



LAPORAN SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN 2025



Divisi Data dan Survei
Gugus Penjaminan Mutu
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan
Universitas Negeri Surabaya

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN



**DIVISI DATA DAN SURVEI
GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan FIKK Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan



Dr. Irmantara Subagio, M.Kes.
NIP. 196406241988121001

Surabaya, 1 November 2025

Divisi Data dan Survei

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Dra. Sasmina Christina Yuli Hartati", written over a horizontal line.

Dra. Sasmina Christina Yuli Hartati, M.Pd
NIP. 196107041986032002

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T, penyusunan Laporan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan FIKK 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 2025 ini.

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.

Surabaya, 1 November 2025

Divisi Data dan Survei



Dra. Sasminta Christina Yuli Hartati, M.Pd

NIP. 196107041986032002

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	3
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI.....	5
DAFTAR GAMBAR.....	6
DAFTAR TABEL.....	7
BAB I.....	8
PENDAHULUAN.....	8
1. 1. Latar Belakang.....	8
1. 2. Dasar Hukum.....	8
1. 3. Permasalahan	9
1. 4. Tujuan.....	9
1. 5. Sistematika.....	10
BAB II	11
METODE SURVEI.....	11
2. 1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei.....	11
2. 2. Definisi Operasional	11
2. 3. Instrumen Survei.....	11
2. 4. Metode	12
2. 5. Pengolahan Data	12
a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki).....	12
b. Uji Normalitas	13
c. Uji Wilcoxon.....	14
d. Diagram Kartesius.....	14
BAB III.....	15
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	15
3. 1. Analisis Statistik	15
3. 2. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian.....	17
3. 3. Analisa Kuadran (IPA).....	20
BAB IV	24
KESIMPULAN DAN SARAN.....	24
DAFTAR PUSTAKA	25
LAMPIRAN.....	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Diagram Kartesius.....	20
Gambar 3.2. Hasil Diagram Kartesius.....	21

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Hasil Uji Normalitas Data.....	15
Tabel 3.2. Hasil Uji Wilcoxon	16
Tabel 3.3. Hasil Perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Tenaga Kependidikan Unesa Tahun 2025	17
Tabel 3.3 Instrumen Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan FIKK UNESA Tahun 2025	26

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

Pusat Data dan Survei di bawah Badan Penjaminan Mutu (BPM) Universitas Negeri Surabaya merupakan lembaga yang berperan dalam mendukung pelaksanaan penjaminan mutu melalui tahapan Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan Mutu (PPEPP). Tugas utama Pusat Data dan Survei ini adalah menyelenggarakan survei Kepuasan Layanan Pelanggan, yang saat ini menjadi kebutuhan sekaligus tuntutan dalam rangka Akreditasi Program Studi dan Akreditasi Perguruan Tinggi. Survei tersebut menilai kepuasan terhadap berbagai aktivitas yang diselenggarakan oleh BPM guna memastikan evaluasi berkala terhadap mutu operasional di Universitas Negeri Surabaya. Survei ini dilaksanakan secara daring pada akhir setiap semester reguler, baik semester pertama maupun kedua, dalam setiap tahun akademik. Hasil survei kemudian dibahas dalam rapat evaluasi, yang bertujuan untuk merumuskan perbaikan layanan di tahun akademik berikutnya.

Dengan berjalannya waktu, permintaan untuk peningkatan kualitas pelayanan di Universitas Negeri Surabaya semakin meningkat setiap tahunnya, didorong oleh berbagai faktor internal maupun eksternal. Kondisi ini menjadi salah satu alasan utama pelaksanaan survei kepuasan di lingkungan Universitas Negeri Surabaya, terutama bagi mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan yang menjadi responden. Survei tersebut sangat penting untuk memberikan gambaran bagi BPM tentang aspek-aspek yang perlu ditingkatkan maupun dipertahankan kualitasnya, sehingga kesejahteraan civitas akademika Universitas Negeri Surabaya—mulai dari mahasiswa, dosen, hingga tenaga kependidikan dapat meningkat setiap tahunnya. Survei kepuasan ini mencakup sejumlah pernyataan, dimana responden diminta memberikan penilaian dengan mencentang tabel yang berisi harapan dan realitas terkait pelayanan yang dirasakan di Universitas Negeri Surabaya pada tahun 2025.

