# LAPORAN SURVEI KEPUASAN
## LAYANAN PENGELOLAAN PENGEMBANGAN SDM
### (Responden Dosen)




## UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
### SATUAN PENJAMINAN MUTU
### DIVISI DATA DAN SISTEM INFORMASI
### 2021

# LAPORAN

# KEPUASAN LAYANAN PENGELOLAAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

**(Responden Dosen)**




**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**
**SATUAN PENJAMINAN MUTU**
**DIVISI DATA DAN SISTEM INFORMASI**
**2021**

# Halaman Pengesahan

Menyatakan bahwa Laporan Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Surabaya, 29 Desember 2021

Mengetahui
Ketua Satuan Penjaminan Mutu

**Dr. Wiwik Sri Utami, M.P.**

NIP 196708051993022001

Ketua Divisi Data dan Sistem Informasi

**Dr. Lilik Anifah, S.T., M.T.**

NIP 197909022003122003

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Divisi Data dan Sistem Informasi merupakan salah satu divisi pada unit Satuan Penjamin Mutu (SPM) di Universitas yang bertugas membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu (PPEPP). Salah satu tugas dari pusat ini adalah melakukan Survei Kepuasan Layanan Pelanggan yang saat ini merupakan kebutuhan dan tuntutan dari Akreditasi Prodi dan Akreditasi Perguruan Tinggi.Beberapa survei yang dilakukan adalah survei kepuasan terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh SPM agar mutu pelaksanaan kegiatan terevaluasi secara periodik. Survei ini dilakukan secara online dan dilakukan setelah kegiatan berakhir. Hasil survei ini akan ditindaklanjuti dengan rapat evaluasi yang hasilnya digunakan untuk peningkatan layanan kegiatan selanjutnya.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan meningkatkan mutu pelayanan di Unesa maka diperlukan adanya survei kepuasan kepada mahasiswa, dosen, dan tendik. Hal diperlukan untuk mengetahui variabel apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya. Pengisian kuesioner terdiri dari mengisi harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang dirasakan tahun 2021.

## 1.2. Permasalahan

a. Apakah terdapat perbedaan secara statistik antara harapan dan kenyataan berdasarkan analisa data hasil survei kepuasan dosen Unesa terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia Tahun 2021.
b. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia berdasarkan survei kepuasan dosen Unesa Tahun 2021 dengan menggunakan analisis gap.
c. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia berdasarkan survei kepuasan dosen Unesa Tahun 2021 dengan menggunakan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

## 1.3. Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia berdasarkan survei kepuasan dosen Unesa Tahun 2021 berdasarkan analisis statistik uji beda, analisis gap dan analisis IPA.

## 1.4. Sistematika Laporan

Sistematika pada Laporan ini adalah Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, permasalahan, tujuan, dan sistematika laporan. Pada Bab II berisi tentang metode survei terdiri dari jenis dan rancangan survei, variabel, definisi operasional, instrumen survei, metode yang digunakan, dan pengolahan data. Bab III berisi tentang Hasil dan Pembahasan, dan Bab IV berisi tentang kesimpulan.

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

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 subyek dilakukan pada saat observasi. Metode yang digunakan dalam pengambilan data adalah kuesioner.

## 2.2. Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

a. Konsumen adalah semua dosen yang menggunakan layanan manajemen Unesa tahun 2021.
b. Harapan konsumen adalah dosen yang memperoleh pelayanan layanan manajemen Unesa tahun 2021.
c. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan manajemen Unesa tahun 2021.
d. 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 yang digunakan

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 sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (Jaminan) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (Empati) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Tahap selanjutnya adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* 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 darapan 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 apabilah kenyataan melampaui harapan yaitu pada saat pelayanan yang diberikan maksimal (4) sedangkan harapan minimal adalah (1). Adapun rumus untuk menghitung gap adalah :

$$\text{Gap} = \text{Kenyataan} - \text{Harapan}$$

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian (Tki) antara Harapan dan Kenyataan dapat menggunakan formulasi :

$$\text{Tki} = (\text{Kenyataan}/\text{Harapan}) \times 100\%$$

*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 tepenuhi (Parasuraman et al., 1988).

**b. Uji Normalitas**

Uji normalitas data dilakukan dengan analisis statistik. Uji ini dilakukan dengan memasukkan 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 yang akan digunakan. Uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk sampel besar (lebih dari 50 responden) atau Shapiro-Wilk untuk sampel kecil (kurang dari 50 responden). Apabila nilai signifikansi > 0,05 maka data terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test. Apabila nilai signifikansi < 0,05 maka maka data tidak terdistribusi tidak normal (data non-parametrik) 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 Ho ditolak atau diterima. Apabila hasil yang didapatkan terjadi perbedaan yang signifikan maka Ho ditolah tetapi apabila perbedaan yang terjadi tidak signifikan maka Ho 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 adalah Dosen Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui *Single Sign On* (SSO) . Data yang didapatkan sebesar 951 responden. Jumlah sampel ini sudah memenuhi syarat kecukupan sampel dengan menggunakan rumus Slovin . Jika jumlah populasi Dosen di Unesa adalah 1045 dan diasumsikan error yang ditoleransi sebesar 5%, maka sampel minimal yang harus terpenuhi adalah :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{1045}{1+(10450)(0.05^2)} = 289,27 \approx 289$$

Dengan jumlah sampel sebanyak 951 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

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

| | | HARAPAN | KENYATAAN |
|---|---|---|---|
| N | | 951 | 951 |
| Normal Parameters[a,b] | Mean | 3.7805 | 3.3397 |
| | Std. Deviation | .42114 | .57822 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .436 | .130 |
| | Positive | .301 | .127 |
| | Negative | -.436 | -.130 |
| Test Statistic | | .436 | .130 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000[c] | .000[c] |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas Data

Dengan menggunakan nilai signifikansi 5%, maka dari Gambar 3.1 dapat dilihat bahwa nilai asymtotik atau p-value lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis adalah Tolak $H_0$ yang artinya data tidak mengikuti distribusi Normal.

Uji Wilcoxon merupakan alternatif metode pengujian 2 sampel berpasangan selain pengujian dengan paired t test. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal maka dapat digunakan pendekatan uji statistic parametrik dengan uji t sampel berpasangan, sedangkan jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, maka bisa mengujikan Uji Wilcoxon. Dari hasil pengujian normalitas, diperoleh kesimpulan bahwa data hasil survey tidak memenuhi asumsi distribusi normal, dengan demikian digunakan pendekatan nonparametrik uji sign Wilcoxon.

**Ranks**

| | | N | Mean Rank | Sum of Ranks |
|---|---|---|---|---|
| KENYATAAN - HARAPAN | Negative Ranks | 552[a] | 322.57 | 178060.50 |
| | Positive Ranks | 64[b] | 187.12 | 11975.50 |
| | Ties | 335[c] | | |
| | Total | 951 | | |

a. KENYATAAN < HARAPAN

b. KENYATAAN > HARAPAN

c. KENYATAAN = HARAPAN

**Test Statistics[a]**

| | KENYATAAN - HARAPAN |
|---|---|
| Z | -18.830[b] |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .000 |

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Gambar 3.2. Hasil uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for Windows 26 diperoleh hasil Asymp. Sig. (2-tailed) < 0,05 sehingga dapat dinyatakan Tolak $H_0$ dengan hipotesis sebagai berikut :

$H_0$ : Tidak ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

$H_1$ : Ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusiadi Unesa pada tahun 2021.

### 3.2. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan kenyataan, harapan, analisis gap, dan kualitas layanan pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia di Unesa pada tahun 2021 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Unesa Tahun 2021

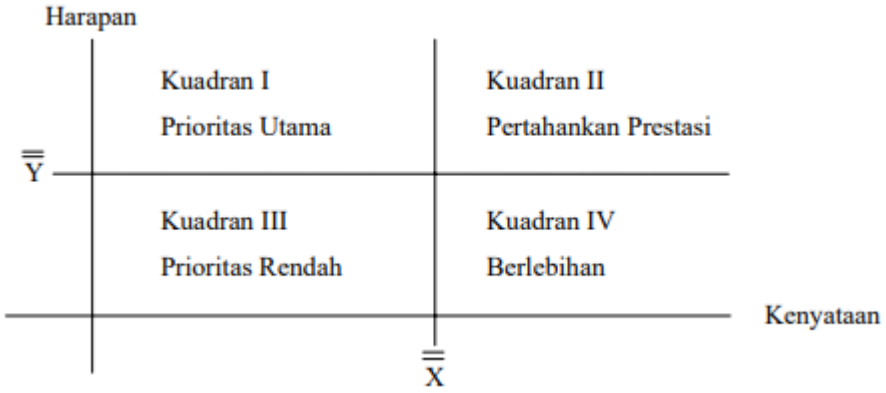
| Dimensi | Kode | Pernyataan | Kenyataan | Harapan | GAP | Tki (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| *Reliability* (Kredibilitas) | P1 | Keterlaksanaan perencanaan kebutuhan dosen dan tendik sesuai dengan SOP yang berlaku | 3.78 | 3.25 | -0.53 | 85.98 |
| | P2 | Rekrutmen, seleksi dan pemberhentian dosen dan tendik | 3.76 | 3.24 | -0.52 | 86.17 |
| | | ***Mean*** | **3.77** | **3.245** | **-0.53** | **86.075** |
| *Assurance (*Tanggung Jawab) | P3 | Kesesuaian pelaksanaan orientasi dan penempatan dosen dan tendik dengan unit kerja | 3.78 | 3.28 | -0.50 | 86.77 |
| | P4 | Evaluasi kinerja dosen dan tendik dilakukan melalui mekanisme yang transparan | 3.78 | 3.40 | -0.38 | 89.95 |
| | | ***Mean*** | **3.78** | **3.34** | **-0.44** | **88.36** |
| *Responsiveness* (Adil ) | P5 | Kemudahan dalam proses kenaikan pangkat dosen | 3.78 | 3.30 | -0.48 | 87.30 |
| | P6 | Pemberian kesempatan mengembangkan karir melalui pelatihan/seminar/studi lanjut/dsb | 3.79 | 3.39 | -0.40 | 89.45 |
| | | ***Mean*** | **3.79** | **3.35** | **-0.44** | **88.38** |

| Dimensi | Kode | Pernyataan | Kenyataan | Harapan | GAP | Tki (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Empathy (Akuntabilitas) | P7 | Pengawasasan kinerja oleh atasan dalam peningkatan produktifitas | 3.78 | 3.38 | -0.40 | 89.42 |
| | P8 | Pemberian remunerasi yang jelas, adil dan transparan dalam peningkatan kinerja | 3.78 | 3.36 | -0.42 | 88.89 |
| | | ***Mean*** | **3.78** | **3.37** | **-0.41** | **89.16** |
| *Tangible* *(*Transparan) | P9 | Aksesibilitas dan kemudahan dalam mengakses sistem informasi mengenai kinerja dosen | 3.80 | 3.49 | -0.31 | 91.84 |
| | P10 | Kualitas sarana dan prasaran penunjang dalam pelaksanaan tridarma Perguruan | 3.78 | 3.31 | -0.47 | 87.57 |
| | | ***Mean*** | **3.79** | **3.40** | **-0.39** | **89.71** |
| | | ***Grand Mean*** | **3.78** | **3.34** | **-0.44** | **88.33** |

Berdasarkan hasil perhitungan *Gap Score* pada tabel 3.1 , menunjukkan bahwa semua dimensi bernilai negatif, hal ini berarti hasil nilai kinerja layanan belum memenuhi harapan pengguna. Dimensi dengan gap negatif terbesar adalah aspek kredibilitas dan tanggung jawab. Pada dimensi keredibilitas terdapat variabel P1 dan P2 yang berturut-turut memiliki nilai gap - 0,53 dan -0,52. Faktor pertama adalah keterlaksanaan perencanaan kebutuhan dosen dan tendik sesuai dengan SOP yang berlaku dan faktor kedua adalah ketidakpuasan terhadap proses rekrutmen, seleksi dan pemberhentian dosen dan tendik . Menurut responden tingkat kesesuaian dengan harapan yang dirasakan adalah sebesar 85.98% dan 86.17%. Sedangkan aspek tanggung jawab yang memiliki *gap score* seebsar -0.50 adalah kesesuaian pelaksanaan orientasi dan penempatan dosen dan tendik dengan unit kerja dengan tingkat kesesuaaian dengan harapan sebesar 86.77%. Tetapi secara keseluruhan, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh responden untuk proses layanan Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Unesa Tahun 2021 adalah sebesar 88.33%.

