

LAPORAN SURVEI KEPUASAN

DOSEN

Program Studi S1 Pendidikan IPA
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Negeri Surabaya
2023



pendidikan-sains.fmipa.unesa.ac.id

LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN

PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN IPA

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Dosen Program Studi S1 Pendidikan IPA Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya.

Mengetahui,
Koordinator Prodi Pendidikan IPA

Prof. Dr. Erman, M.Pd.
NIP. 197106051999031002

Surabaya, 31 Agustus 2023
Ketua Unit Penjaminan Mutu

An Nuril Maulida Fauziah, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198505012010122006

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T, penyusunan Laporan Survei Kepuasan Dosen Program Studi S1 Pendidikan IPA Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Surabaya telah diselesaikan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan untuk tahun 2023 ini.

Penyusunan laporan ini, tidak terlepas dari pihak-pihak yang telah memberikan apresiasi dan sejumlah masukan kepada penyusun. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini perkenankanlah kami untuk menyampaikan terima kasih kepada :

1. Rektor dan segenap jajarannya yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materiil kepada Bidang Penjaminan Mutu Universitas Negeri Surabaya.
2. Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Surabaya dan segenap jajarannya yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materiil kepada Unit Penjaminan Mutu Program Studi S1 Pendidikan IPA.
3. Para responden yaitu Dosen di lingkungan Universitas Negeri Surabaya yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrumen kuesioner kepuasan serta memberikan masukan dan sarannya.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih terdapat kekurangan di dalamnya. Oleh sebab itu, kami sangat berharap masukan dari segenap civitas akademika Universitas Negeri Surabaya sebagai bentuk umpan balik yang dapat dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Surabaya, 31 Agustus 2023

Ketua Unit Penjaminan Mutu



An Nuril Maulida Fauziah, S.Pd., M.Pd.

NIP. 198505012010122006

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL 1
HALAMAN PENGESAHAN 2
KATA PENGANTAR 3
DAFTAR ISI 4
BAB I PENDAHULUAN 5
1.1. Latar Belakang 5
1.2. Dasar Hukum 5
1.3. Permasalahan 6
1.4. Tujuan 6
1.5. Sistematika Laporan 7
BAB II METODE SURVEI 8
2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei 8
2.2. Definisi Operasional 8
2.3. Instrumen Survei 8
2.4. Metode 9
2.5. Pengolahan Data 9
a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki) 9
b. Uji Normalitas 10
c. Uji Wilcoxon 11
d. Diagram Kartesius 11
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN 12
3.1. Analisis Statistik 12
3.2. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian 13
3.3. Analisa Kuadran (IPA) 16
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 20
DAFTAR PUSTAKA 21
LAMPIRAN 22

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pusat Data dan Survei pada Bidang Penjaminan Mutu (BPM) Universitas Negeri Surabaya merupakan salah satu lembaga yang bertugas untuk membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu (PPEPP). Tugas utama dari Pusat Data dan Survei ini adalah melakukan pelaksanaan survei Kepuasan Layanan Pelanggan yang saat ini menjadi sebuah kebutuhan sekaligus tuntutan dari Akreditasi Prodi dan Akreditasi Perguruan Tinggi. Bentuk survei yang telah dilakukan, yaitu berupa survei kepuasan terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh BPM agar mutu pelaksanaan kegiatan operasional di Universitas Negeri Surabaya dapat terevaluasi secara periodik. Survei ini dilakukan secara dalam jaringan (daring). Selain itu, survei ini dilakukan saat pelaksanaan semester reguler, baik pertama maupun kedua telah berakhir pada setiap tahun akademik. Hasil survei ini akan ditindaklanjuti dengan rapat evaluasi yang hasilnya akan digunakan untuk peningkatan layanan kegiatan selanjutnya pada tahun akademik berikutnya.

Seiring dengan berjalannya waktu, kebutuhan akan perbaikan kualitas mutu pelayanan di Universitas Negeri Surabaya semakin meningkat setiap tahunnya yang tentunya dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik faktor internal maupun eksternal. Hal tersebut, tentu menjadi salah satu faktor penting yang mendorong pelaksanaan survei kepuasan di lingkungan Universitas Negeri Surabaya, terutama terhadap mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan sebagai responden survei. Pelaksanaan survei tersebut diperlukan agar BPM dapat mengetahui variabel apa saja yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya, sehingga kesejahteraan masyarakat di lingkungan Universitas Negeri Surabaya, mulai dari mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan dapat terus mengalami kenaikan di setiap tahunnya. Survei kepuasan ini terdiri dari sejumlah pernyataan, dimana responden perlu mengisi mengisi survei tersebut dengan memberikan tanda centang pada tabel survei tentang harapan responden pada pernyataan yang telah disajikan pada tabel dan kenyataan yang sebenarnya terjadi terkait pelayanan yang yang dirasakan di lingkungan Universitas Negeri Surabaya pada tahun 2023.

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 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 hasil survei kepuasan dosen S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA Tahun 2023 antara harapan dan kenyataan ada perbedaan yang signifikan secara pengujian statistik.
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan dosen UNESAberdasarkan survei dosen S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA Tahun 2023 dengan menggunakan analisis Gap.
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan dosen S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA (survei dosen S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA Tahun 2023) dengan menggunakan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

1.4. Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan dosen S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA Tahun 2023 berdasarkan analisis statistikuji beda, analisis gap, dan analisis IPA. Selain itu, laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas kepuasan dosen pada tahun akademikselanjutnya.

1.5. Sistematika Laporan

Sistematika pada laporan survei kepuasan dosen S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA ini,terdiri dari empat bab, yaitu sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

   Bab pertama, berisi tentang latar belakang penyusunan laporan, dasar hukum, permasalahan yang diangkat dalam laporan, tujuan penyusunan laporan, dan sistematika laporan.

2. BAB II METODE SURVEI

   Bab kedua, berisi tentang jenis dan rancangan pelaksanaan survei kepuasan, definisi operasional, instrumen survei, metode pelaksanaan survei, dan pengolahan datasurvei yang terdiri dari penjelasan terkait analisis Gap dan tingkat kesesuaian (Tki), ujinormalitas, uji wilcoxon, dan diagram kartesius.

3. BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

   Bab ketiga, berisi tentang hasil beserta pembahasan dari analisis statistik, analisis Gap dan tingkat kesesuaian, dan analisis kuadran dengan metode metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

4. BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

   Bab keempat, berisi tentang kesimpulan terkait laporan survei kepuasan dosen S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA dan saran bagi pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

BAB II
METODE SURVEI

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 (Creswell & Creswell, 2018; Johnson & Christensen, 2014).

Penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dengan variabel bergantung dengan melakukan pengukuran pada saat yang sama (*point time approach*). Saat yang sama artinya tiap subyek hanya diobservasi satu kali dan variabel subjek dilakukan pada saat observasi. Metode yang digunakan dalam pengambilan data adalah kuesioner.

2.2. Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

1. Konsumen adalah semua dosen yang menggunakan layanan di S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA tahun 2023.
2. Harapan konsumen adalah dosen yang memperoleh layanan di S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA tahun 2023.
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan di S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA tahun 2023.
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

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan tertulis tentang harapan dan kenyataan konsumen untuk dijawab. Instrumen kuesioner terdiri dari 5 aspek utama yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

2.4. Metode

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

1. *Tangibles* (Nyata) yaitu meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan saranakomunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengansegera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggandan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapatdipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yangbaik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Tahap selanjutnya adalah dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) 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). 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 paling tinggi terjadi apabila kenyataan melampaui harapan yaitu pada saat pelayanan yang diberikan maksimal (4) sedangkan harapan minimal adalah (1). Adapun rumus untuk menghitung Gap adalah:

Gap = Kenyataan - Harapan

Kemudian, rumus untuk tingkat kesesuaian (Tki) antara harapan dan kenyataan dapatmenggunakan formulasi:

Tki = (Kenyataan/Harapan) x 100%

Gap Score menunjukkan kesenjangan antara kenyataan dan harapan (Parasuraman et al., 1985). Hal ini menunjukkan adanya masalah ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan kenyataan yang dirasakannya. Jika *gap score* bernilai positif (+) menunjukkan bahwa kenyataan dapat memenuhi harapan pelanggan, sebaliknya jika nilai gap adalah negatif (-) menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum terpenuhi (Parasuraman et al., 1988).

