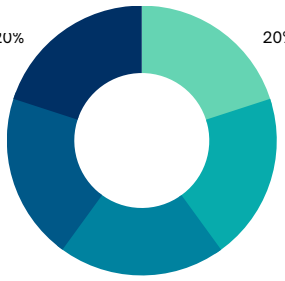
Survei Kepuasan
Mahasiswa S1 Sains Data 2022

Infografis Hasil Survei

Informasi Umum

52 dari 55 mahasiswa telah mengisi angket survei kepuasan pelanggan UNESA



Survei menggunakan model SERVQUAL dengan 5 dimensi

Survei dilakukan secara daring via SSO Unesa

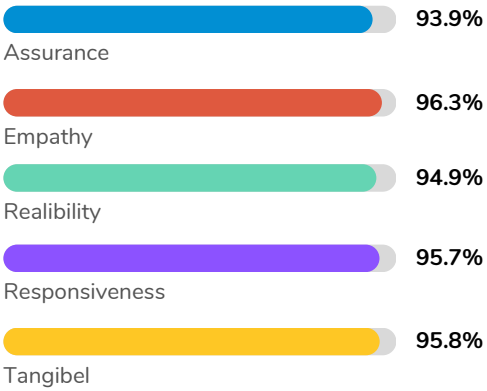
Periode Survei: Tahun 2022

Rerata Kepuasan

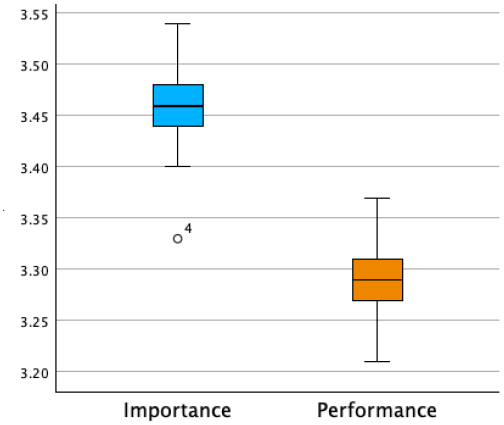
95.3%

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

Mean 5 Dimensi



Boxplot

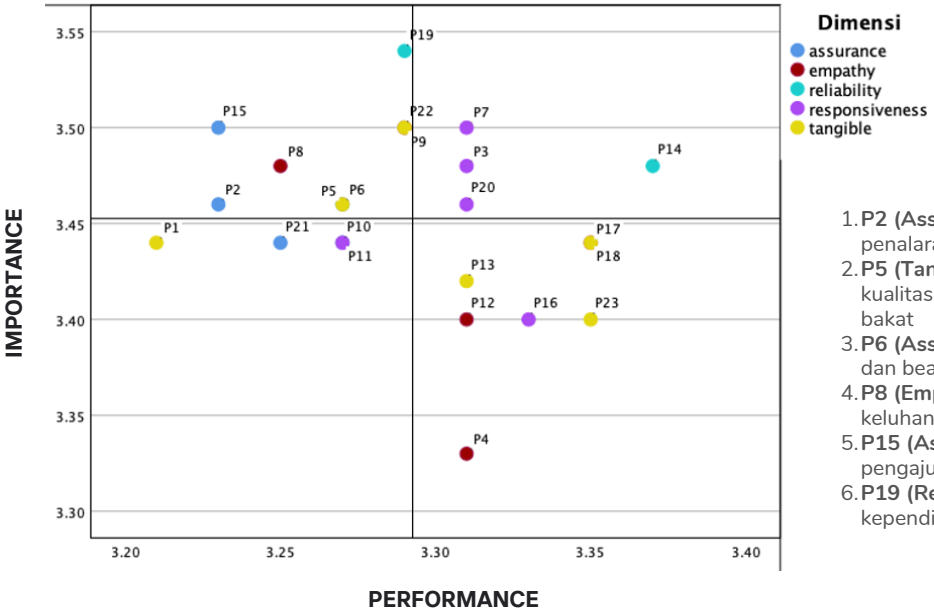


Gap negatif terbesar

-0.27

pada variabel **P15 (Assurance)** yaitu kemudahan proses pengajuan/pembayaran/ keterlambatan/ keringanan UKT

Importance-Performance Analysis (IPA)



Enam indikator yang harus menjadi prioritas utama dalam perbaikan mutu layanan berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa S1 Sains Data Unesa tahun 2022 :

1. **P2 (Assurance)**, yaitu kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat
2. **P5 (Tangible)**, yaitu ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
3. **P6 (Assurance)**, yaitu kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
4. **P8 (Empathy)**, yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
5. **P15 (Assurance)**, yaitu Kemudahan proses pengajuan/pembayaran /keterlambatan/keringanan UKT
6. **P19 (Reliability)**, yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan

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

Survei Kepuasan
Mahasiswa S1 Sains Data 2022

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 2022 dan sebanyak 52 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 2022 diperoleh hasil, yakni: **(1) 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); **(2) terdapat enam indikator yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan mutu layanan** berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa FMIPA Unesa tahun 2022, yaitu: (a) kode P2, kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat (Assurance); (b) kode P5, ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat (Tangible); (c) kode P6, yaitu kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa (responsiveness); (d) kode P8, kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa (empathy); (e) kode P15, Kemudahan proses pengajuan/pembayaran /keterlambatan/keringanan UKT (Assurance); serta (f) kode P19, kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan (reliabiliy); **(3) perbedaan yang signifikan berdasarkan analisis Gap ditemukan**, bahwa ada satu variabel indikator yang memiliki nilai Gap negatif terbesar, yaitu: P15 (Assurance), kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/ keringanan UKT; serta **(4) secara keseluruhan, tingkat kesesuaian antara Kenyataan dan Harapan yang dirasakan oleh mahasiswa S1 Sains Data Unesa, yaitu sebesar 95,31%** atau sudah baik namun masih memerlukan peningkatan kualitas layanan sesuai harapan para mahasiswa S1 Sains Data Unesa.

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 2022, and 52 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 2022, the results were obtained, namely:* ***(1) 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);* ***(2) there are six indicators that are top priorities in improving service quality*** *based on the results of the 2022 FMIPA Unesa student satisfaction survey: (a) P2, clarity of program information in the areas of reasoning, interests and talents (Assurance); (b) P5, availability, adequacy, accessibility and quality of service infrastructure in the field of reasoning, interest and talent (Tangible); (c) P6, namely clarity of SOP for counseling, health and scholarship services (responsiveness); (d) P8, the concern of officers in receiving complaints related to counseling services, health, and scholarships (empathy); (e) P15, Ease of submission/payment/delay/ UKT relief (Assurance); and (f) P19, the ability of lecturers, educational staff, and administrators to provide services (reliability);* ***(3) a significant difference based on Gap analysis was found****, that there was one indicator variable that had the most significant negative Gap value, namely: P15 (Assurance), ease of process for filing/payment/delay/ UKT relief; and* ***(4) overall, the level of conformity between Reality and Expectations felt by the Data Science Study Program students, which is 95.31%*** *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