

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
PRODI S1 TEKNOLOGI PENDIDIKAN
(Responden Dosen)**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
DIVISI DATA DAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

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



Mengetahui,
**Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan
Mutu FIP**

(Prof Dr. Moehamad Nursalim, M.Si)

NIP. 196805031994031003

Surabaya, Februari 2024

Ketua Gugus Penjamin

(Shelly Andari, S.Pd., M.Pd.)

NIP. 199010012019032019

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Divisi Data dan Sistem Informasi merupakan salah satu divisi pada unit Satuan Penjamin Mutu (SPM) di Universitas yang bertugas membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu (PPEPP). Salah satu tugas dari divisi ini adalah melakukan Survei Kepuasan Layanan Pelanggan yang saat ini merupakan kebutuhan dan tuntutan dari Akreditasi Prodi dan Akreditasi Perguruan Tinggi. Beberapa survei yang dilakukan adalah survei kepuasan terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh SPM agar mutu pelaksanaan kegiatan terevaluasi secara periodik. Survei ini dilakukan secara *online* dan dilakukan setelah kegiatan berakhir. Hasil survei ini akan ditindaklanjuti dengan rapat evaluasi yang hasilnya digunakan untuk peningkatan layanan kegiatan selanjutnya.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan meningkatkan mutu pelayanan di Prodi Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa maka diperlukan adanya survei kepuasan kepada dosen, mahasiswa dan tendik. Hal diperlukan untuk mengetahui variabel apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya. Pengisian kuesioner terdiri dari mengisi harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang dirasakan tahun 2023.

1.2 Permasalahan

1. Apakah hasil survei kepuasan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Prodi Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2023 antara harapan dan kenyataan ada perbedaan yang signifikan secara pengujian statistik.
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Unesa berdasarkan survei dosen di Prodi Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2023 dengan menggunakan analisis gap.
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Prodi Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa berdasarkan survei dosen di Prodi Teknologi Pendidikan

Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2023 dengan menggunakan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

1.3 Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Prodi Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa dengan pengguna layanan adalah dosen Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2023 berdasarkan analisis statistik uji beda, analisis gap dan analisis IPA.

1.4 Sistematika Laporan

Sistematika pada Laporan ini adalah Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, permasalahan, tujuan, dan sistematika laporan. Pada Bab II berisi tentang metode survei terdiri dari jenis dan rancangan survei, variabel, definisi operasional, instrumen survei, metode yang digunakan, dan pengolahan data. Bab III berisi tentang hasil dan pembahasan, dan Bab IV berisi tentang kesimpulan.

BAB II

METODE SURVEI

2.1 Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

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

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

2.2 Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

1. Konsumen adalah semua dosen yang menggunakan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Prodi Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2023.
2. Harapan konsumen adalah dosen yang memperoleh layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Prodi Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2023.
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Prodi Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2023.
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* yang pertama kali diperkenalkan oleh (Martilla & James, 1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen/pelanggan dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal juga dengan *Quadrant Analysis*.

2.5 Pengolahan Data

a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tingkat kepuasan konsumen dijelaskan dengan menggunakan analisis kesenjangan (gap) dan tingkat kesesuaian (Tki). Analisis ini membandingkan *mean* antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dari dimensi pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

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

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

Gap score menunjukkan kesenjangan antara kenyataan dan harapan (Parasuraman et al., 1985). Hal ini menunjukkan adanya masalah ketiaksesuaian antara harapan pelanggan dan kenyataan yang dirasakannya. Berdasarkan *gap score* bernilai positif (+) menunjukkan bahwa kenyataan dapat memenuhi harapan pelanggan, sedangkan nilai negatif (-) menunjukkan bahwa belum terpenuhi (Parasuraman et al., 1988).

b. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan dengan analisis statistik. Uji ini dilakukan dengan memasukkan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan terdistribusi normal atau tidak sehingga dapat ditentukan uji statistik selanjutnya yang akan digunakan. Uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk sampel besar (lebih dari 50 responden) atau Shapiro-Wilk untuk sampel kecil (kurang dari 50 responden). Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka data terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tidak terdistribusi normal (data non- parametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon.

c. Uji Wilcoxon

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

d. Diagram Kartesius

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

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Statistik

Survei dilakukan dengan mengambil responden adalah dosen di Prodi Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui *Single Sign On* (SSO). Data yang didapatkan sebesar 6 responden. Jumlah sampel ini sudah memenuhi syarat kecukupan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Jika jumlah populasi dosen di prodi Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa adalah 6 dan diasumsikan *error* yang ditoleransi sebesar 5%, maka sampel minimal yang harus terpenuhi adalah :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{6}{1+(6)(0,05)^2} = 6$$

Jumlah sampel sebanyak 9 responden, maka syarat kecukupan data sudah terpenuhi.

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

H0 : Data mengikuti Distribusi Normal

H1 : Data tidak mengikuti Distribusi Normal

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Harapan	Kenyataan
N		6	6
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.8016	3.6508
	Std. Deviation	.31647	.40593
Most Extreme Differences	Absolute	.401	.305
	Positive	.265	.195
	Negative	-.401	-.305
Test Statistic		.401	.305
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.003	.085

Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		.003	.085
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.001	.077
		Upper Bound	.004	.092

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 624387341.

Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas Data

Dengan menggunakan nilai signifikansi 5%, maka dari Gambar 3.1 dapat dilihat bahwa nilai asymp. sig. (2-tailed) atau p-value lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis adalah terima tolak yang artinya data tidak mengikuti distribusi normal.

Uji Wilcoxon merupakan alternatif metode pengujian 2 sampel berpasangan selain pengujian dengan *paired t-test*. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal maka dapat digunakan pendekatan uji statistik parametrik dengan uji t sampel berpasangan, sedangkan jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, maka bisa mengujikan Uji Wilcoxon. Dari hasil pengujian normalitas, diperoleh kesimpulan bahwa data hasil survei tidak memenuhi asumsi distribusi normal, dengan demikian digunakan pendekatan nonparametrik uji sign Wilcoxon.

Ranks				
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks	1 ^a	1.00	1.00
	Positive Ranks	0 ^b	.00	.00
	Ties	5 ^c		

	Total	6		
--	-------	---	--	--

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

Test Statistics ^a	
	Kenyataan - Harapan
Z	-1.000 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.317

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

Gambar 3.2. Hasil uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for windows 25 diperoleh hasil Asymp. Sig. (2-tailed) < 0,05 sehingga dapat dinyatakan tolak H_0 dengan hipotesis sebagai berikut :

H_0 : Tidak ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

H_1 : Ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

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

3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa Tahun 2023 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa Tahun 2023

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
Tangible	P1	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi	3,67	3,67	0	100
	P11	Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll)	3,83	3,67	-0,16	95,82
	P18	Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM	3,83	3,67	-0,16	95,82
		Mean	3,78	3,67	-0,11	97,21
Assurance	P4	Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi	4	4	0	100
	P7	Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP	3,67	3,5	-0,17	95,37
	P12	Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi	4	4	0	100
	P13	Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan	3,83	3,67	-0,16	95,82
	P20	Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim	3,83	3,67	-0,16	95,82
		Mean	3,866	3,768	-0,098	97,402
Responsiveness	P3	Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi	3,67	3,67	0	100
	P8	Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen	3,67	3,33	-0,34	90,74
	P16	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM	3,67	3,67	0	100
		Mean	3,67	3,56	-0,11	96,91
Empathy	P5	Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur	4	3,83	-0,17	95,75
	P9	Pemberian remunerasi secara adil dan transparan	3,5	3,33	-0,17	95,14

	P14	Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran	3,83	3,67	-0,16	95,82
	P17	Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM	3,67	3,5	-0,17	95,37
		Mean	3,75	3,5825	-0,1675	95,52
Reliability	P2	Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan	3,83	3,67	-0,16	95,82
	P6	Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku	4	3,67	-0,33	91,75
	P10	Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO	4	3,67	-0,33	91,75
	P15	Kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM (prodi, fakultas, dan universitas)	3,67	3,5	-0,17	95,37
	P19	Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM	3,83	3,67	-0,16	95,82
	P21	Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat	3,83	3,67	-0,16	95,82
		Mean	3,86	3,64	-0,22	94,39
		Grand Mean	3,81	3,67	-0,15	96,13

Tabel 3.2 ringkasan aspek dimensi kepuasan mahasiswa

Dimensi	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
<i>Tangible</i>	3,78	3,67	-0,11	97,21
<i>Assurance</i>	3,87	3,77	-0,10	97,40
<i>Responsiveness</i>	3,67	3,56	-0,11	96,91
<i>Empathy</i>	3,75	3,58	-0,17	95,52
<i>Reliability</i>	3,86	3,64	-0,22	94,39
Grand Mean	3,81	3,67	-0,15	96,13

Berdasarkan hasil perhitungan Gap Score yang terdapat pada tabel 3.1, menunjukkan bahwa dari kelima dimensi (item) yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy bernilai negatif. Hal ini menunjukkan, bahwa kinerja untuk dosen belum memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan tabel 3.1 dapat diketahui, bahwa nilai gap negatif terbesar yaitu -0,36 terdapat pada P8 (*responsiveness*) Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen. Namun, secara keseluruhan, berdasarkan hasil perhitungan Grand Mean yang terdapat pada tabel 3.2, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh para dosen berdasarkan rata-rata dari mean kelima dimensi dari survei kepuasan, yaitu sebesar 96.13%.

3.3 Analisa Kuadran

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. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

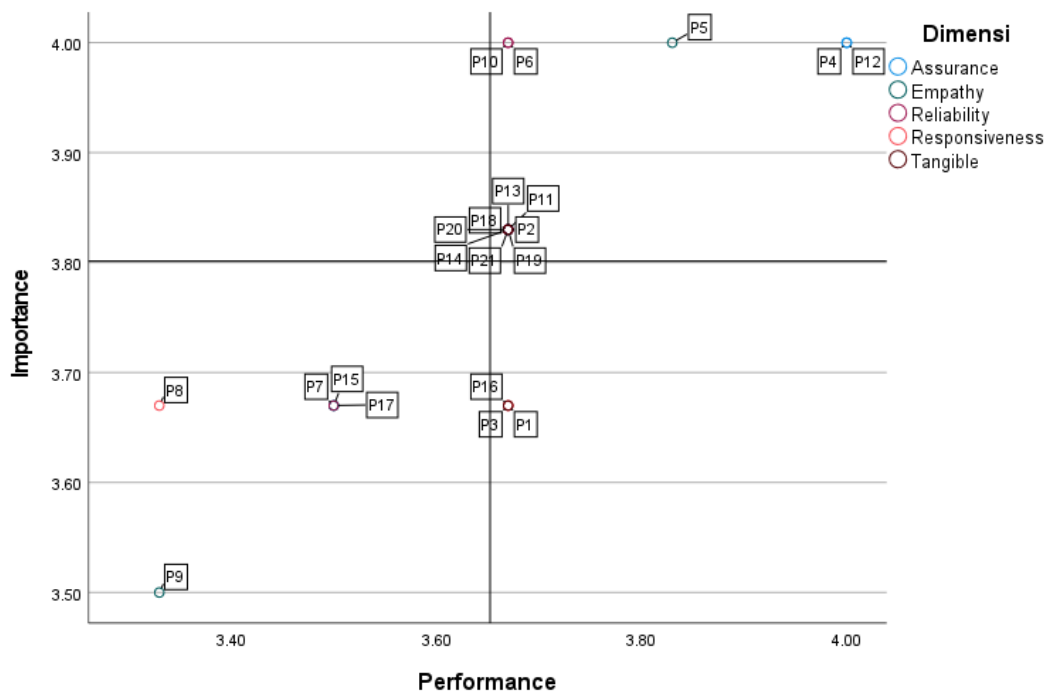
Adapun interpretasi dari masing-masing kuadran pada gambar 3.3 dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 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., yaitu sebagai berikut:



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

a. Kuadran I

Pada kuadran I ditemukan sebuah indikator pelayanan yang seharusnya menjadi prioritas utama menurut para responden, tetapi penyedia layanan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan responden, sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- 1) Kode P10 (*reliability*), Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO
- 2) Kode P14 (*empathy*), yaitu keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran
- 3) Kode P18 (*tangible*), Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM
- 4) Kode P20 (*assurance*), Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim
- 5) Kode P21 (*reliability*), Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat

b. Kuadran II

Pada kuadran II ditemukan sebuah indikator pelayanan yang dianggap penting oleh para responden dan penyedia layanan telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik, sehingga dapat memberikan rasa puas kepada responden.

Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- 1) Kode P2 (*reliability*), yaitu ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan
- 2) Kode P4 (*assurance*), Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi
- 3) Kode P5 (*empathy*), Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur
- 4) Kode P6 (*reliability*), yaitu kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku
- 5) Kode P11 (*tangible*), Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll)

- 6) Kode P12 (*assurance*), Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi
- 7) Kode P13 (*assurance*), Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan
- 8) Kode P19 (*reliability*), Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM

Dapat disimpulkan, bahwa variabel indikator pada kuadran II ini perlu dipertahankan kinerja yang selama ini sudah berjalan. Apabila memungkinkan, pengoptimalan kinerja dapat dilakukan agar tingkat kepuasan responden dapat semakin meningkat.

c. Kuadran III

Pada kuadran III ditemukan sebuah indikator pelayanan yang dianggap tidak terlalu penting oleh para responden dan penyedia jasa telah melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan cukup baik, sehingga tidak terlalu menjadi fokus perhatian dalam perbaikan selanjutnya. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- 1) Kode P7 (*assurance*), Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP
- 2) Kode P8 (*responsiveness*), yaitu Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen
- 3) Kode P9 (*empathy*), yaitu pemberian remunerasi secara adil dan transparan
- 4) Kode P15 (*reliability*), Kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM (prodi, fakultas, dan universitas)
- 5) Kode P16 (*responsiveness*), Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM
- 6) Kode P17 (*empathy*) Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM

d. Kuadran IV

Pada kuadran IV ditemukan indikator pelayanan yang dianggap tidak penting oleh para responden dan dan penyedia jasa telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- 1) Kode P1 (*tangible*), Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi.
- 2) Kode P3 (*responsiveness*), Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dari survei kepuasan dosen 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 ada gap yang cukup besar pada kode P8 sebesar -0,36 Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen sebesar 90,74% sehingga dimaknai belum bisa memenuhi kepuasan berdasarkan perspektif dosen. Akan tetapi secara umum, tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan adalah sebesar 96,13%.
- c. Pada kuadran I ditemukan indikator dengan Kode P10 (*reliability*), Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO, Kode P14 (*empathy*), yaitu keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran, Kode P18 (*tangible*), Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM, Kode P20 (*assurance*), Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim, Kode P21 (*reliability*), Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat Dengan demikian, variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius dan harus ditingkatkan layanannya lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Johnson, R. B., & Christensen, L. (2019). *Educational research: Quantitative, qualitative, and mixed approaches*. Sage publications.
- 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. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12-40.
- Supranto, J. (2018). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan.