



Survey Kepuasan Dosen FISH Terhadap Pelayanan Proses Penelitian



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
Universitas Negeri Surabaya

F I S H

UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
2021

LAPORAN
KEPUASAN LAYANAN PROSES PENELITIAN
(Responden Dosen)

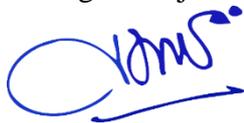


UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
GUGUS PENJAMINAN MUTU
2021

Halaman Pengesahan

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

Mengetahui,
Ketua Gugus Penjaminan Mutu



Dr. Muzayanah, S.T., M.T

Surabaya, 26 November 2021
Divisi Data dan Sistem Informasi



Galih W. Pradana. S.A.P., M.Si.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Divisi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi adalah salah satu bagian di Gugus Penjaminan Mutu yang bertugas membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model PPEPP (Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu). 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 GPM 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 peningkatan mutu pelayanan di Unesa, maka diperlukan adanya survei kepuasan kepada mahasiswa, dosen, dan tendik. Hal ini diperlukan untuk mengetahui variabel apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya. Pengisian kuesioner terdiri dari mengisi harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang dirasakan pada tahun 2021.

1.2. Permasalahan

- a. Apakah terdapat perbedaan secara statistik antara harapan dan kenyataan berdasarkan analisa data hasil survei kepuasan dosen FISH Unesa terhadap layanan Layanan Proses Penelitian Tahun 2021.
- b. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan Layanan Proses Penelitian berdasarkan survei kepuasan dosen FISH Unesa Tahun 2021 dengan menggunakan analisis gap.
- c. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan Layanan Proses Penelitian berdasarkan survei kepuasan dosen FISH Unesa Tahun 2021 dengan menggunakan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

1.3. Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan Layanan Proses Penelitian dosen FISH Unesa Tahun 2021 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:

- a. Konsumen adalah semua dosen yang menggunakan layanan proses penelitian Unesa tahun 2021.
- b. Harapan konsumen adalah dosen yang memperoleh layanan proses penelitian Unesa tahun 2021.
- c. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan proses penelitian Unesa tahun 2021.
- d. 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). 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 :

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

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian (Tki) antara Harapan dan Kenyataan dapat menggunakan formulasi :

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

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 nilai *gap* adalah negatif (-) menunjukkan bahwa harapan pelanggan 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

Survey dilakukan dengan mengambil responden adalah Dosen Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui *Single Sign On* (SSO) . Data yang didapatkan sebesar 85 responden. Jumlah sampel ini sudah memenuhi syarat kecukupan sampel dengan menggunakan rumus Slovin . Jika jumlah populasi Dosen di Unesa adalah 105 dan diasumsikan error yang ditoleransi sebesar 5%, maka sampel minimal yang harus terpenuhi adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{105}{1 + (112)(0.05^2)} = 82,03 \approx 82$$

Dengan jumlah sampel sebanyak 85 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 :

H₀ : Data mengikuti Distribusi Normal

H₁ : Data tidak mengikuti Distribusi Normal

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Harapan	Kenyataan
N		148	148
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.7302	3.1968
	Std. Deviation	.45993	.57266
Most Extreme Differences	Absolute	.410	.155
	Positive	.279	.155
	Negative	-.410	-.109
Test Statistic		.410	.155
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c	.000 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas Data

Dengan menggunakan nilai signifikansi 5%, maka dari Gambar 3.1 dapat dilihat bahwa nilai asymtotik atau p-value lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis adalah Tolak H₀ yang artinya data tidak mengikuti distribusi Normal.

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 statistic 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 survey tidak memenuhi asumsi distribusi normal, dengan demikian digunakan pendekatan nonparametrik uji sign Wilcoxon.

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks	101 ^a	58.04	5862.00
	Positive Ranks	8 ^b	16.63	133.00
	Ties	39 ^c		
	Total	148		

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

Test Statistics^a

	Kenyataan - Harapan
Z	-8.670 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

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

Gambar 3.2. Hasil uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for Windows 26 diperoleh hasil Asymp. Sig. (2-tailed) < 0,05 sehingga dapat dinyatakan Tolak H₀ dengan hipotesis sebagai berikut :

H₀ : Tidak ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

H₁ : Ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan kepuasan dosen terhadap layanan proses penelitian di Unesa pada tahun 2021.