### 3.3.Analisis 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.




Gambar 3.3. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

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

a. 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.

b. 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.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

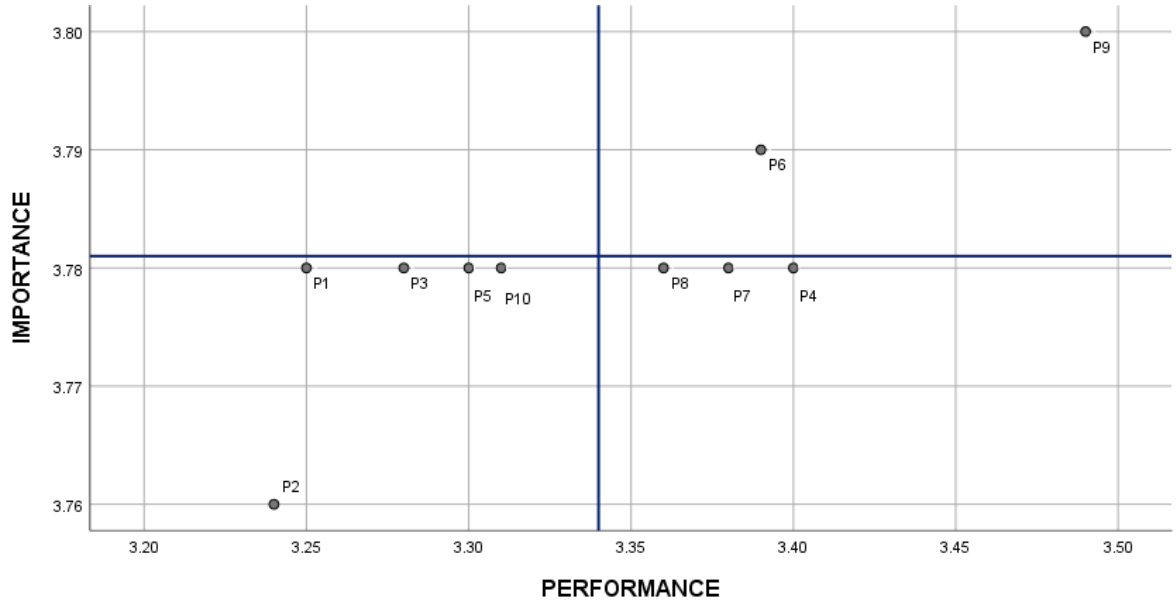
   Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini

tidak perlu dipersoalkan walau tidak memuaskan konsumen karena konsumen tidak menganggap sangat penting

d. 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 setiap kuadran tersebut, 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 Pengelolaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Unesa Tahun 2021

Berdasarkan visualisasi dari diagram kartesius hubungan antara indicator harapan dan kenyataan yang sudah dinilai oleh reponden dosen , tidak ditemukan variabel yang berada pda daerah kuadram I. Hal ini berarti, tidak ada faktor yang perlu diprioritaskan yang dianggap mendesak dan utama oleh respon.

Sedangkan pada kuadran II, ditemukan ada variabel P9 dan P6. Variabel tersebut merupakan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna dan telah dilaksanakan dengan baik sehingga dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban manajemen perguruan tinggi adalah harus mempertahankan kinerja yang selama ini sudah berjalan. Adapun aspek P9 dan P6 masing-masing adalah Aksesibilitas dan kemudahan dalam mengakses sistem informasi

mengenai kinerja dosen serta pemberian kesempatan mengembangkan karir melalui pelatihan/seminar/studi lanjut/dsb sudah baik dan harus dipertahankan kinerja layanannnya.

Sementara itu untuk variabel lainnya yaitu P1, P2, P3, P5 dan P10 terdapat pada kuadran III , artinya tidak perlu dipersoalkan dan sudah sesuai dengan harapan konsumen sehingga tidak terlalu menjadi fokus perhatian dalam perbaikan layanan manajemen selanjutnya.

Untuk variabel P8, P7 dan P4 menurut persepsi dosen , pihak penyelenggara telah menjalan dengan sangat baik dan tidak terlalu dipersoalkan oleh responden.

# BAB IV

# KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat disimpulkan bahwa layanan pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia di Unesa pada tahun 2021 terhadap perspektif dosen adalah sebagai berikut:

a. Terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan berdasarkan hasil uji Wilcoxon dengan nilai signifikansi < 5% dan menyimpulkan menolak Ho.
b. Perbedaan yang signifikan berdasarkan analisis gap ditemukan bahwa ada gap yang cukup besar pada variabel P1 dan P2 yang berturut-turut memiliki nilai gap - 0,53 dan -0,52. Faktor pertama adalah keterlaksanaan perencanaan kebutuhan dosen dan tendik sesuai dengan SOP yang berlaku dan faktor kedua adalah ketidakpuasan terhadap proses rekrutmen, seleksi dan pemberhentian dosen dan tendik . Menurut responden tingkat kesesuaian dengan harapan yang dirasakan adalah sebesar 85.98% dan 86.17%. Tetapi secara keselurahan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan sebesar 88.3%.
c. Tidak ditemukan variabel yang berada pada daerah kuadram I. Hal ini berarti, tidak ada faktor yang perlu diprioritaskan yang dianggap mendesak dan utama oleh respon. Sedangkan pada kuadran II, ditemukan ada variabel P9 dan P6. Variabel tersebut merupakan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna dan telah dilaksanakan dengan baik sehingga dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban manajemen perguruan tinggi adalah harus mempertahankan kinerja yang selama ini sudah berjalan.

## DAFTAR PUSTAKA


Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative adn 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.

## Lampiran

### Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan SDM (Kriteria 4)

PETUNJUK

Mohon diisi dengan memberi tanda centang (√) pada “Harapan atas jawaban” dan “Kenyataan yang ada” di lapangan secara riil.

| No. | Pernyataan | Harapan atas jawaban | | | | Kenyataan yang ada | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Sangat Baik | Baik | Cukup | Kurang | Sangat Baik | Baik | Cukup | Kurang |
| 1. | Keterlaksanaan perencanaan kebutuhan dosen dan tendik sesuai dengan SOP yang berlaku (*reliability*) | | | | | | | | |
| 2 | Rekrutmen, seleksi dan pemberhentian dosen dan tendik (*reliability*) | | | | | | | | |
| 3 | Kesesuaian pelaksanaan orientasi dan penempatan dosen dan tendik dengan unit kerja (*assurance)* | | | | | | | | |
| 4 | Evaluasi kinerja dosen dan tendik dilakukan melalui mekanisme yang transparan (*assurance*) | | | | | | | | |
| 5 | Kemudahan dalam proses kenaikan pangkat dosen (*responsiveness*) | | | | | | | | |
| 6 | Pemberian kesempatan mengembangkan karir melalui pelatihan/seminar/studi lanjut/dsb (*responsiveness*) | | | | | | | | |
| 7 | Pengawasasan kinerja oleh atasan dalam peningkatan produktifitas *(empathy)* | | | | | | | | |
| 8 | Pemberian remunerasi yang jelas, adil dan | | | | | | | | |

| No. | Pernyataan | Harapan atas jawaban | | | | Kenyataan yang ada | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Sangat Baik | Baik | Cukup | Kurang | Sangat Baik | Baik | Cukup | Kurang |
| | transparan dalam peningkatan kinerja *(empathy)* | | | | | | | | |
| 9 | Aksesibilitas dan kemudahan dalam mengakses sistem informasi mengenai kinerja dosen (SIMBKD, SIMSKP, SIMUNA, dsb) (*tangible)* | | | | | | | | |
| 10 | Kualitas sarana dan prasaran penunjang dalam pelaksanaan tridarma Perguruan Tinggi (*tangible)* | | | | | | | | |