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 UNESA Tahun 2025 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 UNESA Tahun 2025 dengan menggunakan analisis Gap.
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan tenaga kependidikan UNESA (survei tenaga kependidikan UNESA Tahun 2025 dengan menggunakan pendekatan metode Importance-Performance Analysis (IPA).

1. 4. Tujuan

Laporan ini bertujuan untuk mengkaji tingkat kepuasan tenaga kependidikan FIKK UNESA pada tahun 2025 dengan menggunakan analisis statistik. Analisis ini akan meliputi uji beda, analisis gap, dan analisis IPA untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Temuan dalam laporan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak terkait untuk merencanakan

strategi dan program yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan tenaga kependidikan UNESA pada tahun akademik mendatang.

1. 5. Sistematika

Laporan survei kepuasan tenaga kependidikan Universitas Negeri Surabaya ini terstruktur dalam empat bab yang saling terkait.

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan latar belakang mengapa survei ini dilakukan, dasar hukum yang mendasari, masalah yang ingin dikaji, tujuan survei, dan bagaimana laporan ini disusun.

2. BAB II METODE SURVEI

Bab ini menjelaskan secara detail bagaimana survei dilakukan, termasuk jenis dan desain survei, definisi operasional variabel, instrumen yang digunakan, metode pengumpulan data, dan cara pengolahan data. Analisis yang digunakan dalam laporan ini meliputi analisis Gap, tingkat kesesuaian (Tki), uji normalitas, uji Wilcoxon, dan diagram kartesius.

3. BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil analisis statistik, analisis Gap dan tingkat kesesuaian, serta analisis kuadran menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA). Hasil ini kemudian dibahas secara mendalam untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif.

4. BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merangkum kesimpulan yang diperoleh dari analisis data dan memberikan saran-saran untuk pelaksanaan pengukuran dan evaluasi survei kepuasan tenaga kependidikan pada periode mendatang.

BAB II

METODE SURVEI

2. 1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survei untuk menggambarkan secara numerik tren, sikap, dan pendapat populasi terhadap variabel tertentu. Pilihan metode survei ini didasarkan pada kemampuannya untuk mempelajari sampel dan menghasilkan data kuantitatif yang representatif (Creswell & Creswell, 2018; Johnson & Christensen, 2014).

Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional, yang memungkinkan peneliti untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat melalui pengukuran yang dilakukan pada waktu yang sama (point time approach). Artinya, setiap subjek hanya diamati satu kali dan semua variabel diukur pada saat observasi tersebut. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner.

2. 2. Definisi Operasional

Berikut adalah definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Konsumen: Semua tenaga kependidikan yang menggunakan layanan UNESA pada tahun 2025.
2. Harapan Konsumen: Persepsi tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan yang diharapkan dari UNESA pada tahun 2025.
3. Kepuasan Konsumen: Tingkat persetujuan atau kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan yang diterima dari UNESA pada tahun 2025.
4. Kualitas Pelayanan: Kualitas layanan yang diteliti dalam penelitian ini meliputi lima dimensi, yaitu ; *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Keberwujudan).

2. 3. Instrumen Survei

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Kuesioner ini berisi pertanyaan tertulis yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi konsumen (tenaga kependidikan) terhadap kualitas layanan UNESA. Kuesioner terbagi menjadi lima aspek utama yang mencerminkan dimensi kualitas layanan yaitu *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Keberwujudan).

2. 4. Metode

Penelitian ini menggunakan model *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) untuk menilai kualitas layanan UNESA. Model SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan:

1. *Tangibles* (Nyata): Aspek fisik dan material yang terkait dengan layanan, seperti penampilan fisik fasilitas, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kecepatan dan kesigapan staf dalam merespon kebutuhan pelanggan.
4. *Assurance* (Jaminan): Kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap kompetensi, kredibilitas, dan keahlian staf, serta bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan.
5. *Empathy* (Empati): Kemampuan staf untuk memahami dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan, ditunjukkan melalui kemudahan dalam berkomunikasi, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Setelah mengukur kualitas layanan menggunakan model SERVQUAL, penelitian ini kemudian menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Metode IPA bertujuan untuk menganalisis hubungan antara persepsi pelanggan dengan prioritas peningkatan kualitas layanan. Metode ini juga dikenal sebagai *Quadrant Analysis*, yang mengklasifikasikan aspek layanan berdasarkan tingkat pentingnya dan kinerjanya.

2. 5. Pengolahan Data

a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)

Penelitian ini menggunakan analisis kesenjangan (Gap) untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Analisis ini membandingkan harapan konsumen dengan kenyataan yang mereka terima dalam lima dimensi layanan: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan keberwujudan.

Kepuasan konsumen paling tinggi tercapai ketika kenyataan melampaui harapan, yaitu ketika pelayanan yang diberikan maksimal (4) dan harapan minimal (1). Rumus untuk menghitung Gap adalah:

Gap = Kenyataan - Harapan

Rumus untuk menghitung tingkat kesesuaian (Tki) antara harapan dan kenyataan adalah:

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

Gap Score menunjukkan kesenjangan antara kenyataan dan harapan (Parasuraman et al., 1985). Nilai *Gap Score* positif (+) menunjukkan bahwa kenyataan memenuhi harapan pelanggan, sedangkan nilai *Gap Score* negatif (-) menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum terpenuhi (Parasuraman et al., 1988).

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

1. Tingkat kesesuaian > 100%: Kualitas layanan yang diberikan telah melebihi harapan pelanggan, sehingga pelayanan sangat memuaskan.
2. Tingkat kesesuaian = 100%: Kualitas layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan, sehingga pelayanan telah memuaskan.
3. Tingkat kesesuaian < 100%: Kualitas layanan yang diberikan kurang atau tidak memenuhi harapan pelanggan, sehingga pelayanan belum memuaskan.

b. Uji Normalitas

Penelitian ini menggunakan analisis statistik untuk memeriksa apakah data yang dikumpulkan berdistribusi normal. Proses ini melibatkan perbandingan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan dalam kuesioner.

Untuk menentukan apakah data berdistribusi normal, digunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk sampel besar (lebih dari 50 responden) atau uji Shapiro-Wilk untuk sampel kecil (kurang dari 50 responden). Keputusan diambil berdasarkan nilai signifikansi:

1. Nilai signifikansi > 0,05: Data berdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis menggunakan paired t-test.
2. Nilai signifikansi < 0,05: Data tidak terdistribusi normal (data nonparametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon.

Dengan kata lain, uji normalitas data bertujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian sesuai dengan asumsi statistik yang diperlukan untuk analisis lebih lanjut.

c. Uji Wilcoxon

Penelitian ini menggunakan uji statistik untuk menentukan apakah terdapat perbedaan signifikan antara kenyataan dan harapan yang diteliti. Uji ini bertujuan untuk memastikan apakah hipotesis nol (H_0) ditolak atau diterima.

Jika hasil uji menunjukkan perbedaan signifikan, maka H_0 ditolak. Ini berarti bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara kenyataan dan harapan. Sebaliknya, jika perbedaan yang terjadi tidak signifikan, maka H_0 diterima. Artinya, tidak ada perbedaan yang berarti antara kenyataan dan harapan.

Pilihan uji statistik yang digunakan tergantung pada distribusi data. Jika kedua data (kenyataan dan harapan) berdistribusi normal, maka uji Paired T-Test digunakan. Namun, jika salah satu atau kedua data tidak berdistribusi normal, maka uji Wilcoxon digunakan.

d. Diagram Kartesius

Diagram kartesius membantu perusahaan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Diagram ini membagi tingkat pernyataan menjadi empat bagian, yang memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi area prioritas untuk peningkatan. Dengan memahami faktor-faktor yang paling berpengaruh pada kepuasan konsumen, perusahaan dapat fokus pada upaya untuk meningkatkan aspek-aspek tersebut dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3. 1. Analisis Statistik

Survei dilakukan dengan melibatkan responden yang merupakan tenaga kependidikan di Universitas Negeri Surabaya, yang dipilih secara acak melalui *Single Sign On* (SSO). Data yang diperoleh berjumlah 13 responden.

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

Tabel 3.1. Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		RerataH	RerataK
N		13	13
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3,4327	3,3365
	Std. Deviation	,64118	,50295
Most Extreme Differences	Absolute	,273	,175
	Positive	,188	,133
	Negative	-,273	-,175
Test Statistic		,273	,175
Asymp. Sig. (2-tailed)		,009 ^c	,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%, dari Gambar 3.1 terlihat bahwa nilai asimtotik atau p-value kurang dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa **data tidak mengikuti distribusi normal**.

Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal, pendekatan uji statistik parametrik menggunakan Uji Paired-T Test dapat diterapkan. Namun, jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, Uji Wilcoxon dapat digunakan sebagai gantinya. Berdasarkan hasil uji normalitas, disimpulkan bahwa data dari survei tidak memenuhi asumsi distribusi normal, sehingga pendekatan nonparametrik menggunakan Uji Wilcoxon diterapkan.

Tabel 3.2. Hasil Uji Wilcoxon

Ranks		N	Mean Rank	Sum of Ranks
RerataK - RerataH	Negative Ranks	3 ^a	6,00	18,00
	Positive Ranks	4 ^b	2,50	10,00
	Ties	6 ^c		
	Total	13		

a. RerataK < RerataH

b. RerataK > RerataH

c. RerataK = RerataH

Test Statistics^a

RerataK - RerataH	
Z	-,677 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	,498

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for Windows 26 dengan tingkat signifikansi 5%, diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* > 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_0 diterima, 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 tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan terkait kepuasan tenaga kependidikan UNESA.

3.2. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan terkait Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Tenaga Kependidikan UNESA Tahun 2025 dijelaskan dalam Tabel 3.1. Tabel tersebut menampilkan data perbandingan antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh tenaga kependidikan, termasuk analisis selisih (Gap) antara kedua nilai tersebut, serta memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan mereka selama tahun 2025.

Tabel 3.3. Hasil Perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Tenaga Kependidikan Unesa Tahun 2025

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki(%)
<i>Tangible</i> (Transparansi)	P1	Kemudahan dalam mendapatkan layanan ketendikan (SIMSKP, SIMUNA, e-office, SIMAS, dsb) serta informasi yang menunjang pekerjaan	3,46	3,46	0,00	100,00
	P2	Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan (komputer, printer, sistem informasi, jaringan internet, parkir, dsb)	3,62	3,38	-0,23	93,62
	P3	Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas terkait kesejahteraan tendik (poliklinik, gaji/tunjangan/insentif, asuransi, dsb)	3,31	3,23	-0,08	97,67
	P4	Kemudahan mendapatkan akses pendidikan dan pelatihan berbasis kebutuhan/kesesuaian dengan pekerjaannya	3,38	3,31	-0,08	97,73
	P5	Kenyamanan dan keamanan lingkungan pekerjaan (keadaan ruang kerja, kebersihan toilet, Kesehatan dan Keselamatan Kerja/K3, dsb).	3,46	3,46	0,00	100,00
Mean			3,45	3,37	-0,08	97,80
<i>Reliability</i> (Kredibilitas)	P6	Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb) terkait rekrutmen, penempatan tendik, promosi/mutasi tendik, pemeliharaan dan pemberhentian tendik	3,31	3,23	-0,08	97,67
	P7	Kecukupan Kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan	3,31	3,23	-0,08	97,67
Mean			3,31	3,23	-0,08	97,67

