SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

Pendidikan Guru PAUD

Universitas Negeri Surabaya

2026



LAPORAN SUVEI KEPUASAN
PENDIDIKAN GURU PENDIDIKAN ANAK USIA DINI

(Responden Mahasiswa)

UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
S1-PENDIDIKAN GURU PENDIDIKAN ANAK USIA DINI
2026

HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan bahwa Laporan Kepuasan Mahasiswa terhadp Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan Program Studi S1-PGPAUD Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan



Prof. Dr. Mochamad Nursalim, M.Si
NIP 196805031994031003

Surabaya, 7 April 2026
Ketua Program Studi S1-PGPAUD



Kartika Rinakit Adhe, S.Pd., M.Pd
NIP 199006152015042002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PGPAUD) ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai salah satu upaya untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan di lingkungan Program Studi PGPAUD. Survei kepuasan mahasiswa ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki guna meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Pimpinan Fakultas Ilmu Pendidikan yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan survei ini.
2. Ketua Program Studi PGPAUD yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan laporan.
3. Seluruh mahasiswa PGPAUD yang telah berpartisipasi sebagai responden dalam survei ini.
4. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan di Program Studi PGPAUD.

Surabaya, 07 April 2026
Ketua Program Studi S1-PGPAUD



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

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN 2
KATA PENGANTAR 3
DAFTAR ISI 4
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Hukum 1
1.3 Permasalahan 1
1.4 Tujuan 1
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 3
2.4 Metode yang digunakan 3
2.5 Pengolahan Data 4
BAB III 5
HASIL DAN PEMBAHASAN 5
3.1 Analisis Statistik 5
3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian 6
3.3 Analisis Kuadran (IPA) 10
BAB IV 13
KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT 13
4.1 Kesimpulan 13
4.2 Rencana Tindak Lanjut 13
DAFTAR PUSTAKA 14

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan pendidikan yang berkualitas kepada mahasiswa. Salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan tersebut adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik maupun non-akademik yang diberikan.

Kepuasan mahasiswa menjadi tolok ukur keberhasilan suatu program studi dalam memenuhi harapan pengguna layanan pendidikan. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa perlu dilakukan secara berkala sebagai bagian dari sistem penjaminan mutu internal perguruan tinggi. Hasil pengukuran ini dapat digunakan sebagai dasar dalam melakukan evaluasi serta perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Program Studi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PGPAUD) sebagai salah satu program studi di lingkungan perguruan tinggi juga dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Layanan tersebut meliputi aspek sarana dan prasarana, layanan akademik, layanan administrasi, serta kualitas dosen dan tenaga kependidikan.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat kemungkinan adanya kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan kenyataan yang dirasakan. Oleh karena itu, diperlukan suatu analisis yang komprehensif untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa serta mengetahui aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hal tersebut, maka dilakukan survei kepuasan mahasiswa PGPAUD dengan menggunakan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan serta menentukan prioritas perbaikan layanan.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
3. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi terkait sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi.
4. Kebijakan internal perguruan tinggi mengenai sistem penjaminan mutu internal (SPMI).
5. Pedoman evaluasi kepuasan pengguna layanan pendidikan di lingkungan perguruan tinggi.

1.3 Permasalahan

1. Apakah terdapat perbedaan antara harapan dan kenyataan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi PGPAUD?
2. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan berdasarkan analisis gap dan tingkat kesesuaian?
3. Indikator layanan apa saja yang perlu menjadi prioritas perbaikan berdasarkan analisis Importance Performance Analysis (IPA)?

1.4 Tujuan

1. Mengetahui perbedaan antara harapan dan kenyataan mahasiswa terhadap layanan Program Studi PGPAUD.

2. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan analisis gap dan tingkat kesesuaian (TKI).
3. Mengidentifikasi indikator layanan yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan berdasarkan analisis IPA.
4. Memberikan rekomendasi perbaikan layanan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa.

1.5 Sistematika Laporan

Sistematika pada laporan ini adalah pendahuluan yang terdiri dari Bab I Pendahuluan yang berisi latar belakang, dasar hukum, 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, serta analisis diagram kartesius.

Bab III hasil dan pembahasan memuat analisis statistik, analisis gap dan tingkat kesesuaian, serta analisis kuadran yang dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Selanjutnya, Bab IV berisi tentang kesimpulan dan rekomendasi sebagai tindak lanjut dari hasil analisis yang telah dilakukan.

BAB II
METODE SURVEY

2.1 Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

Jenis penelitian yang digunakan dalam survei ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini digunakan untuk memberikan gambaran secara sistematis mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi PGPAUD.

Rancangan pelaksanaan survei dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa aktif secara daring melalui sistem yang telah disediakan. Metode ini dipilih karena mampu menjangkau responden dalam jumlah besar serta memudahkan proses pengumpulan data. Data yang diperoleh selanjutnya digunakan untuk menganalisis tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan.

2.2 Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa variabel yang digunakan sebagai dasar dalam pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa. Variabel tersebut meliputi harapan (*importance*) yang menggambarkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap suatu layanan, serta kenyataan (*performance*) yang menunjukkan kinerja layanan yang dirasakan oleh mahasiswa.

Selain itu, digunakan pula konsep gap yang merupakan selisih antara nilai kenyataan dan harapan, serta tingkat kesesuaian (TKI) yang menunjukkan persentase kesesuaian antara keduanya. Nilai TKI ini digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan.

Pengukuran kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini mengacu pada lima dimensi kualitas layanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang masing-masing merepresentasikan aspek-aspek penting dalam pelayanan pendidikan.

2.3 Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi kualitas layanan (*service quality*). Kuesioner tersebut terdiri dari 23 indikator pernyataan (P1–P23) yang mencerminkan berbagai aspek layanan yang diterima oleh mahasiswa.

Setiap indikator dinilai menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 1 sampai dengan 4, yang menunjukkan tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diberikan. Dalam pengisian kuesioner, responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap dua aspek sekaligus, yaitu tingkat harapan dan tingkat kenyataan dari layanan yang mereka terima.

2.4 Metode yang digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa secara umum.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang bertujuan untuk memetakan tingkat kepentingan dan kinerja layanan

ke dalam diagram kartesius. Melalui metode ini, dapat diketahui indikator-indikator layanan yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan.

2.5 Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak statistik. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis melalui beberapa tahapan untuk memperoleh hasil yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)

Analisa gap digunakan untuk mengetahui selisih antara nilai kenyataan dan harapan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Sementara itu, tingkat kesesuaian (TKI) digunakan untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan mahasiswa.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Pengujian ini menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov sebagai dasar dalam menentukan jenis uji statistik yang akan digunakan selanjutnya.

c. Uji Wilcoxon

Uji Wilcoxon digunakan sebagai alternatif uji parametrik apabila data tidak berdistribusi normal. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara nilai harapan dan kenyataan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan.

d. Diagram Kartesius

Diagram kartesius digunakan untuk memetakan hasil analisis ke dalam empat kuadran menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Melalui diagram ini, dapat diketahui indikator layanan yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, dipertahankan, atau tidak menjadi prioritas.

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Statistik

Berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan mahasiswa Program Studi S1 PGPAUD 2025, jumlah responden yang digunakan dalam analisis ini adalah sebanyak 571 responden. Jumlah tersebut telah memenuhi syarat untuk dilakukan analisis statistik lebih lanjut karena seluruh data valid digunakan dalam pengolahan.

Sebagai acuan kecukupan sampel, perhitungan dapat menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (error) sebesar 5%. Dengan demikian, jumlah sampel minimal yang harus dipenuhi dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{571}{1 + (571)(0.05^2)} = \frac{571}{1 + 1.4275} = \frac{571}{2.4275} = 235.2 \approx 235$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel minimal yang dibutuhkan adalah sebanyak 235 respondek, sehingga jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini 571 responden telah memenuhi syarat kecukupan sampel.

Sebagai prasyarat untuk menguji perbedaan mean antara Harapan dan Kenyataan, dilakukan uji asumsi normalitas. Hipotesis yang digunakan adalan 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	Mean	3,471	3,382
	Std. Deviation	0,523	0,546
Most Extreme Differences	Absolute	0,183	0,162
	Positive	0,156	0,149
	Negative	-0,183	-0,162
Test Statistic		0.183	0,162
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,000	0,000

Keterangan:

(a) Test distribution is Normal

(b) Calculated from data

Gambar 3.1 Hasil Uji Normalitas Data

Berdasarkan tabel di atas, nilai signifikansi (Asymp. Sig.) < 0,05, sehingga H0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

Uji Paired-T dapat digunakan apabila data berdistribusi normal. Namun karena data tidak memenuhi asumsi normalitas, maka digunakan uji non-parametrik yaitu Uji Wilcoxon Signed Rank Test.

