



LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN 2025



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

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN DOSEN



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

HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Dosen
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Surabaya
dibuat dengan sebenarnya

Mengetahui,
Dekan, Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan



Dr. Irmantara Subagio, M.Kes
NIP. 196406241988121001

Surabaya, 1 Nopember 2025
Divisi Data dan Survei

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, flowing letters, positioned above a short horizontal line.

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

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T, penyusunan Laporan Survei Kepuasan Dosen 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.

Penyusunan laporan ini, tidak terlepas dari pihak-pihak yang telah memberikan apresiasi dan sejumlah masukan kepada penyusun. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini perkenankanlah kami untuk menyampaikan terima kasih kepada :

1. Rektor dan segenap jajarannya yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materiil kepada Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Negeri Surabaya
2. Para responden yaitu Dosen FIKK di lingkungan 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 Universitas Negeri Surabaya sebagai bentuk umpan balik yang dapat dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Surabaya, 1 Nopember 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 PENDAHULUAN	8
1.1. Latar Belakang	8
1.2. Dasar Hukum	9
1.3. Permasalahan	9
1.4. Tujuan	9
1.5. Sistematika Laporan	10
BAB II 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 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 KESIMPULAN DAN SARAN	26
DAFTAR PUSTAKA	27
LAMPIRAN	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas Data	15
Gambar 3.2. Hasil Uji Wilcoxon	16
Gambar 3.3. Hasil Analisis Kuadran atau Importance Performance Analysis (IPA)	21
Gambar 3.4. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Dosen Tahun 2025	22

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Hasil Uji Normalitas Data perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, Tingkat Kesesuaian Kepuasan Dosen FIKK Unesa Tahun 2024	17 3
---	------

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pusat Data dan Survei yang berada di bawah naungan Badan Penjaminan Mutu (BPM) 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 BPM, guna memastikan evaluasi berkelanjutan terhadap mutu operasional Universitas Negeri Surabaya.

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 Universitas Negeri Surabaya 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 BPM mengenai aspek aspek yang perlu diperbaiki atau dipertahankan kualitasnya, sehingga kesejahteraan civitas akademika Universitas Negeri Surabaya, 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 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 dosen UNESA Tahun 2025 antara harapan dan kenyataan ada perbedaan yang signifikan secara pengujian statistik.
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan Dosen FIKK UNESA berdasarkan survei Dosen UNESA Tahun 2025 dengan menggunakan analisis Gap.
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan Dosen FIKK UNESA (survei Tahun 2025) dengan menggunakan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

1.4. Tujuan

Mengetahui tingkat kepuasan Dosen FIKK UNESA Tahun 2025 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 Laporan

Sistematika pada laporan survei kepuasan Dosen FIKK Universitas Negeri Surabaya ini, terdiri dari empat bab, yaitu sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama, berisi 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 FIKK 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 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 FIKK yang menggunakan layanan UNESA tahun 2025.
2. Harapan konsumen adalah dosen FIKK yang memperoleh layanan di UNESA tahun 2025.
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan di FIKK UNESA tahun 2025.
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 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. *Tangibles* (Keberwujudan), mencakup penampilan fisik, peralatan, 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 dan konsumen 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 :

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

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

Survey dilakukan dengan mengambil responden yang merupakan Dosen FIKK Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui Single Sign On (SSO). Data yang didapatkan sebesar 123 responden.

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		124	124
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.6724	3.4601
	Std. Deviation	.43874	.49487
	Absolute	.279	.163
Most Extreme Differences	Positive	.228	.138
	Negative	-.279	-.163
Kolmogorov-Smirnov Z		3.103	1.811
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.003

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

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 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	50 ^a	39.25	1962.50
	Positive Ranks	17 ^b	18.56	315.50
	Ties	57 ^c		
	Total	124		

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

Test Statistics ^a	
	Kenyataan - Harapan
Z	-5.147 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

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

Gambar 3.2. Hasil Uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for windows 26 diperoleh hasil *Asymp. Sig. (2 – tailed)* < 0,05 . 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 terkait kepuasan Dosen UNESA

3.2. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Dosen FIKK Unesa Tahun 2025 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan KualitasKepuasan Dosen FIKK Unesa Tahun 2025

Dimensi	Kode	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	Gap	Tki (%)
Tangible (Transparan)	P1	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi	3.51	3.69	-.18	95.12
	P11	Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll)	3.56	3.69	-.13	96.48
	P18	Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM	3.50	3.65	-.15	95.89
Mean			3.52	3.68	-.15	95.83
Assurance (Tanggung Jawab)	P4	Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi	3.48	3.69	-.21	94.31
	P7	Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP	3.50	3.70	-.20	94.59
	P12	Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi	3.35	3.65	-.30	91.78

	P13	Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan	3.27	3.60	-.33	90.83
	P20	Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim	3.48	3.63	-.15	95.87
Mean			3.42	3.65	-.24	93.48
Responsiveness (Adil)	P3	Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi	3.58	3.74	-.16	95.72
	P8	Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen	3.38	3.70	-.32	91.35
	P16	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM	3.47	3.69	-.22	94.04
Mean			3.48	3.71	-.23	93.70
Empathy (Akuntabilitas)	P5	Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur	3.30	3.58	-.28	92.18
	P9	Pemberian remunerasi secara adil dan transparan	3.60	3.74	-.14	96.26
	P14	Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran	3.46	3.63	-.17	95.32
	P17	Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM	3.38	3.66	-.28	92.35
Mean			3.43	3.65	-.22	94.03
Reliability	P2	Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi,	3.37	3.68	-.31	91.58

(Kredibilitas)		administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan				
	P6	Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku	3.54	3.73	-.19	94.91
	P10	Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO	3.56	3.73	-.17	95.44
	P15	Kesesuaian usulan proposal dengan <i>roadmap</i> penelitian dan PKM (prodi, fakultas, dan universitas)	3.49	3.69	-.17	94.58
	P19	Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM	3.41	3.62	-.21	94.20
	P21	Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat	3.47	3.63	-.16	95.59
Mean			3.47	3.68	-.20	94.21
Grand Mean			3.46	3.67	-.21	94.25

Berdasarkan hasil perhitungan Gap Score yang terdapat pada tabel di atas, kelima dimensi yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki nilai gap negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja layanan belum 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 data tersebut, ada beberapa variabel indikator dengan nilai gap negatif yang paling menonjol. Dua indikator dengan nilai gap terbesar adalah:

1. P13 (Assurance): Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen, dan remunerasi sebesar 30% setiap bulan dengan nilai gap sebesar -0,33.
2. P8 (Responsiveness): Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen dengan nilai gap -0,32.

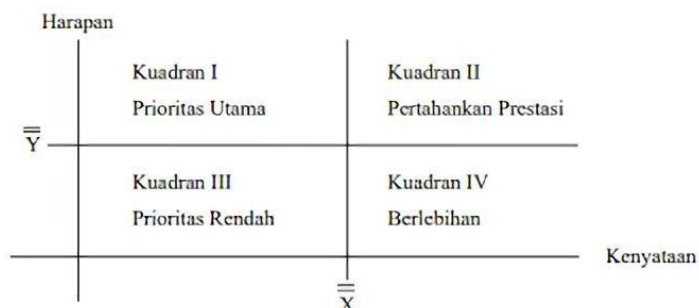
Diantara indikator-indikator ini, P13 juga memiliki tingkat kesesuaian yang terendah, yaitu 90.83%, yang menunjukkan bahwa pencairan gaji dan remunerasi menjadi salah satu masalah utama yang belum berjalan sesuai harapan dosen. Masalah ini berpotensi memengaruhi motivasi dan kinerja dosen dalam menjalankan Tridarma Perguruan Tinggi.

Namun, secara keseluruhan, hasil perhitungan Grand Mean menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh dosen dari rata-rata kelima dimensi dalam survei kepuasan adalah 94.25%. Meskipun nilai kesesuaian ini relatif tinggi, gap yang terjadi pada beberapa indikator utama tetap menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan, khususnya dalam hal pencairan remunerasi, ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir.

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.

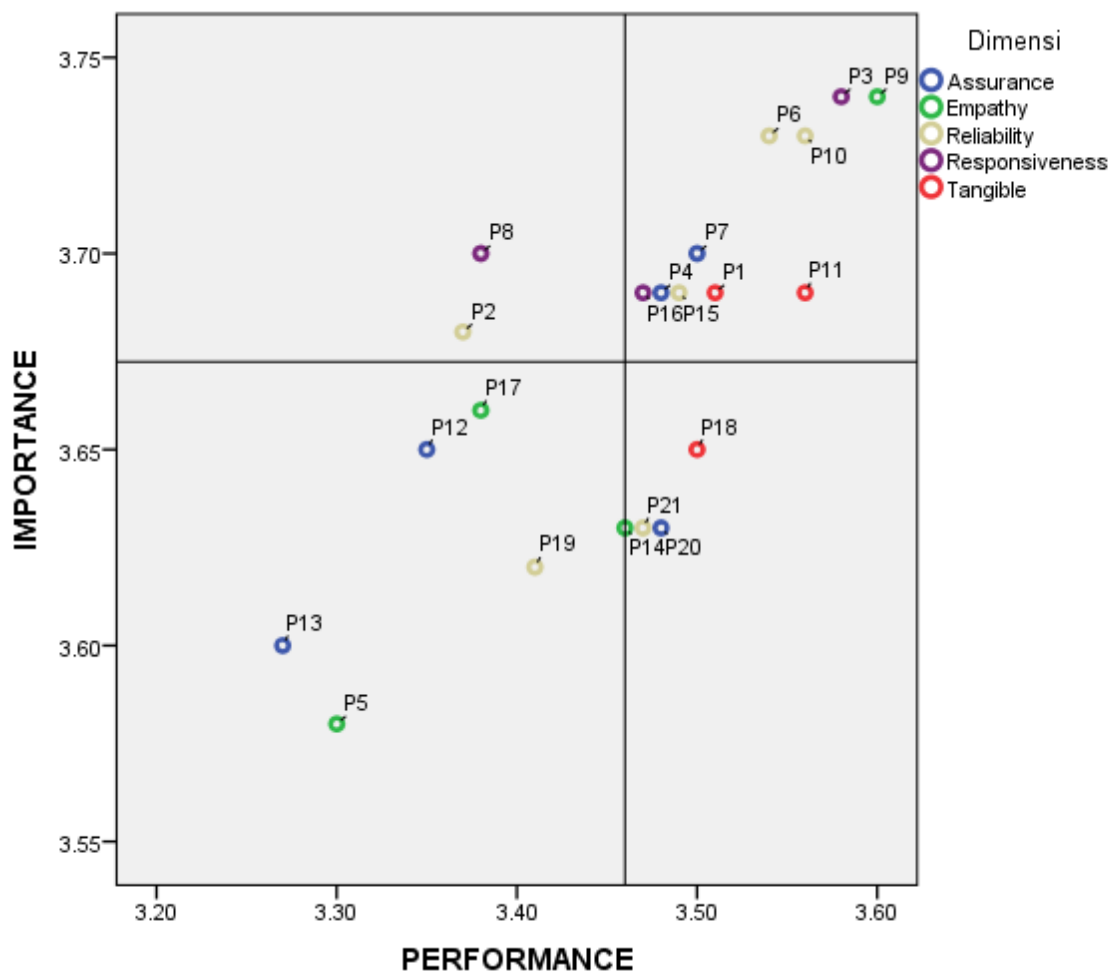


Gambar 3.3. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

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

- a. 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.
- b. 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 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 :



Gambar 3.4 Diagram Kartesius Survei Kepuasan Dosen Tahun 2025

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

a. Kuadran I

Pada kuadran I, terdapat dua indikator pelayanan yang teridentifikasi sebagai prioritas utama. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen UNESA belum melaksanakan sesuai dengan keinginan responden, sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu :

- 1) **Kode P2** (Reliability), Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma, baik online maupun offline, dengan akurat dan memuaskan.
- 2) **Kode P8** (Responsiveness), Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen.

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 sepuluh 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 P4** (Assurance), Pelayanan pimpinan atau penanggung jawab dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma.
- 4) **Kode P6** (Reliability), Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai perencanaan kebutuhan dan SOP.
- 5) **Kode P7** (Assurance), Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai SOP.
- 6) **Kode P9** (Empathy), Pemberian remunerasi secara adil dan transparan.
- 7) **Kode P10** (Reliability), yaitu aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO
- 8) **Kode P11** (Tangible), Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan Tri Dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, dll).
- 9) **Kode P15** (Reliability), Kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM.
- 10) **Kode P16** (Responsiveness), Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM

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, ditemukan lima indikator yang dianggap kurang penting oleh responden, dan kinerjanya juga dianggap cukup. Berikut adalah variabel variabel tersebut:

- 1) **Kode P5** (Empathy), Layanan prima manajemen di PT sesuai prosedur.
- 2) **Kode P12** (Assurance), Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi.
- 3) **Kode P13** (Assurance), Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan
- 4) **Kode P17** (Empathy), Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM.
- 5) **Kode P19** (Reliability), Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan moneyv penelitian serta PKM.

Indikator dalam kuadran ini tidak perlu menjadi fokus utama untuk perbaikan karena tidak dianggap esensial oleh responden.

d. Kuadran IV

Pada kuadran IV, terdapat empat indikator yang ditemukan, yaitu:

- 1) **Kode P14** (Empathy), Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran
- 2) **Kode P18** (Tangible), Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM.
- 3) **Kode P20** (Assurance), Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP yang berlaku.
- 4) **Kode P21** (Reliability), Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat.

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 :

1. Terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan, berdasarkan hasil perhitungan Gap Score, seluruh dimensi layanan memiliki nilai gap negatif, yang menunjukkan kinerja belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, khususnya dosen yang terlibat dalam kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi.
2. Gap terbesar ditemukan pada aspek P13 (Assurance): Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen, dan remunerasi sebesar 30% setiap bulan dengan nilai gap sebesar -0,33; dan aspek P8 (Responsiveness): Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen dengan nilai gap -0,32. P13 memiliki tingkat kesesuaian yang terendah, yaitu 90.83%, yang menunjukkan bahwa pencairan gaji dan remunerasi menjadi salah satu masalah utama yang belum berjalan sesuai harapan dosen. Masalah ini berpotensi memengaruhi motivasi dan kinerja dosen dalam menjalankan Tridarma Perguruan Tinggi.
3. Secara keseluruhan, hasil perhitungan Grand Mean menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh dosen dari rata-rata kelima dimensi dalam survei kepuasan adalah 94.25%.
4. 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 94.25%. Nilai kesesuaian ini relatif tinggi, namun masih terdapat beberapa ruang untuk perbaikan terutama dalam aspek pencairan remunerasi, dan ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen
5. 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.

LAMPIRAN

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Kenyataan yang ada			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
I. Instrumen Kepuasan Layanan Manajemen (Kriteria 2)									
P1	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (<i>tangible</i>)								
P2	Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan (<i>reliability</i>)								
P3	Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi (<i>responsiveness</i>)								

P4	Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi (<i>assurance</i>)								
P5	Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur (<i>empathy</i>)								
II. Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan SDM (Kriteria 4)									
P6	Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku (<i>reliability</i>)								
P7	Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP (<i>assurance</i>)								
P8	Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen (<i>responsiveness</i>).								

P9	Pemberian remunerasi secara adil dan transparan (<i>empathy</i>)								
III. Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana (Kriteria 5)									
P10	Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO (<i>reliability</i>)								
P11	Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll) (<i>tangibles</i>)								
P12	Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi (<i>assurance</i>)								
P13	Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan (<i>assurance</i>)								

P14	Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (<i>emphaty</i>)								
IV. Instrumen Kepuasan Layanan Pelaksanaan Proses Penelitian dan PKM (Kriteria 7 dan 8)									
P15	Kesesuaian usulan proposal dengan <i>roadmap</i> penelitian dan PKM (prodi, fakultas, dan universitas) (<i>reliability</i>)								
P16	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM (<i>responsiveness</i>)								
P17	Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM (<i>empathy</i>)								
P18	Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM (<i>tangibles</i>)								
P19	Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM (<i>reliability</i>)								

P20	Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim (<i>assurance</i>)								
P21	Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat (<i>reliability</i>)								