<i>Responsiveness</i> (Adil)	P8	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat tendik, diklat, studi lanjut, kesejahteraan tendik, dst)	3,46	3,31	-0,15	95,56
	P9	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindaklanjuti keluhan tendik	3,38	3,38	0,00	100,00
Mean			3,42	3,35	-0,08	97,78
<i>Assurance</i> (Tanggung Jawab)	P10	Kejelasan kebijakan layanan (peraturan, SOP, dst) di bidang kepegawaian dan keuangan	3,54	3,31	-0,23	93,48
	P11	Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan	3,38	3,23	-0,15	95,45
	P12	Kejelasan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja tendik	3,38	3,23	-0,15	95,45
	P13	Kejelasan mekanisme pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> pada tendik	3,38	3,31	-0,08	97,73
Mean			3,42	3,27	-0,15	95,53

<i>Empathy</i> (Akuntabilitas)	P14	Keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/tidak diskriminatif, ramah dan sopan	3,54	3,38	-0,15	95,65
	P15	Kemudahan dalam mengajukan hak tendik (cuti, ijin tendik, dst)	3,54	3,62	0,08	102,17
	P16	Keterlibatan tendik dalam proses kebijakan di bidang kepegawaian dan keuangan	3,46	3,31	-0,15	95,56
Mean			3,51	3,44	-0,08	97,79
Grand Mean			3,43	3,34	-0,10	97,21

Berdasarkan hasil perhitungan *Gap Score* yang terdapat pada tabel, menunjukkan bahwa mayoritas dimensi memiliki nilai gap negatif, yang menandakan bahwa kinerja layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Diketahui bahwa nilai gap negatif terbesar yaitu -0,23 *assurance* pada variabel P10 dengan skor tingkat kesesuaian sebesar 93,48%. Aspek *assurance* mencakup Kejelasan kebijakan layanan (peraturan, SOP, dst) di bidang kepegawaian dan keuangan.

Terdapat aspek *tangible* pada variabel P1 dan P5 serta aspek *responsiveness* pada variabel P9 memiliki nilai gap sebesar 0, artinya tidak terdapat perbedaan antara harapan dan kenyataan. Aspek *tangible* mencakup kemudahan dalam mendapatkan layanan ketendikan (SIMSKP, SIMUNA, e-office, SIMAS, dsb) serta informasi yang menunjang pekerjaan, dan Kenyamanan dan keamanan lingkungan pekerjaan (keadaan ruang kerja, kebersihan toilet, Kesehatan dan Keselamatan Kerja/K3, dsb). Aspek *responsiveness* mencakup Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindaklanjuti keluhan tendik yang memiliki nilai gap sebesar 0.

Terdapat satu aspek yaitu *empathy*, pada variabel P15 mencakup Kemudahan dalam mengajukan hak tendik (cuti, ijin tendik, dst) memiliki nilai gap positif yang mengindikasikan mengindikasikan bahwa tingkat kenyataan pengguna terhadap keandalan dan kemudahan layanan melebihi harapan pengguna. Aspek yang memiliki tingkat kesesuaian (tki) yang paling tinggi sebesar 97,80% adalah aspek *tangible* (transparan), dan aspek yang memiliki tingkat

kesesuaian (tki) yang paling rendah adalah *assurance* (tanggung jawab). Secara keseluruhan, *grand mean* kesesuaian antara kenyataan dan harapan pengguna dalam survei kepuasan adalah sebesar 97,21%.

3. Analisa Kuadran (IPA)

Analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kepuasan pengguna jasa mereka (konsumen). Dengan menggunakan teknik ini, organisasi dapat menentukan area-area yang memerlukan perbaikan berdasarkan pentingnya dan kinerja setiap faktor.



