

LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN
PRODI S1 TEKNOLOGI PENDIDIKAN



DIVISI DATA DAN SURVEI
GUGUS PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Dosen Prodi S1 Teknologi Pendidikan
Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Mengetahui,

Surabaya, 25 September 2024

Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan



Prof. Dr. Mochammad Nursalim, M.Si.
NIP: 196805031994031003

Ketua Gugus Penjamin Mutu

A handwritten signature in blue ink, belonging to Shelly Andari, is written over the text.

Shelly Andari, S.Pd., M.Pd.
NIP: 199010012019032019

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Survei Kepuasan ini dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini bertujuan untuk memberikan informasi bahwa instrumen survei yang dimanfaatkan dapat diandalkan dalam mengukur tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan telah akurat dan konsisten. Laporan ini menjelaskan metodologi yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen survei kepuasan dan hasil pengujian tersebut. Kami berharap laporan ini memberikan panduan yang berguna bagi organisasi dalam mengevaluasi dan memilih alat survei kepuasan yang tepat.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan, sehingga kami sangat terbuka terhadap masukan dan koreksi. Sebagai penutup, kami berharap laporan ini dapat menjadi panduan yang bermanfaat bagi pembaca dalam memahami hasil survei kepuasan yang dilaksanakan, serta memberikan landasan yang kokoh untuk pengambilan keputusan yang tepat.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	2
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR GAMBAR.....	5
DAFTAR TABEL.....	6
BAB I.....	7
PENDAHULUAN.....	7
1.1. Latar Belakang.....	7
1.2. Dasar Hukum.....	8
1.3. Permasalahan.....	8
1.4. Tujuan.....	9
1.5. Sistematika.....	9
BAB II.....	10
METODE SURVEI.....	10
2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei.....	10
2.2. Definisi Operasional.....	10
2. 3. Instrument Survei.....	10
2. 4. Metode.....	11
2. 5. Pengolahan Data.....	11
a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki).....	11
b. Uji Normalitas.....	12
c. Uji Wilcoxon.....	12
d. Diagram Kartesius.....	13
BAB III.....	14
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	14
3.1 Analisis Statistik.....	14
3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian.....	16
3.3 Analisa Kuadran (IPA).....	18
BAB IV.....	22
KESIMPULAN DAN SARAN.....	22
DAFTAR PUSTAKA.....	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas Data	14
Gambar 3.2. Hasil Uji Wilcoxon	15
Gambar 3.3. Diagram Kartesius (Supranto2001)	18
Gambar 3.4. Hasil Diagram Kartesius	19

DAFTAR TABEL

Gambar 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan Harapan, Analisis Gap, Tingkat Kesesuaian, dan Mean Survei kepuasan dosen UNESA T 2024 16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pusat Data dan Survei yang berada di bawah naungan Gugus Penjaminan Mutu (GPM) Universitas Negeri Surabaya memiliki peran penting dalam mendukung proses penjaminan mutu melalui tahapan Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan Mutu (PPEPP). Salah satu tugas utama dari Pusat Data dan Survei ini adalah melaksanakan survei Kepuasan Layanan Pelanggan, yang saat ini menjadi kebutuhan dan tuntutan untuk mendukung Akreditasi Program Studi dan Akreditasi Perguruan Tinggi. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh GPM, guna memastikan evaluasi berkelanjutan terhadap mutu operasional Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA

Survei dilaksanakan secara daring pada akhir setiap semester reguler, baik di semester ganjil maupun genap, dalam setiap tahun akademik. Hasil survei kemudian dianalisis dalam rapat evaluasi untuk merumuskan upaya peningkatan kualitas layanan pada tahun akademik selanjutnya. Seiring waktu, permintaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA terus meningkat, didorong oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Hal ini menjadi salah satu alasan utama pentingnya survei kepuasan di lingkungan universitas, khususnya bagi mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan sebagai responden utama.

Survei ini sangat penting untuk memberikan gambaran bagi GPM mengenai aspek-aspek yang perlu diperbaiki atau dipertahankan kualitasnya, sehingga kesejahteraan civitas akademika di Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA, mulai dari mahasiswa, dosen, hingga tenaga kependidikan, dapat meningkat dari tahun ke tahun. Survei ini mencakup sejumlah pernyataan, di mana responden diminta untuk menilai harapan dan kenyataan terkait pelayanan yang mereka rasakan di Universitas Negeri Surabaya pada tahun 2024.

1.2.Dasar Hukum

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

1.3.Permasalahan

1. Apakah hasil survei kepuasan dosen Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA Tahun 2024 antara harapan dan kenyataan ada perbedaan signifikan secara pengujian statistik.
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan dosen Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA berdasarkan survei dosen Tahun 2024 dengan menggunakan analisis Gap.
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan dosen Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA (survei Tahun 2024) dengan menggunakan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

1.4. Tujuan

Mengetahui tingkat kepuasan dosen Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA Tahun 2024 melalui analisis statistik uji beda, analisis gap, dan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA). Selain itu, laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas kepuasan dosen di tahun akademik berikutnya.

1.5. Sistematika

Sistematika pada laporan survei kepuasan dosen Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA 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 *Importance-Performance Analysis* (IPA).

4. BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab keempat, berisi tentang kesimpulan terkait laporan survei kepuasan dosen Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA 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 menggunakan metode survei. Metode survei dipilih karena dapat memberikan gambaran atau deskripsi kuantitatif terkait tren, sikap, dan pendapat dari populasi terhadap variabel tertentu dengan menganalisis sampel (Creswell & Creswell, 2018; Johnson & Christensen, 2014). Penelitian ini menerapkan desain *cross-sectional*, yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara variabel independen dan dependen dengan melakukan pengukuran secara bersamaan (*point time approach*). Secara bersamaan berarti setiap subjek hanya diobservasi satu kali, dan pengukuran variabel dilakukan pada saat observasi berlangsung. Data dikumpulkan menggunakan metode kuesioner.

2.2. Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

1. Konsumen adalah semua dosen yang menggunakan layanan di Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA tahun 2024.
2. Harapan konsumen adalah dosen yang memperoleh layanan di Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA tahun 2024.
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan di Prodi S1 Teknologi Pendidikan 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. Instrument Survei

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner berfungsi untuk mengumpulkan data melalui pertanyaan tertulis mengenai harapan dan realitas yang dirasakan konsumen. Instrumen kuesioner mencakup lima aspek utama, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

2. 4. Metode

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

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

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

2. 5. Pengolahan Data

a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tingkat kepuasan konsumen dianalisis menggunakan metode analisis kesenjangan (Gap). Analisis ini membandingkan rata-rata antara harapan dan kenyataan yang diterima konsumen terhadap berbagai dimensi pelayanan, seperti reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (keberwujudan). Kepuasan tertinggi tercapai ketika kenyataan melebihi harapan, yang berarti pelayanan yang diberikan mencapai level maksimal (4), sedangkan harapan terendah adalah (1). Rumus untuk menghitung Gap adalah:

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

Kemudian, rumus 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). Ini menggambarkan adanya ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dan apa yang mereka rasakan. 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. Jika tingkat kesesuaian nasabah $> 100\%$, maka kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan pelanggan, sehingga pelayanan dianggap sangat memuaskan.
2. Jika tingkat kesesuaian nasabah $= 100\%$, maka kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga pelayanan dianggap memuaskan.
3. Jika tingkat kesesuaian nasabah $< 100\%$, maka kualitas layanan yang diberikan kurang atau tidak memenuhi harapan pelanggan, sehingga pelayanan dianggap belum memuaskan.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan melalui analisis statistik untuk memastikan apakah data terdistribusi normal atau tidak, yang kemudian memengaruhi jenis uji statistik yang akan digunakan. Proses ini melibatkan perhitungan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan dalam kuesioner.

Untuk menguji distribusi normalitas data, digunakan uji Kolmogorov Smirnov untuk sampel besar (lebih dari 50 responden) atau uji Shapiro-Wilk untuk sampel kecil (kurang dari 50 responden). Keputusan pengujian didasarkan pada kriteria berikut:

1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data dianggap terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis menggunakan Uji Paired T-Test.
2. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka data dianggap tidak terdistribusi normal (data nonparametrik) dan harus dianalisis dengan uji Wilcoxon.

c. Uji Wilcoxon

Uji ini bertujuan untuk menentukan apakah terdapat perbedaan signifikan antara kenyataan dan harapan yang diteliti, serta untuk memutuskan apakah hipotesis

nol (H_0) akan ditolak atau diterima. Jika perbedaan yang ditemukan signifikan, maka H_0 akan ditolak sebaliknya, jika perbedaan tidak signifikan, maka H_0 akan diterima. Uji Paired T-Test digunakan jika kedua data yang dibandingkan terdistribusi normal. Namun, jika salah satu atau kedua data tidak terdistribusi normal, maka uji Wilcoxon digunakan sebagai alternatif.

d. Diagram Kartesius

Diagram Kartesius membagi tingkat pernyataan menjadi empat kuadran, sehingga memungkinkan identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen. Dengan menggunakan diagram ini, perusahaan dapat menentukan dan memprioritaskan area-area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Statistik

Survei ini melibatkan dosen di Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA sebagai responden, yang dipilih secara acak melalui Single Sign On (SSO). Dari survei ini, berhasil dikumpulkan data dari 7 responden. Jumlah sampel tersebut sudah memenuhi syarat kecukupan sampel menggunakan rumus Slovin. Dengan populasi dosen UNESA sebesar 7 orang dan tingkat toleransi kesalahan 5%, sampel minimal yang diperlukan adalah:

$$n = \frac{n}{1+Ne} = \frac{7}{1+(7)(0.05^2)} = 6,87$$

Dengan jumlah sampel sebanyak 7 responden, syarat kecukupan data telah terpenuhi.

Selanjutnya, akan dilakukan pengujian asumsi normalitas sebagai syarat untuk uji beda rata-rata 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					7	7
Normal Parameters ^{a,b}	Mean				3.9932	3.8639
	Std. Deviation				.01800	.33943
Most Extreme Differences	Absolute				.504	.460
	Positive				.353	.344
	Negative				-.504	-.460
Test Statistic					.504	.460
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c					.000	.000
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.				.000	.000
	99% Confidence Interval	Lower Bound			.000	.000
		Upper Bound			.000	.000

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 terlihat bahwa nilai asimtotik atau p-value kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak (Tolak H_0) yang berarti **data tidak mengikuti distribusi Normal**.

Uji Wilcoxon merupakan alternatif untuk menguji dua sampel berpasangan selain uji Paired-T Test. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal, metode parametrik uji Paired-T Test dapat digunakan. Namun, jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, Uji Wilcoxon bisa digunakan sebagai alternatif. Berdasarkan hasil uji normalitas, data survei tidak memenuhi asumsi distribusi normal, sehingga digunakan pendekatan non-parametrik dengan Uji 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	6 ^c		
	Total	7		

- 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 26 dengan tingkat signifikansi 5%, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_0 ditolak, dengan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : Tidak ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

H_1 : Ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

Dengan demikian, disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan terkait kepuasan tenaga kependidikan UNESA.

3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Dosen S1 Teknologi Pendidikan UNESA Tahun 2024 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, Tingkat Kesesuaian, dan Mean Survei kepuasan dosen S1 Teknologi Pendidikan UNESA Tahun 2024

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
Tangible	P1	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi	4,00	3,86	-0,14	96,50
Tangible	P11	Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll)	4,00	3,86	-0,14	96,50
Tangible	P18	Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM	4,00	4,00	0,00	100,00
		Mean	4,00	3,91	-0,09	97,67
Reliability	P2	Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan	4,00	3,71	-0,29	92,75
Reliability	P6	Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku	4,00	3,86	-0,14	96,50
Reliability	P10	Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO	4,00	3,86	-0,14	96,50
Reliability	P15	Kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM (prodi, fakultas, dan universitas)	4,00	3,86	-0,14	96,50
Reliability	P19	Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM	4,00	3,86	-0,14	96,50
Reliability	P21	Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat	4,00	3,86	-0,14	96,50
		Mean	4,00	3,84	-0,17	95,88
Responsiveness	P3	Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi	4,00	3,86	-0,14	96,50
Responsiveness	P8	Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen	3,86	3,86	0,00	100,00
Responsiveness	P16	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM	4,00	3,86	-0,14	96,50
		Mean	3,95	3,86	-0,09	97,67
Assurance	P4	Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang	4,00	3,71	-0,29	92,75

		dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi				
Assurance	P7	Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP	4,00	3,86	-0,14	96,50
Assurance	P12	Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi	4,00	3,86	-0,14	96,50
Assurance	P13	Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan	4,00	4,00	0,00	100,00
Assurance	P20	Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim	4,00	3,86	-0,14	96,50
		Mean	4,00	3,86	-0,14	96,45
Empathy	P5	Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur	4,00	3,86	-0,14	96,50
Empathy	P9	Pemberian remunerasi secara adil dan transparan	4,00	3,86	-0,14	96,50
Empathy	P14	Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran	4,00	3,86	-0,14	96,50
Empathy	P17	Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM	4,00	4,00	0,00	100,00
		Mean	4,00	3,90	-0,11	97,38
		Grand Mean	3,99	3,87	-0,12	97,01

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 layanan sudah sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, dalam hal ini dosen yang terlibat dalam kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi. Secara umum, masih terdapat ketidaksesuaian antara ekspektasi dan kenyataan yang dirasakan oleh para dosen. Berdasarkan tabel 3,1 dapat diketahui, bahwa nilai gap negatif terbesar yaitu -0,29 terdapat pada 2 variabel indikator, yaitu:

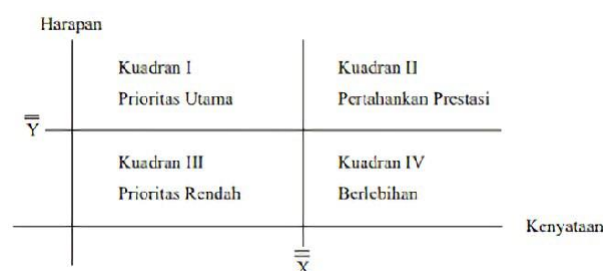
1. Kode P2 (Reliability), Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma, baik online maupun offline, dengan akurat dan memuaskan
2. Kode P4 (Assurance), Pelayanan pimpinan atau penanggung jawab dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma

Diantara indikator-indikator ini, Kode P2 dan Kode P4 memiliki nilai tingkat kesesuaian terendah yaitu 92,75%, yang menunjukkan bahwa ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma, baik online maupun offline, serta pelayanan pimpinan atau penanggung

jawab dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma menjadi masalah utama yang belum berjalan sesuai harapan dosen. Masalah ini berpotensi memengaruhi motivasi dan kinerja dosen dalam menjalankan Tridarma Perguruan Tinggi. Namun, secara keseluruhan, berdasarkan hasil perhitungan Grand Mean yang terdapat pada tabel 3,1, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh para dosen berdasarkan rata-rata dari mean kelima dimensi dari survei kepuasan, yaitu sebesar 97,01%,

3.3 Analisa Kuadran (IPA)

Analisis kuadran atau Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode deskriptif yang bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang memengaruhi kinerja dan perlu diperhatikan oleh suatu organisasi agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau pengguna layanan. Secara umum, model ini menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan dan kinerja, sehingga membantu organisasi dalam menetapkan prioritas untuk perbaikan berdasarkan persepsi pengguna. Diagram IPA dibagi menjadi empat kuadran yang memberikan arahan spesifik mengenai area yang membutuhkan perhatian atau peningkatan.