3.2. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan kenyataan, harapan, analisis gap, dan kualitas layanan proses penelitian di Unesa pada tahun 2021 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan
Proses Penelitian Unesa Tahun 2021

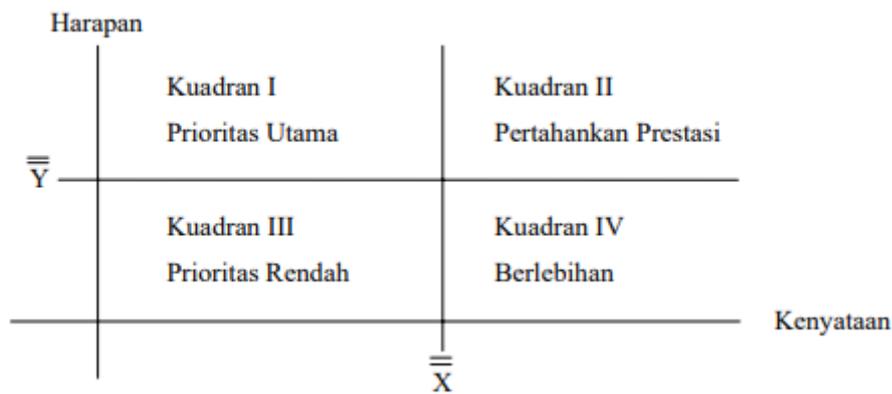
Dimensi	Kode	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
<i>Assurance</i> (Tanggung Jawab)	P4	Konsistensi aturan dan pelaksanaan pengajuan dan penilaian proposal dan atau monev penelitian	3.264	3.723	-0.46	87.66
		Mean	3.169	3.730	-0.56	84.96
Empathy (Akuntabilitas)	P5	Keterbukaan hasil penilaian proposal dan laporan peniltian	3.203	3.723	-0.52	86.03
	P6	Keterbukaan informasi hak dan kewajiban peneliti	3.209	3.730	-0.52	86.05
	P14	Kemudahan bimbingan dalam pencapaian output penelitian	3.211	3.726	-0.52	86.17
	P15	Output penelitian dapat digunakan dalam pemecahan masalah	3.176	3.730	-0.55	85.14
		Mean	3.203	3.723	-0.52	86.03
<i>Reliability</i> (Kredibilitas)	P2	Kemudahan fasilitas pengajuan proposal penelitian	3.216	3.723	-0.51	86.39
	P10	Konsistensi aturan pada pelaksanaan penelitian dan kegiatan monev	3.198	3.725	-0.53	85.85
	P11	Pedoman dan SOP yang jelas tentang kewajiban adanya output penelitian	3.149	3.703	-0.55	85.04
	P12	Kemudahan fasilitasi dalam mewujudkan output penelitian	3.149	3.703	-0.55	85.04
		Mean	3.176	3.709	-0.53	85.61

Dimensi	Kode	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
<i>Responsiveness</i> (Adil)	P3	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian	3.243	3.743	-0.50	86.64
	P8	Kesigapan layanan administrasi selama penelitian	3.176	3.736	-0.56	84.99
	P13	Ketepatan output penelitian	3.182	3.736	-0.55	85.17
		Mean	3.194	3.731	-0.54	85.60
<i>Tangible</i> (Transparan)	P1	Keterbukaan informasi program hibah	3.149	3.750	-0.60	83.96
	P7	Kemudahan fasilitas penelitian	3.203	3.757	-0.55	85.25
	P9	Ketepatan pencairan dana penelitian	3.236	3.736	-0.50	86.62
		Mean	3.196	3.748	-0.55	85.28
		Grand Mean	3.190	3.727	(0.54)	85.59

Berdasarkan hasil perhitungan *Gap Score* pada tabel 3.1 , menunjukkan bahwa semua dimensi bernilai negatif, hal ini berarti hasil nilai kinerja layanan belum memenuhi harapan pengguna. Dimensi dengan gap negatif terbesar adalah dimensi *Tangible* (Transparan) tepatnya adalah variabel P1 yaitu keterbukaan informasi program hibah dengan nilai gap sebesar -0.60. Menurut responden, tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan variabel ini adalah sebesar 83.96%. Gap terbesar kedua adalah masalah *Responsiveness* (Adil) dengan variabel P8 yaitu kesigapan layanan administrasi selama penelitian dengan nilai gap sebesar -0.56 dan tingkat kesesuaian dengan harapan sebesar 84.99%. Tetapi secara keseluruhan, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh responden untuk proses layanan proses penelitian Tahun 2021 adalah sebesar 85.59%.