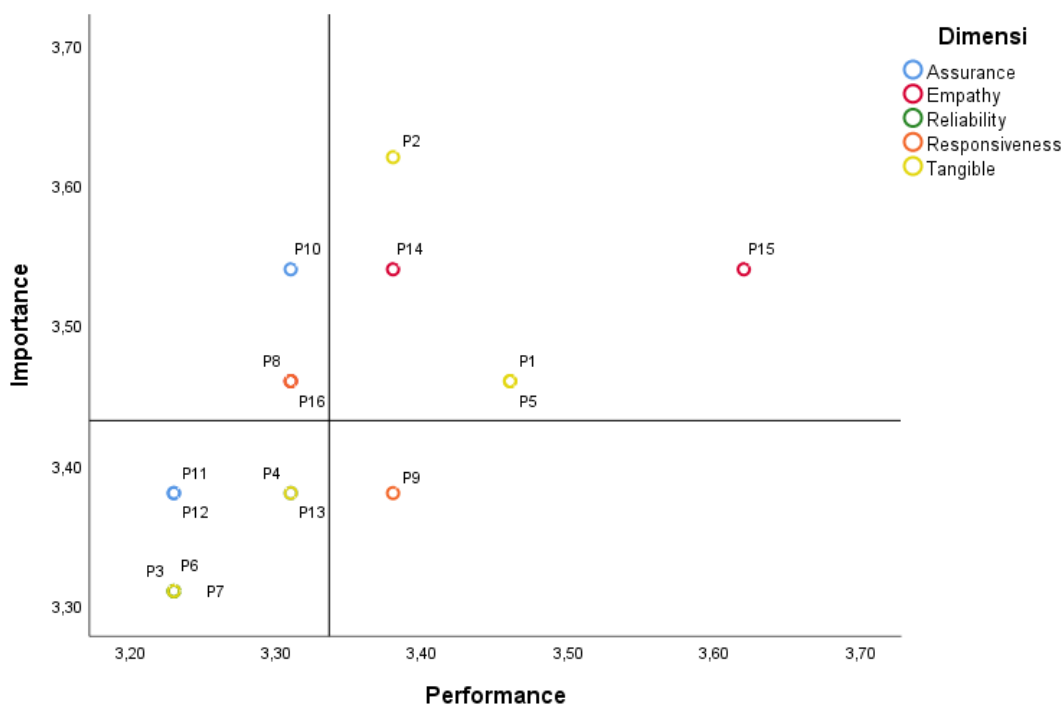
Gambar 3.1 . Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

Diagram kuadran IPA biasanya terdiri dari empat kuadran yang dibagi berdasarkan dua dimensi: pentingnya dan kinerja. Berikut adalah penjelasan umum tentang diagram kuadran IPA:

- Kuadran I (Prioritas Utama) Kuadran ini mencakup faktor-faktor yang dianggap sangat penting oleh konsumen tetapi belum dilaksanakan dengan baik oleh penyedia layanan. Ketidakpuasan konsumen muncul karena penyedia layanan tidak memenuhi harapan konsumen di area ini. Faktor-faktor dalam kuadran ini perlu menjadi prioritas untuk diperbaiki, karena peningkatan di area ini akan langsung mempengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan.
- Kuadran II (Pertahankan Prestasi) Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang penting bagi konsumen dan sudah dilaksanakan dengan baik oleh penyedia layanan. Kinerja yang baik di area ini memuaskan konsumen, sehingga penyedia jasa harus terus mempertahankan standar tinggi ini. Fokus di kuadran ini adalah menjaga agar kinerja tetap konsisten dan tidak mengalami penurunan.