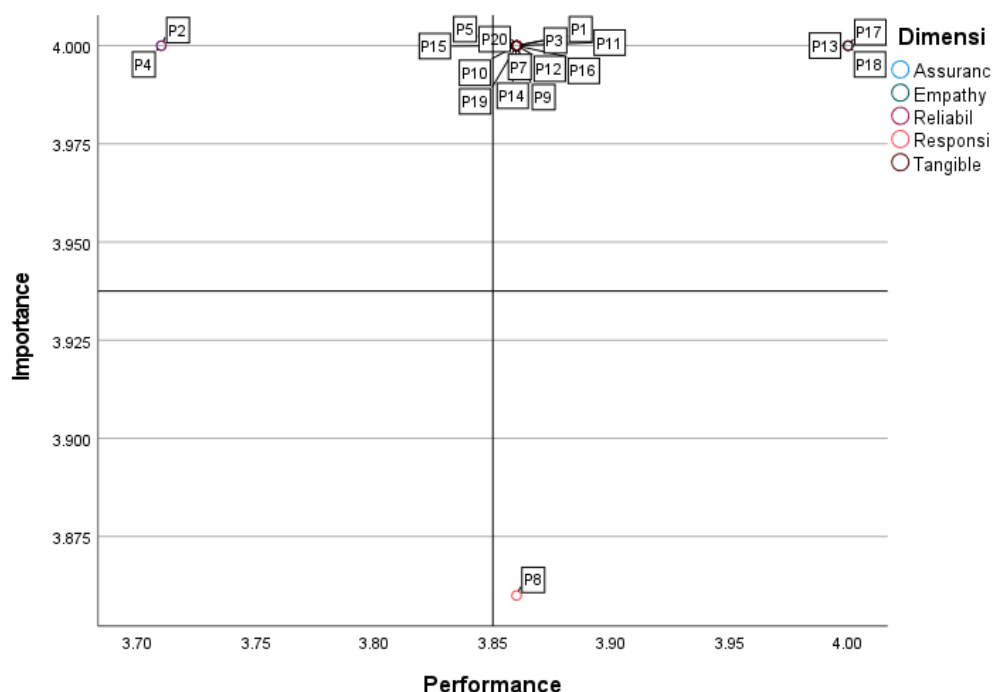
Gambar 3.3. Diagram Kartesius (Supranto,2001)

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

- Kuadran I (Prioritas Utama) Kuadran ini mencakup faktor-faktor yang dianggap sangat penting oleh konsumen namun belum dilaksanakan dengan memadai oleh penyedia layanan, sehingga menyebabkan ketidakpuasan atau kekecewaan. Elemen-elemen yang termasuk dalam kuadran ini perlu mendapat perhatian serius untuk perbaikan.
- Kuadran II (Pertahankan Prestasi) Kuadran ini mencerminkan faktor-faktor penting yang sudah dijalankan dengan baik oleh penyedia layanan, sehingga memuaskan konsumen. Oleh karena itu, kinerja di area ini perlu dipertahankan agar kepuasan tetap terjaga.

- c. Kuadran III (Prioritas Rendah) Kuadran ini menampilkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaannya oleh penyedia layanan juga biasa saja. Karena konsumen tidak menganggapnya esensial, variabel-variabel dalam kuadran ini tidak memerlukan perhatian lebih, meskipun mungkin belum memuaskan.
- d. Kuadran IV (Berlebihan) Kuadran ini menggambarkan faktor-faktor yang kurang penting bagi konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia layanan.

