SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

Pendidikan Guru PAUD

Universitas Negeri Surabaya

2025



LAPORAN SURVEI KEPUASAN PRODI S1 PENDIDIKAN ANAK USIA DINI

(Responden Mahasiswa)

UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
PRODI S1 PENDIDIKAN ANAK USIA DINI
GUGUS PENJAMINAN MUTU
DIVISI DATA DAN SISTEM INFORMASI
2025

HALAMAN PENGESAHAN

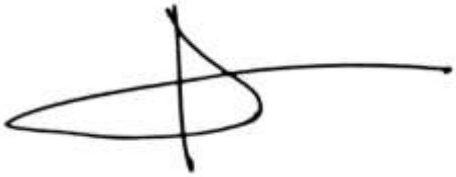
Menyatakan bahwa Laporan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan Prodi S1 Pendidikan Anak Usia Dini, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Mengetahui,
Koordinator Prodi S1 Pendidikan Anak Usia Dini



Kartika Rinakit Adhe,S.Pd., M.Pd.
NIP. 199006152015042000

Surabaya, 29 Januari 2026
Ketua Gugus Penjamin Mutu FIP



Novi Anggraeni, S.Pd., M.Pd.
NIP. 202504035

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T, kami telah menyelesaikan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya untuk Tahun Akademik 2025/2026. Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan kegiatan ini, sehingga laporan ini dapat disusun.

Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari dukungan dan masukan berharga yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, kami ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Rektor beserta jajarannya yang telah memberikan dukungan moril dan materiil kepada Badan Penjaminan Mutu Universitas Negeri Surabaya.
2. Para responden, yaitu Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Anak Usia Dini, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya, yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner kepuasan dan memberikan masukan.

Kami menyadari bahwa pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kami sangat berharap dapat menerima masukan dari seluruh civitas akademika Universitas Negeri Surabaya sebagai umpan balik untuk perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi di masa mendatang.

Surabaya, 29 Januari 2025
Divisi Data dan Survei



Sherrin Nurlita Widya, M.Pd.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI iv
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Hukum 1
1.3 Permasalahan 2
1.4 Tujuan 2
1.5 Sistematika Laporan 2
BAB II 3
METODE SURVEY 3
2.1 Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei 3
2.2 Definisi Operasional 3
2.3 Instrumen Survei ..... Error! Bookmark not defined.
2.4 Metode yang digunakan ..... Error! Bookmark not defined.
2.5 Pengolahan Data ..... Error! Bookmark not defined.
BAB III 6
HASIL DAN PEMBAHASAN 6
3.1 Analisis Statistik 6
3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian 7
3.3 Analisis Kuadran (IPA) 9
BAB IV 14
KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT 14
4.1 Kesimpulan 14
4.2 Tindak Lanjut 14
DAFTAR PUSTAKA 16

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata kelola fakultas yang unggul, transparan, dan berorientasi pada peningkatan mutu berkelanjutan, Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) Universitas Negeri Surabaya melalui Gugus Penjaminan Mutu (GPM) memiliki tanggung jawab strategis untuk memastikan pelaksanaan sistem penjaminan mutu internal di lingkungan fakultas berjalan secara optimal. Kegiatan survei kepuasan menjadi salah satu instrumen penting dalam siklus PPEPP (Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan Mutu) yang diamanatkan oleh Badan Penjaminan Mutu (BPM) Universitas Negeri Surabaya.

Survei kepuasan tingkat fakultas ini bertujuan untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan para pemangku kepentingan terutama mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan terhadap berbagai layanan akademik dan nonakademik yang disediakan oleh FIP. Layanan tersebut meliputi aspek administrasi akademik, pelayanan pembelajaran, sarana prasarana, teknologi informasi, layanan kemahasiswaan, hingga pelayanan dari unit-unit pendukung di lingkungan fakultas.

Hasil survei ini berfungsi sebagai dasar bagi GPM dalam melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap mutu layanan di tingkat fakultas, sekaligus menjadi bahan pertimbangan dalam perumusan kebijakan dan program peningkatan mutu di tahun akademik berikutnya. Dengan demikian, pelaksanaan survei kepuasan tidak hanya menjadi kewajiban administratif dalam mendukung Akreditasi Program Studi dan Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi, tetapi juga merupakan wujud komitmen Fakultas Ilmu Pendidikan terhadap penerapan budaya mutu yang berorientasi pada kepuasan dan kesejahteraan seluruh sivitas akademika.

Seiring meningkatnya tuntutan mutu pendidikan tinggi, baik dari faktor internal seperti standar akreditasi nasional dan internasional, maupun faktor eksternal seperti kebutuhan masyarakat dan dunia kerja, FIP Unesa perlu terus memperkuat mekanisme evaluasi mutu melalui survei kepuasan yang sistematis, akuntabel, dan berkelanjutan. Melalui survei ini, diharapkan fakultas mampu memperoleh umpan balik yang komprehensif untuk mengidentifikasi kekuatan dan area perbaikan dalam pelaksanaan layanan, sehingga mutu pengelolaan fakultas dan kepuasan seluruh pemangku kepentingan dapat meningkat dari tahun ke tahun.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan

Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.

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

1.3 Permasalahan

1. Apakah terdapat perbedaan signifikan antara harapan dan kenyataan hasil survei kepuasan mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Anak Usia Dini Tahun 2025 berdasarkan pengujian statistik.
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Anak Usia Dini berdasarkan survei Tahun 2025 dengan menggunakan analisis Gap.
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Anak Usia Dini (survei Tahun 2025) dengan pendekatan metode Importance-Performance Analysis (IPA)

1.4 Tujuan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Anak Usia Dini Tahun 2025 dengan menggunakan analisis statistik uji beda, analisis gap, dan analisis IPA, laporan ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pada tahun akademik selanjutnya.

1.5 Sistematika Laporan

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

BAB II
METODE SURVEY

2.1 Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

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

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

2.2 Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

1. Konsumen adalah semua mahasiswa yang menggunakan layanan Prodi S1 Pendidikan Anak Usia Dini pada tahun 2025.
2. Harapan konsumen adalah mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Anak Usia Dini yang menerima layanan pada tahun 2025.
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen tentang layanan Prodi S1 Pendidikan Anak Usia Dini pada 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).

2.3 Instrumen Survei

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

2.4 Metode yang digunakan

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

1. *Tangibles* (Keberwujudan), 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* (Ketanggapan), yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (Jaminan), Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (Empati), Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

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

2.5 Pengolahan Data

a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tingkat kepuasan konsumen dijelaskan dengan menggunakan analisis kesenjangan (gap) dan tingkat kesesuaian (Tki). Analisis ini membandingkan mean antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dari dimensi pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan). Kepuasan tertinggi tercapai ketika kenyataan melebihi harapan, yang berarti pelayanan yang diberikan mencapai level maksimal (4), sedangkan harapan terendah adalah (1). Rumus untuk menghitung gap adalah sebagai berikut:

Gap = Kenyataan – Harapan

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

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

Gap Score menunjukkan perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan (Parasuraman et al., 1985). Ini menggambarkan adanya ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dan apa yang mereka rasakan. Nilai skor positif (+) menunjukkan bahwa kenyataan dapat memenuhi harapan pelanggan, sedangkan nilai skor negatif (-) menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum terpenuhi (Parasuraman et al., 1988). Wahyuni (2014) menyatakan bahwa ada beberapa kriteria untuk menilai tingkat kesesuaian pelanggan :

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

kebutuhan pelanggan dan memuaskan.

3. Tingkat kesesuaian yang kurang dari seratus persen berarti bahwa kualitas layanan kurang atau tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan atau bahwa layanan tidak memuaskan.

b. Uji Normalitas

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

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

c. Uji Wilcoxon

Uji ini dilakukan untuk menentukan apakah kenyataan dan harapan yang diteliti memiliki perbedaan yang signifikan atau tidak. H_0 ditolak jika hasilnya menunjukkan perbedaan yang signifikan, tetapi H_0 diterima jika hasilnya tidak signifikan. Uji Wilcoxon atau uji Paired T dilakukan jika dua data yang dibandingkan terdistribusi normal. Jika minimal salah satu data yang dibandingkan tidak terdistribusi normal, maka uji ini dapat dilakukan.

