



**2025**

# **LAPORAN KEPUASAN DOSEN**

**Progam Studi S1 Ekonomi Islam  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Negeri Surabaya**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI S1 EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

**2025**

## HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Dosen Program Studi S1 Ekonomi Islam Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Surabaya Tahun 2025 dibuat dengan sebenarnya

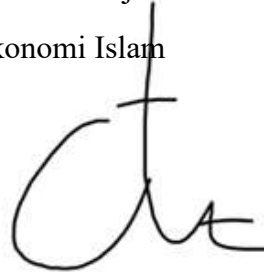
Mengetahui,  
Koordinator Program Studi  
S1 Ekonomi Islam



Ciarasninta Canggih, S.E., C.F.P.

NIP. 198709042015042002

Surabaya, 27 Desember 2025  
Ketua Unit Penjaminan Mutu  
S1 Ekonomi Islam



Nurwinsyah Rohmaningtyas, S.H.I., M.SEI.

NIP. 198808012023211017

# DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	3
DAFTAR ISI.....	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
1.1 Latar Belakang.....	5
1.2 Dasar Hukum .....	5
1.3 Permasalahan .....	6
1.4 Tujuan .....	6
BAB II METODE SURVEI.....	7
2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei.....	7
2.2. Definisi Operasional.....	7
2.3. Instrumen Survei .....	7
2.4. Metode.....	8
2.5. Pengolahan Data .....	8
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....	11
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	22
DAFTAR PUSTAKA .....	23
LAMPIRAN.....	24
Instrumen Kepuasan Mahasiswa .....	24

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Unit Penjaminan Mutu Program Studi S1 Ekonomi Islam Fakultas Ekonomika dan Bisnis (FEB) Universitas Negeri Surabaya (Unesa) bertanggung jawab untuk membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan Mutu (PPEPP). Salah satu tugas dari unit penjaminan mutu adalah melakukan survei kepuasan layanan pelanggan, yang saat ini diperlukan juga untuk mendukung program studi dalam mendapatkan akreditasi baik nasional maupun internasional. Survei ini terdiri dari survei kepuasan untuk menilai kualitas pelaksanaan kegiatan operasional di Universitas Negeri Surabaya. Survei ini dilakukan secara online dan dilakukan pada akhir semester reguler setiap tahun akademik. Selain itu, hasilnya akan dievaluasi pada rapat evaluasi yang akan digunakan untuk meningkatkan layanan kegiatan di tahun akademik berikutnya.

Setiap tahun, permintaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Program Studi S1 Ekonomi Islam khususnya dan Universitas Negeri Surabaya pada umumnya, tentunya dapat disebabkan oleh berbagai faktor baik internal maupun eksternal. Salah satu faktor penting yang mendorong pelaksanaan survei kepuasan di Program Studi S1 Ekonomi Islam adalah mahasiswa dan dosen. Survei kepuasan ini terdiri dari beberapa pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Mereka juga harus mengisi tabel yang menunjukkan harapan responden terhadap pernyataan tersebut dan fakta-fakta yang terjadi terkait pelayanan yang dirasakan di Universitas Negeri Surabaya pada tahun 2025.

## **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 2014 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 terdapat perbedaan signifikan antara harapan dan kenyataan hasil survei kepuasan dosen Program Studi S1 Ekonomi Islam 2025 berdasarkan pengujian statistik?
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan dosen Program Studi S1 Ekonomi Islam 2024 berdasarkan survei Tahun 2025 dengan menggunakan analisis gap?
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan dosen Program Studi S1 Ekonomi Islam 2025 dengan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA)?

### **1.4 Tujuan**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen Program Studi S1 Ekonomi Islam Tahun 2025 dengan menggunakan analisis statistik uji beda, analisis gap, dan analisis IPA. Laporan ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pada tahun akademik selanjutnya.

## BAB II METODE SURVEI

### 2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang menggunakan metode survei. Metode ini dipilih karena dapat mempelajari sampel populasi dan menunjukkan sikap, tren, dan pendapat mereka tentang variabel (Creswell & Creswell, 2018; Johnson & Christensen, 2014).

Sebuah rancangan *cross-sectional* digunakan dalam penelitian ini untuk menyelidiki hubungan antara variabel bebas dan variabel bergantung pada pengukuran yang dilakukan pada saat yang sama, atau pendekatan titik waktu, di mana tiap subjek hanya diamati satu kali dan variabel subjek diukur pada saat yang sama. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada seluruh responden.

### 2.2. Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

1. Konsumen adalah semua dosen yang menggunakan layanan UNESA pada tahun 2025.
2. Harapan konsumen adalah dosen yang menerima layanan pada tahun 2025.
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen tentang layanan UNESA pada tahun 2025.
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

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner; pertanyaan tertulis tentang harapan dan kenyataan konsumen diberikan untuk dijawab. Alat kuesioner terdiri dari lima komponen utama: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

## 2.4. Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Metode Service Quality (Servqual)* yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al* (1985). *Servqual* mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu:

1. *Tangible* (Nyata) yaitu termasuk penampilan fisik, perlengkapan, staf, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu keinginan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
4. *Assurance* (Jaminan) melibatkan pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan kepercayaan staf, bebas dari bahaya dan keraguan.
5. *Empathy* (Empati) mencakup kemudahan berinteraksi, komunikasi yang efektif, perhatian pribadi, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan.

Tahap selanjutnya menggunakan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)*, yang pertama kali diusulkan oleh Martilla & James (1977) untuk mengukur hubungan antara persepsi pelanggan dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa, dikenal juga sebagai *Quadrant Analysis*.

## 2.5. Pengolahan Data

### a. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)

Analisis kesenjangan (Gap) adalah teknik yang digunakan untuk menjelaskan tingkat kepuasan konsumen. Analisis ini membandingkan rata-rata antara apa yang diharapkan oleh konsumen dari lima dimensi pelayanan: keandalan (keandalan), responsivitas (ketanggapan), keamanan (jaminan), empati (empati), dan keberwujudan (keberwujudan). Ketika kenyataan melampaui harapan, kepuasan paling tinggi terjadi (4), sedangkan harapan minimal adalah (1). Rumus untuk menghitung gap adalah sebagai berikut:

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

Formulasi berikut dapat digunakan untuk menentukan tingkat kesesuaian (Tki) antara harapan dan kenyataan:

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

Gap Score menunjukkan perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan (Parasuraman et al., 1985). Nilai skor positif (+) menunjukkan bahwa kenyataan dapat memenuhi harapan pelanggan, sedangkan nilai skor negatif (-) menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum terpenuhi (Parasuraman et al., 1988).

Wahyuni (2014) menyatakan bahwa ada beberapa kriteria untuk menilai tingkat kesesuaian pelanggan:

1. Tingkat kesesuaian pelanggan lebih dari seratus persen menunjukkan bahwa kualitas layanan melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan dan layanan sangat memuaskan.
2. Tingkat kesesuaian pelanggan seratus persen berarti kualitas layanan memenuhi kebutuhan pelanggan dan memuaskan.
3. Tingkat kesesuaian yang kurang dari seratus persen berarti bahwa kualitas layanan kurang atau tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan atau bahwa layanan tidak memuaskan.

#### b. Uji Normalitas

Analisis statistik digunakan untuk melakukan uji normalitas data, yang memasukkan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan dalam kuesioner. Tujuan dari uji ini adalah untuk menentukan apakah data yang digunakan terdistribusi normal atau tidak, sehingga uji statistik berikutnya dapat dipilih.

Untuk sampel besar, yang terdiri dari lebih dari lima puluh responden, uji Kolmogorov-Smirnov atau Shapiro-Wilk digunakan untuk menentukan apakah data terdistribusi normal. Dengan alasan berikut untuk pengambilan keputusan:

1. Data dianggap terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test jika nilai signifikansi lebih dari 0,05.
2. Uji wilcoxon dapat digunakan untuk memeriksa data yang dianggap tidak terdistribusi normal atau nonparametrik jika nilai signifikansi kurang dari 0,05.

c. Uji Wilcoxon

Uji ini dilakukan untuk menentukan apakah kenyataan dan harapan yang diteliti memiliki perbedaan yang signifikan atau tidak.  $H_0$  ditolak jika hasilnya menunjukkan perbedaan yang signifikan, tetapi  $H_0$  diterima jika hasilnya tidak signifikan. Uji Wilcoxon atau uji Paired T dilakukan jika dua data yang dibandingkan terdistribusi normal. Jika minimal salah satu data yang dibandingkan tidak terdistribusi normal, maka uji ini dapat dilakukan.

d. Diagram Kartesius

Dengan menggunakan diagram kartesius yang membagi tingkat pernyataan menjadi empat bagian, kita dapat menentukan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang dapat menjadi fokus utama perusahaan untuk meningkatkan.

## BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Analisis Statistik

Survey ini melibatkan dosen Program Studi S1 Ekonomi Islam Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Surabaya sebagai responden, yang dipilih secara acak melalui *Single Sign On* (SSO). Dari survei ini, berhasil dikumpulkan data dari 18 responden. Jumlah sampel tersebut sudah memenuhi syarat kecukupan sampel menggunakan rumus slovin. Dengan populasi dosen Program Studi S1 Ekonomi Islam sebesar 19 orang dan tingkat toleransi kesalahan 5% sampel minimal yang diperlukan adalah:

$$n = \frac{n}{1+Ne^2} = \frac{19}{1+(19)(0,05)^2} = 18,1 = 18$$

Dengan 18 responden, syarat kecukupan data telah dipenuhi.

Sebagai prasyarat untuk menguji perbedaan *mean* antara Harapan dan Kenyataan, pengujian asumsi normalitas akan dilakukan. Hipotesis didefinisikan sebagai berikut:

$H_0$  = Data mengikuti Distribusi Normal

$H_1$  = Data tidak mengikuti Distribusi Normal

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Harapan	.490	378	.000	.483	378	.000
Kenyataan	.429	378	.000	.613	378	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Gambar 3.1 Hasil Uji Normalitas Data

Dengan menggunakan nilai signifikansi 5%, maka berdasarkan Gambar 3.1 dapat dilihat bahwa asimtotik atau p-value kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya **data tidak mengikuti distribusi normal**.

Uji Wilcoxon adalah cara lain untuk menguji dua sampel berpasangan daripada uji paired-t. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal, maka uji paired-t dapat digunakan untuk uji statistik parametrik. Namun, jika tidak, maka uji wilcoxon yang digunakan. Hasil pengujian

normalitas menunjukkan bahwa data hasil survei tidak memenuhi asumsi distribusi normal. Oleh karena itu, pemanfaatan penilaian wilcoxon adalah pilihan yang tepat.

		Ranks		
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks	49 <sup>a</sup>	28.68	1405.50
	Positive Ranks	6 <sup>b</sup>	22.42	134.50
	Ties	323 <sup>c</sup>		
	Total	378		

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

Test Statistics <sup>a</sup>	
Kenyataan - Harapan	
Z	-5.525 <sup>b</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

- a. Wilcoxon Signed Ranks Test
- b. Based on positive ranks.

Gambar 3.2 Hasil Uji Wilcoxon

Hasil uji wilcoxon yang dilakukan menggunakan SPSS ditemukan bahwa Asymp.Sig (2-tailed) kurang dari 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya **ada perbedaan yang signifikan antara kebahagiaan dosen Program Studi S1 Ekonomi Islam dalam kenyataan dan harapan mereka** sebagaimana hipotesis:

$H_0$  = Tidak ada perbedaan antara nilai harapan dan kenyataan

$H_1$  = Ada perbedaan antara nilai harapan dan kenyataan

### 3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Tabel 3.1 Hasil Perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, Tingkat Kesesuaian, dan Mean Survei Kepuasan Dosen Program Studi S1 Ekonomi Islam Tahun 2024

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
<b>Tangible (Transparan)</b>	P1	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi	3,83	3,67	-0,16	95,8%
	P11	Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll)	3,72	3,67	-0,05	98,7%
	P18	Ketepatan pencairan dana penelitian dan PkM	3,78	3,67	-0,11	97,1%
<b>Mean</b>			<b>3,78</b>	<b>3,67</b>	<b>-0,11</b>	<b>97,2%</b>
<b>Reliability (Tanggung Jawab)</b>	P2	Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridharma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan	3,89	3,61	-0,28	92,8%
	P6	Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku	3,89	3,67	-0,22	94,3%
	P10	Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO	3,83	3,78	-0,05	98,7%

Dimensi	Kode	Pernyataan	Hara-pan	Kenya-taan	Gap	Tki (%)
	P15	Kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PkM (Prodi, Fakultas, dan Universitas)	3,83	3,78	-0,05	98,7%
	P19	Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PkM	3,78	3,61	-0,17	95,5%
	P21	Kesesuaian output PkM dengan kebutuhan masyarakat	3,78	3,67	-0,11	97,1%
<b>Mean</b>			<b>3,83</b>	<b>3,68</b>	<b>-0,14</b>	<b>96,2%</b>
<b>Responsi-veness (Adil)</b>	P3	Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi	3,94	3,78	-0,16	95,9%
	P8	Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen	3,83	3,61	-0,22	94,3%
	P16	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PkM	3,78	3,61	-0,17	95,5%
<b>Mean</b>			<b>3,8</b>	<b>3,67</b>	<b>-0,18</b>	<b>95,2%</b>
<b>Assurance (Tanggung Jawab)</b>	P4	Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi	3,78	3,67	-0,11	97,1%
	P7	Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP	3,78	3,72	-0,06	98,4%
	P12	Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi	3,72	3,56	-0,16	95,7%

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
	P13	Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30% di setiap bulan	3,72	3,39	-0,33	91,1%
	P20	Ketepatan output penelitian dan PkM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim	3,78	3,61	-0,17	95,5%
<b>Mean</b>			<b>3,76</b>	<b>3,59</b>	<b>-0,16</b>	<b>95,5%</b>
<b>Empathy (Akuntabilitas)</b>	P5	Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur	3,72	3,56	-0,16	95,7%
	P9	Pemberian remunerasi secara adil dan transparan	3,89	3,50	-0,39	90,0%
	P14	Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran	3,78	3,67	-0,11	97,1%
	P17	Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PkM	3,78	3,56	-0,22	94,2%
<b>Mean</b>			<b>3,79</b>	<b>3,57</b>	<b>-0,22</b>	<b>94,2%</b>
<b>Grand Mean</b>			<b>3,80</b>	<b>3,64</b>	<b>-0,16</b>	<b>95,7%</b>

Berdasarkan hasil perhitungan Gap Score yang terdapat pada Tabel 3.1 menunjukkan bahwa seluruh dimensi pelayanan yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki nilai gap negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja layanan yang dirasakan oleh dosen masih belum sepenuhnya memenuhi harapan yang diinginkan. Dengan kata lain, terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan pada seluruh aspek pelayanan yang diukur dalam survei ini.

Jika dilihat lebih rinci, nilai gap negatif terbesar terdapat pada indikator P9 pada dimensi empathy dengan nilai sebesar -0,39, yang berkaitan dengan pemberian remunerasi secara adil dan transparan. Selain itu, gap yang cukup besar juga ditemukan pada indikator P13 pada

dimensi assurance sebesar -0,33 terkait ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen, dan remunerasi 30% setiap bulan, serta indikator P2 pada dimensi reliability sebesar -0,28 yang berkaitan dengan ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridharma.

