UNESA
Universitas Negeri Surabaya

2023

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN



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

HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan 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 Tenaga Kependidikan 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 tenaga kependidikan 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

HALAMAN PENGESAHAN **2**

KATA PENGANTAR **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) 18

BAB IV **22**

KESIMPULAN DAN SARAN **22**

DAFTAR PUSTAKA **23**

LAMPIRAN 23

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pusat Data dan Survei pada Badan 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 tenaga kependidikan UNESA Tahun 2023 antara harapan dan kenyataan ada perbedaan yang signifikan secara pengujian statistik.
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan tenaga kependidikan UNESA berdasarkan survei tenaga kependidikan UNESA Tahun 2023 dengan menggunakan analisis Gap.
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan tenaga kependidikan UNESA (survei tenaga kependidikan UNESA Tahun 2023) dengan menggunakan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

1.4. Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan tenaga kependidikan UNESA dengan pengguna layanan adalah tenaga kependidikan 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 pada tahun akademik selanjutnya.

1.5. Sistematika Laporan

Sistematika pada laporan survei kepuasan tenaga kependidikan 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 tenaga kependidikan 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 tenaga kependidikan yang menggunakan layanan UNESA tahun 2023.
2. Harapan konsumen adalah tenaga kependidikan yang memperoleh pelayanan layanan UNESA tahun 2023.
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan 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 tenaga kependidikan Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui Single Sign On (SSO). Data yang didapatkan sebesar 394 responden. Jumlah sampel ini sudah memenuhi syarat kecukupan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Jika jumlah populasi tenaga kependidikan di UNESA adalah 714 orang dan diasumsikan error yang ditoleransi sebesar 5%, maka sampel minimal yang harus terpenuhi adalah :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{714}{1 + (714)(0.05^2)} = 256{,}37 \approx 256$$

Dengan jumlah sampel sebanyak 394 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

		Haparan	Kenyataan
N		394	394
Normal Parameters[a,b]	Mean	3.4267	3.2500
	Std. Deviation	.58456	.65741
Most Extreme Differences	Absolute	.187	.149
	Positive	.163	.127
	Negative	-.187	-.149
Test Statistic		.187	.149
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 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 - Haparan	Negative Ranks	102[a]	89.90	9170.00
	Positive Ranks	51[b]	51.20	2611.00
	Ties	241[c]		
	Total	394		

a. Kenyataan < Haparan

b. Kenyataan > Haparan

c. Kenyataan = Haparan

Test Statistics[a]

	Kenyataan - Haparan
Z	-5.984[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 dengan nilai signifikansi 5% 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 tenaga kependidikan UNESA.

3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Tenaga Kependidikan Unesa Tahun 2023 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Tenaga Kependidikan Unesa Tahun 2023

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
Tangible **(Transparan)**	P6	Kemudahan dalam mendapatkan layanan ketendikan (SIMSKP, SIMUNA, e-office, SIMAS, dsb) serta informasi yang menunjang pekerjaan	3.42	3.20	-,22	93.57
	P7	Kemudahan mendapatkan akses pendidikan dan pelatihan berbasis kebutuhan/kesesuaian dengan pekerjaannya	3.45	3.28	-.17	95.07
	P12	Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan (komputer, printer, sistem informasi, jaringan internet, parkir, dan sebagainya)	3.39	3.20	-.19	94.40
	P13	Kenyamanan dan keamanan lingkungan pekerjaan (keadaan ruang kerja, kebersihan toilet,	3.38	3.19	-.19	94.38

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
		Kesehatan dan Keselamatan Kerja/K3, dan sebagainya)				
	P14	Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas terkait kesejahteraan tendik (poliklinik, gaji/tunjangan/insentif, asuransi, dan sebagainya)	3.44	3.28	-.16	95.35
Mean			**3.41**	**3.23**	**-.18**	**94,55**
Assurance **(Tanggung Jawab)**	P3	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan tendik	3.41	3.22	-.19	94.43
	P10	Kejelasan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja tendik	3.40	3.23	-.17	95.00
	P11	Kejelasan mekanisme pemberian *reward* dan *punishment* pada tendik	3.39	3.24	-,15	95.68
	P16	Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan	3.36	3.21	-.15	95.54
Mean			**3.39**	**3.22**	**-.16**	**95.16**
Responsiveness **(Adil)**	P2	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam	3.47	3.28	-.19	94.52

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
		menanggapi dan menindak lanjuti keluhan tendik				
	P9	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat tendik, diklat, studi lanjut, kesejahteraan tendik, dst)	3.41	3.22	-.19	94.43
Mean			**3.44**	**3.25**	**-.19**	**94.47**
Empathy **(Akuntabilitas)**	P4	Keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/tidak diskriminatif, ramah dan sopan	3.42	3.18	-.24	92.98
	P5	Kemudahan dalam mengajukan hak tendik (cuti, ijin tendik, dst)	3.49	3.28	-.21	93.98
	P15	Keterlibatan tendik dalam proses kebijakan di bidang kepegawaian dan keuangan	3.48	3.36	-.13	96.26
Mean			**3.46**	**3.27**	**-.19**	**94.40**
Reliability **(Kredibilitas)**	P1	Kecukupan kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan	3.49	3.37	-.12	96.56
	P8	Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP,	3.42	3.27	-.15	95.61

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
		dsb) terkait rekruitmen, penempatan tendik, promosi/mutasi tendik, pemeliharaan dan pemberhentian tendik				
Mean			**3.45**	**3.32**	**-.13**	**96.08**
Grand Mean			**3.43**	**3.25**	**-.17**	**94.93**

Berdasarkan hasil perhitungan Gap Score yang terdapat pada tabel 3.1, menunjukan bahwa dari kelima dimensi (item) bernilai negatif, hal ini menunjukan bahwa kinerja untuk tenaga kependidikan belum memenuhi harapan pengguna. Diketahui bahwa nilai gap negatif terbesar yaitu -0,24 terdapat pada aspek *Empathy* variabel P4 dan *Tangible* variabel P6. Aspek *empathy* ini yang merupakan keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/tidak diskriminatif, ramah dan sopan dan aspek *tangible* merupakan kemudahan dalam mendapatkan layanan ketendikan (SIMSKP, SIMUNA, e-office, SIMAS, dsb) serta informasi yang menunjang pekerjaan. Hal ini menunjukan bahwa tingkat harapan responden melebihi tingkat kinerja/kenyataan kualitas layanan yang diberikan. Menurut responden tingkat kesesuaian dengan harapan yang dirasakan pada aspek (P4) sebesar *Empathy* 92.98% dan nilai tingkat kesesuaian dengan harapan pada aspek *Tangible* (P6) sebesar 93.57%. Secara keseluruhan, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh tenaga kependidikan dari survei kepuasan adalah sebesar 94.93%.

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). Berikut model diagram kuadran dapat ditunjukkan pada gambar 3.3.

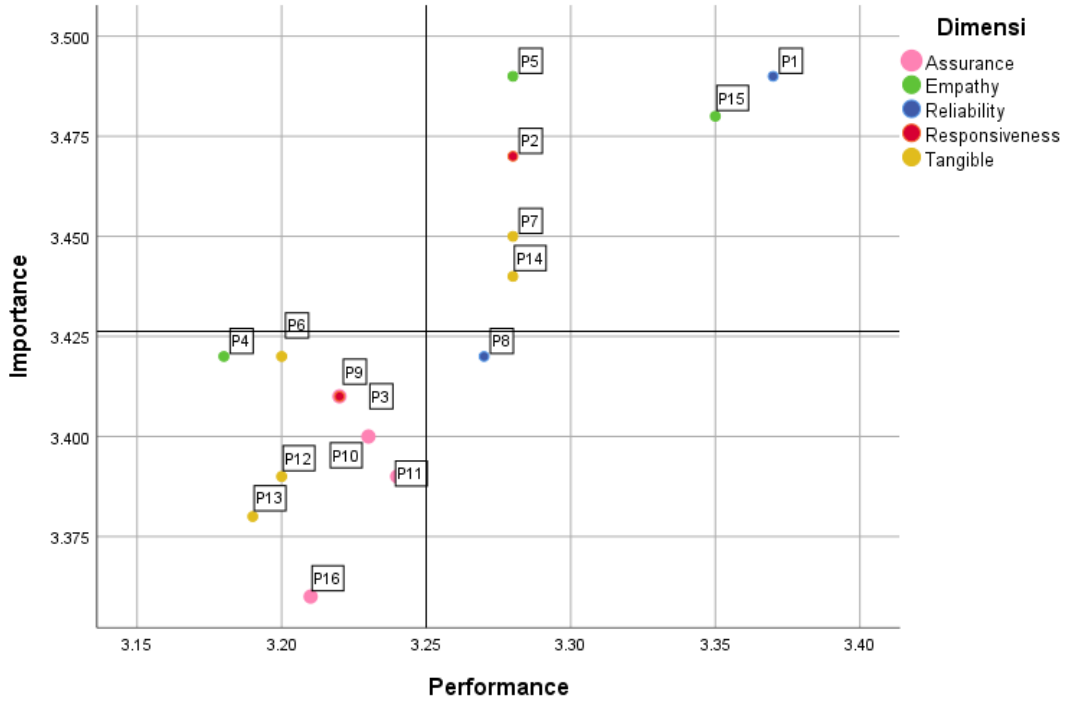


Gambar 3.3. Diagaram Kartesius (Supranto, 2001)

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) Kuadran 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 Tenaga Kependidikan 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** tidak ditemukan indikator variabel apa pun, sehingga dapat disimpulkan, bahwa manajemen perguruan tinggi sudah mampu melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan rasa puas. Meskipun begitu, sebaiknya seluruh indikator variabel tetap perlu dikelola secara serius dan harus ditingkatkan layanannya lebih baik lagi untuk tahun pelajaran selanjutnya.

b. Kuadran II

Pada **kuadran II**, ditemukan beberapa variabel yaitu P1, P2, P5, P7, P14, dan P15. 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 yang mencakup variabel tersebut

1) P1 : Kecukupan kompetensi (kemampuan, ketrampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan

2) P2: Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menangani dan menindaklanjuti keluhan tendik
3) P5: Kemudahan dalam mengajukan hak tendik (cuti, izin tendik, dst)
4) P7: Kemudahan mendapat akses pendidikan dan pelatihan berbasis kebutuhan/kesesuaian dengan pekerjaannya
5) P14: Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas terkait kesejahteraan tendik (poliklinik, gaji/tunjangan/insentif, asuransi, dan sebagainya)
6) P15: Keterlibatan tendik dalam proses kebijakan di bidang kepegawaian dan keuangan.

c. Kuadran III

Pada kuadran III, ditemukan variabel P3,P4, P6, P9, P10, P,11, P12, P13, dan P16. Variabel tersebut tidak perlu dipersoalkan dan sudah sesuai dengan harapan konsumen sehingga tidak terlalu menjadi fokus perhatian dalam perbaikan selanjutnya. Adapun aspek yang mencakup variabel tersebut

1) P3 : Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan tendik
2) P4 : Keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/tidak diskriminatif, ramah dan sopan
3) P6 : Kemudahan dalam mendapatkan layanan ketendikan (SIMSKP, SIMUNA, e-office, SIMAS, dsb) serta informasi yang menunjang pekerjaan
4) P9 : Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat tendik, diklat, studi lanjut, kesejahteraan tendik, dst)
5) P11 : Kejelasan mekanisme pemberian *reward* dan *punishment* pada tendik
6) P12 : Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan (komputer, printer, sistem informasi, jaringan internet, parkir, dan sebagainya)
7) P13 : Kenyamanan dan keamanan lingkungan pekerjaan (keadaan ruang kerja, kebersihan toilet, Kesehatan dan Keselamatan Kerja/K3, dan sebagainya)
8) P16 : Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan.

