikansi < 0,05 maka maka data tidak terdistribusi tidak normal (data nonparametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon

**c. Uji Wilcoxon**

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang bermakna atau tidak dari kenyataan dan harapan yang diteliti sehingga dapat ditentukan apakah $H_0$ ditolak atau diterima. Apabila hasil yang didapatkan terjadi perbedaan yang signifikan maka $H_0$ ditolak tetapi apabila perbedaan yang terjadi tidak signifikan maka $H_0$ diterima. Uji *Paired T-Test* dilakukan jika dua data yang dibandingkan terdistribusi normal atau uji Wilcoxon jika minimal dari salah satu yang dibandingkan tidak terdistribusi normal dapat dari kenyataan dan harapan

**d. Diagram Kartesius**

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

# BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

## 3.1 Analisis Statistik

Survey dilakukan dengan mengambil responden yang merupakan mahasiswa Program Studi S1 Fisika Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui Single Sign On (SSO). Data yang didapatkan sebesar 280 responden. Jumlah sampel ini sudah memenuhi syarat kecukupan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Jika jumlah populasi mahasiswa di Fisika UNESA adalah 442 orang dan diasumsikan error yang ditoleransi sebesar 5%, maka sampel minimal yang harus terpenuhi adalah :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{442}{1+(442)(0{,}05^2)} = 209{,}98 \approx 210$$

Dengan jumlah sampel sebanyak 280 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

**Explore**

**Case Processing Summary**

| | Cases | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Valid | | Missing | | Total | |
| | N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| Selisih D (Kenyataan – Harapan) | 280 | 100,0% | 0 | ,0% | 280 | 100,0% |

**Descriptives**

| | | Statistic | Std. Error |
|---|---|---|---|
| Selisih D (Kenyataan – Harapan) | Mean | -,1046 | ,0246 |
| | 95% Confidence Interval for Mean — Lower Bound | -,1531 | |
| | 95% Confidence Interval for Mean — Upper Bound | -,0562 | |
| | Median | ,0000 | |
| | Variance | ,1694 | |
| | Std. Deviation | ,41154 | |
| | Minimum | -2,1000 | |
| | Maximum | 1,6000 | |
| | Range | 3,7000 | |
| | Skewness | -1,490 | ,146 |
| | Kurtosis | 6,438 | ,290 |

**Tests of Normality**

| | Kolmogorov-Smirnov[a] | | | Shapiro-Wilk | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Statistic | df | Sig. | Statistic | df | Sig. |
| Selisih D (Kenyataan – Harapan) | ,319 | 280 | ,000 | ,673 | 280 | ,000 |

a. Lilliefors Significance Correction (Dallal-Wilkinson)
Sig. ,000 berarti p < 0,0005.

*Keputusan (α = 0,05): uji penentu Kolmogorov-Smirnov (Lilliefors) (n > 50), Sig. < 0,001 → data selisih TIDAK normal (gunakan Wilcoxon Signed-Rank).*

Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas Data

Dengan menggunakan nilai signifikansi 5% maka dari Gambar 3.1 dapat dilihat bahwa asimtotik atau *p-value* kurang 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 dua sampel berpasangan selain pengujian dengan *Paired-T Test*. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal maka dapat digunakan pendekatan uji *statistic parametrik* dengan uji *Paired-T Test*, sedangkan jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, maka bisa menggunakan Uji Wilcoxon. Dari hasil pengujian normalitas, diperoleh kesimpulan bahwa data hasil survey tidak memenuhi asumsi distribusi normal, dengan demikian digunakan pendekatan non-parametrik uji sign Wilcoxon.

## NPar Tests — Wilcoxon Signed Ranks Test

**Ranks**

| | | N | Mean Rank | Sum of Ranks |
|---|---|---|---|---|
| Kenyataan - Harapan | Negative Ranks[a] | 97 | 69,66 | 6757,50 |
| | Positive Ranks[b] | 39 | 65,60 | 2558,50 |
| | Ties[c] | 144 | | |
| | Total | 280 | | |

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

**Test Statistics[a]**

| | Kenyataan - Harapan |
|---|---|
| Z | -4,569[b] |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | ,000 |

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

*Keputusan (α = 0,05): Asymp. Sig. (2-tailed) < 0,001 → terdapat perbedaan signifikan antara Harapan dan Kenyataan.*

**T-Test**

**Paired Samples Statistics**

| | | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---|---|---|---|---|---|
| Pair 1 | Kenyataan | 3,3902 | 280 | ,58390 | ,03489 |
| | Harapan | 3,4949 | 280 | ,58077 | ,03471 |

**Paired Samples Correlations**

| | N | Correlation | Sig. |
|---|---|---|---|
| Pair 1 Kenyataan & Harapan | 280 | ,750 | ,000 |

**Paired Samples Test**

| | Paired Differences | | | | | t | df | Sig. (2-tailed) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | |
| | | | | Lower | Upper | | | |
| Pair 1 Kenyataan - Harapan | -,10464 | ,41154 | ,02459 | -,15306 | -,05623 | -4,255 | 279 | ,000 |

**Paired Samples Effect Sizes**

| | | Standardizer[a] | Point Estimate |
|---|---|---|---|
| Pair 1 | Cohen's d | ,41154 | -,254 |

a. The denominator used in estimating the effect sizes. Cohen's d uses the sample standard deviation of the mean difference.

*Keputusan (α = 0,05): Sig. (2-tailed) < 0,001 → terdapat perbedaan signifikan antara Harapan dan Kenyataan.*

Gambar 3.2. Hasil Uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for windows 21 diperoleh hasil $Asymp.Sig.(2-tailed) < 0{,}05$ . Maka, 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

Dapat disimpulkan, bahwa ada perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan kepuasan mahasiswa Prodi S1 Fisika UNESA.

## 3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

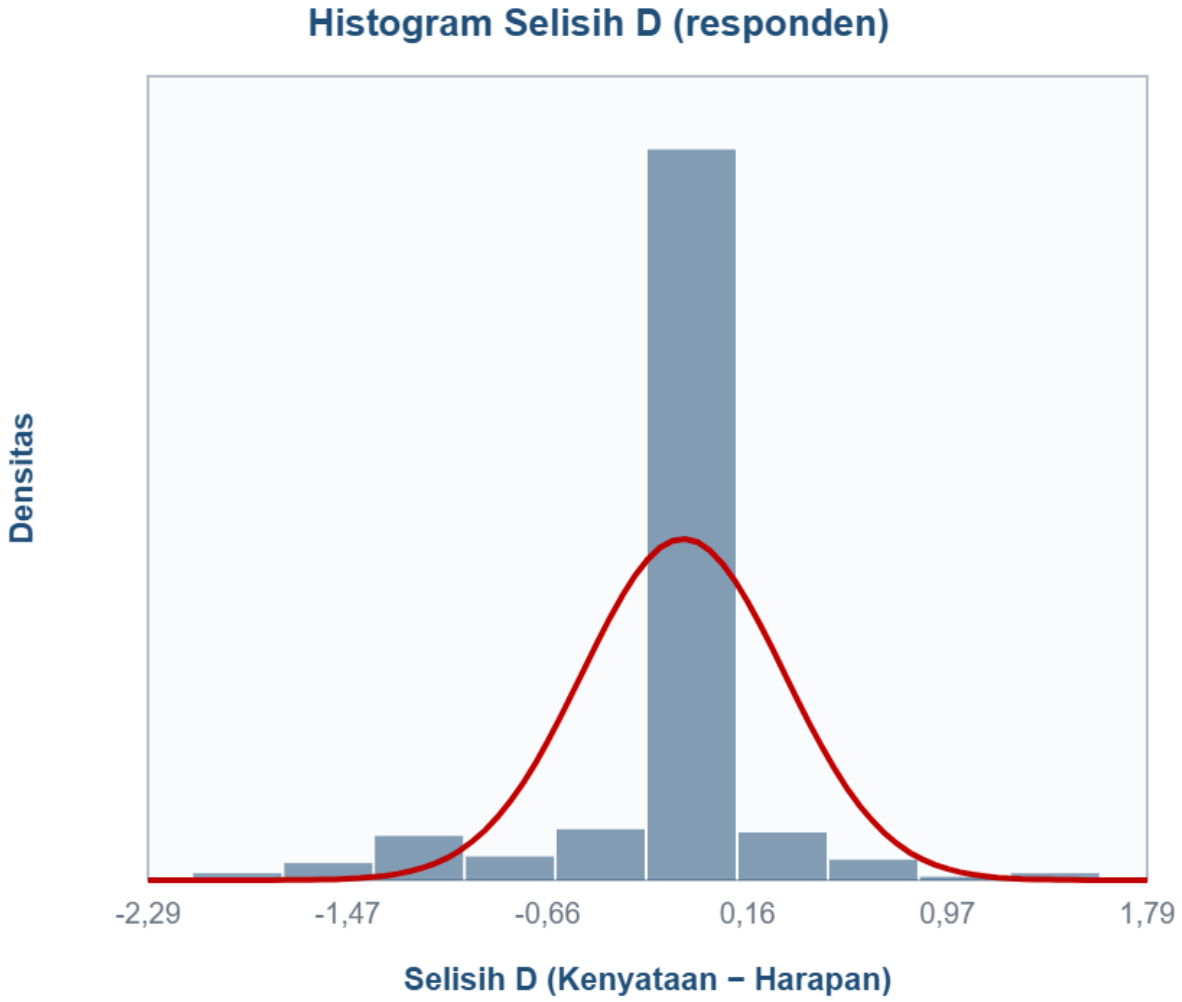
Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Fisika Unesa Tahun 2026 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, Tingkat Kesesuaian, dan Mean Survei kepuasan mahasiswa Prodi S1 Fisika FMIPA UNESA Tahun 2026