d. Diagram Kartesius

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

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Statistik

Sebanyak 571 mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Anak Usia Dini terlibat dalam survei yang dilakukan secara acak melalui Single Sign On (SSO). Dengan menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel ini sudah memenuhi syarat kecukupan sampel. Dengan populasi mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Anak Usia Dini 571 dan error yang ditoleransi 5%, sampel minimal yang harus terpenuhi adalah :

$$n = \frac{n}{1 + Ne} = \frac{571}{1 + (571)(0.05^2)} = 235{,}221 \approx 235$$

Jumlah sampel sebanyak 571 responden, syarat kecukupan data telah dipenuhi. Sebagai prasyarat untuk menguji perbedaan mean antara Harapan dan Kenyataan,pengujian asumsi normalitas akan dilakukan. Hipotesis didefinisikan sebagai berikut:

H_0: Data mengikuti Distribusi Normal

H_1: Data tidak mengikuti Distribusi Normal

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		HARAPAN	KENYATAAN
N		571	571
Normal Parameters[a,b]	Mean	3.4710	3.3816
	Std. Deviation	.52343	.54611
Most Extreme Differences	Absolute	.183	.162
	Positive	.156	.149
	Negative	-.183	-.162
Test Statistic		.183	.162
Asymp. Sig. (2-tailed)[c]		.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Gambar 3.1 Hasil Uji Normalitas Data

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

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

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks	181[a]	146.74	26560.00
	Positive Ranks	92[b]	117.84	10841.00
	Ties	298[c]		
	Total	571		

a. Kenyataan < Harapan

b. Kenyataan > Harapan

c. Kenyataan = Harapan

Test Statistics[3]

	Kenyataan - Harapan
Z	-6.036[b]
Asymp. Sig. (2- tailed)	.000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Gambar 3.2 Hasil Uji Wilcoxon

Hasil uji Wilcoxon yang dilakukan menggunakan Windows 26 SPSS ditemukan bahwa Asymp. Sig.(2-tailed) < 0,05. Jadi, Tolak H_0 dapat didefinisikan dengan hipotesis berikut:

H_0 : Tidak ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

H_1 : Ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

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

3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Anak Usia Dini 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 memuaskan	3.52	3.41	-0.11	96.88
Tangible	P5	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3.49	3.40	-0.09	97.42
Tangible	P9	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3.47	3.39	-0.08	97.69

Tangible	P13	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3.47	3.36	-0.11	96.83
Tangible	P18	Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium /bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi)	3.48	3.40	-0.08	97.70
Tangible	P23	Kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana	3.46	3.38	-0.08	97.69
Mean			3.48	3.39	-0.09	97.37
Assurance	P2	Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat	3.46	3.37	-0.09	97.40
Assurance	P6	Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3.45	3.35	-0.10	97.10
Assurance	P10	Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3.46	3.38	-0.08	97.69
Assurance	P15	Kemudahan proses pengajuan/pembayaran /keterlambatan/keringanan UKT	3.47	3.40	-0.07	97.98
Assurance	P21	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	3.48	3.38	-0.10	97.13
Mean			3.46	3.38	-0.09	97.46
Responsiveness	P3	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3.44	3.34	-0.10	97.09
Responsiveness	P7	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3.48	3.36	-0.12	96.55
Responsiveness	P11	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3.47	3.37	-0.10	97.12
Responsiveness	P16	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa	3.47	3.40	-0.07	97.98
Responsiveness	P20	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3.47	3.38	-0.09	97.41
Mean			3.47	3.37	-0.10	97.23
Empathy	P4	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3.45	3.20	-0.20	94.12
Empathy	P8	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3.46	3.24	-0.18	94.74
Empathy	P12	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3.45	3.26	-0.16	95.32

Empathy	P17	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana	3.45	3.21	-0.20	94.13
Empathy	P22	Kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	3.48	3.21	-0.19	94.41
Mean			3.46	3.22	-0.19	94.54
Reliability	P14	Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan /keringanan UKT	3.48	3.39	-0.09	97.41
Reliability	P19	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	3.51	3.44	-0.07	98.01
Mean			3.50	3.42	-0.08	97.71
Grand Mean			3.47	3.36	-0.11	96.86

