UNESA
Universitas Negeri Surabaya

2023

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN DOSEN



Pusat Data dan Survei
Lembaga Penjamiana Mutu
Universitas Negeri Surabaya

Jl. Lidah Wetan, Lidah Wetan, Kec. Lakarsantri,
Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur

lpm.unesa.ac.id | simutu.unesa.ac.id

LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN



PUSAT DATA DAN SURVEI

BADAN PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Dosen Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Mengetahui,
Kepala Badan Penjaminan Mutu

Dr. Widowati Budijastuti, M.Si
NIP. 196804151994022001

Surabaya, 31 Agustus 2023
Kepala Pusat Data dan Survei

Wiyli Yustanti,S.Si,M.Kom
NIP. 197702032005012001

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T, penyusunan Laporan Survei Kepuasan Dosen 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 Akademik 2023/2024 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 Badan Penjaminan Mutu Universitas Negeri Surabaya
2. 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
Kepala Pusat Data dan Survei



Wiyli Yustanti,S.Si,M.Kom
NIP. 197702032005012001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR **2**

HALAMAN PENGESAHAN **3**

DAFTAR ISI **4**

BAB I **5**

PENDAHULUAN **5**

1.1. Latar Belakang 5

1.2. Dasar Hukum 6

1.3. Permasalahan 6

1.4. Tujuan 6

1.5. Sistematika Laporan 7

BAB II **8**

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 **12**

HASIL DAN PEMBAHASAN **12**

3.1 Analisis Statistik 12

3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian 14

3.3 Analisa Kuadran (IPA) 17

BAB IV **21**

KESIMPULAN DAN SARAN **21**

DAFTAR PUSTAKA **22**

LAMPIRAN **23**

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pusat Data dan Survei pada Badan Penjaminan Mutu (BPM) Universitas Negeri Surabaya merupakan salah satu badan 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 UNESA Tahun 2023 antara harapan dan kenyataan ada perbedaan yang signifikan secara pengujian statistik.
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan dosen UNESA berdasarkan survei dosen UNESA Tahun 2023 dengan menggunakan analisis Gap.
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan dosen UNESA (survei dosen UNESA Tahun 2023) dengan menggunakan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

1.4. Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan dosen UNESA Tahun 2023 berdasarkan analisis statistik uji beda, analisis gap, dan analisis IPA. Selain itu, laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas kepuasan dosen pada tahun akademik selanjutnya.

1.5. Sistematika Laporan

Sistematika pada laporan survei kepuasan dosen Universitas Negeri Surabaya 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 data survei yang terdiri dari penjelasan terkait analisis Gap dan tingkat kesesuaian (Tki), uji normalitas, 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 Universitas Negeri Surabaya 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 UNESA tahun 2023.
2. Harapan konsumen adalah dosen yang memperoleh layanan di UNESA tahun 2023.
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan di 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 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* (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 dapat menggunakan 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 diberikan kurang/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 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). 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 Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui *Single Sign On* (SSO). Data yang didapatkan sebesar 1022 responden. Jumlah sampel ini sudah memenuhi syarat kecukupan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Jika jumlah populasi dosen di UNESA adalah 1109 orang dan diasumsikan error yang ditoleransi sebesar 5%, maka sampel minimal yang harus terpenuhi adalah :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{1109}{1 + (1109)(0.05^2)} = 293{,}97 \approx 293$$

Dengan jumlah sampel sebanyak 1022 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		1022	1022
Normal Parameters[a,b]	Mean	3,6225	3,3487
	Std. Deviation	,50542	,56646
Most Extreme Differences	Absolute	,241	,125
	Positive	,228	,125
	Negative	-,241	-,104
Kolmogorov-Smirnov Z		7,706	4,000
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000	,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas Data

Dengan menggunakan nilai signifikansi 5% maka dari Gambar 3.1 dapat dilihat bahwa asimtotik atau *p-value* kurang 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 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	466[a]	318,34	148345,50
	Positive Ranks	110[b]	162,10	17830,50
	Ties	446[c]		
	Total	1022		

a. Kenyataan < Harapan

b. Kenyataan > Harapan

c. Kenyataan = Harapan

Test Statistics[a]

	Kenyataan - Harapan
Z	-16,342[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 $Asymp.\ Sig.\ (2-tailed) < 0{,}05$. Maka 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

Dapat disimpulkan, bahwa 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 Unesa Tahun 2022 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Dosen Unesa Tahun 2022

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
Tangible **(Transparan)**	P1	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi	3.65	3.38	-.27	92.60
	P11	Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll)	3.63	3.35	-.28	92.29
	P18	Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM	3.62	3.39	-.23	93.65
Mean			**3.63**	**3.37**	**-.26**	**92.85**
Assurance **(Tanggung Jawab)**	P4	Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi	3.65	3.42	-.23	93.70
	P7	Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP	3.62	3.35	-.27	92.54
	P12	Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi	3.67	3.51	-.16	95.64
	P13	Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan	3.67	3.48	-.19	94.82

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
		remunerasi 30 % di setiap bulan				
	P20	Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim	3.64	3.42	-.22	93.96
Mean			**3.65**	**3.44**	**-.21**	**94.13**
Responsiveness **(Adil)**	P3	Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi	3.56	3.09	-.47	86.80
	P8	Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen	3.60	3.27	-.33	90.83
	P16	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM	3.65	3.38	-.27	92.60
Mean			**3.60**	**3.25**	**-.36**	**90.08**
Empathy **(Akuntabilitas)**	P5	Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur	3.61	3.34	-.27	92.52
	P9	Pemberian remunerasi secara adil dan transparan	3.52	3.12	-.40	88.64
	P14	Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran	3.62	3.38	-.24	93.37
	P17	Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM	3.58	3.27	-.31	91.34
Mean			**3.58**	**3.28**	**-.30**	**91.47**

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
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	3.58	3.28	-.30	91.62
	P6	Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku	3.65	3.40	-.25	93.15
	P10	Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO	3.68	3.42	-.26	92.93
	P15	Kesesuaian usulan proposal dengan *roadmap* penelitian dan PKM (prodi, fakultas, dan universitas)	3.65	3.39	-.26	92.88
	P19	Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM	3.60	3.31	-.29	91.94
	P21	Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat	3.62	3.39	-.23	93.65
Mean			**3.63**	**3.36**	**-.26**	**92,70**
Grand Mean			**3.62**	**3.34**	**-.28**	**92.25**

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, Tingkat Kesesuaian, dan Mean Survei kepuasan dosen UNESA Tahun 2023

Berdasarkan hasil perhitungan *Gap Score* yang terdapat pada tabel 3.1, menunjukan bahwa dari kelima dimensi (*item*) yang meliputi t*angibles, reliability, responsiveness,*

assurance, dan *empathy* bernilai negatif. Hal ini menunjukan, bahwa kinerja untuk mahasiswa belum memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan tabel 3.1 dapat diketahui, bahwa terdapat dua buah variabel indikator dengan nilai negatif terbesar. Pertama, P3 (*Responsiveness*), yaitu Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi dengan nilai gap sebesar **-,47**. Kedua, P9 (*Empathy*), yaitu Pemberian remunerasi secara adil dan transparan dengan nilai gap sebesar **-,40**.

Namun, di antara kedua variabel indikator yang memiliki nilai gap negatif terbesar, terdapat sebuah indikator yang memiliki tingkat kesesuaian terendah, yaitu P3 (*Responsiveness*) dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar **86,80%**. Hal ini menunjukan, bahwa proses pelayanan selama ini belum berjalan sesuai dengan harapan mahasiswa, terutama dalam kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi bagi para dosen.

Namun, secara keseluruhan, berdasarkan hasil perhitungan *Grand Mean* yang terdapat pada tabel 3.2, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh para dosen berdasarkan rata-rata dari mean kelima dimensi dari survei kepuasan, yaitu sebesar **92.25%**.

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. Diagaram Kartesius (Supranto, 2001)

Adapun interpretasi dari masing-masing 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

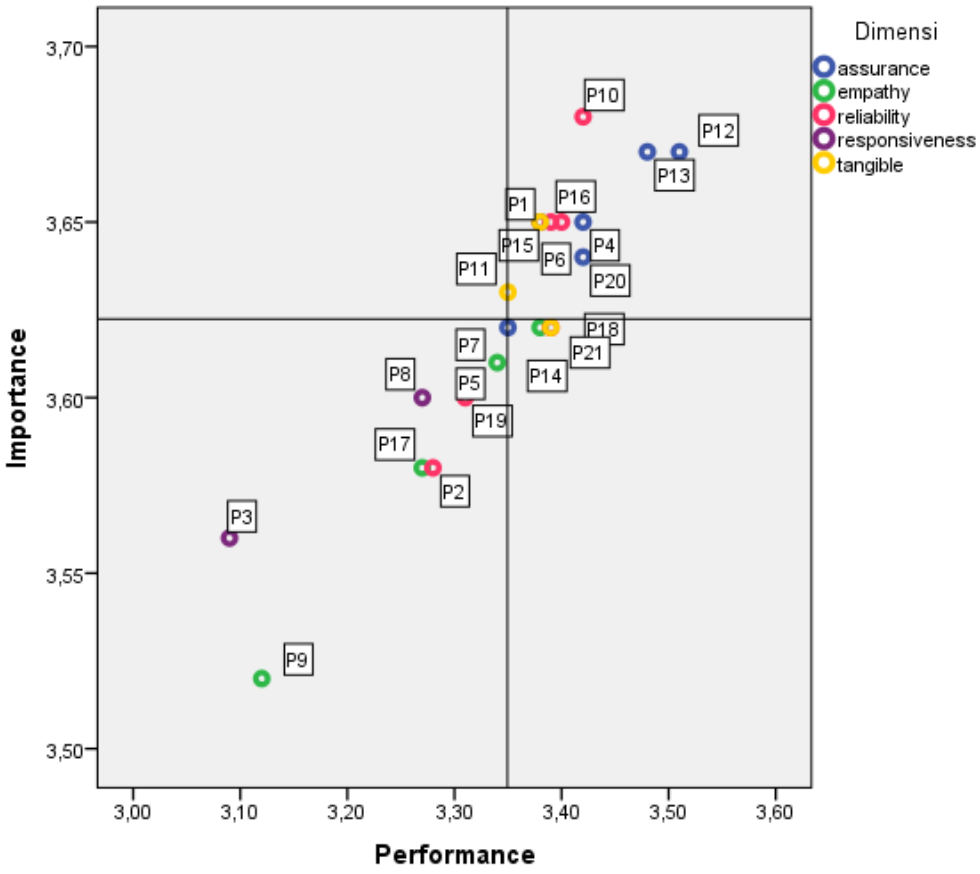
melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius.

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., yaitu sebagai berikut:



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 sebuah indikator pelayanan yang seharusnya menjadi prioritas utama menurut para responden, tetapi manajemen UNESA belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan responden, sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

1) **Kode P11** (*tangible*), yaitu kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll)

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 sembilan buah indikator pelayanan yang dianggap penting oleh 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:

1) **Kode P1** (*tangible*), yaitu kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi
2) **Kode P4** (*responsiveness*), yaitu pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi
3) **Kode P6** (*reliability*), yaitu kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku
4) **Kode P10** (*reliability*), yaitu aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO
5) **Kode P12** (*responsiveness*), yaitu kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi
6) **Kode P13** (*responsiveness*), yaitu Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan
7) **Kode P15** (*reliability*), yaitu kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM (prodi, fakultas, dan universitas)

8) **Kode P16** (*responsiveness*), yaitu kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM
9) **Kode P20** (*assurance*), yaitu ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim

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 dua belas buah 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:

1) **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
2) **Kode P3** (*responsiveness*), yaitu kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi
3) **Kode P5** (*empathy*), yaitu layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur
4) **Kode P7** (*assurance*), yaitu kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP
5) **Kode P8** (*responsiveness*), yaitu Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen
6) **Kode P9** (*empathy*), yaitu pemberian remunerasi secara adil dan transparan
7) **Kode P19** (*reliability*), yaitu konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM
8) **Kode P17** (*empathy*), yaitu keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM

d. Kuadran IV

Pada **kuadran IV** tidak ditemukan indikator pelayanan yang dianggap tidak penting oleh para responden dan dan manajemen UNESA telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

1) **Kode P14** (*empathy*), yaitu keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran
2) **Kode P18** (*tangible*), yaitu ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM
3) **Kode P21** (*reliability*), yaitu kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dari survei kepuasan dosen maka dapat disimpulkan 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 kode **P3** sebesar **-,47**, yaitu kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan tridarma perguruan tinggi memiliki tingkat kesesuaian dengan harapan dosen sebesar **86,80%**, sehingga dimaknai belum bisa memenuhi kepuasan berdasarkan perspektif dosen. Akan tetapi secara umum, tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan adalah sebesar **92,25%**.
c. Pada kuadran I ditemukan indikator dengan kode **P11** yaitu kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll) harus menjadi prioritas utama.

.

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

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Kenyataan yang ada			
		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 on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan (*reliability*)								
P3	Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi (*responsiveness*)								

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Kenyataan yang ada			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
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 SOP yang berlaku (*reliability*)								
P7	Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP (*assurance*)								

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Kenyataan yang ada			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
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 dalam mengakses 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*)								

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Kenyataan yang ada			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
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 dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (*emphaty*)								
IV. Instrumen Kepuasan Layanan Pelaksanaan Proses Penelitian dan PKM (Kriteria 7 dan 8)									
P15	Kesesuaian usulan proposal dengan *roadmap* penelitian dan PKM (prodi, fakultas, dan universitas) (*reliability*)								
P16	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM (*responsiveness*)								

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Kenyataan yang ada			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
P17	Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM (*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*)								