

2024

# LAPORAN SURVEI



## KEPUASAN KARYAWAN

Universitas Negeri Surabaya  
**Fakultas Ekonomika dan Bisnis**

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN**

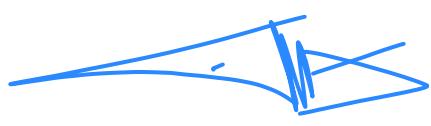


**DIVISI DATA DAN SURVEI  
GUGUS PENJAMINAN MUTU  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA  
2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis



**Prof. Dr. Anang Kistvanto, S.Sos., M.Si**  
NIP. 197112092005011001

Surabaya, 19 Agustus 2024  
Divisi Data dan Survei



**Nunik Dwi Kusumawati, S.M., M.Si.**  
NIP. 199701092022032015

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kepada Allah S.W.T, penyusunan Laporan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan FEB Universitas Negeri Surabaya telah diselesaikan. Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan untuk tahun 2024.

Penyusunan laporan ini, tidak terlepas dari pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi 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 Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Negeri Surabaya
2. Para responden yaitu tenaga kependidikan di lingkungan FEB 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 didalamnya. 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 selanjutnya.

Surabaya, 19 Agustus 2024  
Divisi Data dan Survei



**Nunik Dwi Kusumawati, S.M., M.S.M.**  
NIP. 199701092022032015

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Hukum .....	2
1.3. Permasalahan .....	2
1.4. Tujuan .....	3
1.5. Sistematika Laporan .....	3
BAB II METODE SURVEI .....	4
2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei .....	4
2.2. Definisi Operasional .....	4
2.3. Instrumen Survei .....	8
2.4. Metode .....	5
2.5. Pengolahan Data .....	5
a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki) .....	5
b. Uji Normalitas .....	6
c. Uji Wilcoxon .....	7
d. Diagram Kartesius .....	7
BAB III .....	8
3.1 Analisis Statistik .....	8
3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian .....	10
3.3 Analisa Kuadran (IPA) .....	13
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	18
DAFTAR PUSTAKA .....	19
LAMPIRAN .....	20

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kualitas mutu di perguruan tinggi menjadi salah dimensi penting dalam memberikan layanan terhadap para sivitas akademika. Oleh karena itu, Pusat Data dan Survei pada Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) 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. Dengan demikian, perlu adanya survei kepuasan pelanggan terhadap seluruh aktivitas yang telah diatur oleh LPM agar mutu pelaksanaan kegiatan operasional di FEB Universitas Negeri Surabaya dapat terevaluasi secara periodik. Hasil survei ini akan ditindaklanjuti dengan rapat evaluasi yang hasilnya akan digunakan untuk peningkatan layanan tahun akademik berikutnya. Adanya survei kualitas layanan menjadi salah satu barometer agar kualitas layanan yang diberikan oleh institusi mengalami perbaikan secara berkelanjutan.

Kebutuhan perbaikan kualitas mutu layanan di FEB Universitas Negeri Surabaya diharapkan semakin meningkat setiap tahunnya. Hal tersebut, tentu menjadisalah satu faktor penting yang mendorong pelaksanaan survei kepuasan di lingkungan FEB Universitas Negeri Surabaya, terutama terhadap tenaga kependidikan sebagai responden survei. Pelaksanaan survei tersebut diperlukan agar LPM dapatmengetahui variabel apa saja yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya, sehingga sivitas akademika di lingkungan Universitas Negeri Surabaya, mulai dari mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan dapat terus mengalami kenaikan di setiap tahunnya. Dengan adanya laporan survei kepuasan layanan ini diharapkan dapat menjadi satu pemicu untuk perbaikan yang berkelanjutan karena evaluasi ini nantinya juga dijadikan sebagai dasar untuk perbaikan ke depannya.

Survei kepuasan layanan dilaksanakan secara daring dan tertutup sehingga penilaian yang diberikan responden lebih objektif. Oleh karena itu, objektivitas dalam pengisian data sangat penting agar hasil laporan yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan realita yang ada. Dengan demikian tujuan dari penyusunan survei ini

merupakan salah satu kewajiban dari prinsip *Good University Governance* (GUG, dimana prinsip transparansi, akuntabilitas, dan perbaikan yang berkelanjutan mutlak diperlukan ke depannya. Hasilnya, penerima layanan akan merasa puas karena telah sesuai dengan operasional prosedur yang telah ditetapkan.

