



DIKTISAINTEK
BERDAMPAK



UNESA
PTNBH
#SATILANGKAHIDUPAN

Divisi Data dan Survei
Gugus Penjaminan Mutu
Fakultas Ketahanan Pangan



LAPORAN SURVEI

TENAGA KEPENDIDIKAN

JULI
2026

Visit Our Website
gpm.fkp.unesa.ac.id



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
TENAGA KEPENDIDIKAN**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
DIVISI DATA & SURVEI
FAKULTAS KETAHANAN PANGAN
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
2026**

HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Fakultas
Ketahanan Pangan Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Surabaya, 01 Juli 2026

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ketahanan Pangan

Ketua GPM FKP



A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and strokes.

Prof. Dr. Nining Widyah Kusnanik, [S.Pd.](#), M.Appl.Sc
NIP. 196912051994032001

Muchamad Imam Asrori, [S.TP.](#), M.Sc., Ph.D
NIP. 202504058

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T, penyusunan Laporan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Fakultas Ketahanan Pangan 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 2026 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 Gugus Penjaminan Mutu Fakultas Ketahanan Pangan Universitas Negeri Surabaya.
2. Para responden yaitu Tenaga Kependidikan di lingkungan Fakultas Ketahanan Pangan 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 Ketahanan Pangan Universitas Negeri Surabaya sebagai bentuk umpan balik yang dapat dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Surabaya, 01 Juli 2026
Gugus Penjaminan Mutu FKP
Divisi Data & Survei
Universitas Negeri Surabaya



Dr. Yusmiaty Sabang, S.P., [M.Si.](#)
NIP. 202409044

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Permasalahan	3
1.4. Tujuan	3
1.5. Sistematika.....	3
BAB II METODE SURVEI.....	5
2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei.....	5
2.2. Definisi Operasional	5
2.3. Instrumen Survei.....	5
2.4. Metode	6
2.5. Pengolahan Data	6
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	8
3.1. Instrumen Survei.....	8
3.2. Analisis Klasifikasi Butir Per Kuadran	10
3.3. Analisis Kuadran (<i>Importance-Performance Analysis</i>).....	12
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	16
4.1. Kesimpulan	17
4.2. Saran	17
DAFTAR PUSTAKA.....	18
LAMPIRAN.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Divisi Data dan Survei pada Gugus Penjaminan Mutu (GPM) Fakultas Ketahanan Pangan Universitas Negeri Surabaya merupakan salah satu divisi yang bertugas untuk mendukung pelaksanaan penjaminan mutu melalui model Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, dan Peningkatan Mutu (PPEPP). Tugas utama dari Divisi Data dan Survei ini adalah melaksanakan survei Kepuasan Layanan Pelanggan yang saat ini menjadi kebutuhan sekaligus tuntutan dalam rangka Akreditasi Program Studi dan Akreditasi Perguruan Tinggi. Survei yang dilaksanakan meliputi kepuasan terhadap berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh Gugus Penjaminan Mutu (GPM) dan hasilnya diolah oleh divisi data dan survei untuk mengevaluasi mutu pelaksanaan kegiatan operasional secara periodik. Pelaksanaan survei dilakukan secara daring, dan dilaksanakan setiap akhir semester reguler (baik semester ganjil maupun genap) dalam satu tahun akademik. Hasil dari survei ini akan dibahas dalam rapat evaluasi, yang kemudian menjadi dasar untuk merumuskan strategi peningkatan mutu layanan di tahun akademik berikutnya.

Seiring dengan berjalannya waktu, kebutuhan akan peningkatan kualitas mutu pelayanan di Fakultas Ketahanan Pangan Universitas Negeri Surabaya terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari aspek internal maupun eksternal. Kondisi tersebut menjadi salah satu pendorong utama dilaksanakannya survei kepuasan di lingkungan Fakultas Ketahanan Pangan, khususnya kepada mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan sebagai responden utama. Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk membantu GPM dalam mengidentifikasi variabel-variabel yang perlu ditingkatkan maupun dipertahankan mutunya, sehingga kesejahteraan seluruh sivitas akademika Fakultas Ketahanan Pangan dapat terus meningkat dari tahun ke tahun.

Survei kepuasan ini disusun dalam bentuk sejumlah pernyataan yang harus diisi oleh responden dengan memberikan tanda centang pada tabel survei, yang mencerminkan harapan responden terhadap pernyataan yang disajikan, serta kenyataan yang mereka rasakan terkait pelayanan di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabaya pada tahun 2026.

1.2. Dasar Hukum

Survei kepuasan ini disusun dalam bentuk sejumlah pernyataan yang harus diisi oleh responden dengan memberikan tanda centang pada tabel survei, yang mencerminkan harapan responden terhadap pernyataan yang disajikan, serta kenyataan yang mereka rasakan terkait pelayanan di lingkungan Fakultas Ketahanan Pangan Universitas Negeri Surabaya pada tahun 2026.

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 2014 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

Dalam upaya meningkatkan mutu layanan akademik dan non-akademik di lingkungan Fakultas Ketahanan Pangan Universitas Negeri Surabaya, diperlukan pemahaman yang mendalam terhadap tingkat kepuasan tenaga kependidikan sebagai salah satu pemangku kepentingan utama. Oleh karena itu, permasalahan yang akan dikaji dalam pelaksanaan survei kepuasan tenaga kependidikan Tahun 2026 ini dirumuskan ke dalam beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan secara statistik antara harapan dan kenyataan hasil survei kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Ketahanan Pangan UNESA Tahun 2026 ?
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Ketahanan Pangan UNESA berdasarkan survei Tahun 2026 dengan menggunakan analisis Gap?
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Ketahanan Pangan UNESA berdasarkan survei Tahun 2026 dengan menggunakan pendekatan metode Importance-Performance Analysis (IPA)?

1.4. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan tenaga kependidikan di lingkungan Fakultas Ketahanan Pangan Universitas Negeri Surabaya Tahun 2026 adalah untuk memahami tingkat kepuasan tenaga kependidikan melalui pendekatan analisis statistik, yaitu uji beda, analisis gap, dan metode Importance-Performance Analysis (IPA). Melalui hasil analisis ini, diharapkan laporan yang disusun dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi yang konstruktif bagi pimpinan fakultas dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan tenaga kependidikan pada tahun akademik berikutnya.

1.5. Sistematika

Sistematika penulisan laporan survei kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Ketahanan Pangan Universitas Negeri Surabaya Tahun 2026 disusun dalam empat bab utama, yaitu sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang penyusunan laporan, dasar hukum pelaksanaan survei, perumusan permasalahan, tujuan pelaksanaan survei, serta sistematika laporan secara keseluruhan.

2. BAB II METODE SURVEI

Bab ini menjelaskan jenis dan rancangan pelaksanaan survei kepuasan, definisi operasional variabel, instrumen yang digunakan, metode pelaksanaan survei, serta teknik pengolahan data. Analisis yang digunakan mencakup uji normalitas, uji Wilcoxon, serta pemetaan menggunakan diagram kartesius.

3. BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil survei serta pembahasan yang meliputi instrumen survey, uji normalitas, Uji Wilcoxon Signed Ranks Test, analisis klasifikasi butir per kuadran, serta analisis kuadran berdasarkan metode Importance-Performance Analysis (IPA).

4. BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir berisi kesimpulan dari hasil survei kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Ketahanan Pangan UNESA Tahun 2026, serta saran-saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengukuran dan evaluasi di periode berikutnya.

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 dalam konteks ini adalah seluruh tenaga kependidikan di Fakultas Ketahanan Pangan Universitas Negeri Surabaya yang menggunakan layanan fakultas pada tahun 2026.
2. Harapan konsumen adalah ekspektasi tenaga kependidikan terhadap layanan yang diberikan oleh Fakultas Ketahanan Pangan UNESA pada tahun 2026.
3. Kepuasan konsumen merupakan penilaian atau pengakuan dari tenaga kependidikan terhadap layanan yang mereka terima di Fakultas Ketahanan Pangan UNESA pada tahun 2026.
4. Kualitas pelayanan yang diteliti meliputi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh tenaga kependidikan, berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yaitu: reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati), 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 dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa, dikenal juga sebagai Quadrant Analysis.

2.5. Pengolahan Data

2.5.1. 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, 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.

2.5.2. 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.

2.5.3. 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. Instrumen Survei

Survei ini melibatkan tenaga kependidikan Fakultas Ketahanan Pangan Universitas Negeri Surabaya sebagai responden, dengan menggunakan kuisioner (G-Form). Dari survei ini, berhasil dikumpulkan data dari 8 responden.

Selanjutnya, akan dilakukan pengujian asumsi normalitas sebagai syarat untuk uji beda rata-rata antara Harapan dan Kenyataan. Hipotesis didefinisikan sebagai berikut:

H_0 : Data mengikuti distribusi normal

H_1 : Data tidak mengikuti distribusi normal

3.1.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan terhadap skor total Harapan dan Kenyataan per Responden ($N = 8$) untuk menentukan pendekatan uji beda yang akan digunakan :

Tabel 1. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Harapan	Kenyataan
N		8	8
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	2.9453	3.2031
	Std. Deviation	.72460	.46261
Most Extreme Differences	Absolute	.280	.256
	Positive	.181	.230
	Negative	-.280	-.256
Kolmogorov-Smirnov Z		.280	.256
Asymp. Sig. (2-tailed)		.064	.133
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.061	.126
	99% Confidence interval		
	Lower Bound	.054	.118
	Upper Bound	.067	.135

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov pada data Harapan dan Kenyataan, Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) untuk dimensi Harapan (0,064) dan Kenyataan (0,133), begitu pula nilai Monte Carlo Sig. keduanya (0,061 dan 0,126), berada di atas taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, data skor total Harapan maupun Kenyataan dapat

dikatakan berdistribusi normal. Meskipun demikian, mengingat ukuran sampel yang sangat kecil ($N = 8$) dan sifat data berskala ordinal (Likert), pengujian beda tetap dilakukan menggunakan uji nonparametrik Wilcoxon Signed Ranks Test agar hasil lebih robust terhadap ukuran sampel yang terbatas.

3.1.2. Uji Wilcoxon Signed Ranks Test

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.

Tabel 2. Ranks Uji Wilcoxon

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks	0 ^a	.00	.00
	Positive Ranks	3 ^b	2.00	6.00
	Ties	5 ^c		
	Total	8		

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks	0 ^a	.00	.00
	Positive Ranks	3 ^b	2.00	6.00
	Ties	5 ^c		
	Total	8		

Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for Windows 26 didapatkan hasil uji Hasil uji Wilcoxon menunjukkan nilai $Z = -1,604$ dengan Asymp. Sig. (2-tailed) = 0,109 ($p > 0,05$). Nilai ini berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan secara statistik antara skor Harapan dan Kenyataan Tendik. Dilihat dari sebaran rank, tidak ada satu pun kasus di mana Kenyataan lebih rendah dari Harapan (negative ranks = 0), terdapat 3 kasus Kenyataan lebih tinggi dari Harapan (positive ranks), dan 5 kasus setara (ties). Secara umum pola ini konsisten dengan temuan pada statistik deskriptif, yaitu Kenyataan cenderung sama dengan atau lebih tinggi dari Harapan, sehingga tidak ditemukan indikasi kesenjangan negatif (Kenyataan lebih rendah dari Harapan) yang signifikan secara statistik pada level agregat.

Dengan demikian, disimpulkan bahwa tidak terdapat kesenjangan yang signifikan antara Kenyataan dan Harapan terkait kepuasan tenaga kependidikan fakultas teknik UNESA.

3.2. Analisis Klasifikasi Butir Per Kuadran

Hasil perhitungan Kenyataan dan Harapan, Kualitas Kepuasan Tenaga kependidikan Fakultas Ketahanan Pangan Unesa Tahun 2026 dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Analisis Klasifikasi Butir Per Kuadran

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Kuadran
Tangible (Transparan)	P1	Kemudahan dalam mendapatkan layanan ketendikan (SIMSKP, SIMUNA, e-office, SIMAS, dsb) serta informasi yang menunjang pekerjaan	2.88	3.25	D (Berlebihan)
	P2	Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan (komputer, printer, sistem informasi, jaringan internet, parkir, dsb)	3.38	3.75	B (Pertahankan Prestasi)
	P3	Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas terkait kesejahteraan tendik (poliklinik, gaji/tunjangan/insentif, asuransi, dsb)	2.63	3.13	C (Prioritas Rendah)
	P4	Kemudahan mendapatkan akses Pendidikan dan pelatihan berbasis kebutuhan/kesesuaian dengan pekerjaannya	2.75	3.00	C (Prioritas Rendah)
	P5	Kenyamanan dan keamanan lingkungan pekerjaan (keadaan ruang kerja, kebersihan toilet, Kesehatan dan Keselamatan Kerja/K3, dsb).	3.50	3.63	B (Pertahankan Prestasi)
Reliability (Kredibilitas)	P6	Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb) terkait rekrutmen, penempatan tendik,	2.88	3.38	D (Berlebihan)

		promosi/mutasi tendik, pemeliharaan dan pemberhentian tendik			
	P7	Kecukupan Kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan Pelayanan	2.88	3.13	C (Prioritas Rendah)
Responsiveness (Adil)	P8	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat tendik, diklat, studi lanjut, kesejahteraan tendik, dst)	3.00	3.13	A (Prioritas Utama)
	P9	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan tendik	2.62	2.75	C (Prioritas Rendah)
Assurance (Tanggung Jawab)	P10	Kejelasan kebijakan layanan (peraturan, SOP, dst) di bidang kepegawaian dan keuangan.	2.75	2.87	C (Prioritas Rendah)
	P11	Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan.	2.62	2.75	C (Prioritas Rendah)
	P12	Kejelasan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja tendik	3.00	3.13	A (Prioritas Utama)
	P13	Kejelasan mekanisme pemberian reward dan punishment pada tendik	2.88	3.13	C (Prioritas Rendah)
Empathy (Akuntabilitas)	P14	Keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/tidak diskriminatif, ramah dan sopan	3.25	3.50	B (Pertahankan Prestasi)
	P15	Kemudahan dalam mengajukan hak tendik (cuti, ijin tendik, dst)	3.38	3.63	B (Pertahankan Prestasi)

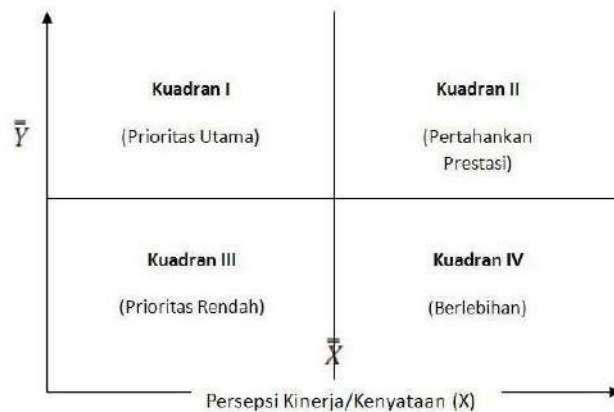
	P16	Keterlibatan tendik dalam proses kebijakan di bidang kepegawaian dan keuangan.	2.75	3.13	C (Prioritas Rendah)
--	-----	--	------	------	----------------------

Berdasarkan klasifikasi tersebut, dua butir (P8 dan P12) berada pada Kuadran A (Prioritas Utama) yang perlu menjadi fokus perbaikan karena dianggap penting oleh Tendik namun kinerja aktualnya masih di bawah rata-rata. Empat butir (P2, P5, P14, dan P15) berada pada Kuadran B (Pertahankan Prestasi), yaitu aspek yang dinilai penting dan sudah memiliki kinerja baik sehingga perlu dipertahankan. Delapan butir (P3, P4, P7, P9, P10, P11, P13, dan P16) berada pada Kuadran C (Prioritas Rendah), sedangkan dua butir (P1 dan P6) berada pada Kuadran D (Berlebihan), yaitu kinerjanya sudah melampaui tingkat harapan meski dianggap kurang mendesak.

Meskipun terdapat gap pada beberapa indikator, hasil ini tetap menunjukkan bahwa lembaga telah berada pada jalur yang baik dalam memberikan pelayanan kepada tenaga kependidikan. Oleh karena itu, perbaikan berkelanjutan yang berfokus pada indikator-indikator yang memiliki prioritas utama yang berdampak semakin memperkuat kualitas layanan, meningkatkan kepuasan, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif, adil, dan transparan bagi seluruh tenaga kependidikan.

3.3. Analisis Kuadran (Importance-Performance Analysis)

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.

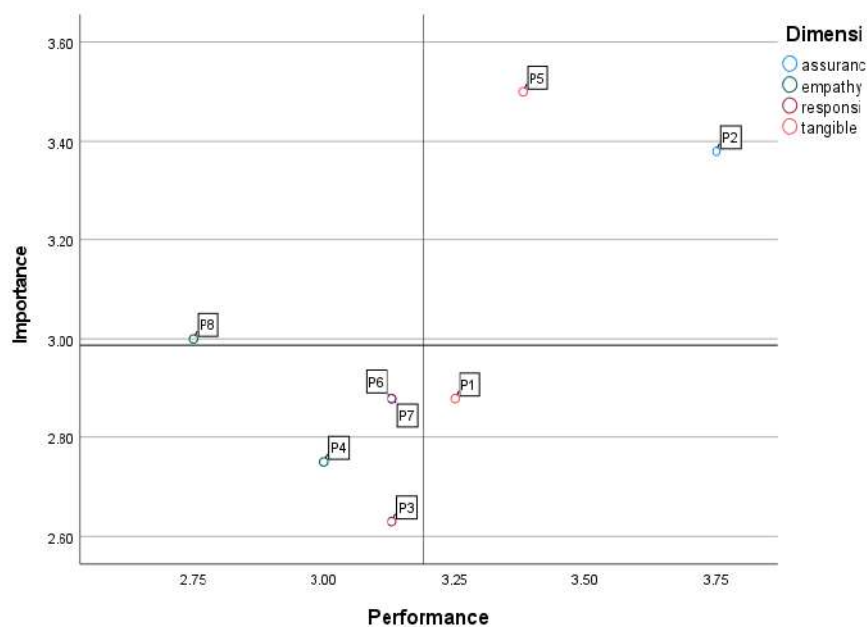


Gambar 1 Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

Adapun interpretasi dari masing-masing kuadran pada gambar 1 dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. **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.
2. **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.
3. **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.
4. **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 44 diplot dalam diagram kartesius seperti pada gambar 2, yaitu sebagai berikut :



Gambar 2. Hasil Diagram Kartesius Kepuasan Tendik

Berdasarkan diagram kartesius pada gambar 2, berikut adalah hasil analisa dari setiap kuadran, yaitu sebagai berikut:

1. Kuadran I

Kuadran I menggambarkan indikator-indikator yang dianggap sangat penting oleh tenaga kependidikan, namun masih menunjukkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam pelaksanaannya. Kondisi ini perlu dipandang secara positif sebagai peluang strategis bagi institusi untuk melakukan perbaikan yang berdampak signifikan terhadap kepuasan dan kenyamanan kerja tenaga kependidikan. Indikator-indikator yang termasuk dalam Kuadran I adalah:

- P8 (Responsiveness) Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat tendik, diklat, studi lanjut, kesejahteraan tendik, dst).

Indikator P8 dalam Kuadran I, yaitu kecepatan layanan administrasi dan pengembangan karier (P8), mencerminkan aspek-aspek penting yang sangat diperhatikan oleh tenaga kependidikan. Meskipun masih terdapat gap antara harapan dan kenyataan, hal ini justru menjadi peluang strategis bagi institusi untuk melakukan peningkatan layanan secara tepat sasaran. Perbaikan pada area ini tidak hanya akan meningkatkan efisiensi dan keadilan sistem kerja, tetapi juga memperkuat komitmen institusi dalam menciptakan lingkungan kerja yang profesional, transparan, dan mendukung kesejahteraan pegawai secara berkelanjutan.

2. Kuadran II

Kuadran II menggambarkan indikator-indikator yang dianggap sangat penting oleh tenaga kependidikan, dan pada saat yang sama telah dilaksanakan dengan baik oleh institusi. Kondisi ini mencerminkan keberhasilan pengelola dalam menyelaraskan harapan pengguna layanan dengan kualitas pelaksanaan di lapangan, sekaligus menjadi kekuatan utama yang patut dipertahankan dan terus ditingkatkan. Indikator-indikator yang termasuk dalam Kuadran II adalah:

- Kode P2 (Tangible) Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan (computer, printer, sistem informasi, jaringan internet, parkir, dsb).
- Kode P5 (Tangible) Kenyamanan dan keamanan lingkungan pekerjaan (keadaan ruang kerja, kebersihan toilet, kesehatan dan keselamatan kerja/K3, dsb).

Kedua indikator dalam Kuadran II menunjukkan bahwa tenaga kependidikan merasa layanan-layanan ini sangat penting dalam mendukung peran dan kinerja mereka sehari-hari, dan mereka telah merasakan kualitas layanan yang memadai sesuai harapan. Capaian ini menjadi bukti nyata atas keseriusan institusi dalam menyediakan layanan yang responsif, profesional, dan berorientasi pada kesejahteraan pegawai. Keberhasilan ini perlu dijaga dan dijadikan fondasi untuk membangun budaya layanan yang semakin unggul dan berkelanjutan di masa mendatang.

3. Kuadran III

Kuadran III menggambarkan indikator-indikator yang memiliki tingkat kepentingan relatif lebih rendah menurut persepsi tenaga kependidikan, dan dalam pelaksanaannya juga menunjukkan kinerja yang belum sepenuhnya optimal. Meskipun aspek-aspek ini bukan merupakan prioritas utama, namun tetap penting untuk dikelola secara efisien agar kesinambungan mutu layanan dapat terjaga secara menyeluruh. Indikator-indikator yang termasuk dalam Kuadran III adalah:

- Kode P3 (Tangible) Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas terkait kesejahteraan tendik (poliklinik, gaji/tunjangan/insentif, asuransi, dsb).
- Kode P4 (Tangible) Kemudahan mendapatkan akses pendidikan dan pelatihan berbasis kebutuhan/kesesuaian dengan pekerjaannya.

- Kode P6 (Realibility) Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb) terkait rekrutmen, penempatan tendik, promosi/mutasi tendik, pemeliharaan dan pemberhentian tendik.
- Kode P7 (Realibility) Kecukupan kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan.

Keempat indikator dalam Kuadran III menunjukkan bahwa meskipun belum menjadi fokus utama perhatian pengguna layanan, penguatan pada aspek-aspek ini tetap diperlukan guna mendorong efisiensi dan partisipasi aktif dalam ekosistem kerja yang kolaboratif. Peningkatan bertahap pada ketersediaan sarana penunjang kerja, akses pelatihan, transparansi informasi, hingga pelibatan tendik dalam kebijakan akan menjadi investasi jangka panjang yang positif bagi terciptanya lingkungan kerja yang terbuka dan mendukung pengembangan sumber daya manusia secara menyeluruh. Dengan pendekatan berkelanjutan, indikator-indikator ini dapat berkembang menjadi penopang penting dalam mendorong transformasi layanan yang lebih inklusif dan adaptif.

4. Kuadran IV

Kuadran IV menampilkan indikator-indikator yang memiliki tingkat kepentingan relatif lebih rendah menurut persepsi tenaga kependidikan, namun dalam pelaksanaannya telah menunjukkan kinerja yang baik dan memuaskan. Hal ini mencerminkan adanya komitmen tinggi dari institusi dalam memberikan layanan yang menyeluruh dan berkualitas, bahkan untuk aspek yang mungkin tidak secara eksplisit menjadi prioritas utama. Indikator yang termasuk dalam Kuadran IV adalah:

- Kode P1 (Tangible) Kemudahan dalam mendapatkan layanan ketendikan (SIMSKP, SIMUNA, e-office, SIMAS, dsb) serta informasi yang menunjang pekerjaan.

Indikator P1 menunjukkan bahwa institusi telah mampu memberikan kemudahan dalam mendapatkan akses layanan bagi tenaga kependidikan. Kinerja yang baik dalam aspek ini memberikan nilai tambah yang signifikan dan memperkuat kepercayaan sivitas akademika terhadap proses layanan administrasi. Dengan mempertahankan pencapaian ini, institusi dapat terus mendorong standar mutu yang tinggi dalam setiap lini pelayanan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Secara agregat, rata-rata skor Kenyataan (3.21) lebih tinggi daripada rata-rata skor Harapan (2.95), menunjukkan indikasi awal kepuasan Tendik yang positif terhadap layanan fakultas.
- b. Data skor total Harapan dan Kenyataan berdistribusi normal (Uji Kolmogorov-Smirnov, $p > 0,05$ untuk keduanya).
- c. Uji Wilcoxon Signed Ranks menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan secara statistik antara Harapan dan Kenyataan ($Z = -1,604$; $p = 0,109$), dengan tidak ditemukannya kasus Kenyataan lebih rendah dari Harapan.
- d. Analisis kuadran mengidentifikasi 2 butir sebagai Prioritas Utama (P8, P12), 4 butir sebagai aspek yang perlu dipertahankan (P2, P5, P14, P15), 8 butir berprioritas rendah, dan 2 butir dengan kinerja melebihi harapan (P1, P6).

4.2. Saran

- a. Memprioritaskan perbaikan pada butir P8 dan P12 (Kuadran A) karena dianggap penting oleh Tendik namun kinerja aktual belum memenuhi harapan.
- b. Mempertahankan kualitas layanan pada butir P2, P14, dan P15 (Kuadran B) yang telah dinilai baik dan penting.
- c. Melakukan efisiensi sumber daya pada butir-butir di Kuadran C tanpa mengabaikan standar layanan minimum.

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

Lampiran 1: Instrumen Survey

No	Indikator	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja			
		(Importance)				(Performance)			
		1	2	3	4	1	2	3	4
T001	Instrumen Kepuasan Layanan								
1	Kemudahan dalam mendapatkan layanan ketendikan (SIMSKP, SIMUNA, e-office, SIMAS, dsb) serta informasi yang menunjang pekerjaan								
2	Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan (komputer, printer, sistem informasi, jaringan internet, parkir, dsb)								
3	Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas terkait kesejahteraan tendik (poliklinik, gaji/tunjangan/insentif, asuransi, dsb)								
4	Kemudahan mendapatkan akses Pendidikan dan pelatihan berbasis kebutuhan/kesesuaian dengan pekerjaannya.								
5	Kenyamanan dan keamanan lingkungan pekerjaan (keadaan ruang kerja, kebersihan toilet, Kesehatan dan Keselamatan Kerja/K3, dsb).								
6	Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb) terkait rekrutmen, penempatan tendik, promosi/mutasi tendik, pemeliharaan dan pemberhentian tendik.								
7	Kecukupan Kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan								
8	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat tendik, diklat,								

	studi lanjut, kesejahteraan tendik, dst).								
9	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan tendik.								
10	Kejelasan kebijakan layanan (peraturan, SOP, dst) di bidang kepegawaian dan keuangan.								
11	Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan.								
12	Kejelasan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja tendik								
13	Kejelasan mekanisme pemberian reward dan punishment pada tendik.								
14	Keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/tidak diskriminatif, ramah dan sopan.								
15	Kemudahan dalam mengajukan hak tendik (cuti, ijin tendik, dst)								
16	Keterlibatan tendik dalam proses kebijakan di bidang kepegawaian dan keuangan								