Tabel 3.2 Ringkasan Aspek Dimensi Kepuasan Mahasiswa

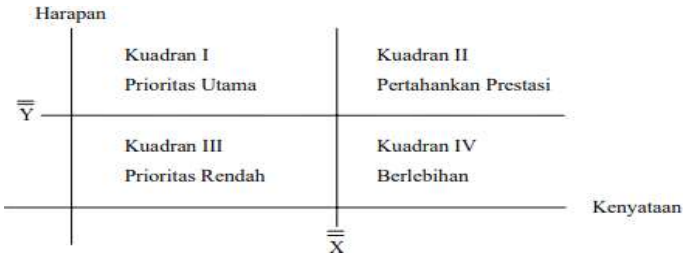
Dimensi	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
Tangible	3.48	3.39	-0.09	97.37
Assurance	3.46	3.38	-0.09	97.46
Responsiveness	3.47	3.37	-0.10	97.23
Empathy	3.46	3.22	-0.19	94.54
Reliability	3.50	3.42	-0.08	97.71
Grand Mean	3.47	3.36	-0.11	96.86

Berdasarkan hasil perhitungan *Gap Score* menunjukan bahwa dari kelima dimensi (item) yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy* bernilai negatif. Hal ini menunjukan, bahwa kinerja untuk mahasiswa belum memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan tabel 3.1 dapat diketahui, bahwa nilai gap negatif terbesar yaitu -0,20 terdapat pada 2 variabel indikator. Pertama Kode P4 (*Emphaty*) dengan pernyataan Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat. Kedua Kode P17 (*Emphaty*) dengan pernyataan Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana. 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 96,86%.

3.3 Analisis 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.

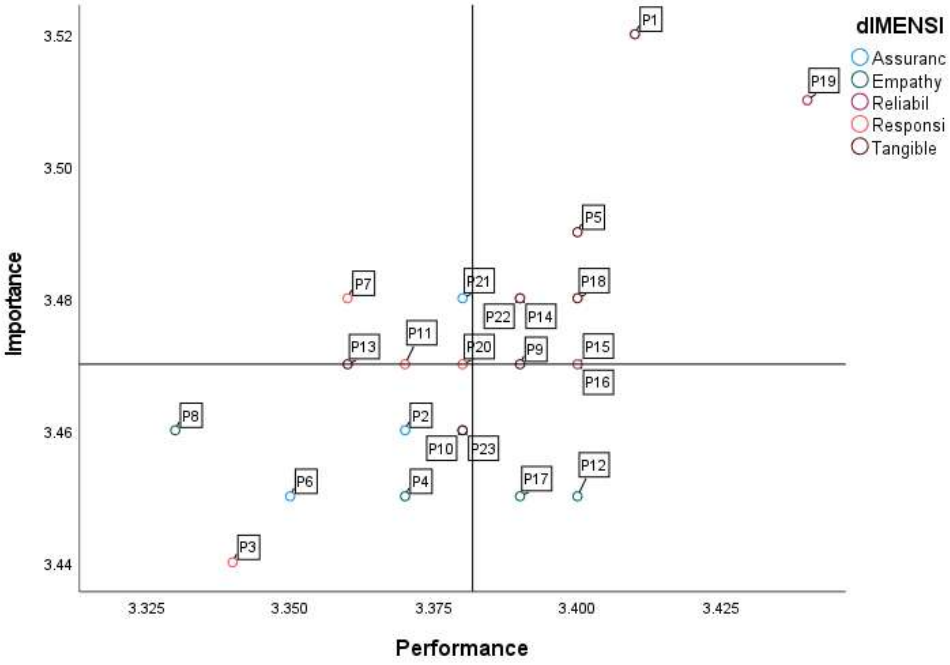
c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

   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 3.6, di bawah ini, yaitu:



Gambar 3.4 Diagram Kartesius Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2025

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

a. Kuadran I

Pada kuadran I ditemukan beberapa indikator pelayanan yang seharusnya menjadi prioritas utama menurut para responden, tetapi manajemen Prodi S1 Pendidikan Anak Usia Dini belum melaksanakan sesuai dengan keinginan responden, sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

1) Kode P7 (*Responsiveness*), yaitu Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
2) Kode P11 (*Responsiveness*), yaitu Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan.
3) Kode P13 (*Tangible*), yaitu Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan.
4) Kode P20 (*Responsiveness*), yaitu Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
5) Kode P21 (*Assurance*), yaitu Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

b. Kuadran II

Pada kuadran II ditemukan beberapa indikator pelayanan yang dianggap penting oleh para responden dan manajemen Prodi S1 Pendidikan Anak Usia Dini telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik, sehingga dapat memberikan rasa puas kepada responden. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