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks	181[a]	146,74	26560
	Positive Ranks	92[b]	117,84	10841
	Ties	298[c]	-	-
	Total	571	-	-

Keterangan:

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

Test Statistics[3]

	Kenyataan - Harapan
Z	-6,036[b]
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,000

Keteranagan:

[a] Wilcoxon Signed Ranks Test

[b] Based on positive ranks

Hasil uji Wilcoxon menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Asymp. Sig.) < 0,05, sehingga H0 ditolak. Hal ini berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara nilai Harapan dan Kenyataan mahasiswa.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan oleh Program Studi PGPAUD belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa.`

3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyatan	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	3,49	3,40	-0,09	97,42

		bidang penalaran, minat, dan bakat				
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	97,40
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	3,37	-0,08	97,68
Empathy	P8	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,46	3,33	-0,13	96,24
Empathy	P12	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,45	3,40	-0,05	98,55
Empathy	P17	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan	3,45	3,39	-0,06	98,26

		sarana prasarana				
Empathy	P22	Kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	3,48	3,39	-0,09	97,41
Mean			3,46	3,38	-0,08	97,63
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	98,00
Mean			3,50	3,42	-0,08	97,71
Grand Mean			**3,47**	**3,38**	**-0,09**	**97,41**

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
Emphaty	3,46	3,38	-0,08	97,63
Reliability	3,50	3,42	-0,08	97,71
Grand Mean	3,47	3,38	-0,09	97,41

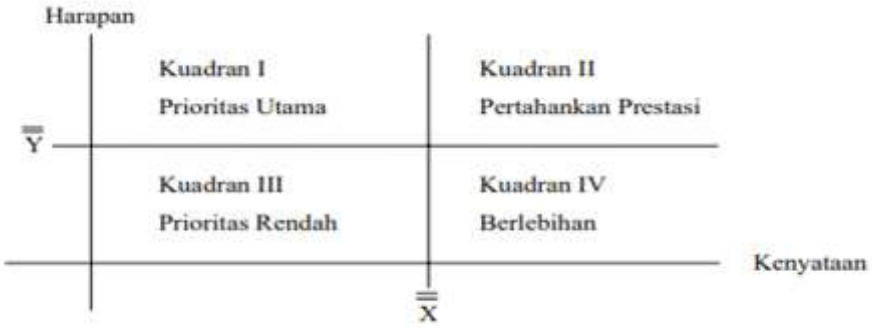
Berdasarkan hasil perhitungan Gap Score menunjukkan bahwa dari seluruh dimensi yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki nilai gap negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja layanan yang diberikan kepada mahasiswa masih belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan pengguna.

Berdasarkan tabel 3.1 dapat diketahui bahwa nilai gap negatif terbesar terdapat pada beberapa indikator, khususnya pada dimensi empathy yang berkaitan dengan kepedulian petugas dalam merespon kebutuhan dan keluhan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa aspek empati masih menjadi titik lemah yang perlu mendapatkan perhatian lebih dalam peningkatan kualitas layanan.

Namun demikian, apabila dilihat secara keseluruhan berdasarkan nilai Grand Mean pada tabel 3.2, tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan mahasiswa berada pada kisaran lebih dari 95%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa masih merasa puas terhadap layanan yang diberikan, meskipun terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.
Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan Program Studi PGPAUD sudah berada pada kategori baik, namun masih diperlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan terutama pada indikator-indikator dengan nilai gap terbesar agar tingkat kepuasan mahasiswa dapat terus meningkat di masa yang akan datang.

3.3 Analisis Kuadran (IPA)

Analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan salah satu teknik analisis deskriptif yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan pengguna jasa. Metode ini membandingkan antara tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (kenyataan) yang dirasakan oleh pengguna.
Menurut Supranto dalam buku *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, analisis ini digunakan untuk mengetahui atribut-atribut layanan mana yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi belum mendapatkan perhatian yang memadai dari penyedia layanan
Secara umum, model diagram kuadran dibagi menjadi empat bagian, yaitu Kuadran I, II, III, dan IV yang masing-masing memiliki makna berbeda dalam menentukan prioritas perbaikan layanan.



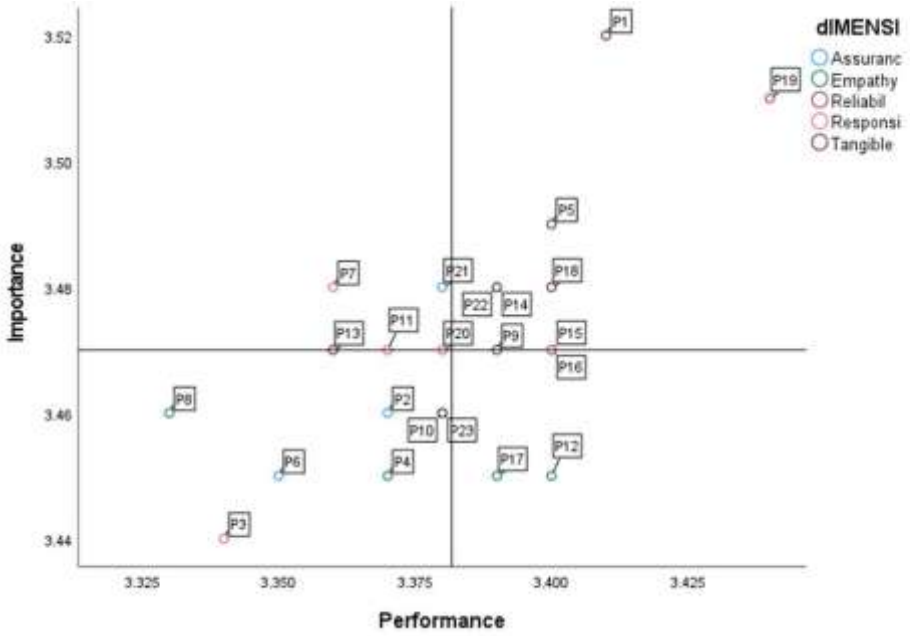
Adapun interpretasi dari masing-masing kuadran adalah sebagai berikut:

a. Kuadran I (Prioritas Utama)
   Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap sangat penting oleh mahasiswa, namun pelaksanaannya masih belum sesuai dengan harapan. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan sehingga indikator pada kuadran ini harus menjadi prioritas utama dalam perbaikan.
   Variabel pada kuadran ini merupakan aspek yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga perlu mendapatkan perhatian secara serius. Jika tidak segera diperbaiki, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan yang lebih besar.
b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
   Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh mahasiswa dan telah dilaksanakan dengan baik oleh penyedia layanan sehingga mampu memberikan kepuasan.

Kinerja pada kuadran ini sudah sesuai dengan harapan mahasiswa, sehingga perlu dipertahankan dan dijaga konsistensinya agar tingkat kepuasan tetap tinggi.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)
   Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya juga relatif biasa.
   Variabel pada kuadran ini tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga tidak menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Namun demikian, tetap perlu diperhatikan secara bertahap.
d. Kuadran IV (Berlebihan)
   Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa, namun telah dilaksanakan dengan sangat baik oleh penyedia layanan.
   Kondisi ini menunjukkan adanya kemungkinan penggunaan sumber daya yang berlebihan pada aspek yang kurang penting, sehingga dapat dilakukan efisiensi tanpa mengurangi tingkat kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan interpretasi dari masing-masing kuadran tersebut, selanjutnya hasil perhitungan rata-rata harapan dan kenyataan diplot ke dalam diagram kartesius untuk mengetahui posisi masing-masing indikator.



Berdasarkan diagram kartesius pada gambar di atas, hasil analisis menunjukkan bahwa masing-masing indikator pelayanan tersebar ke dalam empat kuadran yang menggambarkan prioritas perbaikan dan kinerja layanan yang telah diberikan oleh Fakultas Ilmu Pendidikan.

a. Kuadran I
   Pada kuadran I ditemukan indikator pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Indikator pada kuadran ini merupakan aspek yang dianggap sangat penting oleh mahasiswa, namun pelaksanaannya masih belum sesuai dengan harapan sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Berdasarkan hasil pemetaan, indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah kode P18 (Tangible), yaitu ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis seperti perpustakaan, laboratorium, instalasi listrik, internet,

serta sistem informasi. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas akademik masih perlu ditingkatkan kualitas dan ketersediaannya agar dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa secara optimal.

b. Kuadran II
   pada kuadran II terdapat indikator pelayanan yang dianggap penting oleh mahasiswa dan telah dilaksanakan dengan baik oleh pihak pengelola, sehingga mampu memberikan kepuasan. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini meliputi P1 (Tangible), P14 (Reliability), P15 (Assurance), P19 (Reliability), P20 (Responsiveness), P21 (Assurance), dan P22 (Empathy). Indikator-indikator tersebut berkaitan dengan layanan akademik, kejelasan prosedur, kemampuan tenaga kependidikan, serta kepedulian terhadap mahasiswa. Oleh karena itu, kinerja pada indikator ini perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan agar tingkat kepuasan mahasiswa tetap terjaga.
c. Kuadran III
   Pada kuadran III terdapat sejumlah indikator pelayanan yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya juga relatif biasa. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini antara lain P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13, P16, P17, dan P23. Indikator-indikator ini umumnya berkaitan dengan layanan pendukung yang tidak secara langsung memengaruhi kepuasan utama mahasiswa. Meskipun demikian, perbaikan tetap perlu dilakukan secara bertahap agar kualitas layanan tetap terjaga secara menyeluruh.
d. Kuadran IV
   pada kuadran IV tidak ditemukan indikator pelayanan yang masuk dalam kategori ini. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat aspek layanan yang dilakukan secara berlebihan pada hal-hal yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa. Dengan demikian, alokasi sumber daya yang dilakukan oleh Fakultas Ilmu Pendidikan dapat dikatakan sudah cukup efisien.

Secara keseluruhan, hasil analisis kuadran menunjukkan bahwa sebagian besar indikator pelayanan berada pada kuadran II dan III, yang berarti layanan yang diberikan telah berjalan dengan baik dan cukup memuaskan mahasiswa. Namun demikian, indikator yang berada pada kuadran I tetap harus menjadi fokus utama dalam upaya peningkatan kualitas layanan di masa mendatang agar tingkat kepuasan mahasiswa dapat terus meningkat.

BAB IV
KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap survei kepuasan mahasiswa Program Studi PGPAUD, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara nilai harapan dan kenyataan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Hal ini dibuktikan melalui uji Wilcoxon dengan nilai signifikansi (Asymp. Sig.) < 0,05, sehingga H_0 ditolak.
2. Berdasarkan hasil analisis gap, seluruh dimensi pelayanan yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy menunjukkan nilai gap negatif. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja layanan yang diberikan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa.
3. Nilai gap terbesar terdapat pada dimensi empathy, khususnya pada indikator yang berkaitan dengan kepedulian petugas dalam menerima dan merespon keluhan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa aspek empati masih menjadi kelemahan utama dalam pelayanan.
4. Meskipun demikian, berdasarkan nilai tingkat kesesuaian (TKI) yang berada pada kisaran di atas 95%, dapat disimpulkan bahwa secara umum mahasiswa merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi PGPAUD.
5. Hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa sebagian besar indikator berada pada kuadran II (pertahankan prestasi) dan kuadran III (prioritas rendah), yang berarti layanan sudah berjalan dengan baik. Namun, terdapat beberapa indikator pada kuadran I (prioritas utama) yang perlu segera ditingkatkan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya masih rendah.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka beberapa rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Program Studi PGPAUD perlu meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada indikator yang berada pada kuadran I, khususnya yang berkaitan dengan kepedulian terhadap keluhan mahasiswa dan penyediaan sarana prasarana akademik.
2. Perlu dilakukan peningkatan kompetensi tenaga kependidikan dan dosen dalam memberikan pelayanan yang lebih responsif, komunikatif, dan empatik terhadap kebutuhan mahasiswa.
3. Layanan yang sudah berada pada kuadran II perlu dipertahankan dan ditingkatkan konsistensinya agar tetap mampu memenuhi harapan mahasiswa.
4. Evaluasi terhadap layanan perlu dilakukan secara berkala melalui survei kepuasan mahasiswa agar dapat memantau perubahan tingkat kepuasan serta mengidentifikasi permasalahan yang muncul secara lebih dini.
5. Pengelola program studi perlu melakukan optimalisasi pemanfaatan sumber daya agar tidak terjadi pemborosan pada aspek layanan yang kurang penting, serta mengalokasikan sumber daya secara lebih efektif pada aspek yang menjadi prioritas utama.

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.