- c. Kuadran III (Prioritas Rendah) Faktor-faktor di kuadran ini dianggap kurang penting oleh konsumen dan juga pelaksanaannya biasa-biasa saja. Karena konsumen tidak menganggap faktor-faktor ini sebagai hal yang sangat penting, variabel-variabel ini tidak perlu menjadi perhatian utama meskipun ada kekurangan dalam pelaksanaannya. Organisasi bisa mengalokasikan sumber daya mereka ke area yang lebih penting.
- d. Kuadran IV (Berlebihan) Kuadran ini mencakup faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dilaksanakan dengan sangat baik oleh penyedia layanan. Meskipun pelaksanaan di area ini sangat baik, karena faktor-faktor tersebut tidak dianggap penting oleh konsumen, usaha tambahan di sini mungkin tidak memberikan dampak besar pada kepuasan. Organisasi dapat mempertimbangkan untuk mengurangi upaya atau sumber daya yang dialokasikan ke area ini.

Berdasarkan interpretasi kuadran-kuadran tersebut, hasil perhitungan rata-rata Harapan dan Kenyataan yang terdapat pada tabel 3.1 akan diplot dalam diagram kartesius, seperti yang ditunjukkan pada gambar 3.4. Diagram ini akan memberikan visualisasi yang jelas mengenai posisi setiap faktor dalam kuadran-kuadran IPA, membantu dalam menentukan prioritas perbaikan dan alokasi sumber daya secara efektif.



Gambar 3.2. Hasil Diagram Kartesius

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

a. Kuadran I

Di kuadran ini terdapat tiga variabel, yaitu P8, P10, dan P16 yang dianggap penting oleh pengguna, namun kinerja pada variabel ini masih dianggap kurang.

- 1) P8 (*Responsiveness*): Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat tendik, diklat, studi lanjut, kesejahteraan tendik, dst) dengan skor 95,56%.
- 2) P10 (*Assurance*): Kejelasan kebijakan layanan (peraturan, SOP, dst) di bidang kepegawaian dan keuangan dengan skor 93,48%.
- 3) P16 (*Empathy*): Keterlibatan tendik dalam proses kebijakan di bidang kepegawaian dan keuangan dengan skor 95,56%.

b. Kuadran II

Di kuadran ini terdapat beberapa lima variabel yang penting bagi pengguna dan kinerjanya sudah cukup baik, yaitu P1, P2, P5, P14, dan P15. Berikut penjelasannya:

- 1) P1 (*Tangible*): Kemudahan dalam mendapatkan layanan ketendikan (SIMSKP, SIMUNA, e-office, SIMAS, dsb) serta informasi yang menunjang pekerjaan dengan skor 100%
- 2) P2 (*Tangible*): Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan (komputer, printer, sistem informasi, jaringan internet, parkir, dsb) dengan skor 93,62%
- 3) P5 (*Tangible*): Kenyamanan dan keamanan lingkungan pekerjaan (keadaan ruang kerja, kebersihan toilet, Kesehatan dan Keselamatan Kerja/K3, dsb) dengan skor baik sebesar 100%.
- 4) P14 (*Empathy*): Keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/tidak diskriminatif, ramah dan sopan dengan performa skor sebesar 95,65%
- 5) P15 (*Empathy*). Kemudahan dalam mengajukan hak tendik (cuti, ijin tendik, dst) dengan performa skor sebesar 102,17%.

Variabel-variabel ini dianggap penting oleh konsumen, dan kinerja yang ditunjukkan sudah memuaskan. Manajemen perlu mempertahankan kualitas layanan yang sudah diberikan pada aspek-aspek ini.

c. Kuadran III

Di kuadran ini terdapat tujuh variabel dengan prioritas rendah, yaitu P3, P4, P6, P7, P11, P12, dan P13. Meskipun demikian, variabel-variabel ini tetap perlu diperhatikan agar layanan tetap berjalan dengan baik:

- 1) P3 (*Tangible*): Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas terkait kesejahteraan tendik (poliklinik, gaji/tunjangan/insentif, asuransi, dsb) dengan performa skor sebesar 97,67%.
- 2) P4 (*Tangible*): Kemudahan mendapatkan akses Pendidikan dan pelatihan berbasis kebutuhan/kesesuaian dengan pekerjaannya dengan performa skor sebesar 97,73%.
- 3) P6 (*Reliability*): Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb) terkait rekrutmen, penempatan tendik, promosi/mutasi tendik, pemeliharaan dan pemberhentian tendik dengan performa skor sebesar 97,67%.
- 4) P7 (*Reliability*): Kecukupan Kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan dengan skor 97,67%.
- 5) P11 (*Assurance*): Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan dengan skor 95,45%.
- 6) P12 (*Assurance*): Kejelasan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja tendik dengan skor 95,45%.
- 7) P13 (*Assurance*): Kejelasan mekanisme pemberian reward dan punishment pada tendik dengan performa 97,73%.