Hasil ini menunjukkan bahwa beberapa aspek pelayanan masih perlu mendapatkan perhatian khusus, terutama yang berkaitan dengan sistem remunerasi, ketepatan pembayaran, serta kualitas layanan pendukung tridharma perguruan tinggi. Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa meskipun layanan telah berjalan, namun belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi dosen sebagai pengguna layanan.

Namun demikian, secara keseluruhan tingkat kesesuaian (Tingkat Kesesuaian/Tki) menunjukkan nilai yang cukup tinggi, yaitu sebesar 95,7% berdasarkan nilai grand mean. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat gap negatif, secara umum kualitas layanan yang diberikan masih berada pada kategori baik dan relatif mendekati harapan dosen. Oleh karena itu, perbaikan yang berkelanjutan tetap diperlukan guna meningkatkan kepuasan dosen di masa yang akan datang.

### 3.3 Analisa Kuadran (IPA)

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan, suatu organisasi harus menunjukkan faktor-faktor kinerja penting. Faktor-faktor ini dapat diidentifikasi melalui teknik analisis deskriptif yang dikenal sebagai analisis kuadran atau analisis kinerja penting (IPA). Secara umum, model diagram kuadran dapat dilihat seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 3.3 Hasil Analisis Kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berikut ini adalah penjelasan tentang cara menginterpretasikan setiap kuadran yang ditunjukkan pada gambar 3.3:

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini mencakup elemen jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen dan elemen yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen. Namun, pelanggan menjadi kecewa atau tidak puas karena penyedia layanan gagal memenuhi keinginan pelanggan. Variabel dalam kuadran ini harus diperhatikan dengan hati-hati.

b. Kuadran II (Prioritas Prestasi)

Faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan, jadi penyedia jasa harus terus beroperasi.

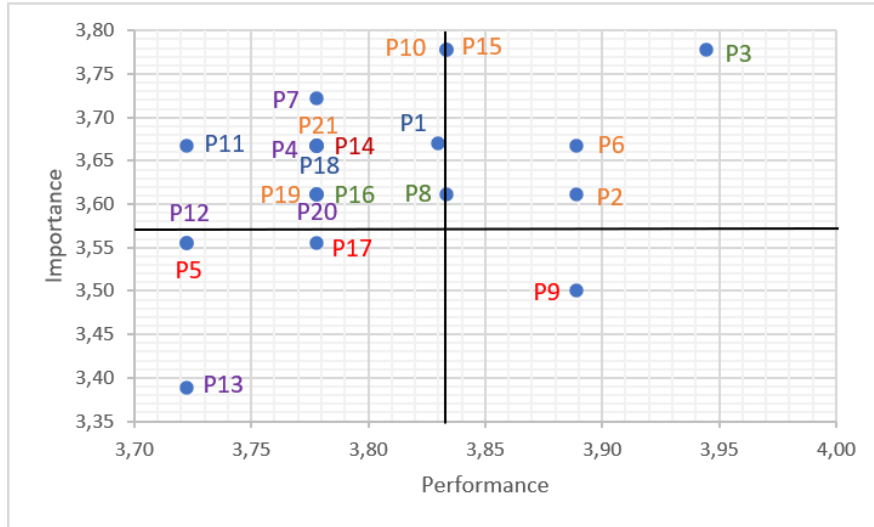
c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ini menunjukkan hal-hal yang penting bagi pelanggan dan telah dilakukan oleh penyedia layanan dengan baik. Penyedia layanan harus terus memenuhi persyaratan ini karena kinerja yang baik di bidang ini memenuhi kebutuhan pelanggan. Fokus bagian ini adalah menjaga agar kinerja tetap stabil dan tidak menurun.

d. Kuadran IV (Berlebihan)






Kuadran ini menunjukkan elemen yang dianggap kurang penting oleh pelanggan tetapi telah ditangani dengan baik oleh penyedia jasa.

Berdasarkan interpretasi dari setiap kuadran, tabel 3.1 menunjukkan hasil perhitungan rata-rata harapan dan kenyataan, yang diplot dalam diagram kartesius, seperti yang ditunjukkan pada gambar 3.4 berikut:



Gambar 3.4 Diagram Kartesius Survei Kepuasan Dosen Tahun 2024

Keterangan:

-  = *Tangible*
-  = *Responsiveness*
-  = *Reliability*
-  = *Assurance*
-  = *Empathy*

Berdasarkan diagram kartesius pada gambar 3.4, berikut adalah hasil analisa dari setiap kuadran, yaitu sebagai berikut:

a. Kuadran I

Kuadran ini menunjukkan indikator yang dianggap **sangat penting (importance tinggi)** oleh dosen, namun kinerjanya **masih belum optimal (performance rendah)** sehingga berpotensi menimbulkan ketidakpuasan dan perlu menjadi prioritas utama untuk perbaikan.

Berdasarkan diagram, indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- 1) P2 terkait ketersediaan layanan penunjang tridharma
- 2) P6 terkait kesesuaian layanan dan sistem pendukung
- 3) P9 terkait pemberian remunerasi secara adil dan transparan

Indikator-indikator tersebut perlu mendapatkan perhatian lebih dari pihak manajemen karena memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan dosen, namun pelaksanaannya belum sesuai dengan harapan.

b. Kuadran II

Kuadran ini menunjukkan indikator yang dianggap **penting oleh dosen dan telah dilaksanakan dengan baik** sehingga mampu memberikan kepuasan. Oleh karena itu, kinerja pada indikator dalam kuadran ini perlu **dipertahankan dan ditingkatkan secara konsisten**.

Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- 4) P3 terkait kemudahan layanan manajemen dalam tridharma
- 5) P10 terkait sistem informasi
- 6) P15 terkait kesesuaian proposal dengan roadmap

Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut sudah berjalan sesuai dengan harapan dosen dan menjadi kekuatan layanan yang perlu dipertahankan.

c. Kuadran III

Kuadran ini menunjukkan indikator yang dianggap **kurang penting oleh dosen dan kinerjanya juga relatif rendah**, sehingga tidak menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Meskipun demikian, indikator pada kuadran ini tetap perlu dijaga agar tidak mengalami penurunan kualitas layanan.

Adapun indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- 1) P4 terkait pelayanan pimpinan dalam menunjang tridharma, yang menunjukkan bahwa peran pimpinan sudah cukup berjalan namun belum menjadi perhatian utama dosen.
- 2) P5 terkait layanan manajemen sesuai prosedur, yang menunjukkan bahwa layanan telah berjalan namun belum dianggap krusial oleh responden.
- 3) P11 terkait kecukupan sarana dan prasarana, yang menunjukkan bahwa fasilitas sudah tersedia namun belum menjadi faktor utama dalam kepuasan dosen.
- 4) P12 terkait kejelasan pedoman keuangan, yang menunjukkan bahwa aspek ini masih perlu ditingkatkan meskipun tidak menjadi prioritas utama.
- 5) P13 terkait ketepatan pencairan gaji dan remunerasi, yang menunjukkan adanya kekurangan dalam pelaksanaan namun tingkat kepentingannya relatif lebih rendah dibanding indikator lain.
- 6) P17 terkait keterbukaan hasil penilaian penelitian dan PkM, yang menunjukkan transparansi masih perlu ditingkatkan meskipun belum menjadi fokus utama.
- 7) P18 terkait ketepatan pencairan dana penelitian dan PkM, yang menunjukkan masih terdapat kendala dalam realisasi, namun tidak dianggap sangat penting oleh responden.
- 8) P19 terkait konsistensi aturan money penelitian dan PkM, yang menunjukkan bahwa implementasi aturan sudah berjalan namun belum optimal.
- 9) P20 terkait kesesuaian output penelitian dan PkM, yang menunjukkan bahwa hasil kegiatan sudah cukup sesuai pedoman namun belum menjadi perhatian utama.

d. Kuadran IV

Kuadran ini menunjukkan indikator yang dianggap kurang penting oleh dosen, namun telah dilaksanakan dengan baik oleh pihak manajemen. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat kemungkinan alokasi sumber daya yang lebih besar pada aspek yang sebenarnya tidak terlalu diprioritaskan oleh dosen. Adapun indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- 1) P1 terkait kemudahan akses informasi tridharma, yang menunjukkan bahwa layanan informasi sudah sangat baik meskipun tingkat kepentingannya relatif tidak tinggi.
- 2) P7 terkait kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen, yang menunjukkan bahwa sistem evaluasi telah berjalan dengan baik dan jelas.
- 3) P8 terkait ketepatan proses kenaikan pangkat dan pengembangan karir, yang menunjukkan bahwa layanan ini telah diberikan dengan baik walaupun tidak menjadi prioritas utama.
- 4) P14 terkait keterlibatan dosen dalam penyusunan anggaran, yang menunjukkan bahwa partisipasi sudah difasilitasi dengan baik.
- 5) P16 terkait kesigapan layanan administrasi LPPM, yang menunjukkan bahwa respons layanan sudah baik dan cepat.
- 6) P21 terkait kesesuaian output PkM dengan kebutuhan masyarakat, yang menunjukkan bahwa hasil kegiatan sudah relevan dan sesuai harapan, meskipun tingkat kepentingannya tidak tinggi.

## BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dari survei kepuasan dosen pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan berdasarkan hasil uji wilcoxon dengan nilai signifikansi  $<5\%$  dan menyimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
2. Perbedaan yang signifikan berdasarkan analisis gap ditemukan pada dimensi empathy pada indikator P9 terkait pemberian remunerasi secara adil dan transparan, pada dimensi assurance pada indikator P13 terkait ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen, dan remunerasi 30% di setiap bulan, serta pada dimensi reliability pada indikator P2 terkait ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridharma perguruan tinggi.
3. Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh para mahasiswa selaku responden adalah sebesar 95,7%.
4. Pada kuadran I ditemukan indikator yang harus menjadi prioritas utama dalam perbaikan layanan yaitu indikator P2 (reliability) terkait ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridharma perguruan tinggi, indikator P6 (reliability) terkait kesesuaian layanan dan sistem pendukung, serta indikator P9 (empathy) terkait pemberian remunerasi secara adil dan transparan. Ketiga indikator tersebut perlu menjadi fokus utama perbaikan karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerjanya masih belum memenuhi harapan dosen.

## DAFTAR PUSTAKA

Cresswell, J., W., dan Creswell, J., D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publication, 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.

Wahyuni, N. (2014). *Gap Analysis*. Binus University.

# LAMPIRAN

## Instrumen Kepuasan Mahasiswa

11/28/24, 4:20 PM

Universitas Negeri Surabaya

SURVEY UNESA (HTTPS://SIMUTU.UNESA.AC.ID/DASHBOARD)

### SURVEI KEPUASAN DOSEN 2024

**TINGKAT KEPENTINGAN (IMPORTANCE): 1. KURANG PENTING 2. CUKUP PENTING 3. PENTING 4. SANGAT PENTING**  
**TINGKAT KINERJA (PERFORMANCE): 1. KURANG BAIK 2. CUKUP BAIK 3. BAIK 4. SANGAT BAIK**

No	Indikator	Tingkat Kepentingan (Importance)	Tingkat Kinerja (Performance)
<b>D001</b>	<b>Layanan Manajemen</b>		
1	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
2	Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
3	Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
4	Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
5	Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
<b>D002</b>	<b>Layanan Pengelolaan Pengembangan SDM</b>		
6	Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
7	Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4

	SOP	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
8	Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
9	Pemberian remunerasi secara adil dan transparan	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
<b>D003 Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana</b>			
10	Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
11	Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll)	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
12	Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
13	Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
14	Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
<b>D004 Pelaksanaan Proses Penelitian dan PKM</b>			
15	Kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM (Prodi, Fakultas, dan Universitas)	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
16	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
17	Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>

18	Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
19	Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
20	Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
21	Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>