1) Kode P1 (*Tangible*), yaitu Ketersedian layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis online dan offline dengan akurat dan memuaskan.
2) Kode P5 (*Tangible*), yaitu Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat.
3) Kode P9 (*Tangible*), yaitu Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
4) Kode P14 (*Reliability*), yaitu Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan /keringanan UKT.
5) Kode P15 (*Assurance*), yaitu Kemudahan proses pengajuan/pembayaran /keterlambatan/keringanan UKT.
6) Kode P18(*Tangible*), yaitu Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/ internet, sistem informasi)
7) Kode P19 (*Reliability*), yaitu Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.
8) Kode P22 (*Emphaty*), yaitu Kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

Dapat disimpulkan, bahwa variabel indikator pada kuadran II ini perlu dipertahankan kinerja yang selama ini sudah berjalan. Apabila memungkinkan, pengoptimalan kinerja dapat dilakukan agar tingkat kepuasan responden dapat semakin meningkat.

c. Kuadran III

Pada kuadran III ditemukan beberapa 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. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

1) Kode P2 (*Assurance*), yaitu Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat.
2) Kode P3 (*Responsiveness*), yaitu Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat.

3) Kode P4 (*Emphaty*), yaitu Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat.
4) Kode P6 (*Assurance*), yaitu Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
5) Kode P8 (*Emphaty*), yaitu Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
6) Kode P10 (*Assurance*), yaitu Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
7) Kode P23 (*Tangible*), yaitu Kecukupan aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana.

d. Kuadran IV

Pada kuadran IV ditemukan beberapa indikator pelayanan yang dianggap tidak penting oleh para responden dan penyedia jasa telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

1) Kode P12 (*Emphaty*), yaitu Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan.
2) Kode P16 (*Responsiveness*), yaitu Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa.
3) Kode P17 (*Emphaty*), yaitu Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana.

BAB IV
KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dari survei kepuasan mahasiswa 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. Perbedaan yang signifikan berdasarkan analisis Gap ditemukan 2 variabel indikator tingkat kesesuaian terendah dengan nilai gap negatif terbesar yaitu -0,20 yang terdapat pada Kode P4 (Empathy) dengan pernyataan Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 94,12%. Lalu Kode P17 (Empathy) dengan pernyataan *Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana* dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 94,13%. Jadi, kepuasan terhadap pelayanan berdasarkan perspektif mahasiswa belum terpenuhi.
3. Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian antara Kenyataan dan Harapan yang dirasakanoleh para mahasiswa selaku responden yaitu sebesar 96,86%.

4.2 Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Tahun 2025, tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Indikator P7, P11, P13, P20, dan P21 yang berada di Kuadran I (Prioritas Utama), perlu dilakukan audit menyeluruh dan peningkatan sebagai berikut: (a) meningkatkan kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, beasiswa, serta bimbingan karir dan kewirausahaan melalui pelatihan berkala dan penambahan jumlah petugas, (b) meningkatkan ketersediaan, kecukupan, dan aksesibilitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan dengan mengalokasikan anggaran khusus, (c) meningkatkan kemauan dan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dengan memberikan jasa yang cepat dan memberi keyakinan bahwa pelayanan telah sesuai dengan ketentuan melalui sosialisasi dan pelatihan berkelanjutan.
2. Dimensi Empathy memiliki tingkat kesesuaian terendah (94,54%) dengan dua indikator kritis yaitu Kode P4 dan P17, maka perlu dibentuk sistem penanganan keluhan yang terstruktur dan responsif melalui berbagai kanal komunikasi (online dan offline), memberikan pelatihan soft skills dan customer service kepada petugas, menetapkan standar waktu respon maksimal untuk setiap keluhan, serta membentuk help desk khusus untuk layanan bidang penalaran, minat, bakat, keuangan dan sarana prasarana.

Dengan melaksanakan tindak lanjut tersebut secara konsisten dan terukur,

diharapkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Prodi S1 Pendidikan Anak Usia Dini dapat meningkat pada tahun akademik berikutnya dan mendukung tercapainya visi FIP Unesa sebagai fakultas yang unggul, berkualitas, dan berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan.

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.