



**DIKTISAINTEK
BERDAMPAK**

2025

LAPORAN SURVEY

KEPUASAN

TENAGA KEPENDIDIKAN

Prepared By :
**Gugus Penjaminan Mutu
Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas negeri Surabaya**



gpm.fbs@unesa.ac.id



<https://gpm.fbs.unesa.ac.id>



HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Fakultas Bahasa Dan Seni Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya



Mengetahui,
Dekan Fakultas Bahasa dan Seni

Syafi'ul Anam, Ph.D.
NIP 197809162006041001

Surabaya, 24 Desember 2025
Ketua GPM FBS

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





KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, laporan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Tingkat Fakultas ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Penyusunan laporan ini merupakan bagian dari komitmen institusi dalam mengimplementasikan sistem penjaminan mutu internal secara berkelanjutan, khususnya dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, tata kelola, serta lingkungan kerja yang profesional dan kondusif bagi tenaga kependidikan.

Survei kepuasan tenaga kependidikan diselenggarakan sebagai instrumen evaluatif yang dirancang secara sistematis untuk mengukur persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap berbagai aspek layanan dan dukungan institusional di tingkat fakultas. Data yang dihimpun melalui survei ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris yang objektif mengenai kualitas layanan manajerial, administratif, serta fasilitas pendukung yang secara langsung memengaruhi kinerja dan kesejahteraan tenaga kependidikan.

Laporan ini menyajikan secara terstruktur kerangka metodologis pelaksanaan survei, hasil analisis statistik data responden, pemetaan temuan-temuan utama, serta perumusan rekomendasi strategis yang disusun berdasarkan hasil pengolahan data. Penyajian hasil survei diharapkan dapat menjadi dasar pengambilan keputusan bagi pimpinan fakultas dalam merancang program perbaikan dan pengembangan layanan yang lebih responsif, efektif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, baik dari aspek metodologis maupun cakupan analisis. Oleh karena itu, masukan, kritik, dan saran yang konstruktif dari seluruh pemangku kepentingan sangat diharapkan sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan pada pelaksanaan survei dan penyusunan laporan di masa mendatang. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh tenaga kependidikan yang telah berpartisipasi secara aktif dalam pengisian survei, serta kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam proses pelaksanaan dan penyusunan laporan ini.

Besar harapan kami agar laporan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan ini dapat menjadi rujukan dalam upaya peningkatan kualitas layanan fakultas serta mendukung penguatan tata kelola institusi yang berorientasi pada mutu dan keberlanjutan.

Surabaya
Ketua GPM FBS







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 memperoleh gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan tenaga kependidikan di lingkungan fakultas secara sistematis dan terukur. Pendekatan deskriptif kuantitatif dipilih karena memungkinkan fenomena sosial dan organisasi, khususnya yang berkaitan dengan persepsi dan sikap tenaga kependidikan terhadap layanan institusional, disajikan dalam bentuk data numerik yang dapat dianalisis secara objektif. Pendekatan ini relevan ketika tujuan penelitian berfokus pada pemetaan tingkat kepuasan, kecenderungan persepsi, serta evaluasi kualitas layanan administratif dan manajerial yang mendukung penyelenggaraan pendidikan tinggi. Metode survei dinilai efektif karena mampu menjangkau populasi tenaga kependidikan yang relatif heterogen dalam waktu yang efisien, serta menghasilkan data yang dapat dianalisis secara agregatif sepanjang instrumen yang digunakan memenuhi prinsip validitas dan reliabilitas. Secara metodologis, survei kuantitatif juga banyak digunakan dalam studi evaluatif organisasi karena memberikan dasar yang kuat bagi pengambilan keputusan berbasis bukti (evidence-based decision making), sebagaimana ditegaskan oleh Creswell dan Creswell (2018) serta Johnson dan Christensen (2014).

Rancangan penelitian yang digunakan adalah desain cross-sectional, yaitu pengumpulan data yang dilakukan pada satu titik waktu tertentu (point-in-time approach) tanpa melibatkan pengukuran berulang terhadap responden yang sama. Desain ini dipandang tepat karena tujuan utama survei adalah memotret kondisi aktual tingkat kepuasan tenaga kependidikan pada periode tertentu sebagai bahan evaluasi kelembagaan fakultas, bukan untuk mengkaji perubahan kepuasan secara longitudinal. Dalam desain cross-sectional, seluruh variabel yang diteliti diukur secara simultan, sehingga hubungan antarvariabel dapat dianalisis berdasarkan kondisi nyata pada saat survei dilaksanakan. Setiap tenaga kependidikan sebagai unit analisis hanya memberikan respons satu kali, sehingga beban responden dapat diminimalkan dan potensi bias akibat kehilangan responden (attrition bias) dapat dihindari. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur dengan skala penilaian tertutup yang dirancang untuk mengukur berbagai dimensi kepuasan tenaga kependidikan secara konsisten dan terstandar. Penggunaan kuesioner sebagai instrumen utama sejalan dengan karakteristik penelitian survei kuantitatif, karena memungkinkan pengolahan data secara statistik serta perbandingan hasil antarunit kerja maupun antarperiode evaluasi. Dengan rancangan ini, hasil survei diharapkan





dapat menjadi dasar empiris yang kuat bagi fakultas dalam merumuskan kebijakan peningkatan mutu layanan, perbaikan lingkungan kerja, dan pengelolaan sumber daya kependidikan secara berkelanjutan.

2.2 Definisi Operasional

Berikut adalah definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Konsumen: Semua tenaga kependidikan yang menggunakan layanan Fakultas Bahasa dan Seni UNESA pada tahun 2025.
2. Harapan Konsumen: Persepsi tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan yang diharapkan dari Fakultas Bahasa dan Seni UNESA pada tahun 2025.
3. Kepuasan Konsumen: Tingkat persetujuan atau kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan yang diterima dari Fakultas Bahasa dan Seni 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

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner terstruktur yang dirancang secara sistematis untuk mengukur tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan dan dukungan institusional di Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya (Unesa). Pemilihan kuesioner sebagai instrumen utama didasarkan pada karakteristik penelitian survei kuantitatif yang menekankan pengukuran persepsi dan sikap responden secara objektif, terstandar, dan dapat dianalisis secara statistik. Kuesioner dinilai efektif untuk menangkap pengalaman kerja tenaga kependidikan terkait berbagai aspek layanan administratif, manajerial, serta fasilitas pendukung yang disediakan fakultas. Secara konseptual, instrumen ini disusun untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan yang mereka terima, sehingga dapat digunakan sebagai dasar evaluasi kinerja layanan secara berkelanjutan. Setiap butir pernyataan dirumuskan dalam bentuk pertanyaan tertulis yang jelas, ringkas, dan mudah dipahami guna meminimalkan bias penafsiran responden. Penggunaan skala penilaian tertutup memungkinkan respons dikonversi ke dalam data numerik yang dapat diolah secara kuantitatif. Sejalan dengan pandangan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), pengukuran persepsi pengguna layanan merupakan pendekatan yang relevan untuk menilai kualitas layanan organisasi, termasuk dalam konteks institusi pendidikan tinggi.

Secara struktural, kuesioner survei kepuasan tenaga kependidikan ini disusun berdasarkan lima dimensi utama kualitas layanan yang dikenal dalam model SERVQUAL, yaitu *reliability*





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 40 responden. Jumlah sampel ini telah memenuhi syarat kecukupan sampel berdasarkan rumus Slovin. Dengan populasi tenaga kependidikan Fakultas Bahasa dan Seni UNESA sebanyak 40 orang dan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5%, sampel minimal yang diperlukan adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{40}{1 + (40)(0,05^2)} = 36,36 \approx 36$$

Dengan jumlah sampel sebanyak 40 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		39	39
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.4006	3.3013
	Std. Deviation	.54254	.54408
Most Extreme Differences	Absolute	.186	.187
	Positive	.154	.106
	Negative	-.186	-.187
Test Statistic		.186	.187
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.002	.001
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.001	.001
	99% Confidence Interval		
	Lower Bound	.000	.000
	Upper Bound	.002	.002

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas Data





Dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%, 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 metode alternatif untuk menguji dua sampel berpasangan selain uji Paired-T Test. 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 non-parametrik menggunakan Uji Wilcoxon diterapkan.

Ranks		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks	14 ^a	10.54	147.50
	Positive Ranks	4 ^b	5.88	23.50
	Ties	21 ^c		
	Total	39		

a. Kenyataan < Harapan

b. Kenyataan > Harapan

c. Kenyataan = Harapan

Test Statistics^a

	Kenyataan - Harapan
Z	-2.731 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.006

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Gambar 3.2. Hasil Uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for Windows 30 dengan tingkat signifikansi 5%, diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* < 0,05. Oleh karena itu, 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 Fakultas Bahasa dan Seni UNESA.



3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan terkait Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Bahasa dan Seni 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 3.2. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Tenaga Kependidikan FBS Unesa Tahun 2025

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki
Tangible (Transparan)	P1	Kemudahan dalam mendapatkan layanan ketendikan (SIMSKP, SIMUNA, e-office, SIMAS, dsb) serta informasi yang menunjang pekerjaan	3,51	3,38	-13	96,3
	P2	Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan (komputer, printer, sistem informasi, jaringan internet, parkir, dsb)	3,54	3,46	-8	97,74
	P3	Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas terkait kesejahteraan tendik (poliklinik, gaji/tunjangan/insentif, asuransi, dsb)	3,41	3,36	-5	98,53
	P4	Kemudahan mendapatkan akses Pendidikan dan pelatihan berbasis kebutuhan/kesesuaian dengan pekerjaannya	3,41	3,23	-18	94,72
	P5	Kenyamanan dan keamanan lingkungan pekerjaan (keadaan ruang kerja, kebersihan toilet, Kesehatan dan Keselamatan Kerja/K3, dsb).	3,28	3,18	-10	96,95
Mean			3,43	3,32	-10,8	96,85
Responsiveness (Adil)	P8	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan	3,49	3,41	-8	97,71



LAPORAN SURVEY KEPUASAN

Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki
		(kenaikan pangkat tendik, diklat, studi lanjut, kesejahteraan tendik, dst)				
	P9	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan tendik	3,28	3,15	-13	96,04
Mean			3,39	3,28	-10,5	96,88
Reliability (Kredibilitas)	P6	Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb) terkait rekrutmen, penempatan tendik, promosi/mutasi tendik, pemeliharaan dan pemberhentian tendik	3,49	3,21	-28	91,98
	P7	Kecukupan Kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan	3,36	3,31	-5	98,51
Mean			3,43	3,26	-16,5	95,25
Empathy (Akuntabilitas)	P14	Keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/tidak diskriminatif, ramah dan sopan	3,49	3,38	-11	96,85
	P15	Kemudahan dalam mengajukan hak tendik (cuti, ijin tendik, dst)	3,54	3,49	-5	98,59
	P16	Keterlibatan tendik dalam proses kebijakan di bidang kepegawaian dan keuangan	3,36	3,26	-10	97,02
Mean			3,46	3,38	-8,67	97,49
Assurance (Tanggung Jawab)	P10	Kejelasan kebijakan layanan (peraturan, SOP, dst) di bidang kepegawaian dan keuangan	3,26	3,28	2	100,61
	P11	Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan	3,26	3,21	-5	98,47
	P12	Kejelasan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja tendik	3,41	3,31	-10	97,07
	P13	Kejelasan mekanisme pemberian reward dan punishment pada tendik	3,33	3,21	-12	96,4
Mean			3,32	3,25	-6,25	98,14





Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki
Grand Mean			3,40	3,30	-10,54	96,92

Berdasarkan hasil perhitungan Gap Score yang terdapat pada tabel, menunjukkan bahwa ada dimensi memiliki nilai gap negative dan ada satu dimensi yang positif. Gap yang negatif menandakan bahwa kinerja layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Diketahui bahwa dua nilai gap negatif terbesar yaitu -28 terdapat pada aspek Reliability (Kredibilitas) pada variabel P6 yaitu Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb) terkait rekrutmen, penempatan tendik, promosi/mutasi tendik, pemeliharaan dan pemberhentian tendik. Nilai negative terbesar kedua sebesar -18 pada aspek Tangible (Transparan) pada variabel P4 yaitu Kemudahan mendapatkan akses Pendidikan dan pelatihan berbasis kebutuhan/kesesuaian dengan pekerjaannya.

Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat harapan pengguna terhadap keandalan dan kemudahan layanan melebihi kinerja yang diberikan. Menurut responden, tingkat kesesuaian harapan pada aspek Reliability (Kredibilitas) pada variabel P6 sebesar 91,98% dan pada variabel P4 sebesar 94,72%. Secara keseluruhan, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan pengguna dalam survei kepuasan adalah sebesar 96,92%.

3.3 Analisa Kuadran (IPA)

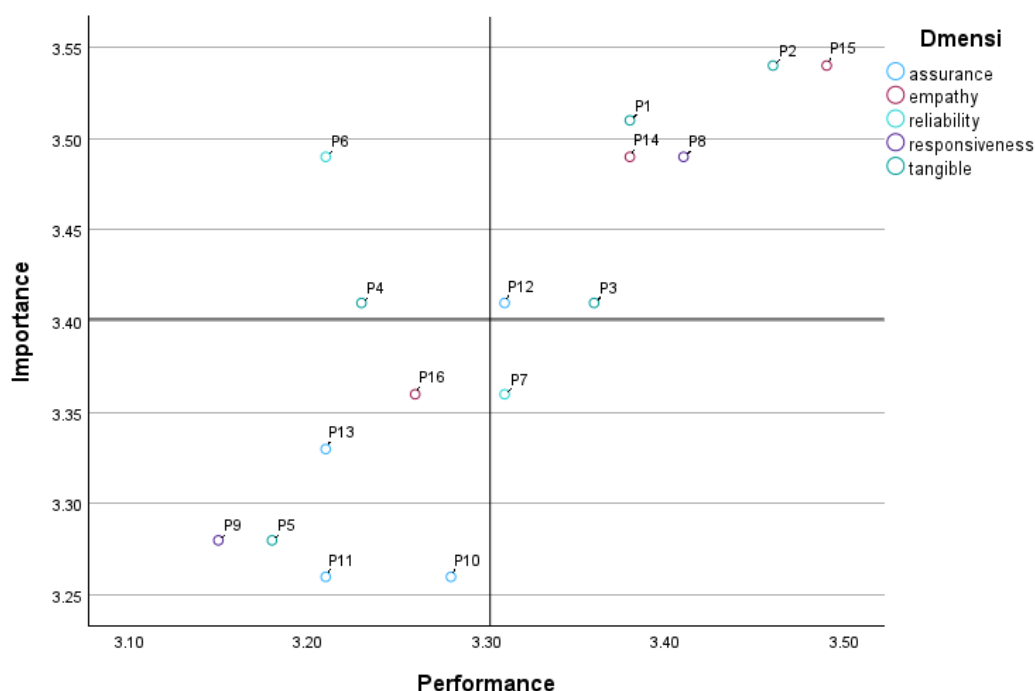
Analisis kuadran atau Importance Performance Analysis (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kepuasan pengguna jasa mereka (konsumen). Dengan menggunakan teknik ini,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



Gambar 3.3. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

Diagram kuadran IPA biasanya terdiri dari empat kuadran. Berikut adalah penjelasan umum tentang diagram kuadran IPA :





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

Kuadran ini menunjukan dua variable layanan yang sangat penting bagi tenaga kependidikan tetapi belum dilaksanakan dengan baik, sehingga layanan dianggap kurang. Variabel tersebut terlihat P4 dan P6. Berikut penjelasannya :

- 1) P4 Tangible (Transparan) : Kemudahan mendapatkan akses Pendidikan dan pelatihan berbasis kebutuhan/kesesuaian dengan pekerjaannya.
- 2) P6 Reliability (Kredibilitas) : Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb) terkait rekrutmen, penempatan tendik, promosi/mutasi tendik, pemeliharaan dan pemberhentian tendik.

b. Kuadran II

Di kuadran ini terdapat beberapa variabel yang penting bagi pengguna dan kinerjanya sudah cukup baik, yaitu P1, P2, P3, P8, P12, P14, dan P15. Berikut penjelasannya:

- 1) P1 Tangible (Transparan) : Kemudahan dalam mendapatkan layanan ketendikan (SIMSKP, SIMUNA, e-office, SIMAS, dsb) serta informasi yang menunjang pekerjaan. Skor performa menunjukan 96,03 menunjukan aspek berjalan dengan baik dengan penurunan sebesar - 13.





- 2) P2 Tangible (Transparan): Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan (komputer, printer, sistem informasi, jaringan internet, parkir, dsb). Skor performa sebesar 97,74 memberi informasi aspek berjalan dengan baik dengan tingkat penurunan sebesar -8.
- 3) P3 Tangible (Transparan) : Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas terkait kesejahteraan tendik (poliklinik, gaji/tunjangan/insentif, asuransi, dsb). Skor performa terlihat 98,53 menunjukkan aspek pada variable ini berjalan baik dengan Tingkat penurunan -5.
- 4) P8 Responsiveness (Adil) : Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat tendik, diklat, studi lanjut, kesejahteraan tendik, dst). Aspek berjalan baik pada variable ini terlihat dari skor performa sebesar 97,71 meskipun dengan tingkat penurunan -8.
- 5) P12 Assurance (Tanggung Jawab) : Kejelasan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja tendik. Variabel ini berjalan dengan baik terlihat skor performa sebesar 97,07 dengan tingkat penurunan -10.
- 6) P14 Empathy (Akuntabilitas) : Keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/tidak diskriminatif, ramah dan sopan. Skor performa 96,85 menunjukkan variabel pada aspek ini berjalan baik dengan tingkat penurunan sebesar -11.
- 7) P15 Empathy (Akuntabilitas) : Kemudahan dalam mengajukan hak tendik (cuti, ijin tendik, dst). Layanan ini berjalan baik dengan skor performa 98,59 meskipun ada sedikit penurunan sebesar -5.

Konsumen menganggap variabel-variabel ini penting, dan hasil yang ditunjukkan sudah memuaskan mereka. Kualitas layanan yang telah diberikan pada aspek-aspek ini harus dipertahankan oleh manajemen.

c. Kuadran III

Di kuadran ini terdapat beberapa variabel yang kurang penting bagi pengguna, dan kinerjanya tidak terlalu tinggi, yaitu P5, P9, P10, P11, P13 dan P16. Meskipun demikian, variabel-variabel ini tetap perlu diperhatikan agar layanan tetap berjalan dengan baik:

- 1) P5 Tangible (Transparan) : Kenyamanan dan keamanan lingkungan pekerjaan (keadaan ruang kerja, kebersihan toilet, Kesehatan dan Keselamatan Kerja/K3, dsb). Skor performa 96,95 dengan penurunan -10 meskipun tidak dianggap penting, bila dioptimalkan akan menambah efektifitas kinerja.





- 2) P9 Responsiveness (Adil) : Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan tendik. Skor performa 96,04 dengan penurunan -13 bila dioptimalkan akan sangat membantu kinerja dosen.
- 3) P10 Assurance (Tanggung Jawab) : Kejelasan kebijakan layanan (peraturan, SOP, dst) di bidang kepegawaian dan keuangan. Skor performa 100,61. Pada variabel ini tidak mengalami penurunan tetapi justru peningkatan sebanyak 2. Layanan ini berjalan dengan baik.
- 4) P11 Assurance (Tanggung Jawab) : Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan. Skor performa 98,47 dengan penurunan -5.
- 5) P13 Assurance (Tanggung Jawab) : Kejelasan mekanisme pemberian reward dan punishment pada tendik. Skor perfoma 96,4 dengan penurunan -12.
- 6) P16 Empathy (Akuntabilitas) : Keterlibatan tendik dalam proses kebijakan di bidang kepegawaian dan keuangan. Skor performa 97,02 dengan penurunan -10.

d. Kuadran IV

Ditemukan satu variabel dalam kuadran ini yaitu P7 dimana layanan yang diberikan sudah sangat sesuai dengan kebutuhan tetapi masih ingin untuk tetap ada diberikan. Variable tersebut diuraikan sebagai berikut : P7 Reliability (Kredibilitas) : Kecukupan Kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan. Skor performa 98,51 dengan penurunan -5.



