



UNESA
PTNBH
#SATULANGKAHIDEPAN



DIKTISAINTEK
BERDAMPAK

LAPORAN SURVEY KEPUASAN DOSEN 2025

PRESENTED BY
GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

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



HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Dosen 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 rasa syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, kami telah berhasil menyelesaikan "Laporan Survei Kepuasan Dosen Tingkat Fakultas" ini secara komprehensif. Penyusunan laporan ini merupakan bagian integral dari sistem evaluasi berkelanjutan yang bertujuan untuk meningkatkan standar layanan akademik dan non-akademik di lingkungan fakultas.

Instrumen survei kepuasan dosen yang telah diimplementasikan berfungsi sebagai mekanisme pengukuran yang sistematis terhadap persepsi dan tingkat kepuasan para tenaga pendidik terkait berbagai dimensi layanan fakultas. Hasil analisis dari survei ini diproyeksikan dapat menjadi landasan empiris bagi jajaran pimpinan fakultas dalam merumuskan kebijakan strategis dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang terukur untuk mengoptimalkan kualitas layanan serta menciptakan iklim kerja yang mendukung produktivitas dan kesejahteraan dosen.

Dalam laporan ini disajikan secara terstruktur mengenai kerangka metodologis penelitian, analisis statistik terhadap data yang diperoleh, identifikasi temuan-temuan signifikan, serta formulasi rekomendasi yang didasarkan pada hasil pengolahan data survei. Diharapkan bahwa dokumen ini dapat memberikan perspektif yang holistik mengenai tingkat kepuasan dosen beserta identifikasi aspek-aspek yang memerlukan intervensi dan penyempurnaan.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini tidak terlepas dari berbagai keterbatasan. Oleh karena itu, masukan konstruktif dan kritik substantif dari berbagai pemangku kepentingan sangat diharapkan sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan pada periode-periode berikutnya. Penghargaan dan ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh dosen yang telah berkontribusi dalam pengisian survei serta pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dalam proses penyusunan laporan ini.

Besar harapan kami bahwa laporan ini dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap upaya peningkatan kualitas layanan fakultas dan pengembangan institusi secara berkelanjutan.

Surabaya
Ketua GPM FBS





DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR TABEL

BAB I

PENDAHULUAN	5
1.1. Latar Belakang	5
1.2. Dasar Hukum	6
1.3. Permasalahan	6
1.4. Tujuan	7
1.5. Sistematika	7

BAB II

METODE SURVEY	9
2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survey	9
2.2. Definisi Operasional	10
2.3. Instrumen Survey	10
2.4. Metode	11
2.5. Pengolahan Data	12
a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)	12
b. Uji Normalitas	13
c. Uji Wilcoxon	13
d. Diagram Kartesius	13

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN	14
3.1. Analisis Statistik	14
3.2. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian	16
3.3. Analisa Kuadran IPA	18

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN	23
DAFTAR PUSTAKA	24
LAMPIRAN	25



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Gugus Penjaminan Mutu Fakultas merupakan unit kerja yang beroperasi di bawah koordinasi langsung Badan Penjaminan Mutu (BPM) universitas dengan mandat utama mengimplementasikan sistem penjaminan mutu internal di tingkat fakultas. Dalam struktur hierarkis penjaminan mutu perguruan tinggi, unit ini memiliki posisi strategis sebagai penghubung antara kebijakan mutu institusional dengan operasionalisasi di tingkat fakultas. Tugas fundamental Gugus Penjaminan Mutu Fakultas mencakup serangkaian aktivitas sistematis dalam siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP) yang menjadi landasan operasional penjaminan mutu pendidikan tinggi. Salah satu instrumen krusial dalam pelaksanaan fungsi evaluatif adalah penyelenggaraan survei kepuasan layanan yang ditujukan kepada seluruh pemangku kepentingan internal, khususnya dosen sebagai elemen vital dalam proses pendidikan tinggi. Survei kepuasan dosen tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme umpan balik terhadap kualitas layanan fakultas, tetapi juga menjadi komponen esensial dalam pemenuhan standar akreditasi program studi maupun institusi. Dalam konteks akreditasi, ketersediaan data empiris mengenai tingkat kepuasan dosen terhadap berbagai aspek layanan menjadi bukti konkret implementasi prinsip continuous improvement yang menjadi ruh dari sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi.

Implementasi survei kepuasan dosen dilaksanakan secara periodik pada setiap akhir semester akademik, baik semester gasal maupun genap, dengan memanfaatkan platform digital yang memungkinkan pengumpulan data secara efisien dan komprehensif. Metodologi pengumpulan data berbasis daring ini memungkinkan partisipasi maksimal dari seluruh dosen di lingkungan fakultas, sehingga representativitas data dapat terjamin. Pasca pengumpulan data, tahapan krusial berikutnya adalah analisis data yang dilakukan melalui serangkaian rapat evaluasi yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan strategis di tingkat fakultas. Hasil analisis tersebut kemudian ditransformasikan menjadi rekomendasi kebijakan dan langkah-langkah operasional untuk perbaikan kualitas layanan pada periode akademik berikutnya. Dalam dinamika pendidikan tinggi kontemporer, berbagai faktor baik internal maupun eksternal telah mengakselerasi urgensi peningkatan kualitas layanan fakultas. Faktor internal meliputi ekspektasi yang meningkat dari civitas akademika, sementara faktor eksternal mencakup persaingan antar institusi pendidikan tinggi dan tuntutan akreditasi yang semakin ketat. Konvergensi faktor-faktor tersebut





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 menerapkan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survei untuk memperoleh gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan dosen pada level fakultas secara sistematis dan terukur. Pendekatan deskriptif kuantitatif dipilih karena mampu menyajikan fenomena sosial dalam bentuk data numerik yang mudah dianalisis dan diinterpretasikan, khususnya ketika tujuan penelitian berfokus pada pemetaan persepsi, sikap, dan kecenderungan responden terhadap layanan akademik dan nonakademik yang disediakan fakultas. Metode survei memungkinkan peneliti menjangkau populasi yang relatif besar dalam waktu yang efisien serta menghasilkan data yang dapat digeneralisasikan sepanjang prosedur pengambilan sampel dan instrumen yang digunakan memenuhi prinsip validitas dan reliabilitas. Secara metodologis, survei kuantitatif juga relevan digunakan dalam konteks evaluasi kepuasan pemangku kepentingan internal, karena mampu menangkap variasi persepsi dosen secara agregatif dan objektif melalui indikator-indikator terstandar. Sejalan dengan pandangan Creswell dan Creswell (2018), metode survei efektif untuk mengidentifikasi pola umum dalam populasi berdasarkan data dari sampel terpilih, sementara Johnson dan Christensen (2014) menegaskan bahwa pendekatan ini sangat sesuai untuk penelitian evaluatif yang bertujuan memberikan dasar pengambilan keputusan berbasis bukti (evidence-based decision making).

Rancangan penelitian yang digunakan adalah desain cross-sectional, yaitu desain yang mengumpulkan data pada satu titik waktu tertentu (point-in-time approach) tanpa adanya pengukuran berulang terhadap responden yang sama. Desain ini dipandang tepat karena tujuan survei adalah memotret kondisi kepuasan dosen pada periode tertentu sebagai bahan evaluasi kelembagaan fakultas, bukan untuk menelusuri perubahan longitudinal. Dalam desain cross-sectional, seluruh variabel bebas dan variabel terikat diukur secara simultan, sehingga hubungan antarvariabel dapat dianalisis berdasarkan kondisi aktual pada saat survei dilaksanakan. Setiap dosen sebagai unit analisis hanya memberikan respons satu kali, sehingga meminimalkan beban responden dan potensi attrition bias. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur dengan skala penilaian tertutup, yang dirancang untuk mengukur dimensi-dimensi kepuasan dosen 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 atau periode evaluasi. Dengan rancangan ini, hasil survei diharapkan dapat memberikan dasar yang kuat bagi fakultas dalam





merumuskan kebijakan peningkatan mutu layanan dan pengelolaan sumber daya akademik secara berkelanjutan.

2.2 Definisi Operasional

Berikut adalah definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Konsumen: Semua dosen yang menggunakan layanan Fakultas Bahasa dan Seni UNESA pada tahun 2025.
2. Harapan Konsumen: Persepsi dosen terhadap kualitas layanan yang diharapkan dari Fakultas Bahasa dan Seni UNESA pada tahun 2025.
3. Kepuasan Konsumen: Tingkat persetujuan atau kepuasan dosen 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 dosen terhadap kualitas layanan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya (UNESA). Kuesioner dipilih karena merupakan instrumen yang paling lazim dan efektif dalam penelitian survei kuantitatif, khususnya untuk mengungkap persepsi dan harapan responden secara objektif dan terstandar. Secara konseptual, kuesioner ini disusun untuk menangkap kesenjangan antara harapan dan persepsi dosen terhadap layanan fakultas, sebagaimana ditegaskan dalam pendekatan evaluasi kualitas layanan berbasis kepuasan pengguna. Setiap butir pernyataan dirumuskan dalam bentuk pertanyaan tertulis yang jelas, lugas, dan mudah dipahami, sehingga meminimalkan bias interpretasi responden. Penggunaan skala penilaian tertutup memungkinkan data dikonversi ke dalam bentuk numerik untuk dianalisis secara statistik. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), instrumen berbasis persepsi pelanggan sangat relevan untuk mengevaluasi kualitas layanan organisasi, termasuk institusi pendidikan tinggi, karena mampu merepresentasikan pengalaman nyata pengguna layanan secara agregatif dan terukur. Oleh karena itu, kuesioner dalam penelitian ini tidak hanya berfungsi sebagai alat pengumpulan data, tetapi juga sebagai sarana reflektif bagi institusi dalam menilai kinerja layanannya secara berkelanjutan.

Secara struktural, kuesioner survei kepuasan dosen ini disusun berdasarkan lima dimensi utama kualitas layanan yang dikenal sebagai model SERVQUAL, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible*





hubungan antara tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kinerja (performance) dari setiap atribut layanan yang dinilai oleh dosen. Secara konseptual, IPA berfungsi sebagai alat evaluatif yang membantu institusi dalam mengidentifikasi aspek layanan yang telah berkinerja baik serta aspek yang memerlukan prioritas perbaikan. Hasil analisis IPA divisualisasikan dalam bentuk matriks dua dimensi yang dikenal sebagai quadrant analysis, yang membagi atribut layanan ke dalam empat kuadran, yaitu prioritas utama perbaikan, pertahankan kinerja, prioritas rendah, dan potensi berlebihan. Pendekatan ini memungkinkan pengambil kebijakan di tingkat fakultas untuk menyusun strategi peningkatan mutu layanan secara lebih terarah dan berbasis bukti empiris. Dalam konteks evaluasi kepuasan dosen, kombinasi model SERVQUAL dan metode IPA dinilai efektif karena tidak hanya mengukur kualitas layanan secara deskriptif, tetapi juga memberikan panduan praktis dalam menetapkan skala prioritas pengembangan layanan fakultas secara berkelanjutan.

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:

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

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

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

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 dosen di Universitas Negeri Surabaya, yang dipilih secara acak melalui Single Sign On (SSO). Data yang diperoleh berjumlah 175 responden. Jumlah sampel ini telah memenuhi syarat kecukupan sampel berdasarkan rumus Slovin. Dengan populasi dosen Fakultas Bahasa dan Seni UNESA sebanyak 276 orang dan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5%, sampel minimal yang diperlukan adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{276}{1 + (276)(0,05^2)} = 163,31 \approx 163$$

Dengan jumlah sampel sebanyak 175 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		175	175
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.6120	3.4471
	Std. Deviation	.51929	.52856
Most Extreme Differences	Absolute	.234	.148
	Positive	.227	.148
	Negative	-.234	-.122
Test Statistic		.234	.148
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		<.001	<.001
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	<.001	<.001
	99% Confidence Interval		
	Lower Bound	.000	.000
	Upper Bound	.000	.000

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	65 ^a	51.86	3371.00
	Positive Ranks	22 ^b	20.77	457.00
	Ties	88 ^c		
	Total	175		

a. Kenyataan < Harapan

b. Kenyataan > Harapan

c. Kenyataan = Harapan

Test Statistics^a

	Kenyataan - Harapan
Z	-6.185 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	<,001

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 dosen Fakultas Bahasa dan Seni UNESA.



3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan terkait Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Dosen Fakultas Bahasa dan Seni UNESA Tahun 2025 dijelaskan dalam Tabel 3.1. Tabel tersebut menampilkan data perbandingan antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh dosen, 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 Dosen FBS Unesa Tahun 2025

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki
Tangible (Transparan)	P1	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi	3,62	3,46	-16	95,58
	P11	Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll)	3,65	3,53	-12	96,71
	P18	Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM	3,65	3,53	-12	96,71
Mean			3,64	3,51	-13,33	96,33
Responsiveness (Adil)	P3	Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi	3,62	3,49	-13	96,41
	P8	Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen	3,57	3,35	-22	93,84
	P16	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM	3,64	3,45	-19	94,78
Mean			3,61	3,43	-18	95,01
Reliability (Kredibilitas)	P2	Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan	3,61	3,41	-20	94,46





LAPORAN SURVEY KEPUASAN

Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki
	P6	Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku	3,65	3,48	-17	95,34
	P10	Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO	3,63	3,48	-15	95,87
	P15	Kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM (prodi, fakultas, dan universitas)	3,67	3,55	-12	96,73
	P19	Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM	3,58	3,43	-15	95,81
	P21	Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat	3,63	3,51	-12	96,69
Mean			3,63	3,48	-15,17	95,82
Empathy (Akuntabilitas)	P5	Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur	3,57	3,37	-20	94,4
	P9	Pemberian remunerasi secara adil dan transparan	3,65	3,55	-10	97,26
	P14	Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran	3,6	3,43	-17	95,28
	P17	Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM	3,6	3,35	-25	93,06
Mean			3,61	3,43	-18	95
Assurance (Tanggung Jawab)	P4	Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi	3,66	3,5	-16	95,63
	P7	Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP	3,61	3,46	-15	95,84
	P12	Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi	3,6	3,33	-27	92,5
	P13	Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan	3,46	3,23	-23	93,35





Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki
	P20	Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim	3,61	3,49	-12	96,68
Mean			3,59	3,40	-18,6	94,8
Grand Mean			3,61	3,45	-16,62	95,39

Berdasarkan hasil perhitungan Gap Score yang terdapat pada tabel, menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif, yang menandakan bahwa kinerja layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Diketahui bahwa dua nilai gap negatif terbesar yaitu -27 terdapat pada aspek Assurance (Tanggung Jawab) pada variabel P12 yaitu Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi. Nilai negative terbesar kedua sebesar -25 pada aspek Empathy (Akuntabilitas) pada variabel P17 yaitu Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM.

Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat harapan pengguna terhadap keandalan dan kemudahan layanan melebihi kinerja yang diberikan. Menurut responden, tingkat kesesuaian harapan pada aspek Assurance (Tanggung Jawab) pada variabel P12 sebesar 92,5% dan pada variabel P17 sebesar 93,06%. Secara keseluruhan, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan pengguna dalam survei kepuasan adalah sebesar 95.39%.

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)

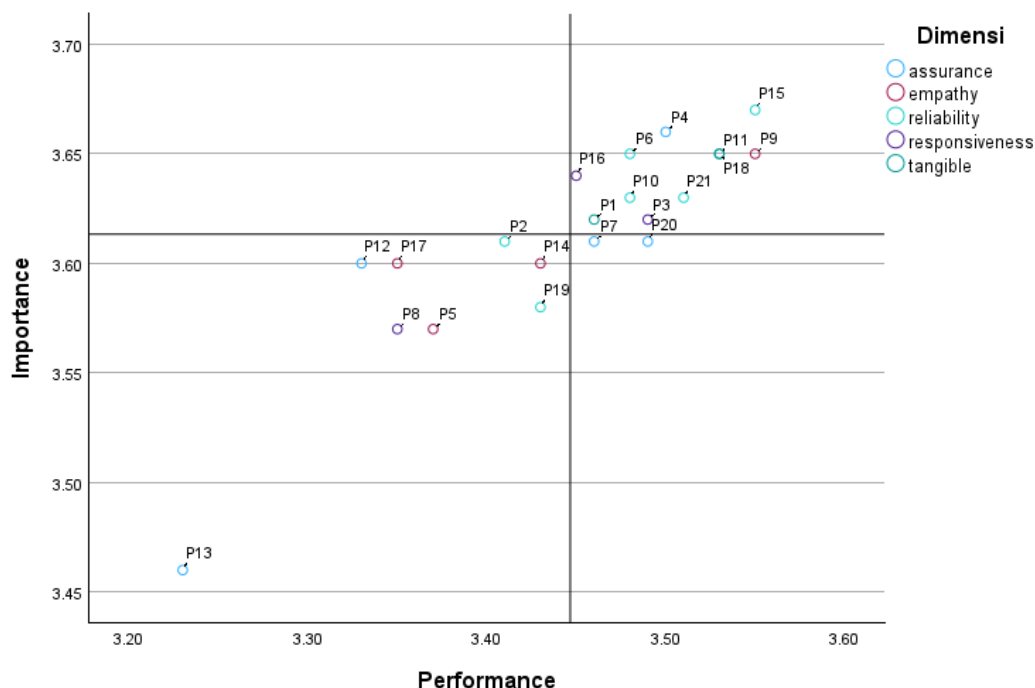
Diagram kuadran IPA biasanya terdiri dari empat kuadran. Berikut adalah penjelasan umum tentang diagram kuadran IPA :





- a. Kuadran I (Prioritas Utama) Kuadran ini mencakup faktor-faktor yang dianggap sangat penting oleh konsumen tetapi belum dilaksanakan dengan baik oleh penyedia layanan. Ketidakpuasan muncul karena penyedia layanan tidak memenuhi harapan konsumen di area ini. Faktor-faktor dalam kuadran ini perlu menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, karena peningkatan di area ini akan langsung mempengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan.
- b. 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 3.4. 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 tidak menunjukkan variable, sehingga layanan yang sangat penting dianggap tidak ada yang kurang.

b. Kuadran II

Di kuadran ini terdapat beberapa variabel yang penting bagi pengguna dan kinerjanya sudah cukup baik, yaitu P1, P3, P4, P6, P9, P10, P11, P15, P16, P18 dan P21. Berikut penjelasannya:

- 1) P1 Tangible (Transparan) : Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi. Skor performa menunjukkan 95,58 menunjukkan aspek berjalan dengan baik dengan penurunan sebesar -16.
- 2) P3 Responsiveness (Adil) : Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi. Skor perfoma sebesar 96,41 memberi informasi aspek berjalan dengan baik dengan tingkat penurunan sebesar -13.
- 3) P4 Assurance (Tanggung Jawab) : Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi. Skor performa terlihat 95,63 menunjukkan aspek pada variable ini berjalan baik dengan Tingkat penurunan -16.





- 4) P6 Reliability (Kredibilitas) : Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku. Aspek berjalan baik pada variable ini terlihat dari skor performa sebesar 95,34 meskipun dengan tingkat penurunan -17.
- 5) P9 Empathy (Akuntabilitas) : Pemberian remunerasi secara adil dan transparan. Variabel ini berjalan dengan baik terlihat skor performa sebesar 97,26 dengan tingkat penurunan -10.
- 6) P10 Reliability (Kredibilitas) : Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO. Skor performa 95,87 menunjukkan variabel pada aspek ini berjalan baik dengan tingkat penurunan sebesar -15.
- 7) P11 Tangible (Transparan) : Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll). Skor performa 96,71 dengan penurunan -12 maka layanan ini berjalan dengan baik.
- 8) P15 Reliability (Kredibilitas) : Kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM (prodi, fakultas, dan universitas). Layanan ini berjalan baik dengan skor performa 96,73 meskipun ada sedikit penurunan sebesar -12.
- 9) P16 Responsiveness (Adil) : Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM. Skor performa pada layanan ini sebesar 94,78 dengan penurunan -19. Meskipun ada penurunan layanan ini berjalan dengan baik.
- 10) P18 Tangible (Transparan) : Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM. Skor performa menunjukan 96,71 menunjukan aspek berjalan dengan baik dengan penurunan sebesar -12.
- 11) P21 Reliability (Kredibilitas) : Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan Masyarakat. Variabel ini berjalan dengan baik terlihat skor performa sebesar 96,69 dengan tingkat penurunan -12.

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 P2, P5, P8, P12, P13, P14, P17 dan P19. Meskipun demikian, variabel-variabel ini tetap perlu diperhatikan agar layanan tetap berjalan dengan baik:





- 1) P2 Reliability (Kredibilitas) : Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan. Skor performa 94,46 dengan penurunan -20 meskipun tidak dianggap penting, bila dioptimalkan akan menambah efektifitas kinerja.
- 2) P5 Empathy (Akuntabilitas) : Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur. Skor performa 94,4 dengan penurunan -20 bila dioptimalkan akan sangat membantu kinerja dosen.
- 3) P8 Responsiveness (Adil) : Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen. Skor performa 93,84 dengan penurunan -22. Layanan berjalan dengan baik meskipun dianggap tidak sangat penting.
- 4) P12 Assurance (Tanggung Jawab) : Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi. Skor performa 92,5 dengan penurunan -27.
- 5) P13 Assurance (Tanggung Jawab) : Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen. Skor performa 93,35 dengan penurunan -23.
- 6) P14 Empathy (Akuntabilitas) : Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran. Skor performa 95,28 dengan penurunan -17.
- 7) P17 Empathy (Akuntabilitas) : Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM. Skor performa 93,06 dengan penurunan -25.
- 8) P19 Reliability (Kredibilitas) : Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM. Skor performa 95,81 dengan penurunan -15.

d. Kuadran IV

Ditemukan dua variabel dalam kuadran ini yaitu P7 dan P20 dimana layanan yang diberikan sudah sangat sesuai dengan kebutuhan tetapi masih ingin untuk tetap ada diberikan. Tiga variable tersebut diuraikan sebagai berikut :

- 1) P7 Assurance (Tanggung Jawab) : Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP. Skor performa 95,84 dengan penurunan -15.
- 2) P20 Assurance (Tanggung Jawab) : Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim. Skor performa 96,68 dengan penurunan -12.



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dari survei kepuasan dosen 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, seluruh dimensi layanan memiliki nilai gap negatif, yang menunjukkan kinerja belum memenuhi harapan pengguna. Gap terbesar terdapat pada aspek P12 yaitu Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi dengan penurunan -27 serta pada variable P17 dengan penurunan -25 yaitu Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM. Tingkat kesesuaian pada P12 Assurance (Tanggung Jawab) sebesar 92,5% dan tingkat kesesuaian pada P17 Empathy (Akuntabilitas) sebesar 93,06%. Secara keseluruhan total kesesuaian mencapai 95,39%.
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. Menjaga konsistensi dan stabilitas kinerja layanan di Kuadran II, Kuadran III, kuadran IV juga 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									
P1	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi								
P2	Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan								
P3	Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi								
P4	Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi								
P5	Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur								
II. Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan SDM									
P6	Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku								
P7	Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP								
P8	Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen								
P9	Pemberian remunerasi secara adil dan transparan								
III. Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana									
P10	Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO								