## 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 Tenaga Kependidikan FEB UNESA sudah merasa puas dengan layanan yang ditunjukkan dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diuji secara statistik?
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan Tenaga Kependidikan FEB UNESA Tahun 2024 dengan menggunakan analisis Gap?
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan dosen Tenaga Kependidikan UNESA (survei dosen UNESA Tahun 2024) dengan menggunakan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA)?

## **1.4. Tujuan**

Uji survei bertujuan untuk menganalisis kualitas kepuasan Tenaga Kependidikan FEB UNESA Tahun 2024 berdasarkan analisis statistik uji beda, analisis gap, dan analisis IPA. Selain itu, laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas kepuasan tenaga kependidikan pada periode 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 dataluar 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

Penelitian ini didesain dengan pendekatan 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 FEB yang menggunakan layanan UNESA tahun 2024.
2. Harapan konsumen adalah tenaga kependidikan FEB UNESA yang memperoleh pelayanan layanan UNESA tahun 2024.
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan UNESA tahun 2024.
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 saranakomunikasi.
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 keraguan.
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)

Kepuasan konsumen diukur dengan 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 :

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

Kemudian, rumus untuk tingkat kesesuaian (Tki) antara harapan dan kenyataan dapat menggunakan formulasi :

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

*Gap Score* menunjukkan kesenjangan antara kenyataan dan harapan (Parasuraman et al., 1985). Hal ini menunjukkan adanya masalah ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan kenyataan yang dirasakannya. Jika *gap score* bernilai positif (+) menunjukkan bahwa kenyataan dapat memenuhi harapan pelanggan, sebaliknya jika nilaigap 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 atau pelayanan sangat memuaskan
2. Tingkat kesesuaian nasabah  $= 100\%$ , berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan atau pelayanan telah memuaskan
3. Tingkat kesesuaian  $< 100\%$  berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan atau 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 terdistribusinormal 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 bermaknaatau 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 16 responden.

Selanjutnya akan dilakukan pengujian asumsi normalitas sebagai prasyarat untuk melakukan uji beda mean antara Harapan dan Kenyataan. Hipotesis didefinisikan sebagai berikut :

$H_0$ : Data terdistribusi Normal

$H_1$ : Data tidak terdistribusi Normal

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Perfomance	Importance
N	16	16
Normal Parameters <sup>a,b</sup>		
Mean	3.1680	3.6055
Std. Deviation	.12853	.08756
Most Extreme Differences		
Absolute	.131	.162
Positive	.131	.162
Negative	-.113	-.151
Test Statistic	.131	.162
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 <sup>c,d</sup>	.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Tabel 3.1. Hasil Uji Normalitas Data

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

Uji Wilcoxon merupakan alternatif metode pengujian dua sampel berpasangan selain pengujian dengan *Paired-T Test*. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal maka dapat digunakan pendekatan uji *statistic parametrik* dengan uji *Paired-T Test*, sedangkan jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, maka bisa menggunakan Uji Wilcoxon. Dari hasil pengujian normalitas, diperoleh kesimpulan bahwa data hasil survey tidak memenuhi asumsi distribusi normal, dengan demikian digunakan pendekatan non- parametrik uji sign Wilcoxon.

		Ranks		
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks	0 <sup>a</sup>	.00	.00
	Positive Ranks	16 <sup>b</sup>	8.50	136.00
	Ties	0 <sup>c</sup>		
	Total	16		

- a. Importance < Perfomance
- b. Importance > Perfomance
- c. Importance = Perfomance

Test Statistics <sup>a</sup>	
Importance - Perfomance	
Z	-3.523 <sup>b</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

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

Tabel 3.2. Hasil Uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for windows 22 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 FEB UNESA Tahun 2024 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Tenaga Kependidikan FEB UNESA Tahun 2024

Dimensi	Kode	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	Gap	Tki (%)
<i>Tangible (Transparent)</i>	P6	Kemudahan dalam mendapatkan layanan ketendikan (SIMSKP, SIMUNA, e-office, SIMAS, dsb) serta informasi yang menunjang pekerjaan	3.13	3.63	-.50	86.21
	P7	Kemudahan mendapatkan akses pendidikan dan pelatihan berbasis kebutuhan/kesesuaian dengan pekerjaannya	3.31	3.56	-.25	92.98
	P12	Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan (komputer, printer, sistem informasi, jaringan internet, parkir, dan sebagainya)	3.13	3.50	-.37	89.29
	P13	Kenyamanan dan keamanan lingkungan pekerjaan (keadaan ruang kerja,	3.00	3.44	-.44	87.27

		kebersihan toilet, Kesehatan dan Keselamatan Kerja/K3, dan sebagainya)				
	P14	Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas terkait kesejahteraan tendik (poliklinik, gaji/tunjangan/insentif, asuransi, dan sebagainya)	3.31	3.63	-.32	91.38
<b>Mean</b>			<b>3.18</b>	<b>3.55</b>	<b>-.38</b>	<b>89.43</b>
<i><b>Assurance</b></i> <i><b>(Tanggung Jawab)</b></i>	P3	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan tendik	3.25	3.63	-.38	89.66
	P10	Kejelasan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja tendik	3.25	3.50	-.25	92.86
	P11	Kejelasan mekanisme pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> pada tendik	3.19	3.63	-.44	87.93
	P16	Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan	3.00	3.69	-.69	81.36
<b>Mean</b>			<b>3.17</b>	<b>3.61</b>	<b>-.44</b>	<b>87.95</b>
<i><b>Responsiveness</b></i> <i><b>(Adil)</b></i>	P2	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam	3.00	3.56	-.56	84.21

		menanggapi dan menindak lanjuti keluhan tendik				
	P9	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat tendik, diklat, studi lanjut, kesejahteraan tendik, dst)	3.25	3.56	-.31	91.23
<b>Mean</b>			<b>3.13</b>	<b>3.56</b>	<b>-.44</b>	<b>87.72</b>
<b><i>Empathy</i> (Akuntabilitas)</b>	P4	Keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/tidak diskriminatif, ramah dan sopan	3.06	3.56	-.50	85.96
	P5	Kemudahan dalam mengajukan hak tendik (cuti, ijin tendik, dst)	3.19	3.75	-.56	85.00
	P15	Keterlibatan tendik dalam proses kebijakan di bidang kepegawaian dan keuangan	3.13	3.75	-.62	83.33
<b>Mean</b>			<b>3.13</b>	<b>3.69</b>	<b>-.56</b>	<b>84.76</b>
<b><i>Reliability</i> (Kredibilitas)</b>	P1	Kecukupan kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan	3.44	3.69	-.25	93.22
	P8	Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb) terkait rekrutmen,	3.06	3.63	-.57	84.48

	penempatan tendik, promosi/mutasi tendik, pemeliharaan dan pemberhentian tendik				
<b>Mean</b>		<b>3.25</b>	<b>3.66</b>	<b>-.41</b>	<b>88.85</b>
<b>Grand Mean</b>		<b>3.17</b>	<b>3.61</b>	<b>-.45</b>	<b>87.74</b>

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 tenaga kependidikan belum memenuhi harapan pengguna. Diketahui bahwa nilai gap negatif terbesar yaitu -0,56 terdapat pada aspek *Empathy* variabel P4. Aspek *empathy* merupakan keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/tidak diskriminatif, ramah dan sopan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan responden melebihi tingkat kinerja/kenyataan kualitas layanan yang diberikan. Menurut responden tingkat kesesuaian dengan harapan yang dirasakan pada aspek *Empathy* (P4) sebesar 85,96%. Secara keseluruhan, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh tenaga kependidikan dari survei kepuasan adalah sebesar 87,74%.

### 3.3 Analisa Kuadran (IPA)

Analisis kuadran atau Importance Performance Analysis (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Secara umum, model diagram kuadran dapat ditunjukkan pada gambar 3.3.



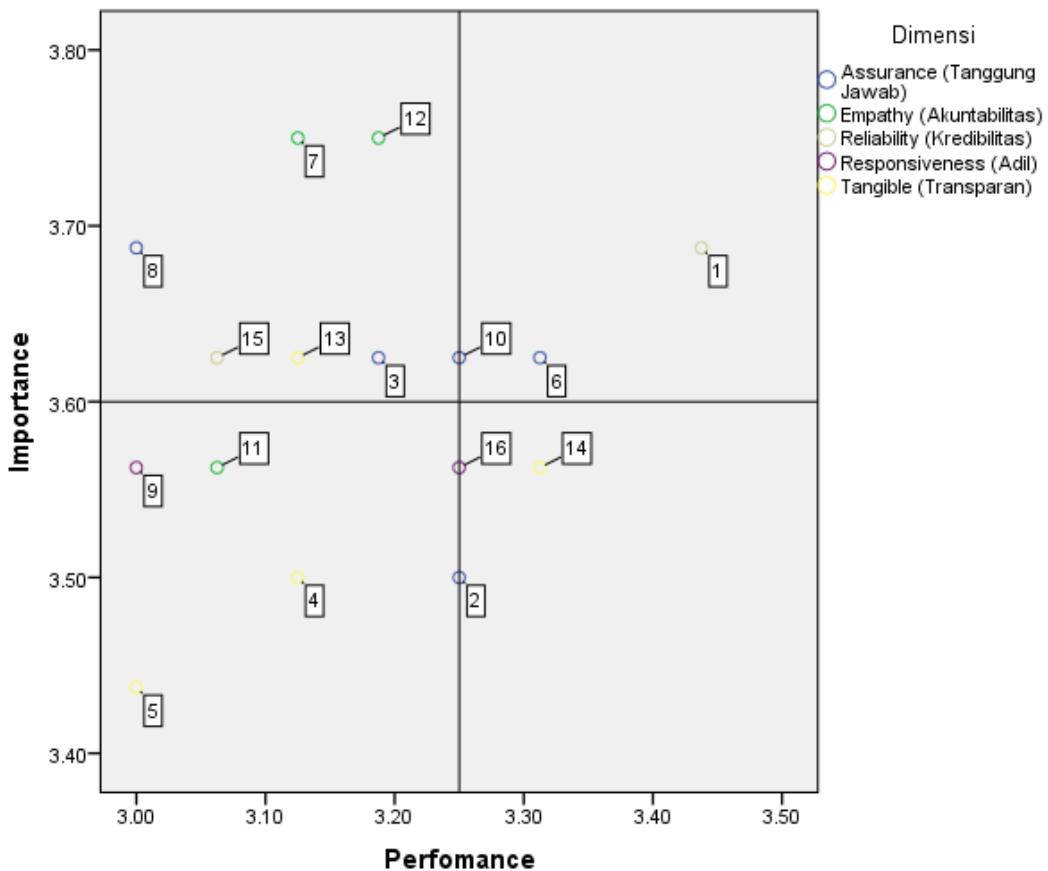
Gambar 3.3. Diagaram Kartesius

(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 IPA

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

#### a. Kuadran I

Pada kuadran I ditemukan enam indikator dengan kode P3, P7, P8, P12, P13, dan P15 artinya aspek *reliability* yang merupakan kecukupan kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan dan aspek *assurance* ini yang merupakan kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindaklanjuti keluhan tendik. Manajemen perguruan tinggi belum melaksanakannya 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.

- P3 : Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindaklanjuti keluhan tendik
- P7 : Kemudahan mendapat akses pendidikan dan pelatihan berbasis

kebutuhan/kesesuaian dengan pekerjaannya

- P8 : Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb) terkait rekrutmen, penempatan tendik, promosi/mutasi tendik, pemeliharaan dan pemberhentian tendik
- P12 : Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan (komputer, printer, sistem informasi, jaringan internet, parkir, dan sebagainya)
- P13 : Kenyamanan dan keamanan lingkungan pekerjaan (keadaan ruang kerja, kebersihan toilet, Kesehatan dan Keselamatan Kerja/K3, dan sebagainya)
- P15 : Keterlibatan tendik dalam proses kebijakan di bidang kepegawaian dan keuangan

### **b. Kuadran II**

Pada kuadran II, ditemukan tiga variabel yaitu P1, P6, dan P10. Variabel tersebut merupakan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna dan telah dilaksanakan dengan baik sehingga dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban manajemen perguruantinggi adalah harus mempertahankan kinerja yang selama ini sudah berjalan. Adapun aspek yang mencakup variabel tersebut:

- P1 : Kecukupan kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan
- P6 : Kemudahan dalam mendapatkan layanan ketendikan (SIMSKP, SIMUNA, office, SIMAS, dsb) serta informasi yang menunjang pekerjaan
- P10: Kejelasan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja tendik

### **c. Kuadran III**

Pada kuadran III, ditemukan empat variabel yaitu P4, P5, P9, dan P11. 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:

- P4 : Keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/tidak diskriminatif, ramah dan sopan
- P5 : Kemudahan dalam mengajukan hak tendik (cuti, ijin tendik, dst)
- P9 : Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat tendik, diklat, studi lanjut, kesejahteraan tendik, dst)
- P11 : Kejelasan mekanisme pemberian *reward* dan *punishment* pada tendik

#### **d. Kuadran IV**

Dan pada kuadran IV ditemukan tiga variabel yaitu P2, P14 dan P16 yang masing-masing mencakup kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan tendik dan kemudahan dalam mengajukan hak tendik (cuti, ijin tendik, dst). Variabel tersebut merupakan faktor yang kurang penting oleh pengguna karenabelum dirasa perlu, namun layanan yang diberikan telah dilaksanakan dengan sangat baik.

- P2 : Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan tendik
- P14 : Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas terkait kesejahteraan tendik (poliklinik,gaji/tunjangan/insentif, asuransi, dan sebagainya)
- P16 : Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan

## **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  $H_0$ .
- 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 sebesar  $-0,56$  yang memiliki tingkat kesesuaian dengan harapan tenaga kependidikan untuk P4 sebesar  $85,96\%$  sehingga dimaknai belum bisa memenuhi kepuasan berdasarkan perspektif tenaga kependidikan. Akan tetapi secara umum, tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan adalah sebesar  $87,74\%$ .
- c. Pada kuadran I ditemukan indikator dengan kode P3, P7, P8, P12, P13, dan P15 artinya kecukupan kompetensi (kemampuan, ketrampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan dan kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan tendik harus menjadi prioritas utama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative and MixedMethods Approaches*. SAGE Publications, Inc.
- Johnson, R. B., & Christensen, R. (2014). *Educational Research: Quantitative, Qualitative, andMixed 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 andIts Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scalefor 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  ( <i>reliability</i> )								
P2	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindak lanjut kekhuluan tendik  ( <i>responsiveness</i> )								
P3	Kejelasan kebijakan layanan (peraturan, SOP, dst) di bidang kepegawaian dan keuangan  ( <i>assurance</i> )								

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  ( <i>empathy</i> )								
P5	Kemudahan dalam mengajukan hak tendik (cuti, ijin tendik, dst)  ( <i>empathy</i> )								
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  ( <i>tangible</i> )								
P7	- - - Kemudahan mendapatkan akses pendidikan dan pelatihan berbasis kebutuhan/kesesuaian dengan pekerjaannya  ( <i>tangible</i> )								

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 rekrutmen, penempatan tendik, promosi/mutasi tendik, pemeliharaan dan pemberhentian tendik ( <i>reliability</i> )								
P9	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat tendik, diklat, studi lanjut, kesejahteraan tendik, dst) ( <i>responsiveness</i> )								
P10	Kejelasan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja tendik ( <i>assurance</i> )								
P11	Kejelasan mekanisme pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> pada tendik ( <i>assurance</i> )								
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)  ( <i>tangible</i> ) - -								
P13	Kenyamanan dan keamanan lingkungan pekerjaan (keadaan ruang kerja, kebersihan toilet, Kesehatan dan Keselamatan Kerja/K3, dan sebagainya)  ( <i>tangible</i> ) - -								
P14	Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas terkait kesejahteraan tendik (poliklinik, gaji/tunjangan/insentif, asuransi, dan sebagainya)  ( <i>tangible</i> ) - -								

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  ( <i>empathy</i> )								
P16	Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan  ( <i>assurance</i> )								