**Tabel 3.1 Hasil Perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Tingkat Kesesuaian**

| Dimensi | Kode | Pernyataan | Harapan | Kenyataan | Gap | Tki (%) | Kriteria |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tangible | P13 | Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat | 3,52 | 3,38 | -0,14 | 96,14 | Belum memenuhi harapan |
| | P17 | Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa | 3,48 | 3,39 | -0,09 | 97,33 | Belum memenuhi harapan |
| | P21 | Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan | 3,52 | 3,42 | -0,10 | 97,16 | Belum memenuhi harapan |
| | P29 | Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi) | 3,49 | 3,33 | -0,15 | 95,59 | Belum memenuhi harapan |
| | P30 | Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas peralatan yang mendukung keselamatan kerja (K3) dalam proses pendidikan | 3,53 | 3,37 | -0,16 | 95,45 | Belum memenuhi harapan |
| **Mean Tangible** | | | **3,51** | **3,38** | **-0,13** | **96,34** | |
| Reliability | P1 | Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara on-line dan offline | 3,49 | 3,45 | -0,04 | 98,98 | Belum memenuhi harapan |
| | P2 | Keberhasilan proses pembelajaran untuk mencapai Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) yang telah ditetapkan | 3,53 | 3,45 | -0,08 | 97,67 | Belum memenuhi harapan |
| | P9 | Informasi akademik dan kemahasiswaan disampaikan secara tepat waktu dan mudah dipahami | 3,48 | 3,39 | -0,10 | 97,23 | Belum memenuhi harapan |
| | P22 | Ketersediaan, kecukupan, dan aksesibilitas layanan bimbingan penulisan dan publikasi artikel ilmiah bagi mahasiswa | 3,48 | 3,40 | -0,07 | 97,94 | Belum memenuhi harapan |
| **Mean Reliability** | | | **3,49** | **3,42** | **-0,07** | **97,96** | |
| Responsiveness | P5 | Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat | 3,50 | 3,40 | -0,10 | 97,04 | Belum memenuhi harapan |
| | P8 | Ketersediaan mekanisme pengaduan mahasiswa yang mudah diakses dan ditindaklanjuti secara cepat | 3,50 | 3,36 | -0,14 | 96,02 | Belum memenuhi harapan |
| | P11 | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat | 3,46 | 3,37 | -0,09 | 97,32 | Belum memenuhi harapan |
| | P15 | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa | 3,48 | 3,36 | -0,13 | 96,41 | Belum memenuhi harapan |
| | P19 | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan | 3,49 | 3,39 | -0,10 | 97,24 | Belum memenuhi harapan |
| | P27 | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa | 3,47 | 3,30 | -0,17 | 95,06 | Belum memenuhi harapan |
| **Mean Responsiveness** | | | **3,48** | **3,36** | **-0,12** | **96,51** | |
| Assurance | P3 | Terlaksananya integrasi hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat Dosen dalam proses pembelajaran | 3,51 | 3,44 | -0,06 | 98,17 | Belum memenuhi harapan |
| | P4 | Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan | 3,52 | 3,44 | -0,09 | 97,57 | Belum memenuhi harapan |
| | P6 | Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan | 3,55 | 3,47 | -0,08 | 97,78 | Belum memenuhi harapan |
| | P10 | Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat | 3,47 | 3,35 | -0,12 | 96,60 | Belum memenuhi harapan |
| | P14 | Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa | 3,49 | 3,37 | -0,13 | 96,42 | Belum memenuhi harapan |
| | P18 | Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan | 3,48 | 3,36 | -0,11 | 96,71 | Belum memenuhi harapan |
| | P23 | Ketersediaan, kecukupan, dan aksesibilitas layanan perlindungan mahasiswa (anti-kekerasan, anti-perundungan, anti-diskriminasi) | 3,47 | 3,38 | -0,09 | 97,33 | Belum memenuhi harapan |
| | P25 | Kejelasan SOP untuk proses pengajuan/ pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT | 3,49 | 3,42 | -0,07 | 98,05 | Belum memenuhi harapan |
| **Mean Assurance** | | | **3,50** | **3,40** | **-0,09** | **97,33** | |
| Empathy | P7 | Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa | 3,48 | 3,44 | -0,04 | 98,87 | Belum memenuhi harapan |
| | P12 | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat | 3,49 | 3,39 | -0,09 | 97,34 | Belum memenuhi harapan |
| | P16 | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa | 3,45 | 3,36 | -0,09 | 97,41 | Belum memenuhi harapan |
| | P20 | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan | 3,52 | 3,43 | -0,09 | 97,36 | Belum memenuhi harapan |
| | P24 | Kemudahan akses layanan akademik dan kemahasiswaan bagi mahasiswa berkebutuhan khusus | 3,51 | 3,41 | -0,09 | 97,35 | Belum memenuhi harapan |
| | P26 | Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT | 3,52 | 3,36 | -0,16 | 95,54 | Belum memenuhi harapan |
| | P28 | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana | 3,49 | 3,32 | -0,17 | 95,09 | Belum memenuhi harapan |
| **Mean Empathy** | | | **3,49** | **3,39** | **-0,11** | **96,99** | |
| **Grand Mean** | | | **3,49** | **3,39** | **-0,10** | **97,01** | |

Gap = Kenyataan − Harapan; Tki (%) = (Kenyataan ÷ Harapan) × 100%. Kriteria: Tki > 100% melebihi harapan; = 100% sesuai; < 100% belum memenuhi harapan (Wahyuni, 2014).
Mean dimensi dan Grand Mean = rata-rata indikator di dalamnya. Jumlah responden valid: 280.



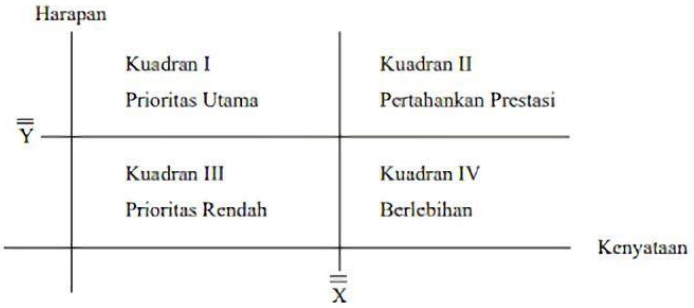

Berdasarkan hasil perhitungan *Gap Score* yang terdapat pada tabel 3.1, menunjukkan bahwa dari kelima dimensi (item) yang meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy* bernilai negatif. Hal ini menunjukkan, bahwa kinerja untuk mahasiswa belum memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan tabel 3.1 dapat diketahui, bahwa nilai gap negatif terbesar yaitu **-0,17** terdapat pada dua variabel indikator. Pertama, **P27** (*Responsiveness*), yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa. Kedua, **P28** (*Empathy*), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana. Diantara kedua indikator yang memiliki nilai gap negatif terbesar, terdapat dua buah indikator yang memiliki tingkat kesesuaian yang hampir sama nilainya, yaitu **P27** (*Responsiveness)* dan **P28** (*Empathy*) dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar **95.06 % dan**

**95.09 %**. Hal ini menunjukkan, bahwa proses pelayanan selama ini belum berjalan sesuai dengan harapan mahasiswa, terutama dalam kepedulian petugas (tenaga kependidikan) dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana serta terkait kepedulian tenaga kependidikan dalam merespon keluahan pengguna, aksesbilitas serta kualitas sarana dan prasarana.

Namun, secara keseluruhan, berdasarkan hasil perhitungan *Grand Mean* yang terdapat pada tabel 3.1, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh para mahasiswa berdasarkan rata-rata dari mean kelima dimensi dari survei kepuasan, yaitu sebesar **97.01 %.**

## 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 apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Secara umum, model diagram kuadran dapat ditunjukkan pada gambar berikut:




Gambar 3.3. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

Adapun interpretasi dari masing-masing kuadran pada gambar 3.3 dapat dijelaskan sebagai berikut :

**a. Kuadran I (Prioritas Utama)**

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

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

**b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**

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

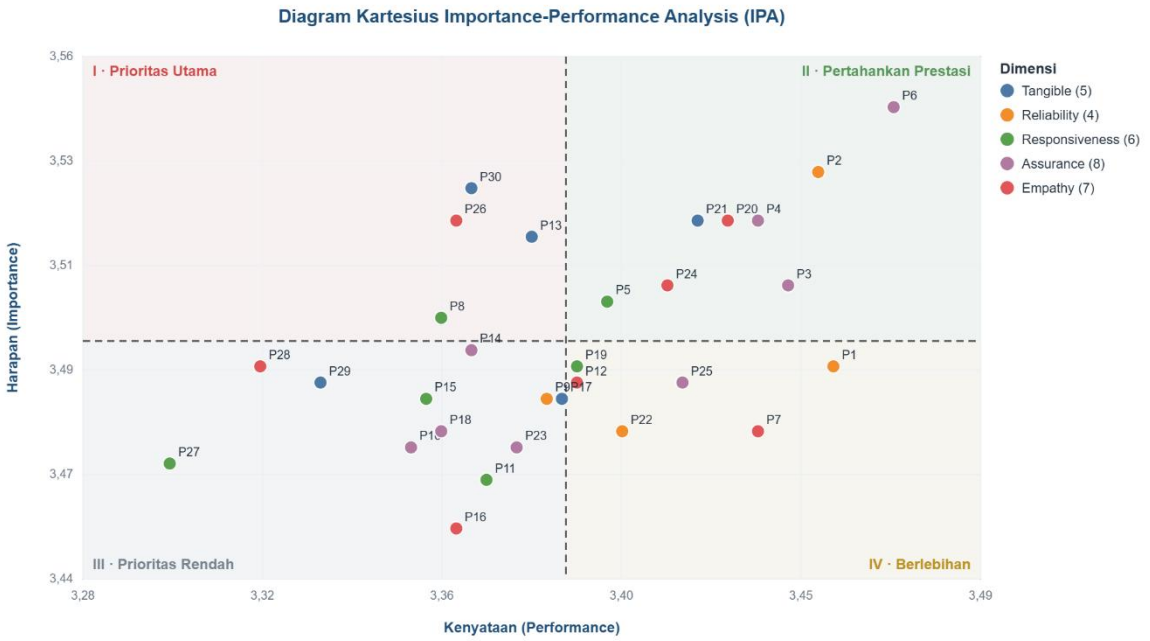
**c. Kuadran III (Prioritas Rendah)**

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

**d. Kuadran IV (Berlebihan)**

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 3.4, di bawah ini, yaitu:




Gambar 3.4 Diagram Kartesius Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2026

**Tabel Klasifikasi Kuadran IPA**

| Kode | Dimensi | Pernyataan | Harapan (Y) | Check Importance | Kenyataan (X) | Check Performance | Kuadran |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| P1 | Reliability | Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara on-line dan offline | 3,4893 | LOW | 3,4536 | HIGH | Kuadran IV - Berlebihan |
| P2 | Reliability | Keberhasilan proses pembelajaran untuk mencapai Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) yang telah ditetapkan | 3,5321 | HIGH | 3,4500 | HIGH | Kuadran II - Pertahankan Prestasi |
| P3 | Assurance | Terlaksananya integrasi hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat Dosen dalam proses pembelajaran | 3,5071 | HIGH | 3,4429 | HIGH | Kuadran II - Pertahankan Prestasi |
| P4 | Assurance | Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan | 3,5214 | HIGH | 3,4357 | HIGH | Kuadran II - Pertahankan Prestasi |
| P5 | Responsiveness | Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat | 3,5036 | HIGH | 3,4000 | HIGH | Kuadran II - Pertahankan Prestasi |
| P6 | Assurance | Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan | 3,5464 | HIGH | 3,4679 | HIGH | Kuadran II - Pertahankan Prestasi |
| P7 | Empathy | Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa | 3,4750 | LOW | 3,4357 | HIGH | Kuadran IV - Berlebihan |
| P8 | Responsiveness | Ketersediaan mekanisme pengaduan mahasiswa yang mudah diakses dan ditindaklanjuti secara cepat | 3,5000 | HIGH | 3,3607 | LOW | Kuadran I - Prioritas Utama |
| P9 | Reliability | Informasi akademik dan kemahasiswaan disampaikan secara tepat waktu dan mudah dipahami | 3,4821 | LOW | 3,3857 | LOW | Kuadran III - Prioritas Rendah |
| P10 | Assurance | Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat | 3,4714 | LOW | 3,3536 | LOW | Kuadran III - Prioritas Rendah |
| P11 | Responsiveness | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat | 3,4643 | LOW | 3,3714 | LOW | Kuadran III - Prioritas Rendah |
| P12 | Empathy | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat | 3,4857 | LOW | 3,3929 | HIGH | Kuadran IV - Berlebihan |
| P13 | Tangible | Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat | 3,5179 | HIGH | 3,3821 | LOW | Kuadran I - Prioritas Utama |
| P14 | Assurance | Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa | 3,4929 | LOW | 3,3679 | LOW | Kuadran III - Prioritas Rendah |
| P15 | Responsiveness | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa | 3,4821 | LOW | 3,3571 | LOW | Kuadran III - Prioritas Rendah |
| P16 | Empathy | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa | 3,4536 | LOW | 3,3643 | LOW | Kuadran III - Prioritas Rendah |
| P17 | Tangible | Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa | 3,4821 | LOW | 3,3893 | LOW | Kuadran III - Prioritas Rendah |
| P18 | Assurance | Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan | 3,4750 | LOW | 3,3607 | LOW | Kuadran III - Prioritas Rendah |
| P19 | Responsiveness | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan | 3,4893 | LOW | 3,3929 | HIGH | Kuadran IV - Berlebihan |
| P20 | Empathy | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan | 3,5214 | HIGH | 3,4286 | HIGH | Kuadran II - Pertahankan Prestasi |
| P21 | Tangible | Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan | 3,5214 | HIGH | 3,4214 | HIGH | Kuadran II - Pertahankan Prestasi |
| P22 | Reliability | Ketersediaan, kecukupan, dan aksesibilitas layanan bimbingan penulisan dan publikasi artikel ilmiah bagi mahasiswa | 3,4750 | LOW | 3,4036 | HIGH | Kuadran IV - Berlebihan |
| P23 | Assurance | Ketersediaan, kecukupan, dan aksesibilitas layanan perlindungan mahasiswa (anti-kekerasan, anti-perundungan, anti-diskriminasi) | 3,4714 | LOW | 3,3786 | LOW | Kuadran III - Prioritas Rendah |
| P24 | Empathy | Kemudahan akses layanan akademik dan kemahasiswaan bagi mahasiswa berkebutuhan khusus | 3,5071 | HIGH | 3,4143 | HIGH | Kuadran II - Pertahankan Prestasi |
| P25 | Assurance | Kejelasan SOP untuk proses pengajuan/ pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT | 3,4857 | LOW | 3,4179 | HIGH | Kuadran IV - Berlebihan |
| P26 | Empathy | Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT | 3,5214 | HIGH | 3,3643 | LOW | Kuadran I - Prioritas Utama |
| P27 | Responsiveness | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa | 3,4679 | LOW | 3,2964 | LOW | Kuadran III - Prioritas Rendah |
| P28 | Empathy | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana | 3,4893 | LOW | 3,3179 | LOW | Kuadran III - Prioritas Rendah |
| P29 | Tangible | Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi) | 3,4857 | LOW | 3,3321 | LOW | Kuadran III - Prioritas Rendah |
| P30 | Tangible | Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas peralatan yang mendukung keselamatan kerja (K3) dalam proses pendidikan | 3,5286 | HIGH | 3,3679 | LOW | Kuadran I - Prioritas Utama |

Garis pemotong = Grand Mean: Harapan (Y) = 3,4949; Kenyataan (X) = 3,3902. HIGH bila nilai ≥ Grand Mean.

Berdasarkan diagram kartesius pada gambar 3.4, berikut adalah hasil analisa dari setiap kuadran, yaitu sebagai berikut:

**a. Kuadran I (P8, P13, P26, dan P30)**

Pada **kuadran I** ditemukan empat buah indikator pelayanan yang seharusnya menjadi prioritas utama menurut para responden, tetapi manajemen UNESA belum melaksanakan ketujuhnya sesuai dengan keinginan responden, sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

1) Kode **P8** (*Resposiveness*), yaitu Ketersediaan mekanisme pengaduan mahasiswa yang mudah diakses dan ditindaklanjuti secara cepat
2) Kode **P13** (*Tangible*), yaitu Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
3) Kode **P26** (*Empathy*), yaitu Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT
4) Kode **P30** (*Tangible*), yaitu Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas peralatan yang mendukung keselamatan kerja (K3) dalam proses pendidikan

Dapat disimpulkan, bahwa variabel indikator pada kuadran I ini perlu mendapatkan **perhatian secara serius dan harus ditingkatkan layanannya menjadi lebih baik lagi di tahun akademik yang akan datang, juga perlunya mekanisme yang jelas terkait pengaduan mahasiswa yang mudah diakses dan ditindaklanjuti dengan cepat, Kecukupan dan kemudahan akses pada sarana dan prasarana layanan bidang penalaran, minat dan bakat. Mahasiswa juga menyoroti terkait proses pengajuan UKT (baik pembayaran maupun keringanan), serta sarana K3 dalam proses pendidikan.**

**b. Kuadran II (P2, P3, P4, P5, P6, P20, P21 dan P24)**

Pada **kuadran II** ditemukan delapan buah indikator pelayanan yang dianggap penting oleh para responden dan manajemen UNESA telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik, sehingga dapat memberikan rasa puas kepada responden. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

1) Kode **P2** (*Reliability*), yaitu Keberhasilan proses pembelajaran untuk mencapai Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) yang telah ditetapkan

2) Kode **P3** (*Assurance*), yaitu Terlaksananya integrasi hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat Dosen dalam proses pembelajaran
3) Kode **P4** (*Assurance*), yaitu Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan
4) Kode **P5** (*Responsiveness*), yaitu Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
5) Kode **P6** (*Assurance*), yaitu Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
6) Kode **P20** (*Empathy*), yaitu Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
7) Kode **P21** (*Tangible*), yaitu Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
8) Kode **P24** (*Empathy*), yaitu Kemudahan akses layanan akademik dan kemahasiswaan bagi mahasiswa berkebutuhan khusus

Dapat disimpulkan, bahwa variabel indikator pada **kuadran II** ini perlu dipertahankan kinerja yang selama ini sudah berjalan. Perlu ditingkatkan dan menjadi perhatian terkait kepedulian dalam melakukan layanan akademis kepada konsumen. Apabila memungkinkan, pengoptimalan kinerja dapat dilakukan agar tingkat kepuasan responden dapat semakin meningkat.

**c. Kuadran III (P9, P10, P11, P14, P15, P16, P17, P18, P23, P27, P28 dan P29)**

Pada **kuadran III** ditemukan dua belas buah indikator pelayanan yang dianggap tidak terlalu penting oleh para responden dan manajemen UNESA telah melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan cukup baik, sehingga tidak terlalu menjadi fokus perhatian dalam perbaikan selanjutnya. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

1) Kode **P9** (*Reliability*), yaitu Informasi akademik dan kemahasiswaan disampaikan secara tepat waktu dan mudah dipahami
2) Kode **P10** (*Assurance)*, yaitu Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat

3) Kode **P11** (*Responsiveness*), yaitu Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
4) Kode **P14** (*Assurance*), yaitu Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
5) Kode **P15** (*Responsiveness*), yaitu Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
6) Kode **P16** (*Empathy*), yaitu Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
7) Kode **P17** (*Tangible*), yaitu Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
8) Kode **P18** (*Assurance*), yaitu Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
9) Kode **P23** (*Assurance*), yaitu Ketersediaan, kecukupan, dan aksesibilitas layanan perlindungan mahasiswa (anti-kekerasan, anti-perundungan, anti-diskriminasi)
10) Kode **P27** (*Responsiveness*), yaitu Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan
11) Kode **P28** (*Empathy*), yaitu Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana
12) Kode **P29** (*Tangible*), yaitu Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi)

**d. Kuadran IV (P1, P7, P12, P19, P22 dan P25)**

Pada **kuadran IV** ditemukan enam indikator pelayanan yang dianggap tidak penting oleh para responden dan dan manajemen UNESA telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik, sehingga kuadran ini tidak menjadi fokus dalam pengolahan data survei kepuasan mahasiswa ini.

1) Kode **P1** (*Empathy*), yaitu Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
2) Kode **P7** (*Assurance*), yaitu kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana
3) Kode **P12** (*Responsiveness*), yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa

4) Kode **P19** (*Responsiveness*), yaitu Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
5) Kode **P22** (*Reliability*), yaitu Ketersediaan, kecukupan, dan aksesibilitas layanan bimbingan penulisan dan publikasi artikel ilmiah bagi mahasiswa
6) Kode **P25** (*Assurance*), yaitu Kejelasan SOP untuk proses pengajuan/ pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT

Indikator dengan Gap tertinggi yang tidak memenuhi harapan dari konsumen terdapat pada kode P27 dan P28. Kedua indikator berada pada dimensi *Responsiveness dan Empathy*, dengan nilai Gap -0,17. Terdapat dua indikator yang lain dengan nilai Gap -0,16, pada kode P30 dan P26 dengan dimensi *Tangible* (P30) dan *Empathy* (P30). Gap tertinggi berikutnya adalah P29 (*Tangible*) dengan besar gap -0,15.

**5 Indikator dengan Gap Terbesar (Prioritas Perbaikan)**

| Peringkat | Kode | Dimensi | Pernyataan | Harapan | Kenyataan | Gap | Tki (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | P27 | Responsiveness | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa | 3,47 | 3,30 | -0,17 | 95,06 |
| 2 | P28 | Empathy | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana | 3,49 | 3,32 | -0,17 | 95,09 |
| 3 | P30 | Tangible | Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas peralatan yang mendukung keselamatan kerja (K3) dalam proses pendidikan | 3,53 | 3,37 | -0,16 | 95,45 |
| 4 | P26 | Empathy | Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT | 3,52 | 3,36 | -0,16 | 95,54 |
| 5 | P29 | Tangible | Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi) | 3,49 | 3,33 | -0,15 | 95,59 |

# BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

## 1.1. Kesimpulan dan Saran

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

a. Terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan berdasarkan hasil uji Wilcoxon dengan nilai signifikansi < 5% dan menyimpulkan menolak $H_0$.
b. Perbedaan yang signifikan berdasarkan analisis Gap ditemukan, bahwa di antara dua variabel indikator yang memiliki nilai gap negatif terbesar yaitu **-0,17**. Pertama, **P27** (*Responsiveness*), yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa. Kedua, **P28** (*Empathy*), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana. Diantara kedua indikator yang memiliki nilai gap negatif terbesar, terdapat dua buah indikator yang memiliki tingkat kesesuaian yang hampir sama nilainya, yaitu **P27** (*Responsiveness)* dan **P28** (*Empathy*) dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar **95.06 % dan 95.09 %**. Hal ini menunjukkan, bahwa proses pelayanan selama ini belum berjalan sesuai dengan harapan mahasiswa, terutama dalam kepedulian petugas (tenaga kependidikan) dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana serta terkait kepedulian tenaga kependidikan dalam merespon keluahan pengguna, aksesbilitas serta kualitas sarana dan prasarana.
c. Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian antara Kenyataan dan Harapan yang dirasakan oleh para mahasiswa selaku responden yaitu sebesar **97.01 %.**
d. Pada kuadran I ditemukan empat indikator yang harus menjadi prioritas utama, yaitu P8, P13, P26, dan P30, variabel indikator pada kuadran I ini perlu mendapatkan **perhatian secara serius dan harus ditingkatkan layanannya menjadi lebih baik lagi di tahun akademik yang akan datang, juga perlunya mekanisme yang jelas terkait pengaduan mahasiswa yang mudah diakses dan ditindaklanjuti dengan cepat, Kecukupan dan kemudahan akses pada sarana dan prasarana layanan bidang penalaran, minat dan bakat. Mahasiswa juga menyoroti terkait proses**

**pengajuan UKT (baik pembayaran maupun keringanan), serta sarana K3 dalam proses pendidikan**

# DAFTAR PUSTAKA

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches. SAGE Publications, Inc.

Johnson, R. B., & Christensen, R. (2014). Educational Research: Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches. SAGE Publications, Inc.

Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance Performance Analysis. Journal of Marketing. Journal of Marketing, 41(1), 77–79.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49(4), 41–50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Supranto, J. (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar. Rineka Cipta.

Wahyuni, N. (2014). Gap Analysis. Binus University.

# LAMPIRAN

## INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA

| Kode | Dimensi | Deskripsi |
|---|---|---|
| P1 | Reliability | Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara on-line dan offline |
| P2 | Reliability | Keberhasilan proses pembelajaran untuk mencapai Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) yang telah ditetapkan |
| P3 | Assurance | Terlaksananya integrasi hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat Dosen dalam proses pembelajaran |
| P4 | Assurance | Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan |
| P5 | Responsiveness | Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat |
| P6 | Assurance | Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan |
| P7 | Empathy | Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa |
| P8 | Responsiveness | Ketersediaan mekanisme pengaduan mahasiswa yang mudah diakses dan ditindaklanjuti secara cepat |
| P9 | Reliability | Informasi akademik dan kemahasiswaan disampaikan secara tepat waktu dan mudah dipahami |
| P10 | Assurance | Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat |
| P11 | Responsiveness | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat |
| P12 | Empathy | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat |
| P13 | Tangible | Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat |
| P14 | Assurance | Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa |
| P15 | Responsiveness | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa |
| P16 | Empathy | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa |
| P17 | Tangible | Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa |
| P18 | Assurance | Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan |
| P19 | Responsiveness | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan |

| | | |
|---|---|---|
| P20 | Empathy | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan |
| P21 | Tangible | Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan |
| P22 | Reliability | Ketersediaan, kecukupan, dan aksesibilitas layanan bimbingan penulisan dan publikasi artikel ilmiah bagi mahasiswa |
| P23 | Assurance | Ketersediaan, kecukupan, dan aksesibilitas layanan perlindungan mahasiswa (anti-kekerasan, anti-perundungan, anti-diskriminasi) |
| P24 | Empathy | Kemudahan akses layanan akademik dan kemahasiswaan bagi mahasiswa berkebutuhan khusus |
| P25 | Assurance | Kejelasan SOP untuk proses pengajuan/ pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT |
| P26 | Empathy | Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT |
| P27 | Responsiveness | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa |
| P28 | Empathy | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana |
| P29 | Tangible | Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi) |
| P30 | Tangible | Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas peralatan yang mendukung keselamatan kerja (K3) dalam proses pendidikan |