LAPORAN
SURVEY KEPUASAN
TERHADAP FASILITAS PENDIDIKAN

S1 PENDIDIKAN LUAR BIASA

PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN LUAR BIASA
Kampus Unesa 2, Jalan Kampus Unesa Lidah,
Lidah Wetan, Surabaya 60213

https://plb.fip.unesa.ac.id
Laman

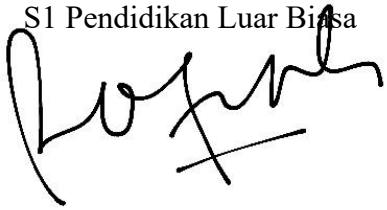
s1-plb@unesa.ac.id
Email

infoplb
Instagram

HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan bahwa Laporan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan di Prodi S1 Pendidikan Luar Biasa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Surabaya, Desember 2025

Koordinator Prodi S1 Pendidikan Luar Biasa	Unit Penjamin Mutu Prodi S1 Pendidikan Luar Biasa
	
Khofidotur Rofiah, S.Pd., M.Pd	Vivi Kurnia Herviani, S.Pd., M.Pd.

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Data dan Sistem Informasi merupakan salah satu divisi pada unit Satuan Penjamin Mutu (SPM) di Universitas yang bertugas membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu (PPEPP). Salah satu tugas dari divisi ini adalah melakukan Survei Kepuasan Layanan Pelanggan yang saat ini merupakan kebutuhan dan tuntutan dari Akreditasi Prodi dan Akreditasi Perguruan Tinggi. Beberapa survei yang dilakukan adalah survei kepuasan terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh SPM agar mutu pelaksanaan kegiatan terevaluasi secara periodik. Survei ini dilakukan secara online dan dilakukan setelah kegiatan berakhir. Hasil survei ini akan ditindaklanjuti dengan rapat evaluasi yang hasilnya digunakan untuk peningkatan layanan kegiatan selanjutnya.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan meningkatkan mutu pelayanan di Prodi Pendidikan Luar Biasa Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa maka diperlukan adanya survei kepuasan kepada dosen, mahasiswa dan tendik. Hal diperlukan untuk mengetahui variabel apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya. Pengisian kuesioner terdiri dari mengisi harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang dirasakan tahun 2025.

1.2 Permasalahan

1. Apakah hasil survei kepuasan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Prodi Pendidikan Luar Biasa Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2025 antara harapan dan kenyataan ada perbedaan yang signifikan secara pengujian statistik.
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Unesa berdasarkan survei mahasiswa di Prodi Pendidikan Luar Biasa Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2025 dengan menggunakan analisis gap.
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Prodi Pendidikan Luar Biasa Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa berdasarkan survey mahasiswa di Prodi Pendidikan Luar Biasa Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2025 dengan menggunakan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

1.3 Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Prodi Pendidikan Luar Biasa Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa dengan pengguna layanan adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2025 berdasarkan analisis statistik uji beda, analisis gap dan analisis IPA.

1.4 Sistematika Laporan

Sistematika pada Laporan ini adalah Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, permasalahan, tujuan, dan sistematika laporan. Pada Bab II berisi tentang metode survei terdiri dari jenis dan rancangan survei, variabel, definisi operasional, instrumen survei, metode yang digunakan, dan pengolahan data. Bab III berisi tentang hasil dan pembahasan, dan Bab IV berisi tentang kesimpulan.

BAB II
METODE SURVEI

1.1 Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

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

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

1.2 Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

1. Konsumen adalah semua mahasiswa yang menggunakan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Prodi Pendidikan Luar Biasa Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2025.
2. Harapan konsumen adalah mahasiswa yang memperoleh layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Prodi Pendidikan Luar Biasa Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2025.
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Prodi Pendidikan Luar Biasa Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2025.
4. Kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah harapan dan kenyataan konsumen terhadap *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

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

1.4 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 metodeImportance 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.

1.5 Pengelolahan 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).

Gap = Kenyataan – Harapan

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

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

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). Apabila nilai signifikansi > 0,05 maka data terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test. Apabila nilai signifikansi

< 0,05 maka maka data tidak terdistribusi tidak normal (data non- parametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon.

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 Ho ditolak atau diterima. Apabila hasil yang didapatkan terjadi perbedaan yang signifikan maka Ho ditolah tetapi apabila perbedaan yang terjadi tidak signifikan maka Ho diterima. Uji paired t-test dilakukan jika dua data yang dibandingkan terdistribusi normal atau uji Wilcoxon jika minimal dari salah satu yang dibandingkan tidak terdistribusi normal dapat dari kenya]taan dan harapan.

d. Diagram Karteius

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

2.1 Analisis Statistik

Survei dilakukan dengan mengambil responden adalah mahasiswa di Prodi Pendidikan Luar Biasa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui *Single Sign On* (SSO). Data yang didapatkan sebesar
452 responden. Jumlah sampel ini sudah memenuhi syarat kecukupan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Jika jumlah populasi mahasiswa di prodi Pendidikan Luar Biasa Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa adalah 452 dan diasumsikan *error* yang ditoleransi sebesar 5%, maka sampel minimal yang harus terpenuhi adalah

$$n = \frac{N}{1+N(e)2} = \frac{452}{1+(452)\,(0{,}05)2} = 212$$

Jumlah sampel sebanyak 452 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:

H0 : Data mengikuti Distribusi Normal

H1 : Data tidak mengikuti Distribusi Normal

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Harapan	Kenyataan
N			452	452
Normal Parameters[a,b]	Mean		3.3530	3.1697
	Std. Deviation		.55673	.59156
Most Extreme Differences	Absolute		.193	.193
	Positive		.193	.193
	Negative		-.181	-.138
Test Statistic			.193	.193
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.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas Data

Dengan menggunakan nilai signifikansi 5%, maka dari Gambar 3.1 dapat dilihat bahwa nilai asymp. sig. (2-tailed) atau p-value lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis adalah tolak H_0 yang artinya data tidak mengikuti distribusi normal.

Uji Wilcoxon merupakan alternatif metode pengujian dua sampel berpasangan selain pengujian dengan *Paired-T test*. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal maka dapat digunakan pendekatan uji statistik parametrik dengan *Paired-T test*, sedangkan jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, maka bisa mengujikan Uji Wilcoxon. Dari hasil pengujian normalitas, diperoleh kesimpulan bahwa data hasil survei tidak memenuhi asumsi distribusi normal, dengan demikian digunakan pendekatan nonparametrik uji sign Wilcoxon.

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks	148[a]	127.64	18891.00
	Positive Ranks	75[b]	81.13	6085.00
	Ties	229[c]		
	Total	452		

a. Kenyataan < Harapan

b. Kenyataan > Harapan

c. Kenyataan = Harapan

Test Statistics[a]	
	enyataan - Harapan
Z	-6.651[b]
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

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

Gambar 3.2. Hasil uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for windows 25 diperoleh hasil *Asymp. Sig. (2-tailed)* < *0,05* sehingga dapat dinyatakan tolak H_0 dengan hipotesis sebagai berikut

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

Dapat disimpulkan, ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Prodi Pendidikan Luar Biasa Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa.

2.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa Tahun 2025 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa Tahun 2025

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	3,38	3,17	-0,21	93,79

		memuaskan				
Tangible	P5	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,31	3,18	-0,13	96,07
Tangible	P9	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,36	3,16	-0,2	94,05

Tangible	P13	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,37	3,16	-0,21	93,77
Tangible	P18	Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium /bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi)	3,31	3,17	-0,14	95,77
Tangible	P23	Kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana	3,32	3,17	-0,15	95,48
		Mean	3,34	3,17	-0,17	95,48
Assurance	P2	Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat	3,36	3,17	-0,19	94,35
Assurance	P6	Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,34	3,15	-0,19	94,31
Assurance	P10	Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,35	3,22	-0,13	96,12
Assurance	P15	Kemudahan proses pengajuan/pembayaran /keterlambatan/keringanan UKT	3,38	3,15	-0,23	93,2
Assurance	P21	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	3,38	3,19	-0,19	94,38
		Mean	3,36	3,18	-0,19	94,38
Responsivenes s	P3	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,36	3,17	-0,19	94,35
Responsivenes s	P7	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,35	3,15	-0,2	94,03

Responsivenes s	P11	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,35	3,14	-0,21	93,73
Responsivenes s	P16	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa	3,38	3,18	-0,2	94,08
Responsivenes s	P20	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3,38	3,18	-0,2	94,08

		Mean	3,36	3,16	-0,20	94,08
Empathy	P4	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,34	3,13	-0,21	93,71
Empathy	P8	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,33	3,13	-0,2	93,99
Empathy	P12	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,35	3,19	-0,16	95,22
Empathy	P17	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana	3,35	3,17	-0,18	94,63
Empathy	P22	Kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	3,34	3,18	-0,16	95,21
		Mean	3,34	3,16	-0,18	95,21
Responsivenes s	P3	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,45	3,24	-0,21	93,91
Responsivenes s	P7	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,47	3,24	-0,23	93,37
Responsivenes s	P11	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,42	3,24	-0,18	94,74
Responsivenes s	P16	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa	3,42	3,25	-0,17	95,03
Responsivenes s	P20	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3,41	3,29	-0,12	96,48
		Mean	3,43	3,25	-0,18	94,08

Reliability	P14	Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan /keringanan UKT	3,36	3,19	-0,17	94,94
Reliability	P19	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	3,39	3,2	-0,19	94,4
		Mean	3,38	3,20	-0,18	94,40
		Grand Mean	3,37	3,19	-0,18	94,55

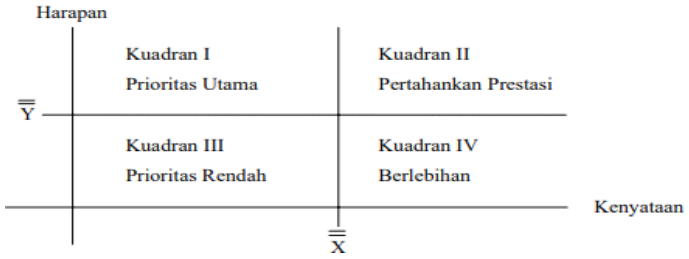
Tabel 3.2 ringkasan aspek dimensi kepuasan mahasiswa

Dimensi	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
Tangible	3,34	3,17	-0,17	95,48
Assurance	3,36	3,18	-0,19	94,38
Responsiveness	3,36	3,16	-0,20	94,08
Empathy	3,34	3,16	- 0,18	95,21
Responsiveness	3,43	3,25	-0,18	94,08
Reliability	3,38	3,20	-0,18	94,40
Grand Mean	3,37	3,19	-0,18	94,60

Berdasarkan hasil perhitungan *Gap Score* menunjukan bahwa dari kelima dimensi (item) yang meliputi tangibles, 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 -0,23 terdapat pada P7 dan P15. 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 94,60%

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.

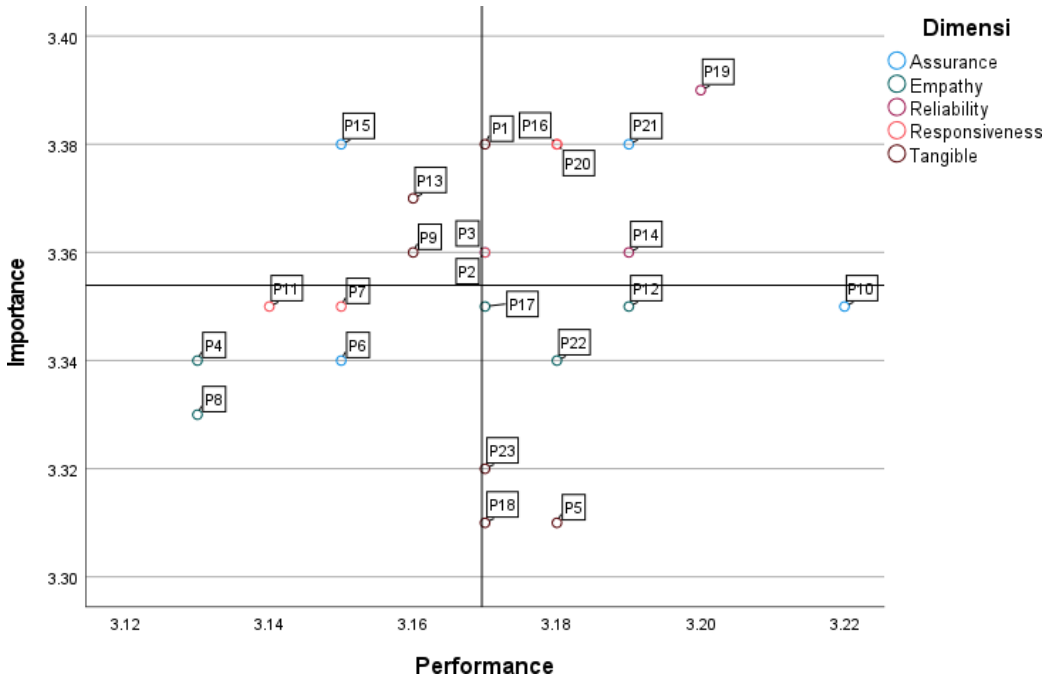
c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

   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 2025

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

a. Kuadran I

Pada kuadran I ditemukan sebuah indikator pelayanan yang seharusnya menjadi prioritas utama menurut para responden, tetapi penyedia layanan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan responden, sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan.

Kode P2. Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat

Kode P3. Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat

Kode P9. Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa

Kode P13 Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas,dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan

Kode P15 Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/ keterlambatan/keringanan UKT

Pada kuadran I terdapat indikator dengan Kode P2, P3, P9, P13, P15.

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.

Kode P1. Ketersediaan layanan akademik,administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara on-line dan offline dengan akuratdan memuaskan

Kode P14 Kejelasan SOP untuk proses pengajuan/ pembayaran/keterlambatan/ keringanan UKT

Kode P16 Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa
Kode P19 Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan
Kode P20 Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan
jasa dengan cepat
Kode P21 Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.
Kuadran II terdapat indikator dengan Kode P1, P14, P16, P19, P20, P21.

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.
Kode P4. Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait 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 P11 Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan.

Kuadran III terdapat indikator dengan Kode P4,P6,P7,P11.

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.

Kode P5. Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas,dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat.

Kode P10 Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan

Kode P12 Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan

Kode P17 Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana

Kode P18 Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi)

Kode P22 Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

Kode P23 Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana Kuadran IV terdapat indikator dengan KodeP5,P10,P12,P17,P18,P22,P23.

BAB IV
KESIMPULAN

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. Terdapat nilai gap negatif terbesar yaitu -0,23 terdapat pada P7 dan P15.
   Kode P7. Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
   Kode P15 Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/ keterlambatan/keringanan UKT
c. Secara keseluruhan, Grand Mean total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh para mahasiswa berdasarkan rata-rata dari mean kelima dimensi dari survei kepuasan, yaitu sebesar 94,55%
d. Pada kuadran I ditemukan sebuah indikator yang harus menjadi prioritas utama, yaitu kode P2,P3,P9,P13,P15

Kode P2. Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat
Kode P3. Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
Kode P9. Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
Kode P13 Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas,dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
Kode P15 Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/ keterlambatan/keringanan UKT

DAFTAR PUSTAKA

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

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

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

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

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

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