3.3. Analisis 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. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

Adapun interpretasi dari masing-masing kuadran pada gambar 3.3 dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen. Akan tetapi penyedia pelayanan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban penyedia jasa harus mempertahankan kinerjanya.

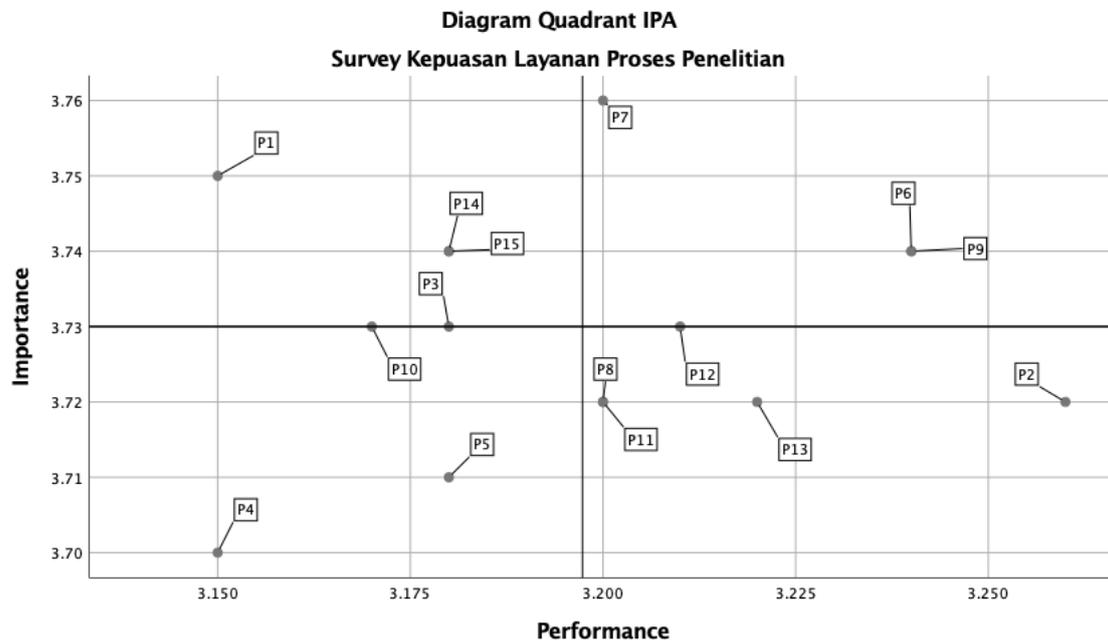
c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu dipersoalkan walau tidak memuaskan konsumen karena konsumen tidak menganggap sangat penting

d. Kuadran IV (Berlebihan)

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

Berdasarkan interpretasi setiap kuadran tersebut, selanjutnya hasil perhitungan rata-rata Harapan dan Kenyataan pada tabel 3.1 diplot dalam diagram kartesius seperti pada gambar 3.4.



Gambar 3.4.

Diagram Kartesius Survei Kepuasan Pelayanan Proses Penelitian terhadap Dosen FISH Unesa pada tahun 2021

Berdasarkan visualisasi dari diagram kartesius hubungan antara indikator harapan dan kenyataan yang sudah dinilai oleh reponden dosen, variabel P1, P3, P14, dan P15 berada pada daerah kuadran I. Hal ini berarti, terdapat empat faktor yang perlu diprioritaskan yang dianggap mendesak dan utama oleh respon. Keempat factor tersebut adalah keterbukaan informasi, kesigapan layanan administrasi, konsistensi aturan dan output penelitian.

Sedangkan pada kuadran II, ditemukan terdapat variabel P6, P7 dan P9. Variabel tersebut merupakan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna dan telah dilaksanakan dengan baik sehingga dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban manajemen perguruan tinggi adalah harus mempertahankan kinerja yang selama ini sudah berjalan. Adapun ketiga variabel tersebut adalah (1) Keterbukaan informasi hak dan kewajiban peneliti; (2) Kemudahan fasilitas penelitian (3) Ketepatan pencairan dana penelitian.

Sementara itu untuk variabel lainnya yaitu P2, P8, P11, P12 dan P13 terdapat pada kuadran III, artinya tidak perlu dipersoalkan dan sudah sesuai dengan harapan konsumen sehingga tidak terlalu menjadi fokus perhatian dalam perbaikan layanan proses penelitian selanjutnya. Sementara itu. Dari perspektif responden hanya variabel P4, P5, dan P10 yang

terletak pada kuadran IV, artinya pelayanannya sudah dijalankan dengan sangat baik, yaitu aspek keterbukaan informasi program hibah.

3.4. Rencana Tindak Lanjut

Rencana Tindak Lanjut pelayanan manajemen adalah sebagai berikut:s

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Pihak Terkait
Reliability (Kredibilitas)	P2	Kemudahan fasilitas pengajuan proposal penelitian (<i>Reliability</i>)	3.264	3.723	-0.46	87.66	Meningkatkan kecepatan waktu dalam mensosialisasikan beragam hibah penelitian agar dosen memiliki waktu cukup mempersiapkan proposal penelitian	- LPPM - Dekanat - Jurusan
	P10	Konsistensi aturan pada pelaksanaan penelitian dan kegiatan monev(<i>Reliability</i>)	3.169	3.730	-0.56	84.96	Menyediakan informasi berupa infografis tentang beragam hibah penelitian, batas waktu, prosedur, dan sumber informasi terkait.	- LPPM - Dekanat
	P11	Pedoman dan SOP yang jelas tentang kewajiban adanya output penelitian (<i>Reliability</i>)	3.203	3.723	-0.52	86.03	Meninjau kembali pedoman dan SOP Penelitian untuk mengetahui kesesuaian SOP dengan tuntutan <i>output</i> penelitian	- LPPM - GPM - PPM
	P12	Kemudahan fasilitasi dalam mewujudkan output penelitian (<i>Reliability</i>)	3.209	3.730	-0.52	86.05	Meningkatkan pelayanan pada dosen untuk mengakses jurnal internasional, Mengadakan klinik manuskrip secara berkala	- LPPM - Dekanat - Perpustakaan
Responsiveness/Adil (P2)	P3	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian (<i>Responsiveness</i>)	3.176	3.730	-0.55	85.14	Meningkatkan sinergi pelayanan administrasi penelitian antara LPPM-Fakultas	- LPPM - Dekanat - Kasubag akademik

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Pihak Terkait
	P8	Kesigapan layanan administrasi selama penelitian (<i>Responsiveness</i>)	3.203	3.723	-0.52	86.03	Meningkatkan kecepatan pelayanan administrasi dosen dalam proses penelitian	- LPPM - Dekanat - Kasubag akademik
	P13	Ketepatan output penelitian (<i>Responsiveness</i>)	3.216	3.723	-0.51	86.39	Membuat pedoman <i>output</i> penelitian yang jelas, konsisten, dan <i>reasonable</i>	- LPPM - Dekanat
Assurance (Tanggung Jawab)	P4	Konsistensi aturan dan pelaksanaan pengajuan dan penilaian proposal dan atau monev penelitian (<i>Assurance</i>)	3.149	3.703	-0.55	85.04	Meningkatkan pemahaman akan pedoman dan SOP penelitian dari level pusat hingga prodi	- LPPM - Dekanat
Empathy (Akuntabilitas)	P5	Keterbukaan hasil penilaian proposal dan laporan peniltian (<i>Empathy</i>)	3.176	3.709	-0.53	85.61	Menyertakan hasil pemeringkatan nilai review proposal penelitian	- LPPM - Dekanat
	P6	Keterbukaan informasi hak dan kewajiban peneliti (<i>Empathy</i>)	3.243	3.743	-0.50	86.64	Menampilkan informasi hak dan kewajiban peneliti pada laman SIMLPPM	- LPPM - Dekanat - PPT
	P14	Kemudahan bimbingan dalam pencapaian output penelitian (<i>Empathy</i>)	3.176	3.736	-0.56	84.99	Meningkatkan frekuensi klinik manuskrip, terkait luaran wajib penelitian yang diadakan.	- LPPM - Dekanat
	P15	Output penelitian dapat digunakan dalam pemecahan masalah (<i>Empathy</i>)	3.182	3.736	-0.55	85.17	Meningkatkan kerjasama dengan dunia usaha dan industri (DUDI) dalam penelitian	- Dekanat - WR IV - DUDI

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Pihak Terkait
Tangible (Transparan)	P1	Keterbukaan informasi program hibah (<i>Tangibles</i>)	3.149	3.750	-0.60	83.96	Menambah media informasi program hibah melalui sso unesa	- LPPM - PPTI
	P7	Kemudahan fasilitas penelitian (<i>Tangibles</i>)	3.203	3.757	-0.55	85.25	Meningkatkan kecepatan dan efisiensi layanan penelitian	- Dekanat - Kabag
	P9	Ketepatan pencairan dana penelitian (<i>Tangibles</i>)	3.236	3.736	-0.50	86.62	Meningkatkan ketepatan waktu pencairan dana Mengingatkan peneliti untuk taat pada rencana penelitian sehingga jika semua dilakukan , maka akan memberikan ketepatan pencairan dana penelitian	- LPPM - Dekanat
	Mean	Mean kelima dimensi	3.190	3.727	(0.54)	85.59		

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat disimpulkan bahwa layanan proses penelitian di Unesa pada tahun 2021 terhadap perspektif dosen adalah 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. Dimensi dengan gap negatif terbesar adalah dimensi Tangible (Transparan) tepatnya adalah variabel P1 yaitu Keterbukaan informasi program hibah dengan nilai gap sebesar -0.60. Menurut responden, tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan variabel ini adalah sebesar 83.96%.
- c. Ditemukan variabel yang berada pada daerah kuadran I adalah P1, P3, P14, dan P15. Hal ini berarti, terdapat empat faktor yang perlu diprioritaskan yang dianggap mendesak dan utama oleh responden. Kedua faktor tersebut adalah Keempat faktor tersebut adalah keterbukaan informasi, kesigapan layanan administrasi, konsistensi aturan dan output penelitian.

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

I. Instrumen Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian (Kriteria 7)

PETUNJUK

Mohon diisi dengan memberi tanda centang (v) pada “Harapan atas jawaban” dan “Kenyataan yang ada” di lapangan secara riil.

No	Pertanyaan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
A	Pengajuan Proposal								
1.	Keterbukaan informasi program hibah (<i>Tangibles</i>)								
2.	Kemudahan fasilitas pengajuan proposal penelitian (<i>Reliability</i>)								
3.	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian (<i>Responsiveness</i>)								
4.	Konsistensi aturan dan pelaksanaan pengajuan dan penilaian proposal dan atau monev penelitian (<i>Assurance</i>)								
5.	Keterbukaan hasil penilaian proposal dan laporan peniltian (<i>Empathy</i>)								
B	Pelaksanaan Penelitian								
1.	Keterbukaan informasi hak dan kewajiban peneliti (<i>Empathy</i>)								
2.	Kemudahan fasilitas penelitian (<i>Tangibles</i>)								
3.	Kesigapan layanan administrasi selama penelitian (<i>Responsiveness</i>)								
4.	Ketepatan pencairan dana penelitian (<i>Tangibles</i>)								
5.	Konsistensi aturan pada pelaksanaan								

No	Pertanyaan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
	penelitian dan kegiatan monev(<i>Reliability</i>)								
C	Output penelitian								
1	Pedoman dan SOP yang jelas tentang kewajiban adanya output penelitian (<i>Reliability</i>)								
2	Kemudahan fasilitasi dalam mewujudkan output penelitian (<i>Reliability</i>)								
3	Ketepatan output penelitian (<i>Responsiveness</i>)								
4	Kemudahan bimbingan dalam pencapaian output penelitian (<i>Empathy</i>)								
5	Output penelitian dapat digunakan dalam pemecahan masalah (<i>Empathy</i>)								