Menurut, Wahyuni (2014) terdapat kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan:

1. Tingkat kesesuaian nasabah > 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan sangat memuaskan.
2. Tingkat kesesuaian nasabah = 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan telah memuaskan.
3. Tingkat kesesuaian < 100% berarti kualitas layanan yang diberikankurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan belum memuaskan.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan dengan analisis statistik. Uji ini dilakukan denganmemasukkan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan terdistribusi normal atau tidak sehingga dapat ditentukan uji statistik selanjutnya yangakan digunakan.

Uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk sampel besar (lebih dari50 responden) atau Shapiro-Wilk untuk sampel kecil (kurang dari 50 responden). Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Apabila nilai signifikansi > 0,05 maka data terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test.
2. Apabila nilai signifikansi < 0,05 maka maka data tidak terdistribusi tidak normal (data nonparametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon.

c. Uji Wilcoxon

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang bermakna atau tidak dari kenyataan dan harapan yang diteliti sehingga dapat ditentukan apakah H_0 ditolak atau diterima. Apabila hasil yang didapatkan terjadi perbedaan yang signifikan maka H_0 ditolak tetapi apabila perbedaan yang terjadi tidak signifikan maka H_0 diterima. Uji *Paired T-Test* dilakukan jika dua data yang dibandingkan terdistribusi normal atau uji Wilcoxon jika minimal dari salah satu yang dibandingkan tidak terdistribusi normal dapat dari kenyataan dan harapan.

d. Diagram Kartesius

Diagram kartesius menjabarkan tingkat pernyataan ke dalam empat bagian dimana dengan diagram ini dapat ditentukan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang kemudian dapat diprioritaskan bagi perusahaan untuk ditingkatkan lebih lanjut.

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Statistik

Survey dilakukan dengan mengambil responden yang merupakan dosen S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA yang dilakukan secara acak melalui Single Sign On (SSO). Data yang didapatkan sebesar 22 responden. Jumlah sampel ini sudah memenuhi syarat kecukupan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Jika jumlah populasi dosen di S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA adalah 22 orang dan diasumsikan error yang ditoleransi sebesar 5%, maka sampel minimal yang harus terpenuhi adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{22}{1 + (22)(0{,}05)^2} = \frac{22}{1{,}055} = 20{,}85$$

Dengan jumlah sampel sebanyak 22 responden, maka syarat kecukupan data sudah terpenuhi.

Selanjutnya akan dilakukan pengujian asumsi normalitas sebagai prasyarat untuk melakukan uji beda mean antara Harapan dan Kenyataan. Hipotesis didefinisikan sebagai berikut :

H_0 : Data mengikuti Distribusi Normal

H_1 : Data tidak mengikuti Distribusi Normal

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Harapan	.237	22	.002	.756	22	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kenyataan	.191	22	.036	.834	22	.002

a. Lilliefors Significance Correction

Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas Data

Dengan menggunakan nilai signifikansi 5% maka dari Gambar 3.1 dapat dilihat bahwa asimtotik atau *p-value* < 0,05 maka dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis adalah tolak $\boldsymbol{H_0}$ yang artinya **data tidak mengikuti distribusi Normal**.

Uji Wilcoxon merupakan alternatif metode pengujian dua sampel berpasangan selain pengujian dengan *Paired-T Test*. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal maka dapat digunakan pendekatan uji *statistic parametrik* dengan uji *Paired-T Test*, sedangkan jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, maka bisa menggunakan Uji Wilcoxon. Dari hasil pengujian normalitas, diperoleh kesimpulan bahwa data hasil survey tidak memenuhi asumsi distribusi normal, dengan demikian digunakan pendekatan non-parametrik uji sign Wilcoxon.

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks	9[a]	5.00	45.00
	Positive Ranks	0[b]	.00	.00
	Ties	13[c]		
	Total	22		

a. Kenyataan < Harapan

b. Kenyataan > Harapan

c. Kenyataan = Harapan

Test Statistics[a]

	Kenyataan - Harapan
Z	-2.673[b]
Asymp. Sig. (2-tailed)	.008

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Gambar 3.2. Hasil Uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for windows 21 diperoleh hasil $Asymp.Sig.(2-tailed) > 0{,}05$. Maka dapat dinyatakan terima H_0 dengan hipotesis sebagai berikut :

H_0 : Tidak ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

H_1 : Ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

Dapat disimpulkan, bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan kepuasan dosen UNESA.

3.2. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Dosen S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA Tahun 2022 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Dosen S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA Tahun 2023

Dimensi	Kode	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	Gap	Tki (%)
Tangible **(Transparan)**	P1	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi	3,73	3,77	-0,04	98,94
	P11	Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll)	3,59	3,77	-0,18	95,23
	P18	Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM	3,68	3,77	-0,09	97,61
Mean			**3,67**	**3,77**	**-0,10**	**97,26**
Assurance **(Tanggung Jawab)**	P4	Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi	3,68	3,77	-0,09	97,61
	P7	Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP	3,50	3,68	-0,18	95,11
	P12	Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi	3,77	3,91	-0,14	96,42
	P13	Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan	3,77	3,77	0,00	100,00
	P20	Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim	3,64	3,73	-0,09	97,59
Mean			**3,67**	**3,77**	**-0,1**	**97,34**
Responsiveness **(Adil)**	P3	Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi	3,36	3,68	-0,32	91,30
	P8	Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen	3,32	3,64	-0,32	91,21
	P16	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM	3,59	3,73	-0,14	96,25
Mean			**3,42**	**3,68**	**-0,26**	**92,92**
Empathy **(Akuntabilitas)**	P5	Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan	3,64	3,68	-0,04	98,91

		prosedur				
	P9	Pemberian remunerasi secara adil dan transparan	3,32	3,50	-0,18	94,86
	P14	Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran	3,59	3,73	-0,14	96,25
	P17	Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM	3,45	3,68	-0,23	93,75
Mean			**3,50**	**3,65**	**-0,15**	**95,94**
Reliability **(Kredibilitas)**	P2	Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan	3,41	3,59	-0,18	94,99
	P6	Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku	3,59	3,64	-0,05	98,63
	P10	Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO	3,55	3,73	-0,18	95,17
	P15	Kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM (prodi, fakultas, dan universitas)	3,50	3,82	-0,32	91,62
	P19	Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM	3,59	3,73	-0,14	96,25
	P21	Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat	3,64	3,73	-0,09	97,59
Mean			**3,55**	**3,71**	**-0,16**	**95,71**
Grand Mean			**3,56**	**3,72**	**-0,15**	**95,84**

Berdasarkan hasil perhitungan *Gap Score* yang terdapat pada tabel 3.1, menunjukan bahwa dari kelima dimensi (item) yang meliputi *tangible, assurance, responsiveness, empathy,* dan *reliability* bernilai negatif. Hal ini menunjukan bahwa kinerja untuk dosen belum memenuhi harapan pengguna. Diketahui bahwa nilai gap negatif terbesar yaitu **-0,32** terdapat pada indikator **P3** (*Responsiveness*), **P8** (*Responsiveness*), dan **P15** (*Reliability*). Indikator P3, yaitu kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi. Indikator **P8,** yaitu ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen. Indikator **P15**, yaitu kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM (Prodi, Fakultas, dan Universitas). Namun, diantara tiga indikator dengan gap negatif terbesar,

terdapat sebuah indikator yang memiliki tingkat kesesuaian terendah, yaitu **P15** (*Reliability*) dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar **91,62%**. Hal tersebut menunjukan, bahwa proses pelayanan selama ini belum berjalan sesuai dengan harapan dosen, terutama dalam hal kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM (Prodi, Fakultas, dan Universitas). Secara keseluruhan, berdasarkan hasil perhitungan *Grand Mean* yang terdapat pada tabel 3.1, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh mahasiswa berdasarkan rata-rata dari mean kelima dimensi survei kepuasan, yaitu sebesar **95,84%.**

3.3. Analisa 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 3.3 berikut.



Gambar 3.3. Diagaram Kartesius (Supranto, 2001)

Adapun interpretasi dari masing-masing kuadran pada gambar 3.3 dapat dijelaskan sebagai berikut :

3.3.1. 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 pelayanan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius.

3.3.2. 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.

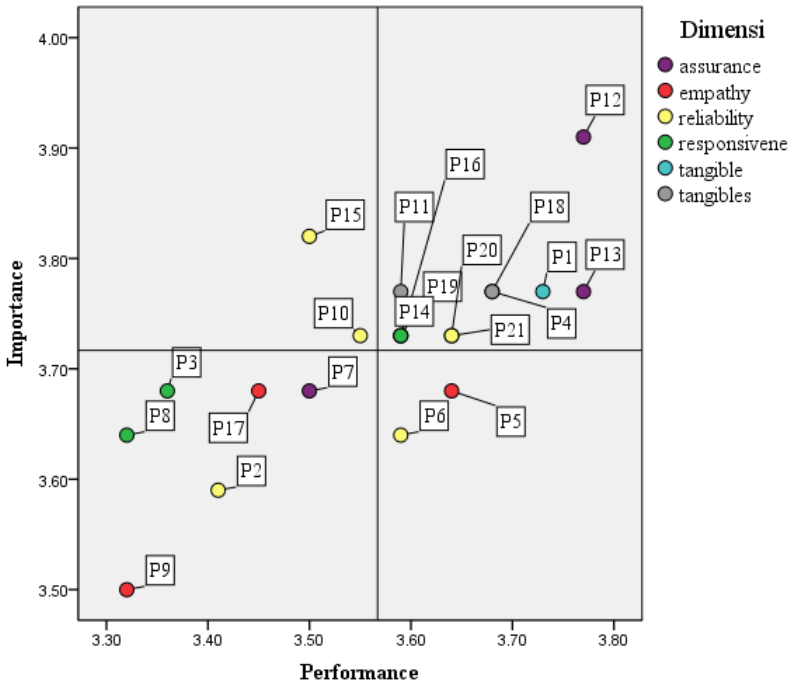
3.3.3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

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.

3.3.4. 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, selanjutnya hasil perhitungan rata-rata Harapan dan Kenyataan pada tabel 3.1 diplot dalam diagram kartesius seperti pada gambar 3.4.



Gambar 3.4. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Dosen Tahun 2023

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

a. Kuadran I

Pada **kuadran I** ditemukan dua indikator pelayanan yang seharusnya menjadi prioritas utama menurut para responden, tetapi manajemen UNESA belum melaksanakan keduanya sesuai dengan keinginan responden, sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- Kode **P10** (*Reliability*), yaitu aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO.

- Kode **P15** (*Reliability*), yaitu kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM (prodi, fakultas, dan universitas).

Dapat disimpulkan, bahwa variabel indikator pada kuadran I ini perlu mendapatkan perhatian secara serius dan harus ditingkatkan layanannya menjadi lebih baik lagi di tahun akademik yang akan datang.

b. Kuadran II

Pada **kuadran II** ditemukan sebelas indikator pelayanan yang dianggap pentingoleh para responden dan manajemen UNESA telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik, sehingga dapat memberikan rasa puas kepada responden. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- Kode **P1** (*Tangible*), yaitu kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi.
- Kode **P4** (*Assurance*), yaitu pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi.
- Kode **P11** (*Tangible*), yaitu kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll).
- Kode **P12** (*Assurance*), yaitu kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi.
- Kode **P13** (*Assurance*), yaitu ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan.
- Kode **P14** (*Empathy*), yaitu keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran.
- Kode **P16** (*Responsiveness*), yaitu kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM.
- Kode **P18** (*Tangible*), yaitu ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM.
- Kode **P19** (*Reliability*), yaitu konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM.
- Kode **P20** (*Assurance*), yaitu ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim.
- Kode **P21** (*Reliability*), yaitu kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat.

