



2022
LAPORAN
SURVEY KEPUASAN
TENAGA KEPENDIDIKAN

**Gugus Penjaminan Mutu
Fakultas Bahasa Dan Seni
Universitas Negeri Surabaya**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN



**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
GUGUS PENJAMINAN MUTU
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Fakultas Bahasa Dan Seni
Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya



Mengetahui,
Dekan, Fakultas Bahasa Dan Seni

Syafi'ul Anam, Ph.D.

NIP. 197809162006041001

Surabaya, 10 Maret 2023
Ketua GPM FBS

Respati Retno Utami, S.Pd

NIP. 99112192019032018

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T, penyusunan Laporan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Fakultas Bahasa Dan Seni Universitas Negeri Surabaya telah diselesaikan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan untuk tahun 2022 ini.

Penyusunan laporan ini, tidak terlepas dari pihak-pihak yang telah memberikan apresiasi dan sejumlah masukan kepada penyusun. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini perkenalkanlah kami untuk menyampaikan terima kasih kepada Dekan Fakultas Bahasa Dan Seni Universitas Negeri Surabaya dan segenap jajarannya yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materiil kepada Gugus Penjaminan Mutu Universitas Negeri Surabaya. Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada responden yaitu tenaga kependidikan di lingkungan Fakultas Bahasa Dan Seni Universitas Negeri Surabaya yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrumen kuesioner kepuasan serta memberikan masukan dan sarannya.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih terdapat kekurangan di dalamnya. Oleh sebab itu, kami sangat berharap masukan dari segenap civitas akademika Fakultas Bahasa Dan Seni Universitas Negeri Surabaya sebagai bentuk umpan balik yang dapat dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Surabaya, 10 Maret 2023

Ketua GPM FBS

Respati Retno Utami, S.Pd., M.Pd.

NIP. 199112192019032018

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN PENGESAHAN | 2 |
| KATA PENGANTAR | 3 |
| DAFTAR ISI | 2 |
| BAB I PENDAHULUAN | 5 |
| 1.1. Latar Belakang | 5 |
| 1.2. Dasar Hukum | 6 |
| 1.3. Permasalahan | 6 |
| 1.4. Tujuan | 6 |
| 1.5. Sistematika Laporan | 7 |
| BAB II METODE SURVEI | 8 |
| 2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei | 8 |
| 2.2. Definisi Operasional | 8 |
| 2.3. Instrumen Survei | 8 |
| 2.4. Metode | 9 |
| 2.5. Pengolahan Data | 9 |
| a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki) | 9 |
| b. Uji Normalitas | 10 |
| c. Uji Wilcoxon | 11 |
| d. Diagram Kartesius | 11 |
| BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN | 12 |
| 3.1 Analisis Statistik | 12 |
| 3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian | 14 |
| 3.3 Analisa Kuadran (IPA) | 17 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN | 22 |
| DAFTAR PUSTAKA | 23 |
| LAMPIRAN | 24 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penjaminan mutu dengan model Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu (PPEPP) merupakan tugas dari Gugus Penjaminan Mutu (GPM) Fakultas Bahasa Dan Seni. Pelaksanaan survei kepuasan merupakan salah satu tugas utama dari GPM FBS sekaligus menjadi kebutuhan akreditasi program studi dan akreditasi perguruan tinggi. Survei ini dilakukan kepada semua aspek kegiatan didalam Fakultas Bahasa Dan Seni (FBS) agar dapat terevaluasi secara berkala. Model pelaksanaan survei dalam bentuk online berbasis website. Survei ini dilakukan di akhir semester pada setiap semester pertama dan semester kedua. Hasil survei digunakan untuk rapat evaluasi sebagai bentuk peningkatan layanan pada tahun akademik berikutnya.

Perbaikan kualitas mutu pelayanan di dalam Fakultas Bahasa Dan Seni menjadi suatu kebutuhan oleh pengguna dimana setiap tahun mengalami peningkatan karena berbagai faktor, baik itu faktor internal maupun eksternal. Mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan merupakan pengguna secara langsung dan sekaligus sebagai responden dalam survei. GPM FBS melakukan survei ini untuk mengetahui variabel variabel mutu yang dapat ditingkatkan serta dipertahankan kualitasnya, sehingga pengguna (mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan) dapat hidup sejahtera. Survei kepuasan ini menggunakan beberapa pertanyaan dimana pengguna (responden) cukup mengisi dengan cara mencentang pada tabel survei harapan akan layanan mutu dan kenyataan yang telah didapat setelah satu tahun akademik berlangsung.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 87 tahun 2014 Tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 13 tahun 2015 Tentang Rencana Strategis Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Tahun 2015-2019.
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
8. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 7 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan.

1.3. Permasalahan

1. Apakah hasil survei kepuasan tenaga kependidikan FBS UNESA Tahun 2022 antara harapan dan kenyataan ada perbedaan yang signifikan secara pengujian statistik.
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan tenaga kependidikan UNESA berdasarkan survei tenaga kependidikan FBS UNESA Tahun 2022 dengan menggunakan analisis Gap.
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan tenaga kependidikan FBS UNESA (survei tenaga kependidikan FBS UNESA Tahun 2022) dengan menggunakan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

1.4. Tujuan

Survei ini bertujuan untuk mengukur kualitas kepuasan tenaga kependidikan FBS UNESA Tahun 2022 berdasarkan analisis statistik uji beda, analisis gap, dan analisis IPA. Laporan ini diharapkan juga dapat menjadi sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi dalam meningkatkan kualitas kepuasan tenaga kependidikan pada tahun akademik selanjutnya.

1.5. Sistematika Laporan

Sistematika pada laporan survei kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Bahasa Dan Seni Universitas Negeri Surabaya ini, terdiri dari empat bab, yaitu sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama, berisi tentang latar belakang penyusunan laporan, dasar hukum, permasalahan yang diangkat dalam laporan, tujuan penyusunan laporan, dan sistematika laporan.

2. BAB II METODE SURVEI

Bab kedua, berisi tentang jenis dan rancangan pelaksanaan survei kepuasan, definisi operasional, instrumen survei, metode pelaksanaan survei, dan pengolahan data survei yang terdiri dari penjelasan terkait analisis Gap dan tingkat kesesuaian (Tki), uji normalitas, uji wilcoxon, dan diagram kartesius.

3. BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ketiga, berisi tentang hasil beserta pembahasan dari analisis statistik, analisis Gap dan tingkat kesesuaian, dan analisis kuadran dengan metode metode *Importance-Performance Analysis (IPA)*.

4. BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab keempat, berisi tentang kesimpulan terkait laporan survei kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Bahasa Dan Seni Universitas Negeri Surabaya dan saran bagi pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

BAB II

METODE SURVEI

2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Metode survei dipilih karena dapat memberikan deskripsi atau gambaran kuantitatif tren, sikap, dan pendapat dari populasi terhadap variabel dengan mempelajari sampel (Creswell & Creswell, 2018);(Johnson & Christensen, 2014).

Penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dengan variabel bergantung dengan melakukan pengukuran pada saat yang sama (*point time approach*). Saat yang sama artinya tiap subyek hanya diobservasi satu kali dan variabel subjek dilakukan pada saat observasi. Metode yang digunakan dalam pengambilan data adalah kuesioner.

2.2. Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

1. Konsumen adalah semua tenaga kependidikan yang menggunakan layanan FBS UNESA tahun 2022.
2. Harapan konsumen adalah tenaga kependidikan yang memperoleh pelayanan layanan FBS UNESA tahun 2022.
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan FBS UNESA tahun 2022.
4. Kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah harapan dan kenyataan konsumen terhadap *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

2.3. Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan tertulis tentang harapan dan kenyataan konsumen untuk dijawab. Instrumen kuesioner terdiri dari 5 aspek utama yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

2.4. Metode

Metode yang digunakan adalah Metode *Service Quality Servqual* (Parasuraman et al., 1985), dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Tangibles* (Nyata) Yaitu meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (Jaminan) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (Empati) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

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

2.5. Pengolahan Data

a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tingkat kepuasan konsumen dijelaskan dengan menggunakan analisis kesenjangan (Gap). Analisis ini membandingkan mean antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dari dimensi pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan). Kepuasan paling tinggi terjadi apabila kenyataan melampaui harapan yaitu pada saat pelayanan yang diberikan maksimal (4) sedangkan harapan minimal adalah (1). Adapun rumus untuk menghitung Gap adalah :

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

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 nilai gap adalah negatif (-) menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum terpenuhi (Parasuraman et al., 1988).

Menurut, Wahyuni (2014) terdapat kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan:

1. Tingkat kesesuaian nasabah > 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan sangat memuaskan
2. Tingkat kesesuaian nasabah = 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan telah memuaskan
3. Tingkat kesesuaian < 100% berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan belum memuaskan.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan dengan analisis statistik. Uji ini dilakukan dengan memasukkan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan terdistribusi normal atau tidak sehingga dapat ditentukan uji statistik selanjutnya yang akan digunakan.

Uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk sampel besar (lebih dari 50 responden) atau Shapiro-Wilk untuk sampel kecil (kurang dari 50 responden). Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Apabila nilai signifikansi > 0,05 maka data terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test.
2. Apabila nilai signifikansi < 0,05 maka data tidak terdistribusi tidak normal (data nonparametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon

c. Uji Wilcoxon

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang bermakna atau tidak dari kenyataan dan harapan yang diteliti sehingga dapat ditentukan apakah H_0 ditolak atau diterima. Apabila hasil yang didapatkan terjadi perbedaan yang signifikan maka H_0 ditolak tetapi apabila perbedaan yang terjadi tidak signifikan maka H_0 diterima. Uji *Paired T-Test* dilakukan jika dua data yang dibandingkan terdistribusi normal atau uji Wilcoxon jika minimal dari salah satu yang dibandingkan tidak terdistribusi normal dapat dari kenyataan dan harapan.

d. Diagram Kartesius

Diagram kartesius menjabarkan tingkat pernyataan ke dalam empat bagian dimana dengan diagram ini dapat ditentukan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang kemudian dapat diprioritaskan bagi perusahaan untuk ditingkatkan lebih lanjut.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Statistik

Survey dilakukan dengan mengambil responden yang merupakan tenaga kependidikan Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui Single Sign On (SSO). Data yang didapatkan sebesar 18 responden. Jumlah sampel ini sudah memenuhi syarat kecukupan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Jika jumlah populasi tenaga kependidikan di FBS UNESA adalah 43 orang dan diasumsikan error yang ditoleransi sebesar 2%, maka sampel minimal yang harus terpenuhi adalah :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{43}{1+(43)(0,2^2)} = \mathbf{15,80882 \approx 16}$$

Dengan jumlah sampel sebanyak 18 responden, maka syarat kecukupan data sudah terpenuhi.

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

H_0 : Data mengikuti Distribusi Normal

H_1 : Data tidak mengikuti Distribusi Normal

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Harapan | Kenyataan | |
|--|-------------------------|-------------------|-------------------|------|
| N | | 18 | 18 | |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 3.5104 | 3.0347 | |
| | Std. Deviation | .44724 | .51948 | |
| Most Extreme Differences | Absolute | .157 | .138 | |
| | Positive | .137 | .138 | |
| | Negative | -.157 | -.084 | |
| Test Statistic | | .157 | .138 | |
| Asymp. Sig. (2-tailed) ^c | | .200 ^d | .200 ^d | |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e | Sig. | .278 | .476 | |
| | 95% Confidence Interval | Lower Bound | .269 | .466 |
| | | Upper Bound | .286 | .486 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas Data

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

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

| | | N | Mean Rank | Sum of Ranks |
|---------------------|----------------|-----------------|-----------|--------------|
| Kenyataan - Harapan | Negative Ranks | 11 ^a | 7.73 | 85.00 |
| | Positive Ranks | 2 ^b | 3.00 | 6.00 |
| | Ties | 5 ^c | | |
| | Total | 18 | | |

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

| | Kenyataan - Harapan |
|------------------------|---------------------|
| Z | -2.766 ^b |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .006 |

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

Gambar 3.2. Hasil Uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for windows 26 dengan nilai signifikansi 5% diperoleh hasil *Asymp. Sig. (2 – tailed) < 0,05* . Maka dapat dinyatakan Tolak H_0 dengan hipotesis sebagai berikut :

- H_0 : Tidak ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan
- H_1 : Ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

Dapat disimpulkan, bahwa ada perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan kepuasan tenaga kependidikan FBS UNESA.

3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Tenaga Kependidikan Unesa Tahun 2022 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Tenaga Kependidikan FBS Unesa Tahun 2022

| Dimensi | Indikator | Pernyataan | Kenyataan | Harapan | Gap | Tki |
|-------------------------------|-----------|---|-------------|-------------|---------------|--------------|
| Tangible (Transparan) | P6 | Kemudahan dalam mendapatkan layanan ketendikan (SIMSKP, SIMUNA, e-office, SIMAS, dsb) serta informasi yang menunjang pekerjaan | 2,94 | 3,44 | -50 | 85,47 |
| | P7 | Kemudahan mendapatkan akses pendidikan dan pelatihan berbasis kebutuhan/kesesuaian dengan pekerjaannya | 3 | 3,5 | -50 | 85,71 |
| | P12 | Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan (komputer, printer, sistem informasi, jaringan internet, parkir, dan sebagainya) | 2,94 | 3,5 | -56 | 84 |
| | P13 | Kenyamanan dan keamanan lingkungan pekerjaan (keadaan ruang kerja, kebersihan toilet, Kesehatan dan Keselamatan Kerja/K3, dan sebagainya) | 2,94 | 3,5 | -56 | 84 |
| | P14 | Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas terkait kesejahteraan tendik (poliklinik, gaji/tunjangan/insentif, asuransi, dan sebagainya) | 3,06 | 3,56 | -50 | 85,96 |
| Mean | | | 2,98 | 3,50 | -52,40 | 85,03 |
| Assurance (Tanggung Jawab) | P3 | Kejelasan kebijakan layanan (peraturan, SOP, dst) di bidang kepegawaian dan keuangan | 3,17 | 3,67 | -50 | 86,38 |
| | P10 | Kejelasan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja tendik | 2,94 | 3,61 | -67 | 81,44 |
| | P11 | Kejelasan mekanisme pemberian reward dan punishment pada tendik | 2,89 | 3,44 | -55 | 84,01 |
| | P16 | Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan | 2,89 | 3,28 | -39 | 88,11 |
| Mean | | | 2,97 | 3,50 | -52,75 | 84,99 |
| Responsiveness (Adil) | P2 | Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan tendik | 3,22 | 3,61 | -39 | 89,2 |
| | P9 | Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat tendik, diklat, studi | 3 | 3,56 | -56 | 84,27 |

| | | | | | | |
|-------------------------------|-----|--|-------------|-------------|---------------|--------------|
| | | lanjut, kesejahteraan tendik, dst) | | | | |
| Mean | | | 3,11 | 3,59 | -47,50 | 86,74 |
| Empathy (Akuntabilitas) | P4 | Keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/tidak diskriminatif, ramah dan sopan | 3,11 | 3,5 | -39 | 88,86 |
| | P5 | Kemudahan dalam mengajukan hak tendik (cuti, ijin tendik, dst) | 3,17 | 3,56 | -39 | 89,04 |
| | P15 | Keterlibatan tendik dalam proses kebijakan di bidang kepegawaian dan keuangan | 3,17 | 3,44 | -27 | 92,15 |
| Mean | | | 3,15 | 3,50 | -35,00 | 90,02 |
| Reliability (Kredibilitas) | P1 | Kecukupan kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan | 3,11 | 3,5 | -39 | 88,86 |
| | P8 | Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb) terkait rekrutmen, penempatan tendik, promosi/mutasi tendik, pemeliharaan dan pemberhentian tendik | 3 | 3,5 | -50 | 85,71 |
| Mean | | | 3,06 | 3,50 | -44,50 | 87,29 |
| Grand Mean | | | 3,05 | 3,52 | -46,43 | 86,81 |

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 -67 terdapat pada aspek *Assurance* variabel P10. Aspek *assurance* ini yang merupakan Kejelasan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja tendik. Nilai gap negative terbesar kedua yaitu -56 terdapat pada variabel P9 (*responsiveness*) yaitu Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat tendik, diklat, studi lanjut, kesejahteraan tendik, dst), P12 (*Tangible*) yaitu Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan (komputer, printer, sistem informasi, jaringan internet, parkir, dan sebagainya), P13 (*Tangible*) yaitu Kenyamanan dan keamanan lingkungan pekerjaan (keadaan ruang kerja, kebersihan toilet, Kesehatan dan Keselamatan Kerja/K3, dan sebagainya).

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 *Assurance* (P10) sebesar 81,44% dan nilai tingkat kesesuaian dengan harapan pada aspek P9 (*responsiveness*) sebesar 84,27% , P12 (*Tangible*) sebesar 84% , dan P13 (*Tangible*) sebesar 84 %

Secara keseluruhan, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh tenaga kependidikan dari survei kepuasan adalah sebesar 86,81%.

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.

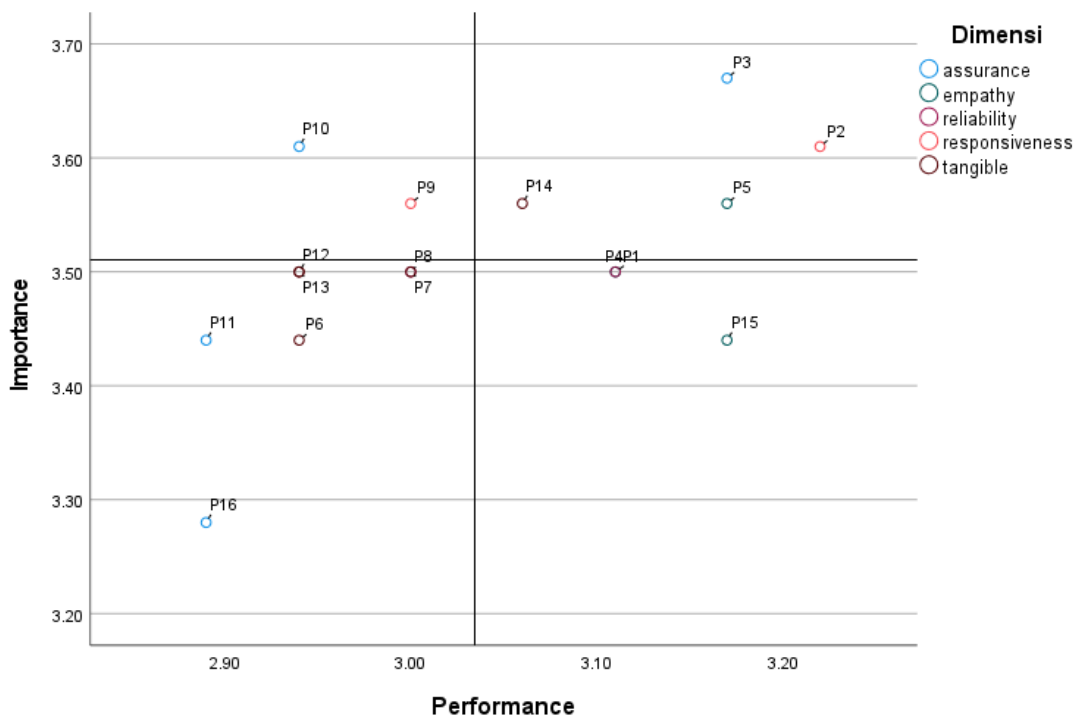


Gambar 3.3. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

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 Tenaga Kependidikan Tahun 2022

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

a. Kuadran I

Pada **kuadran I** ditemukan indikator dengan kode P9 yaitu Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat tendik, diklat, studi lanjut, kesejahteraan tendik, dst) serta P10 yaitu Kejelasan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja tendik harus menjadi prioritas utama. FBS UNESA 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.

b. Kuadran II

Pada **kuadran II**, ditemukan beberapa variabel yaitu P2, P3, P5, P14. Variabel tersebut merupakan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna dan telah dilaksanakan dengan baik sehingga dapat memuaskan konsumen. Maka kewajiban FBS UNESA adalah harus mempertahankan kinerja yang selama ini sudah berjalan.

Adapun aspek yang mencakup variabel tersebut

- P2 : Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menangani dan menindaklanjuti keluhan tendik
- P3 : Kejelasan kebijakan layanan (peraturan, SOP, dst) di bidang kepegawaian dan keuangan
- P5 : Kemudahan dalam mengajukan hak tendik (cuti, izin tendik, dst)
- P14 : Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas terkait kesejahteraan tendik (poliklinik, gaji/tunjangan/insentif, asuransi, dan sebagainya)

c. Kuadran III

Pada **kuadran III**, ditemukan variabel P6, P7, P8, P11, P12, P13, P16. Variabel tersebut tidak perlu dipersoalkan dan sudah sesuai dengan harapan konsumen sehingga tidak terlalu menjadi fokus perhatian dalam perbaikan selanjutnya. Adapun aspek yang mencakup variabel tersebut

- P6 : Kemudahan dalam mendapatkan layanan ketendikan (SIMSKP, SIMUNA, e-office, SIMAS, dsb) serta informasi yang menunjang pekerjaan
- P7 : Kemudahan mendapatkan 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
- P11 : Kejelasan mekanisme pemberian reward dan punishment pada 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)
- P16 : Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan.

d. Kuadran IV

Dan pada **kuadran IV** ditemukan variabel P1 yaitu Kecukupan kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan., Variabel P4 yaitu Keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/tidak diskriminatif, ramah dan sopan, Variabel P15 yaitu Keterlibatan tendik dalam proses kebijakan di bidang

kepegawaian dan keuangan.

Variabel-variabel tersebut merupakan faktor yang kurang penting oleh pengguna karena belum dirasa perlu, namun layanan yang diberikan telah dilaksanakan dengan sangat baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dari survei kepuasan tenaga kependidikan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan berdasarkan hasil uji Wilcoxon dengan nilai signifikansi $< 5\%$ dan menyimpulkan menolak H_0 .
- b. Perbedaan yang signifikan berdasarkan analisis gap ditemukan bahwa gap yang cukup besar pada variabel P10 yaitu Kejelasan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja tendik dengan tingkat kesesuaian 81,44%. Variabel P9, P12, dan P13 dengan nilai gap terbesar kedua yaitu -56. Tingkat kesesuaian variabel P9 sebesar 84,27% , variabel P12 dan P13 memiliki tingkat kesesuaian yang sama yaitu 84%. Akan tetapi secara umum, tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan adalah sebesar 86,81%.
- c. Pada kuadran I ditemukan indikator dengan kode P9 dan P10 artinya Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat tendik, diklat, studi lanjut, kesejahteraan tendik, dst) serta Kejelasan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja tendik menjadi prioritas utama

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.
- 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 lanjuti keluhan 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 | <p>Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan (komputer, printer, sistem informasi, jaringan internet, parkir, dan sebagainya)</p> <p><i>{tangible}</i></p> | | | | | | | | |
| P13 | <p>Kenyamanan dan keamanan lingkungan pekerjaan (keadaan ruang kerja, kebersihan toilet, Kesehatan dan Keselamatan Kerja/K3, dan sebagainya)</p> <p><i>{tangible}</i></p> | | | | | | | | |
| P14 | <p>Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas terkait kesejahteraan tendik (poliklinik, gaji/tunjangan/insentif, asuransi, dan sebagainya)</p> <p><i>{tangible}</i></p> | | | | | | | | |

| 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> | | | | | | | | |