Survei Kepuasan
Mahasiswa S1 Sains Data 2025

Infografis Hasil Survei

Informasi Umum

322 dari 776

mahasiswa telah mengisi angket survei kepuasan pelanggan UNESA



Survei menggunakan model SERVQUAL dengan 5 dimensi

Single Sign On Universitas Negeri Surabaya

Survei dilakukan secara daring via SSO Unesa

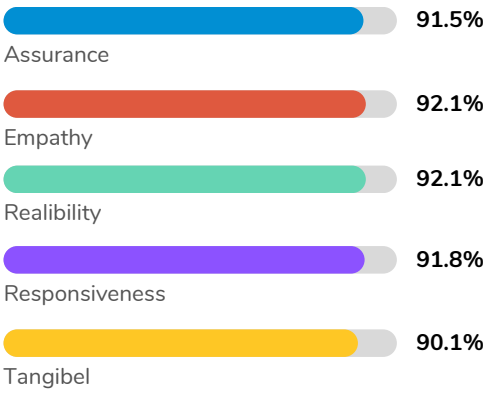
Periode Survei: Tahun 2025

Rerata Kepuasan

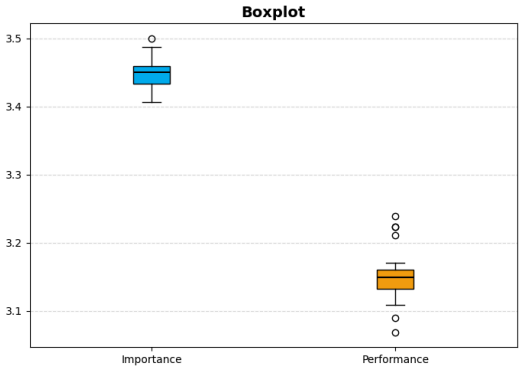
91.3%

sangat baik, kinerja layanan sudah sangat mendekati harapan Mahasiswa Prodi S1 Sains Data Unesa.

Mean 5 Dimensi



Boxplot

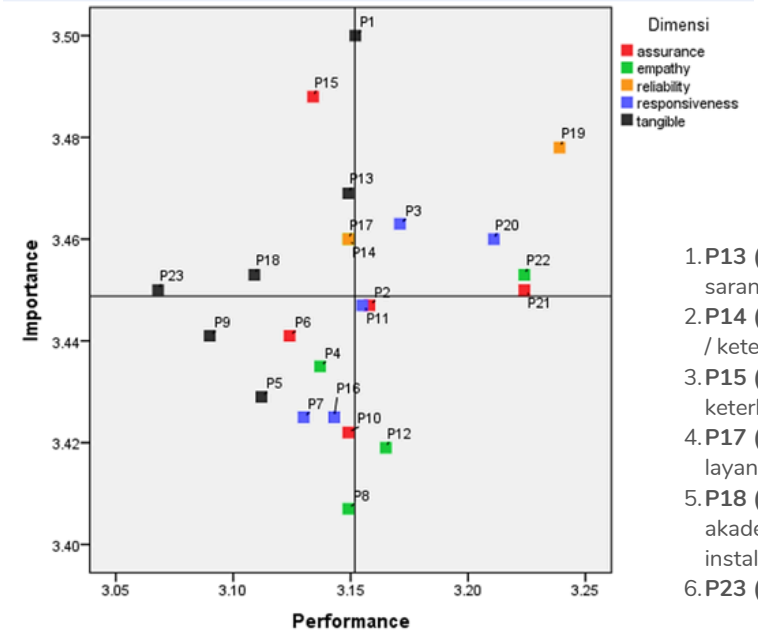


Gap negatif terbesar

-0.38

pada variabel **P23 (Tangible)**, yaitu Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana

Importance-Performance Analysis (IPA)



Kesimpulan

Enam indikator yang harus menjadi prioritas utama dalam perbaikan mutu layanan berdasarkan hasil survei kepuasan Mahasiswa S1 Sains Data Unesa tahun 2025:

1. **P13 (Tangible)** : Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan.
2. **P14 (Reliability)** : Kejelasan SOP untuk proses pengajuan / pembayaran / keterlambatan / keringanan UKT.
3. **P15 (Assurance)** : Kemudahan proses pengajuan / pembayaran / keterlambatan / keringanan UKT).
4. **P17 (Emphaty)** : Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana.
5. **P18 (Tangible)** : Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran / laboratorium / bengkel / instalasi listrik / internet, sistem informasi.
6. **P23 (Tangible)** : Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

datascience@unesa.ac.id
Sains Data UNESA
https://datascience.fmipa.unesa.ac.id
@sainsdataunesa
Gedung E2
Kampus Ketintang
Universitas Negeri Surabaya

Survei Kepuasan
Mahasiswa S1 Sains Data 2025

Ringkasan (*Summary*)

- **Survei kepuasan pelanggan** adalah salah satu cara untuk **mengukur seberapa baik Pelayanan yg diberikan Unesa** berdasarkan angket yang diisi oleh Mahasiswa Sains Data. Survei ini **mengadopsi metode SERVQUAL** dengan **lima dimensi, yakni reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible**. Survei ini menggunakan pendekatan cross-sectional di mana partisipan mengisi instrumen **survei secara daring melalui Single Sign On Unesa**. Sasaran dalam survei ini adalah mahasiswa Unesa, dalam ringkasan ini **hanya diolah untuk responden Mahasiswa dari Prodi S1 Sains Data FMIPA**. Survei **dilakukan pada tahun 2025 dan sebanyak 322 mahasiswa mengisi survei kepuasan**. Metode **Importance-Performance Analysis, Gap Analysis, Paired Difference Test**, dan **Tingkat Kepuasan Pengguna** digunakan untuk menganalisis data. Berdasarkan hasil analisis data dari survei kepuasan mahasiswa Prodi S1 Sains Data FMIPA tahun 2025 diperoleh hasil, yakni:
  a. **Terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan (Importance) dan Kenyataan (Performance)** berdasarkan hasil uji Wilcoxon signed rank test dengan tingkat kepercayaan 95%
  b. **Terdapat enam indikator yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan mutu layanan berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa Prodi S1 Sains Data FMIPA tahun 2025**, yaitu **P13 (Tangible)**: Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan, **P14 (Reliability)** : Kejelasan SOP untuk proses pengajuan / pembayaran / keterlambatan / keringanan UKT, **P15 (Assurance)** : Kemudahan proses pengajuan / pembayaran / keterlambatan / keringanan UKT, **P17 (Empathy)** : Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana, **P18 (Tangible)** : Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran / laboratorium / bengkel /instalasi listrik / internet, sistem informasi), **P23 (Tangible)** : Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana
  c. **Perbedaan yang signifikan berdasarkan analisis Gap ditemukan, bahwa ada satu variabel indikator yang memiliki nilai Gap negatif terbesar (-0,38), yaitu P23 (Tangible)** : Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana
- **Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian antara Kenyataan dan Harapan yang dirasakan oleh Mahasiswa S1 Sains Data Unesa, yaitu sebesar 91.3%** yang berarti bahwa mayoritas aspek layanan sudah memenuhi ekspektasi mahasiswa dengan sangat baik, meskipun tetap terdapat ruang kecil untuk peningkatan agar mencapai tingkat kesesuaian yang optimal.

- ***The customer satisfaction survey*** *is one way* ***to measure how good the service provided by Unesa*** *is based on a questionnaire filled out by Data Science students.* ***This survey adopts the SERVQUAL method*** *with* ***five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible****. This survey uses a cross-sectional approach where* ***participants fill out the survey instrument online via Unesa's Single Sign On****.* ***The target of this survey is Unesa students****; in this summary,* ***it is only processed for FMIPA Data Science Undergraduate Study Program student respondents****.* ***The survey was conducted in 2025, and as many as 322 students filled out the satisfaction survey****.* ***The Importance-Performance Analysis, Gap Analysis, Paired Difference Test, and User Satisfaction Level methods*** *analyzed the data. Based on the results of data analysis from the 2025 FMIPA Data Science Undergraduate Study Program student satisfaction survey, the following results were obtained:*
  a. ***There is a significant difference between Expectations (Importance) and Reality (Performance)*** *based on the results of the Wilcoxon signed rank test with a 95% confidence level*
  b. ***Six indicators are the main priority in improving service quality based on the results of the 2025 FMIPA Data Science Undergraduate Study Program student*** *satisfaction survey:* ***P13 (Tangible)****: The availability, adequacy, accessibility, and quality of career guidance and entrepreneurship service facilities and infrastructure,* ***P14 (Reliability)*** *: The clarity of the Standard Operating Procedures (SOP) for the processes of applying for, paying, late payment, and requesting reductions of tuition fees (UKT),* ***P15 (Assurance)*** *: The ease of the processes for applying for, paying, late payment, and requesting reductions of tuition fees (UKT),* ***P17 (Empathy)*** *: The staff's responsiveness in handling complaints related to financial services and facilities and infrastructure,* ***P18 (Tangible)*** *: The availability and adequacy of academic facilities and infrastructure (library, learning facilities/laboratories/workshops/electrical installations/internet, and information systems),* ***P23 (Tangible)*** *: The adequacy, accessibility, and quality of facilities and infrastructure*
  c. ***Based on the Gap analysis, a significant difference was that one indicator variable had the most critical negative Gap value (-0.38), P23 (Assurance)****: The adequacy, accessibility, and quality of facilities and infrastructure.*
- ***Overall, the level of conformity between reality and expectations felt by Unesa Data Science undergraduate students is 91.3%****, which indicates that the majority of service aspects have met student expectations very well, although there remains a small margin for improvement to achieve an optimal level of conformity.*

datascience@unesa.ac.id
Sains Data UNESA
https://datascience.fmipa.unesa.ac.id
@sainsdataunesa
Gedung E2
Kampus Ketintang
Universitas Negeri Surabaya