

**LAPORAN**  
**KEPUASAN LAYANAN DAN**  
**PELAKSANAAN PROSES PENDIDIKAN DI**  
**PRODI BIMBINGAN KONSELING**

**(Responden Dosen)**



**UNIVERSITAS NEGERI**  
**SURABAYA FAKULTAS ILMU**  
**PENDIDIKAN GUGUS**  
**PENJAMINAN MUTU**  
**DIVISI DATA DAN SISTEM**  
**INFORMASI 2023**

## Halaman Pengesahan

Menyatakan bahwa Laporan Kepuasan Dosen terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya



Mengetahui,  
**Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan**

( Prof Dr. Mochamad Nursalim,M.Si )

**NIP. 196805031994031003**

Surabaya, 2 Mei 2023

**Ketua Gugus Penjamin Mutu FIP**

( Supriyanto, S.Pd, M.Pd)

**NIP. 198604142015041002**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **N**

#### **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 divisi 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 Prodi Bimbingan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa maka diperlukan adanya survei kepuasan kepada dosen, mahasiswa 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 2022.

#### **1.2 Permasalahan**

1. Apakah hasil survei kepuasan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Prodi Bimbingan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2022 antara harapan dan kenyataan ada perbedaan yang signifikan secara pengujian statistik.
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Unesa berdasarkan survei dosen di Prodi Bimbingan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2022 dengan menggunakan analisis gap.
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Prodi Bimbingan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan

Unesa berdasarkan survei dosen di Prodi Bimbingan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2022 dengan menggunakan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

### **1.3 Tujuan**

Mengetahui kualitas kepuasan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Prodi Bimbingan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa dengan pengguna layanan adalah dosen Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2022 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:

1. Konsumen adalah semua dosen yang menggunakan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Prodi Bimbingan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2022.
2. Harapan konsumen adalah dosen yang memperoleh layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Prodi Bimbingan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2022.
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Prodi Bimbingan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2022.
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 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) dan tingkat kesesuaian (Tki). 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).

Gap = Kenyataan – Harapan

Tingkat kesesuaian (Tki) = (Kenyataan/Harapan) x 100%

*Gap score* menunjukkan kesenjangan antara kenyataan dan harapan (Parasuraman et al., 1985). Hal ini menunjukkan adanya masalah ketiaksesuaian antara harapan pelanggan dan kenyataan yang dirasakannya. Berdasarkan *gap score* bernilai positif (+) menunjukkan bahwa

kenyataan dapat memenuhi harapan pelanggan, sedangkan nilai negatif (-) menunjukkan bahwa belum terpenuhi (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 data tidak terdistribusi 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  $H_0$  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

Survei dilakukan dengan mengambil responden adalah dosen di Prodi Bimbingan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui *Single Sign On* (SSO). Data yang didapatkan sebesar 9 responden. Jumlah sampel ini sudah memenuhi syarat kecukupan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Jika jumlah populasi dosen di prodi Bimbingan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa adalah 9 dan diasumsikan *error* yang ditoleransi sebesar 5%, maka sampel minimal yang harus terpenuhi adalah :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{9}{1+(9)(0.05)^2} = 8,80 \approx 9$$

Jumlah sampel sebanyak 9 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		9	9
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	3.7566	3.5979
	Std. Deviation	.30253	.35644
Most Extreme Differences	Absolute	.345	.204
	Positive	.211	.138
	Negative	-.345	-.204
Kolmogorov-Smirnov Z		1.035	.611
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 nilai asymp. sig. (2-tailed) atau p-value lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis adalah terima tolak yang artinya data tidak mengikuti distribusi normal.

### 3.2 Uji Wilcoxon

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 statistik 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 survei tidak memenuhi asumsi distribusi normal, dengan demikian digunakan pendekatan nonparametrik uji sign Wilcoxon.

#### Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks				
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks	3 <sup>a</sup>	3.50	10.50
	Positive Ranks	2 <sup>b</sup>	2.25	4.50
	Ties	4 <sup>c</sup>		
	Total	9		

a. Kenyataan < Harapan
b. Kenyataan > Harapan
c. Kenyataan = Harapan

Test Statistics <sup>a</sup>	
	Kenyataan - Harapan
Z	-.813 <sup>b</sup>
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 25 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

Jadi ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Prodi Bimbingan Konseling di Prodi Bimbingan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa.

### 3.3 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa Tahun 2022 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa Tahun 2022

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
Tangible (Transparan)	P1	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi	3.73	3.64	- .09	97.56
	P11	Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll)	3.78	3.44	- .33	91.16
	P18	Ketepatan pencairan dana	3.89	3.56	- .33	91.44

		penelitian dan PKM				
Mean			3.80	3.55	-0.25	93.39
Assurance (Tanggung Jawab)	P4	Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi	4.00	3.89	-0.11	97.23
	P7	Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP	3.78	3.67	-0.11	97.06
	P12	Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi	3.89	3.67	-0.22	94.29

	P1 3	Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan	3.67	3.67	.0 0	100. 00
	P2 0	Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim	3.67	3.78	.1 1	103. 03
Mean			3.80	3.74	- 0. 07	98.3 2
Responsiveness (adil)	P3	Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi	3.78	3.56	- .2 2	94.1 2
	P8	Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen	3.67	3.33	- .3 3	90.8 9

	P16	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM	4.00	3.78	- .22	94.45
Mean			3.82	3.56	- 0.26	93.15
Emphaty (Akuntabilitas)	P5	Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur	3.78	3.78	.00	100.00
	P9	Pemberian remunerasi secara adil dan transparan	3.33	3.00	- .33	90.01
	P14	Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran	4.00	3.78	- .22	94.45

	P1 7	Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM	3.56	3.33	- .2 2	93.7 3
Mean			3.67	3.47	- 0. 19	94.5 5
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	3.78	3.56	- .2 2	94.1 2
	P6	Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan	3.67	3.67	.0 0	100. 00

	kebutuhan dan SOP yang berlaku				
P10	Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO	3.78	3.78	.00	100.00
P15	Kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM (prodi, fakultas, dan universitas)	3.78	3.78	.00	100.00
P19	Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM	3.67	3.44	-.22	93.92
P21	Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat	3.67	3.67	.00	100.00

Mean	3.73	3.65	-0.07	98.01
Grand Mean	3.75	3.60	-0.15	95.88

Berdasarkan hasil perhitungan Gap Score yang terdapat pada tabel 3.1, menunjukkan bahwa dari kelima dimensi (item) bernilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa kinerja untuk dosen belum memenuhi harapan pengguna. Diketahui bahwa nilai gap negatif terbesar terdapat pada aspek tangible P11, P18, Responsiveness variabel P8, dan empathy variabel P9 dengan nilai sebesar -0,33. Aspek tersebut adalah Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll, Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM, Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen, serta Pemberian remunerasi secara adil dan transparan. Tingkat kesesuaian dengan harapan yang dirasakan pada aspek variabel P11 sebesar 91,16%, P18 sebesar 91,44%, P8 sebesar 90,89% dan P9 sebesar 90,01%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan responden melebihi tingkat kinerja/kenyataan kualitas layanan yang diberikan. Secara keseluruhan, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh dosen dari survei kepuasan adalah sebesar 95,88%.



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

#### 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.

#### 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.

#### Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa.

### **3.5 Hasil Analisis Kuadran**

#### 1. Analisis Kuadran 1

Pada kuadran I ini ditemukan indikator dengan kode P1 mengenai Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi, P2 mengenai Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan, P3 mengenai Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi, P11 mengenai Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll), dan P18 mengenai Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM, yang harus menjadi prioritas utama. Manajemen perguruan tinggi belum melaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen sehingga menimbulkan rasa tidak puas. Dengan demikian, variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius dan harus ditingkatkan layanannya lebih baik lagi.

#### 2. Analisis Kuadran 2

Faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen meliputi: Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi (P4), Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur (P5), Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP (P7), Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO (P10), Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi (P12), Keterlibatan dosen dalam

penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (P14), Kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM (prodi, fakultas, dan universitas) (P15), Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM (P16).

### 3. Analisis Kuadran 3

Faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja meliputi: Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen (P8), Pemberian remunerasi secara adil dan transparan (P9), Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM (P17), Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM (P19).

### 4. Analisis Kuadran 4

Faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa meliputi: Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku (P6), Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan (P13), Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim (P20), Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat (P21).

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Unesa dengan responden dosen adalah sebagai berikut:

1. Terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan berdasarkan hasil uji Wilcoxon dengan nilai signifikansi  $< 5\%$  dan menyimpulkan menolak  $H_0$ .
2. Berdasarkan analisis gap, menunjukkan bahwa dari kelima dimensi (item) bernilai negatif. Diketahui bahwa nilai gap negatif terbesar terdapat pada aspek Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll) (P11), Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM (P18), Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen (P8), serta Pemberian remunerasi secara adil dan transparan (P9) dengan nilai sebesar -0,33. Secara keseluruhan, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh dosen dari survei kepuasan adalah sebesar 95,88%.
3. Pada kuadran I ini ditemukan indikator dengan kode P1 mengenai Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi, P2 mengenai Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan, P3 mengenai Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi, P11 mengenai Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll), dan P18 mengenai Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM, yang harus menjadi prioritas utama. Manajemen perguruan tinggi belum melaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen sehingga menimbulkan rasa tidak puas. Dengan demikian, variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius dan harus ditingkatkan layanannya lebih baik lagi.

## 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*, *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

### 3.5 Instrumen Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6)

#### PETUNJUK

Mohon diisi dengan memberi tanda centang (v) 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
Tangible (Transparan)									
1.	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (P1)								
2.	Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll) (P11)								
3.	Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM (P18)								
Assurance (Tanggung Jawab)									

4.	Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi (P4)								
5.	Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP (P7)								
6.	Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi (P12)								
7.	Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan (P13)								
8.	Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim (P12)								
Responsiveness (Adil)									
9.	Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi (P3)								
10.	Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak								

	dosen(P8)								
11.	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM (P16)								
Empathy (Akuntabilitas)									
12.	Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur (P5)								
13.	Pemberian remunerasi secara adil dan transparan (P9)								
14.	Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran(P14)								
15.	Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM (P17)								
Reliability (Kredibilitas)									

16.	Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan (P2)								
17.	Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku (P6)								
18.	Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO (P10)								
19.	Kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM (prodi, fakultas, dan universitas) (P15)								
20.	Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM (P19)								
21.	Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat (P21)								

	<b>dan memberikan jasa dengan cepat;</b>								
1 (P7)	Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan								
2 (P8)	Ketepatan waktu pengembalian tugas kepada mahasiswa oleh Dosen								
3 (P9)	Kesediaan Dosen memberikan ujian susulan								
4 (P10)	Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan								
5 (P11)	Kemampuan menciptakan suasana belajar yang kondusif untuk memotivasi mahasiswa								
6 (P12)	Kemudahan layanan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memecahkan masalah akademis								
<b>C</b>	<b>Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan;</b>								
1 (P13)	Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik								
2 (P14)	Pemenuhan tatap muka 15 kali pertemuan/ semester								
3 (P15)	Transparansi dalam pemberian nilai								

4 (P16)	Keramahan tenaga kependidikan untuk melayani								
5 (P17)	Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja								
<b>D</b>	<b>Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa;</b>								
1 (P18)	Obyektivitas dalam penilaian								
2 (P19)	Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester								
3 (P20)	Komunikasi tenaga kependidikan dalam pelayanan								
<b>E</b>	<b><i>Tangible</i>: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.</b>								
1 (P21)	Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Unesa dan Website)								
2 (P22)	Ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/perpustakaan/jaringan/ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik								