



Laporan Survey Kepuasan Dosen Terhadap Aplikasi SAKU

FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
Kampus Lidah Wetan, Surabaya 60213
fbs@unesa.ac.id

fbs.unesa.ac.id

LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN



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

HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Dosen Fakultas Bahasa Dan Seni terhadap
aplikasi SAKU

Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Mengetahui
Dekan Fakultas Bahasa Dan Seni



Syafi'ul Anam, Ph.D.

NIP. 197809162006041001

Surabaya, 10 Maret 2023
Ketua GPM FBS

A handwritten signature in black ink, likely belonging to Respati Retno Utami, S.Pd.

Respati Retno Utami, S.Pd

NIP. 199112192019032018

KATA PENGANTAR

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

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

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

Surabaya, 10 Maret 2023
Ketua GPM FBS



Respati Retno Utami, S.Pd., M.Pd.
NIP. 199112192019032018

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	2
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	5
1.1. Latar Belakang	5
1.2. Dasar Hukum	6
1.3. Permasalahan	6
1.4. Tujuan	6
1.5. Sistematika Laporan	7
BAB II METODE SURVEI	8
2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei	8
2.2. Definisi Operasional	8
2.3. Instrumen Survei	8
2.4. Metode	9
2.5. Pengolahan Data	9
a. Analisa data	9
b. Diagram Kartesius	11
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	12
3.1 Analisis Statistik	12
3.2 Analisis Diagram	14
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	23
1.1. Kesimpulan dan Saran	23
DAFTAR PUSTAKA	24
LAMPIRAN	25

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Gugus Penjaminan Mutu (GPM) Fakultas Bahasa Dan Seni (FBS) memiliki tugas penting dalam menjamin mutu melalui model Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu dan Peningkatan Mutu (PPEPP). Salah satunya adalah pelaksanaan survei kepuasan yang merupakan kebutuhan akreditasi program studi dan akreditasi perguruan tinggi. Survei ini dilakukan untuk mengevaluasi semua aspek kegiatan di FBS secara berkala. Model pelaksanaannya berbasis website dengan bentuk online. Survei dilakukan di akhir semester pada setiap semester pertama dan kedua. Hasil surveinya digunakan untuk rapat evaluasi sebagai bentuk peningkatan layanan pada tahun akademik berikutnya.

Kualitas pelayanan di Fakultas Bahasa dan Seni menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pengguna. Setiap tahun, kualitas layanan ini mengalami peningkatan akibat berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan merupakan pengguna yang secara langsung terlibat dalam survei ini. GPM FBS melaksanakan survei untuk mengetahui variabel-variabel mutu yang perlu diperbaiki atau dipertahankan agar para pengguna (mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan) bisa hidup sejahtera. Survei ini dilengkapi dengan beberapa pertanyaan dimana responden hanya perlu memberikan centangan pada tabel survei tentang harapan mereka akan layanan mutu serta kenyataannya setelah satu tahun akademik berlalu.

Laporan survei dosen tentang penggunaan aplikasi SAKU sangat dibutuhkan karena setiap dosen dapat melihat bentuk apresiasi dari universitas atas kerja yang telah dilakukan selama ini.. Survei tersebut dibagikan secara otomatis lewat SIAKAD dengan responden sebanyak 43 dosen. Mayoritas dosen yang mengisi merasa puas dengan aplikasi tersebut karena membantu mereka untuk melihat secara jelas bentuk apresiasi apa saja yang telah diberikan oleh universitas..

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. Bagaimana hasil survei SAKU terhadap kepuasan dosen FBS UNESA Tahun 2022 yang signifikan secara pengujian statistik?

1.4. Tujuan

Survei ini bertujuan untuk mengukur kualitas kepuasan dosen tentang aplikasi SAKU FBS UNESA Tahun 2022 berdasarkan analisis statistik uji beda.

1.5. Sistematika Laporan

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

1. BAB I PENDAHULUAN

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

2. BAB II METODE SURVEI

Bab kedua, berisi tentang jenis dan rancangan pelaksanaan survei kepuasan, definisi operasional, instrumen survei, metode pelaksanaan survei, dan pengolahan data survei.

3. BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ketiga, berisi tentang hasil beserta pembahasan dari analisis statistik.

4. BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

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

BAB II

METODE SURVEI

2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

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

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

2.2. Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

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

2.3. Instrumen Survei

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

2.4. Metode

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

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

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

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Statistik

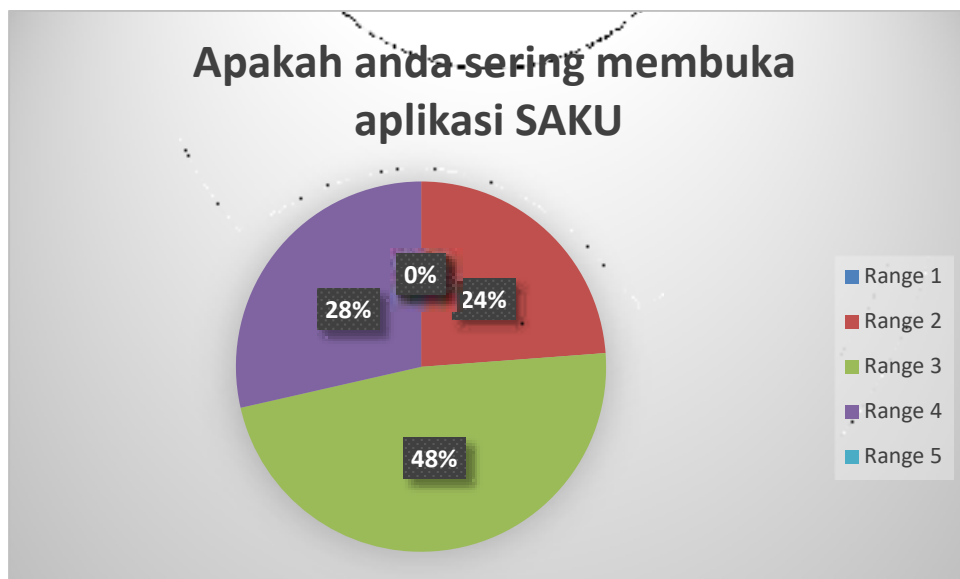
Survey dilakukan dengan mengambil responden yang merupakan dosen FBS Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui Single Sign On (SSO) aplikasi SAKU. Data yang didapatkan sebesar 43 responden. Jumlah sampel ini sudah memenuhi syarat kecukupan sampel dengan menggunakan rumus Slovin.

Tabel Rekap jumlah range survey kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi SAKU

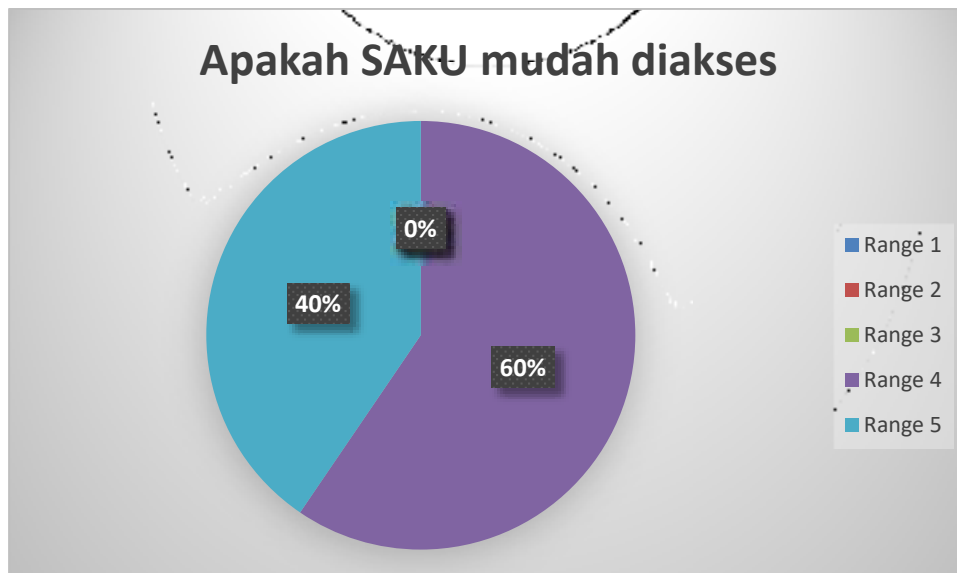
Pernyataan	Range				
	1	2	3	4	5
Apakah anda sering membuka aplikasi SAKU	0	10	20	12	0
Pernyataan	Range				
	1	2	3	4	5
Apakah SAKU mudah diakses	0	0	0	25	17
Pernyataan	Range				
	1	2	3	4	5
Apakah anda mudah membaca tampilan aplikasi SAKU	0	0	0	20	22
Pernyataan	Range				
	1	2	3	4	5
Apakah aplikasi SAKU dapat memudahkan anda mendapatkan informasi terkait remunerasi	0	0	23	19	0
Pernyataan	Range				
	1	2	3	4	5
Apakah aplikasi SAKU memberi manfaat dalam anda bekerja	0	0	20	22	0

Berdasarkan jumlah responden 43 responden yang mengisi survey yang terdiri dari 5 butir pertanyaan terlihat bahwa:

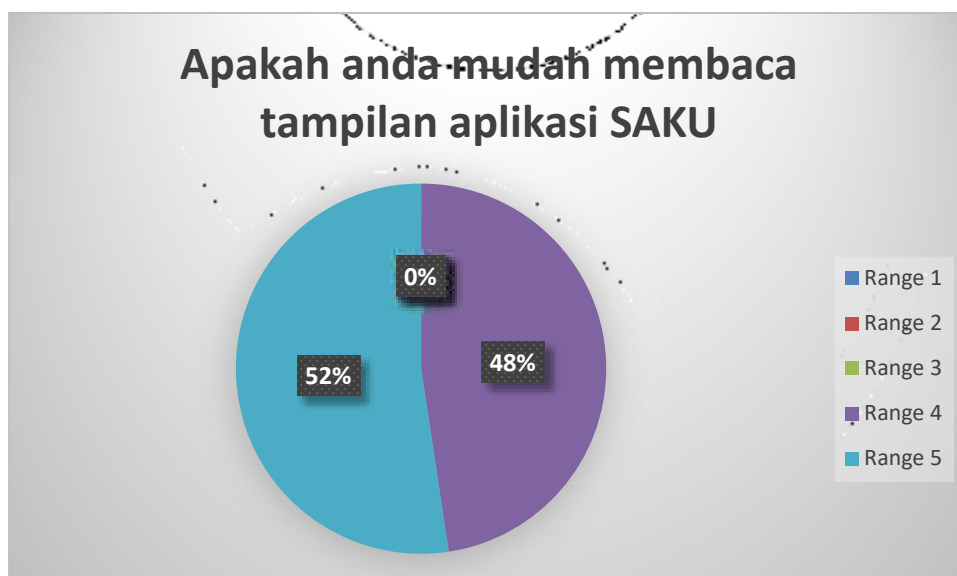
1. Butir pertanyaan pertama yaitu; “Apakah anda sering membuka aplikasi SAKU, Terdapat 5 skala yaitu range 1= sangat jarang, range 2= jarang, range 3= cukup sering, range 4= sering, range 5 sangat sering. Berdasarkan rekap data diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 48% dosen cukup sering membuka SAKU, 28% mengatakan sering membuka aplikasi SAKU, 24% mengatakan jarang. Data tersebut tersaji dalam grafik dibawah ini:



2. Butir pertanyaan kedua yaitu: “Apakah SAKU mudah diakses, Terdapat 5 skala yaitu range 1= sangat sulit, range 2= sulit, range 3= cukup sulit, range 4= mudah, range 5 sangat mudah. Berdasarkan rekap data diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 60% dosen mudah mengakses SAKU, sedangkan 40% dosen sangat mudah mengakses. Data tersebut tersaji dalam grafik dibawah ini:

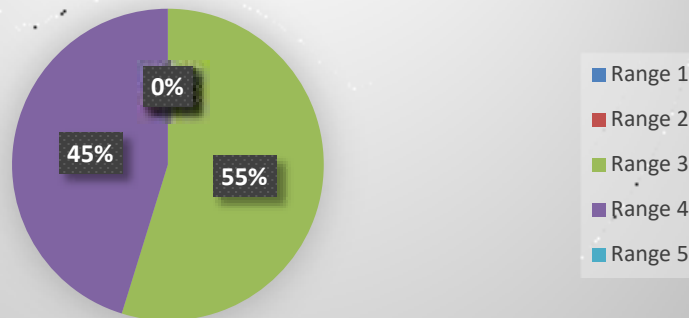


3. Butir pertanyaan ketiga yaitu; “Apakah anda mudah membaca tampilan aplikasi SAKU?” Butir pertanyaan kedua yaitu: “apakah aplikasi tsb mudah dibuka?”. Terdapat 5 skala yaitu range 1= sangat sulit, range 2= sulit, range 3= cukup sulit, range 4= mudah, range 5 sangat mudah. Berdasarkan rekap data diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 52% dosen sangat mudah membaca tampilan aplikasi SAKU, sedangkan 48% mudah membaca tampilannya. Data tersebut tersaji dalam grafik dibawah ini:



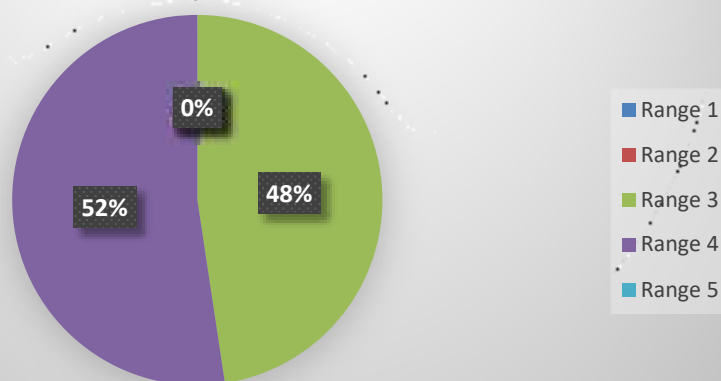
4. Butir pertanyaan keempat yaitu; “Apakah aplikasi SAKU dapat memudahkan anda mendapatkan informasi terkait remunerasi?” Terdapat 5 skala yaitu range 1= sangat sulit, range 2= sulit, range 3= cukup membantu, range 4= membantu, range 5 sangat membantu. Berdasarkan rekap data diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 55% dosen mengatakan cukup membantu mendapatkan data informasi tentang remunerasi, 45% mengatakan membantu. Data tersebut tersaji dalam grafik dibawah ini:

Apakah aplikasi SAKU dapat memudahkan anda mendapatkan informasi terkait remurenasi



5. Butir pertanyaan kelima yaitu; “Apakah aplikasi SAKU memberi manfaat dalam anda bekerja?” Terdapat 5 skala yaitu range 1= sangat tidak bermanfaat, range 2= tidak bermanfaat, range 3= cukup bermanfaat, range 4= bermanfaat, range 5 sangat bermanfaat. Berdasarkan rekap data diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 67% mengatakan bermanfaat dalam memberikan informasi data dosen, 33% sangat bermanfaat dalam memberi informasi dosen. Data tersebut tersaji dalam grafik dibawah ini:

Apakah aplikasi SAKU memberi manfaat dalam anda bekerja



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. Kesimpulan dan Saran

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

- a. Berdasarkan rekap data dapat diketahui bahwa sebanyak 48% dosen cukup sering membuka aplikasi SAKU, 28% mengatakan sering membuka Aplikasi SAKU, Berdasarkan aspek kepentingan aplikasi tersebut sangat penting dan dibutuhkan oleh dosen..
- b. Berdasarkan rekap data kemudahan akses dapat diketahui bahwa sebanyak 60% dosen mudah mengakses Aplikasi SAKU, dan 40 % dosen sangat mudah mengakses. Berdasarkan data tersebut aplikasi SAKU di FBS Unesa mudah sekali diakses oleh dosen.
- c. Berdasarkan rekap data tampilan SAKU diketahui bahwa sebanyak 52% dosen mudah membaca tampilan SAKU, dan 48% sangat mudah membaca tampilannya. Berdasarkan data tersebut aplikasi SAKU di FBS Unesa mudah terbaca oleh semua dosen
- d. Berdasarkan rekap data informasi remunerasi dapat diketahui bahwa sebanyak 55% dosen mengatakan cukup membantu mendapatkan informasi remunerasi, dan 45% mengatakan membantu. Berdasarkan data tersebut aplikasi SAKU di FBS Unesa cukup membantu dosen mendapatkan informasi terkait remunerasi yang telah diperoleh dosen.
- e. Berdasarkan rekap data kebermanfaatan aplikasi SAKU dapat diketahui bahwa sebanyak 52% mengatakan bermanfaat, dan 48% cukup bermanfaat dalam memberi informasi dosen. Berdasarkan data tersebut aplikasi SAKU di FBS Unesa dapat memberikan manfaat bagi dosen.

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

DATA KEPUASAN DOSEN

	Apakah anda sering membuka aplikasi Saku	Apakah Saku mudah diakses	Apakah anda mudah membaca tampilan aplikasi saku	Apakah aplikasi Saku dapat memudahkan anda mendapatkan informasi terkait remurenasi	Apakah aplikasi saku memberi manfaat dalam anda bekerja
MEIRINA LANI					
ANGGAPUSPA	3	5	5	3	3
TRI CAHYO					
KUSUMANDYOKO	4	4	5	3	4
MARSUDI	2	5	5	3	3
RESDIANTO					
PERMATA					
RAHARJO	3	5	5	4	4
MOHAMMAD					
ROKIB	4	5	5	3	3
MINTOWATI	2	4	4	3	4
OCTO DENDY					
ANDRIYANTO	3	4	4	3	3
LATIF NUR					
HASAN	4	4	4	4	4
SUGENG					
ADIPITOYO	2	4	4	4	3
SUEB	3	4	4	4	4
ANIS					
TRISUSANA	4	4	4	3	4
SUVI AKHIRIYAH	2	5	4	3	3
RUSMIYATI	3	5	4	3	3
AMIRA AGUSTIN					
KOCI MAHENI	3	5	4	4	4
DIDIK NURHADI	4	4	4	3	3
ARI					
PUJOSUSANTO	2	4	5	3	4
AUDREY					
GABRIELLA					
TITALEY	3	4	5	3	4
DWI IMROATU					
JULAIKAH	3	4	5	4	3
SUBANDI	4	4	5	3	3
TIFFANY QORIE	2	4	5	3	4
HANS YOSEF					
TANDRA					
DASION	3	4	5	4	3
SETYO					
YANUARTUTI	4	5	5	3	4
INDAR SABRI	2	5	5	4	4
WELLY					
SURYANDOKO	3	5	5	4	3
FERA					
RATYANINGRUM	4	4	5	4	4
WENING HESTI					
NAWA RUCI	2	4	5	3	3
ASY SYAMS					
ELYA AHMAD	3	4	5	3	4
ANDIK					
YULIYANTO	3	5	5	3	4
DADANG					
RHUBIDO	3	5	5	4	3
RIRIE					
RENGGANIS	3	5	5	4	3

AYUNITA LELIANA	4	4	4	4	4
ALI MUSTOFA	3	4	4	4	3
MUCH. KOIRI RADEN RORO DYAH	4	4	4	4	4
WOROHARSI PARNANINGROE M	2	4	4	3	3
AJENG DIANING KARTIKA	3	5	4	3	4
AGUS RIDWAN BUDI	4	5	4	3	4
DHARMAWANP UTRA	2	5	4	3	3
MOH SARJOKO HARPANG YUDHA	3	4	4	3	3
KARYAWANTO INDAH	3	4	4	4	4
CHRYSAANTI ANGGE	3	4	4	4	3
WINARNO	3	4	5	4	4