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



Gambar 3.4. Hasil Diagram Kartesius

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

a. Kuadran I

Pada kuadran I, terdapat beberapa indikator pelayanan yang teridentifikasi sebagai prioritas utama. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel ada yang dianggap sangat penting namun belum dilaksanakan sesuai harapan oleh manajemen. Berikut adalah detail variabel indikatornya:

- 1) Kode P2 (Reliability), Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma, baik online maupun offline, dengan akurat dan memuaskan.

- 2) Kode P4 (Assurance), Pelayanan pimpinan atau penanggung jawab dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Kode P15 (Reliability), Kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM.

Dapat disimpulkan, bahwa variabel indikator pada kuadran I ini perlu mendapatkan perhatian secara serius dan harus ditingkatkan layanannya menjadi lebih baik lagi di tahun akademik yang akan datang.

b. Kuadran II

Pada kuadran II ditemukan beberapa indikator pelayanan yang dianggap penting oleh para responden, dan manajemen telah melaksanakannya dengan baik, sehingga memberikan kepuasan kepada responden. Berikut adalah detail variabel indikatornya:

- 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.
- 3) Kode P5 (Empathy) Layanan prima manajemen di PT sesuai prosedur.
- 4) Kode P7 (Assurance), Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai SOP.
- 5) Kode P9 (Empathy), Pemberian remunerasi secara adil dan transparan.
- 6) Kode P10 (Reliability), yaitu aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO
- 7) Kode P11 (Tangible), Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan Tri Dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, dll).
- 8) Kode P12 (Assurance), Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi.
- 9) Kode P13 (Assurance), Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan
- 10) Kode P14 (Empathy), Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- 11) Kode P15 (Reliability), Kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM.

- 12) Kode P16 (Responsiveness), Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM.
- 13) Kode P17 (Empathy), Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM
- 14) Kode P18 (Tangible), Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM.
- 15) Kode P19 (Reliability), Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM.
- 16) Kode P20 (Assurance), Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP yang berlaku.

Dapat disimpulkan bahwa variabel indikator pada kuadran II ini perlu dipertahankan kinerjanya, dan jika memungkinkan, pengoptimalan lebih lanjut bisa dilakukan untuk meningkatkan kepuasan.

c. Kuadran III

Pada kuadran III tidak ditemukan indikator pelayanan yang dianggap kurang penting oleh responden, dan kinerjanya juga dianggap cukup. Indikator dalam kuadran ini tidak perlu menjadi fokus utama untuk perbaikan karena tidak dianggap esensial oleh responden.

d. Kuadran IV

Pada kuadran IV ditemukan beberapa indikator pelayanan yang dianggap tidak penting oleh para responden dan manajemen Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik. Berikut adalah variabel-variabel tersebut:

- 1) Kode P8 (Responsiveness), Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen

Indikator ini dianggap kurang penting oleh responden, namun sudah dijalankan dengan sangat baik oleh manajemen.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dari survei kepuasan tenaga kependidikan maka dapat disimpulkan bahwa, terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan, berdasarkan hasil perhitungan Gap Score, seluruh dimensi layanan tidak memiliki nilai gap negatif, yang menunjukkan kinerja sepenuhnya sudah memenuhi harapan pengguna, khususnya dosen yang terlibat dalam kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi. Gap terbesar ditemukan pada aspek yaitu -0,29 terdapat pada 2 variabel indikator Kode P2 (Reliability), Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma, baik online maupun offline, dengan akurat dan memuaskan, kedua Kode P4 (Assurance), Pelayanan pimpinan atau penanggung jawab dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma. Meskipun demikian, Hasil perhitungan Grand Mean menunjukkan tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh dosen dari rata-rata kelima dimensi dalam survei kepuasan adalah 97,01%. Nilai kesesuaian ini relatif tinggi. Berdasarkan analisis diagram kartesius, manajemen perguruan tinggi perlu mempertahankan kinerja pada Kuadran II, menjaga stabilitas Kuadran III, serta meningkatkan kinerja variabel-variabel di Kuadran I yang dianggap penting namun kinerjanya masih belum optimal.

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.