Ringkasan Laporan Survei Kepuasan Dosen S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA Tahun 2025

Laporan Survei Kepuasan Dosen Program Studi S1 Pendidikan IPA FMIPA Universitas Negeri Surabaya Tahun 2025 disusun oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) sebagai bagian dari upaya pelaksanaan sistem penjaminan mutu yang berkelanjutan melalui tahapan PPEPP (Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan Mutu). Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap berbagai layanan akademik dan non-akademik di lingkungan prodi, sekaligus menjadi dasar evaluasi peningkatan kualitas layanan pada tahun akademik berikutnya. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan instrumen kuesioner berbasis model *SERVQUAL* (Parasuraman et al., 1985), yang meliputi lima dimensi utama yaitu *tangibles* (keberwujudan), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Survei dilakukan secara daring melalui sistem Single Sign On (SSO) UNESA dengan responden sebanyak 21 dosen.

Hasil analisis menunjukkan bahwa data tidak terdistribusi normal sehingga digunakan uji non-parametrik Wilcoxon. Hasil pengujian menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan antara nilai harapan dan kenyataan ($p < 0,05$). Nilai rata-rata kenyataan sebesar 3,55 dan harapan sebesar 3,76 dengan gap sebesar –0,20 dan tingkat kesesuaian (Tki) sebesar 94,21%. Hal ini menandakan bahwa layanan secara umum berada pada kategori baik, namun belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi dosen. Gap negatif terbesar ditemukan pada indikator kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi (P12, dimensi *assurance*) dengan nilai –0,36. Berdasarkan analisis kuadran (*Importance Performance Analysis*), ditemukan satu indikator yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, yaitu ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (*reliability*). Beberapa indikator lainnya seperti kemudahan layanan manajemen, ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM, serta kesesuaian output kegiatan dengan kebutuhan masyarakat termasuk dalam kategori perlu dipertahankan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dosen tergolong baik namun masih memerlukan peningkatan, terutama dalam aspek kejelasan kebijakan keuangan dan optimalisasi layanan pendukung Tridarma.