Meskipun variabel-variabel ini tidak dianggap penting oleh konsumen, menjaga atau sedikit memperbaiki kualitas layanan akan mendukung kepuasan secara keseluruhan.

d. Kuadran IV

Pada kuadran ini terdapat satu variabel yaitu P9. Kuadran ini mencakup faktor- faktor yang telah dilaksanakan dengan sangat baik oleh penyedia layanan.

- 1) P9 (*Responsiveness*): Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan tendik dengan skor performa 100%.

BAB IV**KESIMPULAN DAN SARAN**

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

1. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan berdasarkan hasil uji Wilcoxon dengan nilai signifikansi $> 5\%$ dan menyimpulkan menerima H_0 .
2. Berdasarkan perhitungan Gap Score, mayoritas dimensi layanan memiliki nilai gap negatif, yang menunjukkan kinerja belum memenuhi harapan pengguna. Nilai gap negatif terbesar yaitu -0.23 terdapat pada aspek *assurance* mencakup Kejelasan kebijakan layanan (peraturan, SOP, dst) di bidang kepegawaian dan keuangan. Tingkat kesesuaian harapan pada aspek *assurance* (P10) adalah sebesar 93,48%. Secara keseluruhan, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan pengguna dalam survei kepuasan adalah sebesar 97.21%.
3. 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 rendah. Variabel yang perlu ditingkatkan kinerjanya adalah Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat tendik, diklat, studi lanjut, kesejahteraan tendik, dst), Kejelasan kebijakan layanan (peraturan, SOP, dst) di bidang kepegawaian dan keuangan serta Keterlibatan tendik dalam proses kebijakan di bidang kepegawaian dan keuangan dengan skor 95,56%.

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

Tabel 3.3 Instrumen Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan FIKK UNESA

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan (Importance)				Tingkat Kinerja (Performance)			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
P1	Kemudahan dalam mendapatkan layanan ketendikan (SIMSKP, SIMUNA, e-office, SIMAS, dsb) serta informasi yang menunjang pekerjaan								
P2	Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan (komputer, printer, sistem informasi, jaringan internet, parkir, dsb)								
P3	Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas terkait kesejahteraan tendik (poliklinik, gaji/tunjangan/insentif, asuransi, dsb)								
P4	Kemudahan mendapatkan akses Pendidikan dan pelatihan berbasis kebutuhan/kesesuaian dengan pekerjaannya								
P5	Kenyamanan dan keamanan lingkungan pekerjaan (keadaan ruang kerja, kebersihan toilet, Kesehatan dan Keselamatan Kerja/K3, dsb).								
P6	Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb) terkait rekrutmen, penempatan tendik, promosi/mutasi tendik, pemeliharaan dan pemberhentian tendik								
P7	Kecukupan Kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan								
P8	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat tendik, diklat, studi lanjut, kesejahteraan tendik, dst)								
P9	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan tendik								
P10	Kejelasan kebijakan layanan (peraturan, SOP, dst) di bidang kepegawaian dan keuangan								
P11	Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan								

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan (Importance)				Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
P12	Kejelasan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja tendik								
P13	Kejelasan mekanisme pemberian reward dan punishment pada tendik								
P14	Keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/tidak diskriminatif, ramah dan sopan								
P15	Kemudahan dalam mengajukan hak tendik (cuti, ijin tendik, dst)								
P16	Keterlibatan tendik dalam proses kebijakan di bidang kepegawaian dan keuangan								