

Kepuasan Layanan Kemahasiswaan 2020

(Responden Mahasiswa Unesa)

Pusat Pengelolaan Data dan Sistem Informasi adalah salah satu pusat di Bidang Penjaminan Mutu yang bertugas membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model PPEPP (Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu). Salah satu tugas dari pusat 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 BPM 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.

Survei 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.

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).

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.

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

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). Interval didapatkan menggunakan rumus:

$$\text{Interval} = (\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}) / \text{Jumlah kelompok}$$

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Unesa Tahun 2020 adalah sebagai berikut:

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas **Pelayanan kemahasiswaan Bimbingan Konseling** Unesa Tahun 2020

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	kemampuan petugas BK dalam memberikan pelayanan memuaskan	3,492	3,154	0,34	89,2948
	Mean Re	Mean	3,492	3,154	0,34	89,29
Responsiveness/Adil (P2)	P2	petugas BK tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	3,151	3,491	-0,34	90,24265
	Mean Res	Mean	3,151	3,491	-0,34	90,24
Assurance (Tanggung Jawab)	P3	Kemampuan petugas BK memberikan pelayanan	3,164	3,488	-0,32	90,70589
	Mean As	Mean	3,164	3,488	-0,32	90,71
Empathy (Akuntabilitas)	P4	komunikasi petugas BK saat memberikan Konseling.	3,170	3,492	-0,32	90,77617
	Mean Em	Mean	3,170	3,492	-0,32	90,78
Tangible (Transparan)	P5	kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang Layanan BK (Tangibles)	3,157	3,488	-0,33	90,50983
	Mean Tan	T	3,157	3,488	-0,33	90,51
	Mean	Mean kelima dimensi	3,227	3,423	-0,20	90,31

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan kemahasiswaan kegiatan layanan beasiswa Unesa Tahun 2020

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	Keberlanjutan program kegiatan	3,199	3,511	-0,31	91,11546
	Mean Re	Mean	3,199	3,511	-0,31	91,12
Responsiveness/Adil (P2)	P2	Kesigapan pelayanan	3,207	3,512	-0,30	91,32013
	Mean Res	Mean	3,207	3,512	-0,30	91,32
Assurance (Tanggung Jawab)	P3	Kebermanfaatan kegiatan	3,200	3,510	-0,31	91,17251
	Mean As	Mean	3,200	3,510	-0,31	91,17
Empathy (Akuntabilitas)	P4	Kepedulian dalam menerima keluhan layanan beasiswa	3,219	3,510	-0,29	91,70262
	Mean Em	Mean	3,219	3,510	-0,29	91,70
Tangible (Transparan)	P5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan beasiswa	3,199	3,509	-0,31	91,1637
	Mean Tan	T	3,199	3,509	-0,31	91,16
	Mean	Mean kelima dimensi	3,205	3,510	-0,31	91,29

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan kegiatan pembinaan pengembangan karir Unesa Tahun 2020

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	Keberlanjutan program kegiatan	3,202	3,509	-0,31	91,24356
	Mean Re	Mean	3,202	3,509	-0,31	91,24
Responsiveness/Adil (P2)	P2	kecepatan layanan memperoleh informasi	3,194	3,510	-0,32	90,9932
	Mean Res	Mean	3,194	3,510	-0,32	90,99
Assurance (Tanggung Jawab)	P3	Kebermanfaatan kegiatan	3,216	3,514	-0,30	91,51726
	Mean As	Mean	3,216	3,514	-0,30	91,52

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Empathy (Akuntabilitas)	P4	kesediaan/kepedulian petugas dalam menerima keluhan	3,196	3,507	-0,31	91,13854
	Mean Em	Mean	3,196	3,507	-0,31	91,14
Tangible (Transparan)	P5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana tentang Pembinaan Pengembangan Karir	3,205	3,511	-0,31	91,28418
	Mean Tan	T	3,205	3,511	-0,31	91,28
	Mean	Mean kelima dimensi	3,202	3,510	-0,31	91,24

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pengembangan kewirausahaan Unesa Tahun 2020

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	Keberlanjutan program kegiatan	3,203	3,508	-0,30	91,30947
	Mean Re	Mean	3,203	3,508	-0,30	91,31
Responsiveness/Adil (P2)	P2	Kecepatan pelayanan	3,193	3,506	-0,31	91,0969
	Mean Res	Mean	3,193	3,506	-0,31	91,10
Assurance (Tanggung Jawab)	P3	Kebermanfaatan kegiatan	3,214	3,509	-0,29	91,60527
	Mean As	Mean	3,214	3,509	-0,29	91,61
Empathy (Akuntabilitas)	P4	Kepedulian dalam menerima keluhan layanan beasiswa	3,191	3,504	-0,31	91,07747
	Mean Em	Mean	3,191	3,504	-0,31	91,08
Tangible (Transparan)	P5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan beasiswa	3,202	3,501	-0,30	91,47235
	Mean Tan	T	3,202	3,501	-0,30	91,47
	Mean	Mean kelima dimensi	3,201	3,506	-0,30	91,31

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan kemahasiswaan layanan kesehatan Unesa Tahun 2020

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	Prosedur layanan kesehatan	3,162	3,496	-0,33	90,45587
	Mean Re	Mean	3,162	3,496	-0,33	90,46
Responsiveness/Adil (P2)	P2	Kesigapan pelayanan	3,152	3,493	-0,34	90,25029
	Mean Res	Mean	3,152	3,493	-0,34	90,25
Assurance (Tanggung Jawab)	P3	Kemampuan dan kesopanan dalam pelayanan	3,197	3,498	-0,30	91,38848
	Mean As	Mean	3,197	3,498	-0,30	91,39
Empathy (Akuntabilitas)	P4	Kepedulian dalam menerima keluhan layanan kesehatan	3,167	3,490	-0,32	90,73116
	Mean Em	Mean	3,167	3,490	-0,32	90,73
Tangible (Transparan)	P5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan kesehatan	3,162	3,487	-0,33	90,66346
	Mean Tan	T	3,162	3,487	-0,33	90,66
	Mean	Mean kelima dimensi	3,168	3,493	-0,32	90,70

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas **Pelayanan kemahasiswaan kegiatan pembinaan mental kebangsaan** Unesa Tahun 2020

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	Prosedur layanan Pembinaan Mental Spiritual Kebangsaan	3,168	3,491	-0,32	90,76858
	Mean Re	Mean	3,168	3,491	-0,32	90,77
Responsiveness/Adil (P2)	P2	kecepatan pelayanan.	3,132	3,484	-0,35	89,89566
	Mean Res	Mean	3,132	3,484	-0,35	89,90
Assurance (Tanggung Jawab)	P3	Kesopanan dalam melayani	3,206	3,502	-0,30	91,5516
	Mean As	Mean	3,206	3,502	-0,30	91,55
Empathy (Akuntabilitas)	P4	Komunikasi layanan Pembinaan Mental Spiritual Kebangsaan.	3,175	3,490	-0,32	90,96828

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
	Mean Em	Mean	3,175	3,490	-0,32	90,97
<i>Tangible</i> (Transparan)	P5	kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana	3,168	3,495	-0,33	90,64504
	Mean Tan	T	3,168	3,495	-0,33	90,65
	Mean	Mean kelima dimensi	3,170	3,493	-0,32	90,77

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas **Pelayanan** kemahasiswaan kegiatan organisasi kemahasiswaan Unesa Tahun 2020

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	Keberlanjutan program kegiatan	3,210	3,511	-0,30	91,41653
	Mean Re	Mean	3,210	3,511	-0,30	91,42
Responsiveness/Adil (P2)	P2	Kesigapan organisasi kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa	3,208	3,516	-0,31	91,24922
	Mean Res	Mean	3,208	3,516	-0,31	91,25
<i>Assurance</i> (Tanggung Jawab)	P3	Kebermanfaatan kegiatan	3,219	3,511	-0,29	91,6928
	Mean As	Mean	3,219	3,511	-0,29	91,69
Empathy (Akuntabilitas)	P4	Komunikasi dan kepedulian organisasi kemahasiswaan dalam menerima keluhan	3,207	3,509	-0,30	91,38952
	Mean Em	Mean	3,207	3,509	-0,30	91,39
<i>Tangible</i> (Transparan)	P5	kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana	3,201	3,509	-0,31	91,2256
	Mean Tan	T	3,201	3,509	-0,31	91,23
	Mean	Mean kelima dimensi	3,209	3,511	-0,30	91,39

Hasil Perbandingan Antara Harapan dan Kenyataan

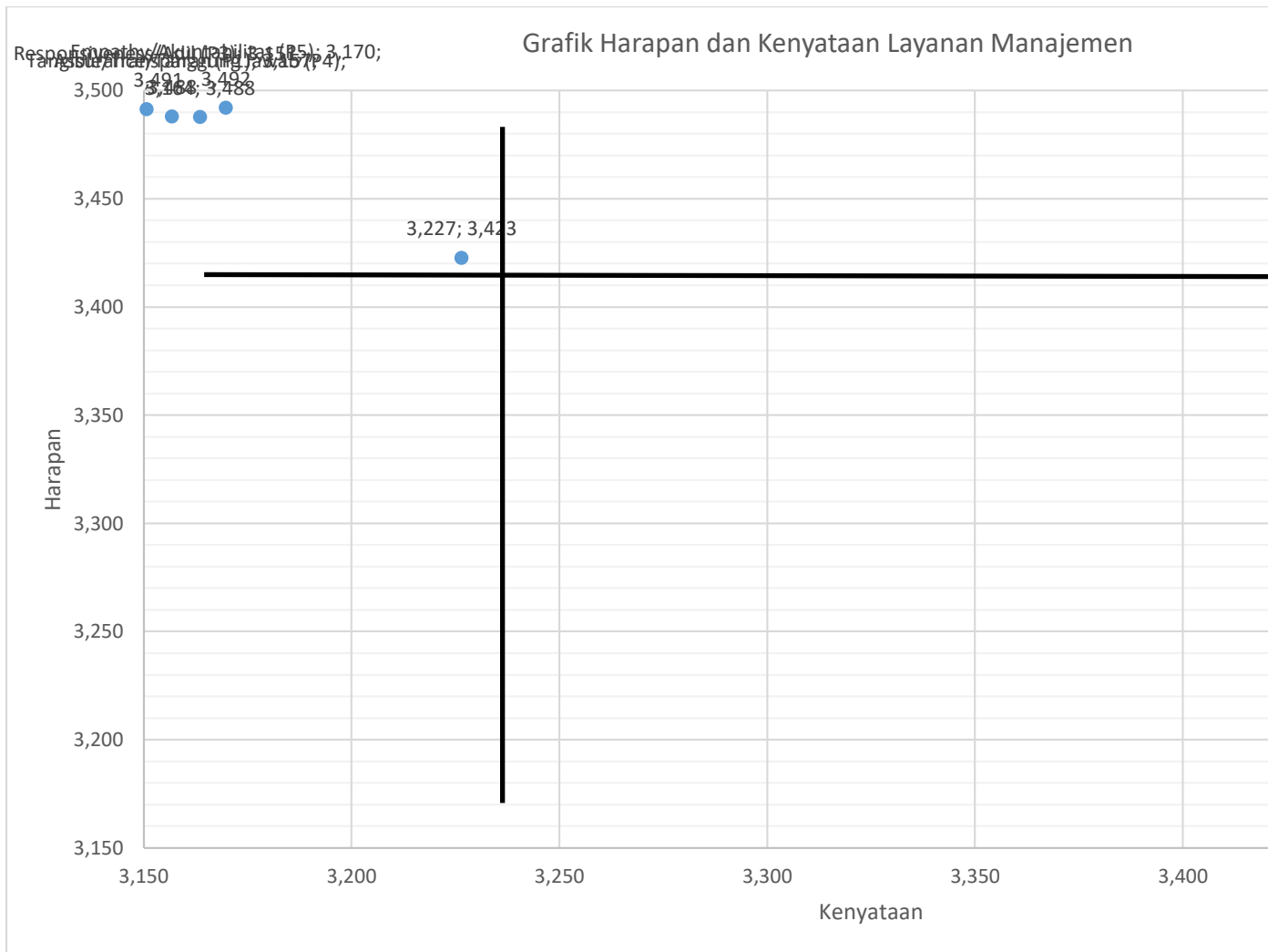


Diagram Kartesius Survei Kepuasan **Pelayanan kemahasiswaan Bimbingan Konseling** Tahun 2020