d. Kuadran IV

Dan pada **kuadran IV** ditemukan variabel P8 yang mencakup ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb) terkait rekrutmen, penempatan tendik, promosi/mutasi tendik, pemeliharaan dan pemberhentian tendik. Variabel tersebut merupakan faktor yang kurang penting oleh pengguna karena belum dirasa perlu, namun layanan yang diberikan telah dilaksanakan dengan sangat baik.

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dari survei kepuasan tenaga kependidikan 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 gap yang cukup besar pada variabel **P4** yaitu keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/tidak diskriminatif, ramah dan sopan dan **P6** yaitu kemudahan dalam mendapatkan layanan ketendikan (SIMSKP, SIMUNA, e-office, SIMAS, dsb) serta informasi yang menunjang pekerjaan sebesar -0,24 yang memiliki tingkat kesesuaian dengan harapan tenaga kependidikan untuk **P4** sebesar **92.98%** dan untuk **P6** sebesar **93.57%** sehingga dimaknai belum bisa memenuhi kepuasan berdasarkan perspektif tenaga kependidikan. Akan tetapi secara umum, tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan adalah sebesar **94.93%**.
c. Pada kuadran I tidak ditemukan satupun indikator variabel, sehingga dapat disimpulkan, bahwa para tenaga kependidikan telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Universitas Negeri Surabaya.

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				Tingkat Kinerja			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
I .	Instrumen Kepuasan Layanan Manajemen (Kriteria 2)								
P1	Kecukupan kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan (*reliability*)								
P2	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan tendik (*responsiveness*)								
P3	Kejelasan kebijakan layanan (peraturan, SOP, dst) di bidang kepegawaian dan keuangan (*assurance*)								

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
P4	Keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/tidak diskriminatif, ramah dan sopan (*empathy*)								
P5	Kemudahan dalam mengajukan hak tendik (cuti, ijin tendik, dst) (*empathy*)								
II.	Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan SDM (Kriteria 4)								
P6	Kemudahan dalam mendapatkan layanan ketendikan (SIMSKP, SIMUNA, e-office, SIMAS, dsb) serta informasi yang menunjang pekerjaan ~~(*tangible*)~~								
P7	Kemudahan mendapatkan akses pendidikan dan pelatihan berbasis kebutuhan/kesesuaian dengan pekerjaannya ~~(*tangible*)~~								

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
P8	Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb) terkait rekruitmen, penempatan tendik, promosi/mutasi tendik, pemeliharaan dan pemberhentian tendik (*reliability*)								
P9	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat tendik, diklat, studi lanjut, kesejahteraan tendik, dst) (*responsiveness*)								
P10	Kejelasan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja tendik (*assurance*)								
P11	Kejelasan mekanisme pemberian *reward* dan *punishment* pada tendik (*assurance*)								
III.	Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana (Kriteria 5)								

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
P12	Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan (komputer, printer, sistem informasi, jaringan internet, parkir, dan sebagainya) ~~(*tangible*)~~								
P13	Kenyamanan dan keamanan lingkungan pekerjaan (keadaan ruang kerja, kebersihan toilet, Kesehatan dan Keselamatan Kerja/K3, dan sebagainya) ~~(*tangible*)~~								
P14	Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas terkait kesejahteraan tendik (poliklinik, gaji/tunjangan/insentif, asuransi, dan sebagainya) ~~(*tangible*)~~								

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
P15	Keterlibatan tendik dalam proses kebijakan di bidang kepegawaian dan keuangan (*empathy*)								
P16	Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan (*assurance*)								