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

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

1. Terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan berdasarkan hasil uji Wilcoxon dengan nilai signifikansi $< 5\%$ dan menyimpulkan menolak H_0 .
2. Berdasarkan perhitungan Gap Score, ada dimensi layanan memiliki nilai gap negatif, yang menunjukkan kinerja belum memenuhi harapan pengguna. Gap terbesar terdapat pada aspek P6 yaitu Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb) terkait rekrutmen, penempatan tendik, promosi/mutasi tendik, pemeliharaan dan pemberhentian tendik dengan penurunan -28 serta pada variable P4 dengan penurunan -18 yaitu Kemudahan mendapatkan akses Pendidikan dan pelatihan berbasis kebutuhan/kesesuaian dengan pekerjaannya. Tingkat kesesuaian pada P28 Reliability (Kredibilitas) sebesar 91,98% dan tingkat kesesuaian pada P4 Tangible (Transparan) sebesar 94,72%. Secara keseluruhan total kesesuaian mencapai 96,92%.
3. Menurut hasil analisis yang dilakukan dengan SPSS menggunakan diagram kartesius, penting bagi manajemen perguruan tinggi untuk fokus pada beberapa area kinerja yang berbeda. Pertama, pengelolaan perlu berupaya untuk mempertahankan capaian yang ada di Kuadran I dengan cara meningkatkan kinerja secara sistematis pada variabel-variabel dalam kuadran tersebut. Pada kuadran I ditemukan variabel P4 Tangible (Transparan) : Kemudahan mendapatkan akses Pendidikan dan pelatihan berbasis kebutuhan/kesesuaian dengan pekerjaannya dan P6 Reliability (Kredibilitas) : Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb) terkait rekrutmen, penempatan tendik, promosi/mutasi tendik, pemeliharaan dan pemberhentian tendik. Selain itu juga menjaga konsistensi dan stabilitas kinerja layanan di Kuadran II, Kuadran III, kuadran IV tetap harus dilakukan agar layanan menjadi lebih baik dan 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									
P7	Kecukupan Kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan								
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								
P14	Keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/tidak diskriminatif, ramah dan sopan								
P15	Kemudahan dalam mengajukan hak tendik (cuti, ijin tendik, dst)								
II. Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan SDM									
P1	Kemudahan dalam mendapatkan layanan ketendikan (SIMSKP, SIMUNA, e-office, SIMAS, dsb) serta informasi yang menunjang pekerjaan								
P4	Kemudahan mendapatkan akses Pendidikan dan pelatihan berbasis kebutuhan/kesesuaian dengan pekerjaannya								
P6	Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb) terkait rekrutmen, penempatan tendik, promosi/mutasi tendik, pemeliharaan dan pemberhentian tendik								
P8	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat tendik, diklat, studi lanjut, kesejahteraan tendik, dst)								
P12	Kejelasan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja tendik								





LAPORAN SURVEY KEPUASAN

Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Kenyataan yang ada			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
P13	Kejelasan mekanisme pemberian reward dan punishment pada tendik								
III. Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana									
P2	Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan (komputer, printer, sistem informasi, jaringan internet, parkir, dsb)								
P5	Kenyamanan dan keamanan lingkungan pekerjaan (keadaan ruang kerja, kebersihan toilet, Kesehatan dan Keselamatan Kerja/K3, dsb).								
P3	Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas terkait kesejahteraan tendik (poliklinik, gaji/tunjangan/insentif, asuransi, dsb)								
P16	Keterlibatan tendik dalam proses kebijakan di bidang kepegawaian dan keuangan								
P11	Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan								