Survei Kepuasan
Mahasiswa S1 Sains Data 2024

Infografis Hasil Survei

Informasi Umum

191 dari 284

mahasiswa telah mengisi angket survei kepuasan pelanggan UNESA



Survei menggunakan model SERVQUAL dengan 5 dimensi

Survei dilakukan secara daring via SSO Unesa

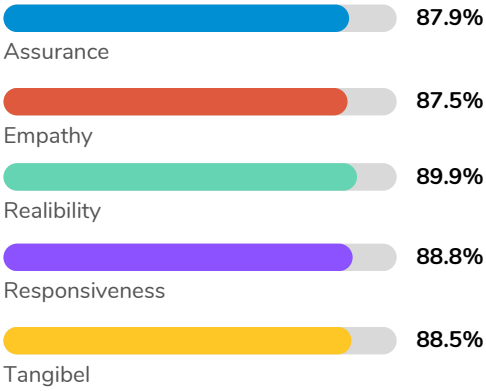
Periode Survei: Tahun 2024

Rerata Kepuasan

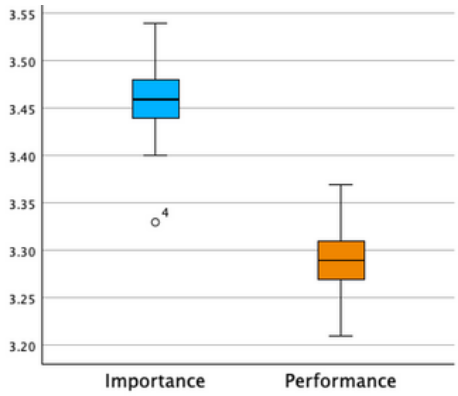
88.5%

sudah baik namun masih memerlukan peningkatan kualitas layanan sesuai harapan para mahasiswa Prodi S1 Sains Data Unesa.

Mean 5 Dimensi



Boxplot

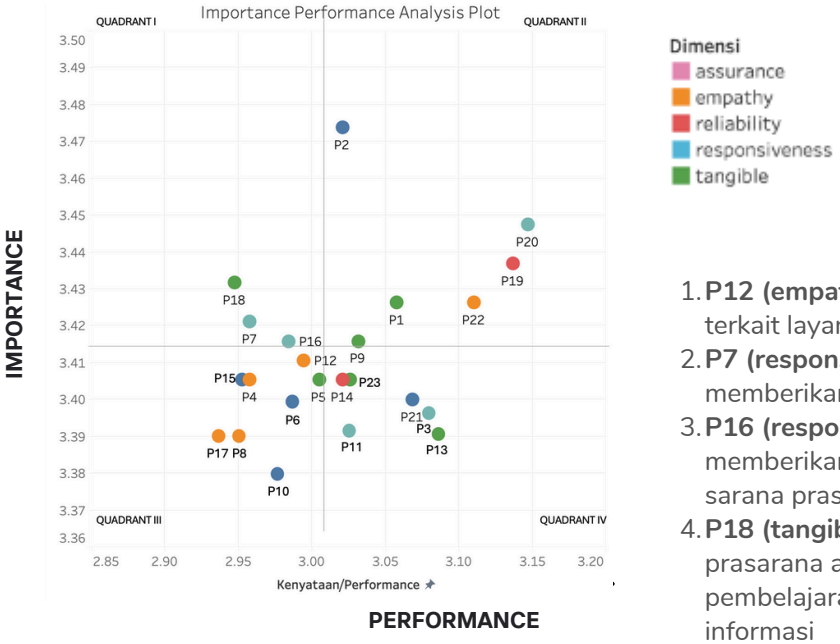


Gap negatif terbesar

-0.484

pada variabel **P18 (Tangible)**, yaitu ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi)

Importance-Performance Analysis (IPA)



Kesimpulan

Dua indikator yang harus menjadi prioritas utama dalam perbaikan mutu layanan berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa S1 Sains Data Unesa tahun 2024 :

1. **P12 (empathy)** : Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
2. **P7 (responsiveness)** : Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
3. **P16 (responsiveness)** : Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa
4. **P18 (tangible)** : Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/inst alasi listrik/internet, sistem informasi

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 2024

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 akhir tahun 2024 dan sebanyak 191 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 2024 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% (Z = -7,512, p = 0,00);
  b. **Terdapat dua indikator yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan mutu layanan** berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa FMIPA Unesa tahun 2024, yaitu: P12 (empathy) : Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan, P7 (responsiveness) : Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa, P16 (responsiveness) : Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa, P18 (tangible) : Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/inst alasi listrik/internet, sistem informasi
  c. **Perbedaan yang signifikan berdasarkan analisis Gap ditemukan**, bahwa ada satu variabel indikator yang memiliki nilai Gap negatif terbesar, yaitu: P18 (Tangible), yaitu ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi);
- **Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian antara Kenyataan dan Harapan yang dirasakan oleh mahasiswa S1 Sains Data Unesa, yaitu sebesar 88,50%** atau sudah baik namun masih memerlukan peningkatan kualitas layanan sesuai harapan para mahasiswa S1 Sains Data Unesa.

- ***The Customer satisfaction surveys*** *are one way to measure how well the services offered by the State University of Surabaya (Unesa). This survey* ***adopts the SERVQUAL method*** *with five dimensions: r****eliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible****. This survey used a cross-sectional approach in which* ***participants filled out online survey instruments through Unesa's Single Sign On****. TThe target of this survey was Unesa students.* ***This summary was only processed for FMIPA Data Science Study Program student respondents.*** *The survey* ***was conducted at the end of 2024, and 191 students filled out a satisfaction survey****.* ***Importance-Performance Analysis, Gap Analysis, Paired Difference Test, and User Satisfaction Methods*** *were used to analyze the data. Based on the results of data analysis from the student satisfaction survey of the Data Science Study Program, Faculty of Mathematics and Natural Sciences in 2024, the results were obtained, namely:*
  a. ***There is a significant difference between Importance and Reality (Performance)*** *based on the results of the Wilcoxon signed rank test with a 95% confidence level (Z = -7.512, p = 0.00);*
  b. ***There are two indicators that are top priorities in improving service quality*** *based on the results of the 2024 FMIPA Unesa student satisfaction survey: P12 (empathy): Concern of officers in receiving complaints related to career and entrepreneurship guidance services; P7 (responsiveness): Ability and speed of officers in providing guidance, health, and scholarship services; P16 (responsiveness): Ability and speed of officers in providing services for the process of borrowing/using facilities and infrastructure for student activities, P18 (tangible): Availability and adequacy of academic facilities and infrastructure (library, learning/laboratory/workshop/electrical installation/internet, information systems*
  c. ***A significant difference based on Gap analysis was found****, that there was one indicator variable that had the most significant negative Gap value: P18 (Tangible), namely the availability and adequacy of academic facilities and infrastructure (libraries, learning/laboratories/workshops/electrical/internet installations, information systems);*
  d. ***Overall, the level of conformity between Reality and Expectations felt by the Data Science Study Program students, which is 88.50%*** *or already good but still requires improving the quality of service according to the expectations of the Data Science Study Program students.*

datascience@unesa.ac.id
https://datascience.fmipa.unesa.ac.id
Gedung K1
Kampus Ketintang
Universitas Negeri Surabaya
Sains Data UNESA
@sainsdataunesa