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 enam indikator pelayanan yang dianggap tidak terlalu penting oleh para responden dan manajemen UNESA telah melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan cukup baik, sehingga tidak terlalu menjadi fokus perhatian dalam perbaikan selanjutnya. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- Kode **P2** (*Reliability*), yaitu ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan.
- Kode **P3** (*Responsiveness*), yaitu kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi.
- Kode **P7** (*Assurance*), yaitu kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP.
- Kode **P8** (*Responsiveness*), yaitu ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen.
- Kode **P9** (*Empathy*), yaitu pemberian remunerasi secara adil dan transparan.
- Kode **P17** (*Empathy*), yaitu keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM.

d. Kuadran IV

Pada **kuadran IV** ditemukan dua indikator pelayanan yang dianggap tidak penting oleh para responden dan manajemen UNESA telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik, sehingga kuadran ini dapat diabaikan dalam pengolahan data survei kepuasan dosen ini. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- Kode **P5** (*Empathy*) yaitu layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur.
- Kode **P6** (*Reliability*), yaitu kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku.

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dari survei kepuasan mahasiswa maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan berdasarkan hasil uji Wilcoxon dengan nilai signifikansi > 5% dan menyimpulkan menerima H_o.
b. Perbedaan yang signifikan berdasarkan analisis Gap ditemukan, gap negatif terbesar yaitu **-0,32** pada indikator **P3**, **P8**, dan **P15**. Diantara ketiga indikator tersebut terdapat sebuah variabel indikator yang memiliki tingkat kesesuaian terendah, terdapat sebuah indikator yang memiliki tingkat kesesuaian terendah, yaitu **P15** (*Reliability*) dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar **91,62%.** Jadi, proses pelayanan selama ini belum berjalan sesuai dengan harapan dosen, terutama dalam hal kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM (Prodi, Fakultas, dan Universitas).
c. Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian antara Kenyataan dan Harapan yang dirasakanoleh para mahasiswa selaku responden yaitu sebesar **95,84%**.
d. Pada kuadran I ditemukan dua indikator pelayanan yang harus menjadi prioritas utama, yaitu:
    1. Kode **P10** (*Reliability*), yaitu aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO.
    2. Kode **P15** (*Reliability*), yaitu kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM (prodi, fakultas, dan universitas).

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.

LAMPIRAN

INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN

PETUNJUK:

Mohon diisi dengan memberi tanda centang (√) pada "Tingkat Kepentingan" dan "Tingkat Kinerja" di lapangan secara riil.

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
I. Instrumen Kepuasan Layanan Manajemen (Kriteria 2)									
P1	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (*tangible*)								
P2	Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan (*reliability*)								
P3	Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi (*responsiveness*)								
P4	Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi (*assurance*)								
P5	Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur (*empathy*)								
II. Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan SDM (Kriteria 4)									
P6	Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOPyang berlaku (*reliability*)								
P7	Kejelasan mekanisme evaluasikinerja dosen sesuaidengan SOP (*assurance*)								
P8	Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen(*responsiveness*).								
P9	Pemberian remunerasi secara adil dan transparan (*empathy*)								
III. Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana (Kriteria 5)									
P10	Aksesibilitas dalammengakses sistem informasi melalui SSO (*reliability*)								
P11	Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll) (*tangibles*)								

P12	Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi (*assurance*)								
P13	Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30% di setiap bulan(*assurance*)								
P14	Keterlibatan dosendalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (*emphaty*)								
IV. Instrumen Kepuasan Layanan Pelaksanaan Proses Penelitian dan PKM (Kriteria 7 dan 8)									
P15	Kesesuaian usulan proposal dengan *roadmap* penelitiandan PKM (prodi, fakultas, dan universitas) (*reliability*)								
P16	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM (*responsiveness*)								
P17	Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian danPKM (*empathy*)								
P18	Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM(*tangibles*)								
P19	Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM (*reliability*)								
P20	Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim (*assurance*)								
P21	Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat (*reliability*)								