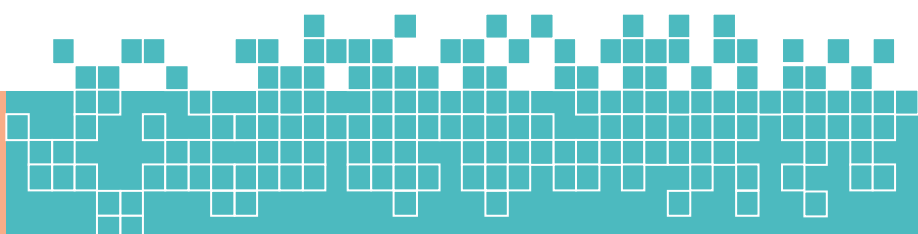


LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN PRODI S2 2025

GUGUS PENJAMIN MUTU
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

gpm.psikologi.unesa.ac.id
gpm-psikologi@unesa.ac.id



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia Nya sehingga laporan survei kepuasan dosen Prodi S2 Psikologi Prodi S2 Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Negeri Surabaya (Unesa) ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

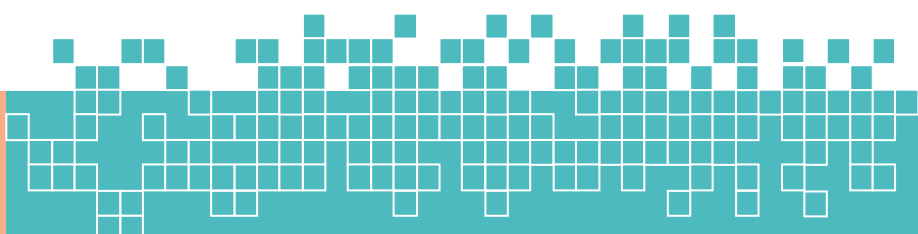
Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi dan refleksi atas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Psikologi Unesa, dengan tujuan untuk memahami persepsi dosen terkait kualitas pelayanan serta fasilitas yang tersedia. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi acuan penting bagi peningkatan mutu pelayanan yang lebih baik di masa mendatang.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses penyusunan laporan ini, terutama kepada para dosen Fakultas Psikologi Unesa yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam survei ini. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada tim penyusun yang telah bekerja keras dalam mengumpulkan dan menganalisis data sehingga laporan ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi seluruh civitas akademika Fakultas Psikologi Unesa dan dapat menjadi dasar perbaikan yang konstruktif dalam rangka menciptakan lingkungan akademik yang lebih baik.

Surabaya, Oktober 2025

Tim Penyusun



DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	1
Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
BAB I. PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Dasar Hukum	5
1.3 Permasalahan	5
1.4 Tujuan	5
1.5 Sistematika Laporan	6
BAB II. METODE SURVEI	7
2.1 Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei	7
2.2 Definisi Operasional	7
2.3 Instrumen Survei	7
2.4 Metode	8
2.5 Pengolahan Data	8
a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)	8
b. Estimasi Reliabilitas	8
c. Uji Normalitas	9
d. Uji Wilcoxon	10
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN	11
3.1 Analisis Statistik	11
3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian	13
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN	14
DAFTAR PUSTAKA	15
LAMPIRAN	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Divisi Data dan Survei merupakan salah satu divisi pada unit Badan Penjaminan Mutu (BPM) di Universitas yang bertugas membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu (PPEPP). Salah satu tugas dari divisi ini adalah melakukan Survei Kepuasan Layanan Pelanggan yang saat ini merupakan kebutuhan dan tuntutan dari Akreditasi Prodi dan Akreditasi Perguruan Tinggi. Beberapa survei yang dilakukan adalah survei kepuasan terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh BPM agar mutu pelaksanaan kegiatan terevaluasi secara periodik. Survei ini dilakukan secara *online* dan dilakukan setelah kegiatan berakhir. Hasil survei ini akan ditindaklanjuti dengan rapat evaluasi yang hasilnya digunakan untuk peningkatan layanan kegiatan selanjutnya.

Seiring dengan berjalannya waktu, kebutuhan akan perbaikan kualitas mutu pelayanan di Prodi S2 Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Negeri Surabaya semakin meningkat setiap tahunnya yang tentunya dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik faktor internal maupun eksternal. Hal tersebut, tentu menjadi salah satu faktor penting yang mendorong pelaksanaan survei kepuasan di lingkungan Prodi S2 Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Negeri Surabaya, terutama terhadap mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan sebagai responden survei. Pelaksanaan survei tersebut diperlukan agar GPM dapat mengetahui variabel apa saja yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya, sehingga kesejahteraan masyarakat di lingkungan Prodi S2 Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Negeri Surabaya, mulai dari mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan dapat terus mengalami kenaikan di setiap tahunnya. Survei kepuasan ini terdiri dari sejumlah pernyataan, dimana responden perlu mengisi survei tersebut dengan memberikan tanda centang pada tabel survei tentang harapan responden pada pernyataan yang telah disajikan pada tabel dan kenyataan yang sebenarnya terjadi terkait pelayanan yang dirasakan di lingkungan Universitas Negeri Surabaya pada tahun 2025.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 87 tahun 2014 Tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 13 tahun 2015 Tentang Rencana Strategis Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Tahun 2015-2019.
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
8. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 7 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan.

1.3 Permasalahan

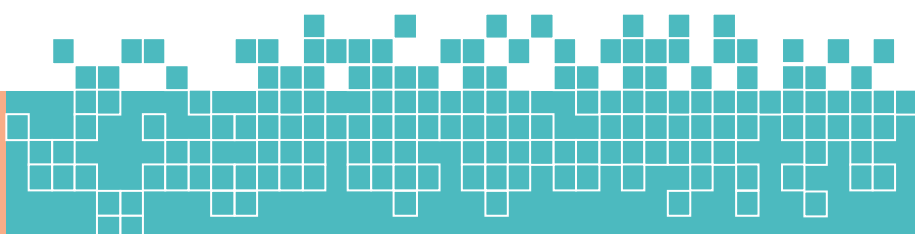
1. Apakah hasil survei kepuasan dosen Prodi S2 Psikologi di Fakultas Psikologi Unesa tahun 2025 antara harapan dan kenyataan ada perbedaan yang signifikan secara pengujian statistik.
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan dosen Prodi S2 Psikologi Fakultas Psikologi Unesa berdasarkan survei dosen Fakultas Psikologi Unesa tahun 2025 dengan menggunakan analisis gap.

1.4 Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan dosen Prodi S2 Psikologi UNESA dengan pengguna layanan adalah dosen Fakultas Psikologi UNESA tahun 2025 berdasarkan analisis statistik uji beda, analisis gap. Selain itu, laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pada tahun akademik selanjutnya.

1.5 Sistematika Laporan

Sistematika pada laporan ini adalah:



- 1) Bab I Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, dasar hukum, permasalahan, tujuan, dan sistematika laporan.
- 2) Bab II berisi tentang metode survei terdiri dari jenis dan rancangan survei, variabel, definisi operasional, instrumen survei, metode yang digunakan, dan pengolahan data.
- 3) Bab III berisi tentang hasil dan pembahasan, berisi tentang hasil beserta pembahasan dari analisis statistik, analisis Gap dan tingkat kesesuaian.
- 4) Bab IV berisi tentang kesimpulan terkait laporan survei kepuasan dosen Prodi S2 Psikologi Universitas Negeri Surabaya dan saran bagi pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

BAB II

METODE SURVEI

2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

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

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

2.2. Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

1. Konsumen adalah semua dosen prodi S2 Psikologi yang menggunakan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Fakultas Psikologi Unesa tahun 2025.
2. Harapan konsumen adalah dosen prodi S2 Psikologi yang memperoleh layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Fakultas Psikologi Unesa tahun 2025.
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Fakultas Psikologi Unesa tahun 2025.
4. Kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah harapan dan kenyataan konsumen terhadap *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata).

2.3. Instrumen Survei

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

2.4. Metode yang digunakan

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

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

2.5. Pengolahan Data

a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tingkat kepuasan konsumen dijelaskan dengan menggunakan analisis kesenjangan (gap) dan tingkat kesesuaian (Tki). Analisis ini membandingkan mean antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dari dimensi pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata).

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

Kemudian, rumus untuk tingkat kesesuaian (Tki) antara harapan dan kenyataan dapat menggunakan formulasi:

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

Gap score menunjukkan kesenjangan antara kenyataan dan harapan (Parasuraman et al., 1985). Hal ini menunjukkan adanya masalah ketiaksesuaian antara harapan pelanggan dan kenyataan yang dirasakannya. Berdasarkan *gap score* bernilai positif (+) menunjukkan bahwa kenyataan dapat memenuhi harapan pelanggan, sedangkan nilai negative (-) menunjukkan bahwa belum terpenuhi (Parasuraman et al., 1988). Menurut, Wahyuni (2014) terdapat kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan:

1. Tingkat kesesuaian responden $>100\%$, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh responden bahwa pelayanan sangat memuaskan.
2. Tingkat kesesuaian responden = 100% , berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh responden bahwa pelayanan telah memuaskan.
3. Tingkat kesesuaian $<100\%$ berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan bahwa pelayanan belum memuaskan.

b. Estimasi Reliabilitas

Estimasi reliabilitas menggunakan jenis konsistensi internal dengan Teknik alpha Cronbach untuk pengukuran kepuasan kenyataan dan kepuasan harapan. Kriteria estimasi reliabilitas yang digunakan dalam analisis ini sebesar 0,7 untuk dapat dikatakan reliabilitas hasil pengukuran diterima atau reliabilitas memuaskan. Selain itu, daya beda (*item-rest correlation*) butir dipertimbangkan dengan kriteria sebesar $>0,3$ dimaknai memiliki daya beda yang dapat diterima (Azwar, 2022; DeVellis, 2016).

c. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan dengan analisis statistik. Uji ini dilakukan dengan memasukkan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan terdistribusi normal atau tidak sehingga dapat ditentukan uji statistik selanjutnya yang akan digunakan. Uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk sampel besar (lebih dari 50 responden) atau Shapiro-Wilk untuk sampel kecil (<50 responden). Apabila nilai signifikansi $>0,05$ maka data terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan *paired sample t-test*. Apabila nilai signifikansi $<0,05$ maka data tidak terdistribusi normal (data non-parametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon-W.

d. Uji Wilcoxon

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang bermakna atau tidak dari kenyataan dan harapan yang diteliti sehingga dapat ditentukan apakah H_0 ditolak atau diterima. Apabila hasil yang didapatkan terjadi perbedaan yang signifikan maka H_0 ditolak tetapi apabila perbedaan yang terjadi tidak signifikan maka H_0 diterima. Uji *paired sample t-test* dilakukan jika selisih dua distribusi (kenyataan-harapan) yang dibandingkan

terdistribusi normal atau uji Wilcoxon-W jika selisih dua distribusi yang dibandingkan tidak terdistribusi normal.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Estimasi Reliabilitas

Estimasi reliabilitas *alpha cronbach* pada hasil pengukuran kepuasan layanan harapan sebesar 0,98 yang dimaknai estimasi reliabilitas yang memuaskan. Daya beda (*item-rest correlation*) berada pada rentang 0,46 – 0,97 yang dimaknai memiliki daya beda tinggi. Selanjutnya estimasi reliabilitas *alpha cronbach* pada hasil pengukuran kepuasan layanan kenyataan sebesar 0,95 yang dimaknai estimasi reliabilitas yang memuaskan. Daya beda (*item-rest correlation*) berada pada rentang 0,16 – 0,94 yang dimaknai memiliki daya beda tinggi. Sehingga secara umum dikedua pengukuran kepuasan layanan harapan dan kenyataan memiliki reliabilitas yang memuaskan dan dapat diterima.

3.1 Analisis Statistika

Survei dilakukan dengan mengambil responden adalah dosen di Fakultas Psikologi Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui *Single Sign On* (SSO). Jumlah sampel sebanyak 6 responden. Selanjutnya akan dilakukan pengujian asumsi normalitas sebagai prasyarat untuk melakukan uji beda antara harapan dan kenyataan. Selanjutnya dilakukan analisis deskriptif untuk skor harapan dan skor kenyataan disajikan pada tabel 3.1.

Tabel 3.1 Hasil analisis deskriptif

Variabel	Mean (SD)	Minimum	Maksimum	SE	Skewness	Shapiro-Wilk (W)
Kepuasan harapan	3,51 (0,48)	3,00	4,00	0,20	-0,09	0,81
Kepuasan kenyataan	3,44 (0,37)	3,05	4,00	0,15	-0,74	0,90
D	-0,06 (0,26)	-0,57	0,19	0,11	-1,87	0,78*

Catatan: D = selisih kepuasan kenyataan dan kepuasan harapan; Mean = rata-rata; SD = simpangan baku; ** signifikansi < 0,01; * signifikansi < 0,05

Pengujian normalitas menggunakan Shapiro-Wilk karena jumlah sampel yang kecil (kurang dari 50). Hipotesis didefinisikan sebagai berikut:

H_0 : Data mengikuti distribusi normal

H_a : Data tidak mengikuti distribusi normal

Berdasarkan hasil uji kenormalan data menggunakan Shapiro-Wilk dengan menggunakan nilai signifikansi 5%, maka dari tabel 3.1 dapat dilihat bahwa *p-value* pada

selisih kenyataan-harapan lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis adalah menolak H_0 yang artinya data tidak mengikuti distribusi normal.

Uji Wilcoxon sebagai alternatif metode pengujian dua sampel berpasangan selain pengujian dengan *paired sample-t* test. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal maka dapat digunakan pendekatan uji parametrik dengan *paired-sample t-test*, sedangkan jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, maka bisa dilakukan dengan teknik Wilcoxon-W. Dari hasil pengujian normalitas, diperoleh kesimpulan bahwa data hasil survei tidak memenuhi asumsi distribusi normal, dengan demikian digunakan pendekatan nonparametrik uji Wilcoxon-W.

Tabel 3.2 Hasil uji beda (Wilcoxon-W) antara kepuasan kenyataan dan kepuasan harapan

Perbandingan		Shapiro-Wilk	Students't/ Wilcoxon W	Perbedaan Rata-rata
<i>Tangible</i> kenyataan	<i>Tangible</i> harapan	0,83	0,00/ 1,50	0,00
<i>Assurance</i> kenyataan	<i>Assurance</i> harapan	0,91	0,79/ 4,50	0,15
<i>Responsiveness</i> kenyataan	<i>Responsiveness</i> harapan	0,77*	0,42/ 2,00	0,17
<i>Empathy</i> kenyataan	<i>Empathy</i> harapan	0,50**	1,00/ 1,00	0,75
<i>Reliability</i> kenyataan	<i>Reliability</i> harapan	0,71*	0,43/ 3,00	0,18
Kepuasan kenyataan	Kepuasan harapan	0,78*	0,59/ 5,50	0,04

Catatan: **signifikansi <0,001; *signifikansi <0,01

Berdasarkan hasil uji Student's t dan atau Wilcoxon menggunakan pengolah data statistika Jamovi diperoleh hasil tidak signifikansi ($p > 0,05$) sehingga dapat dinyatakan menerima H_0 dengan hipotesis sebagai berikut:

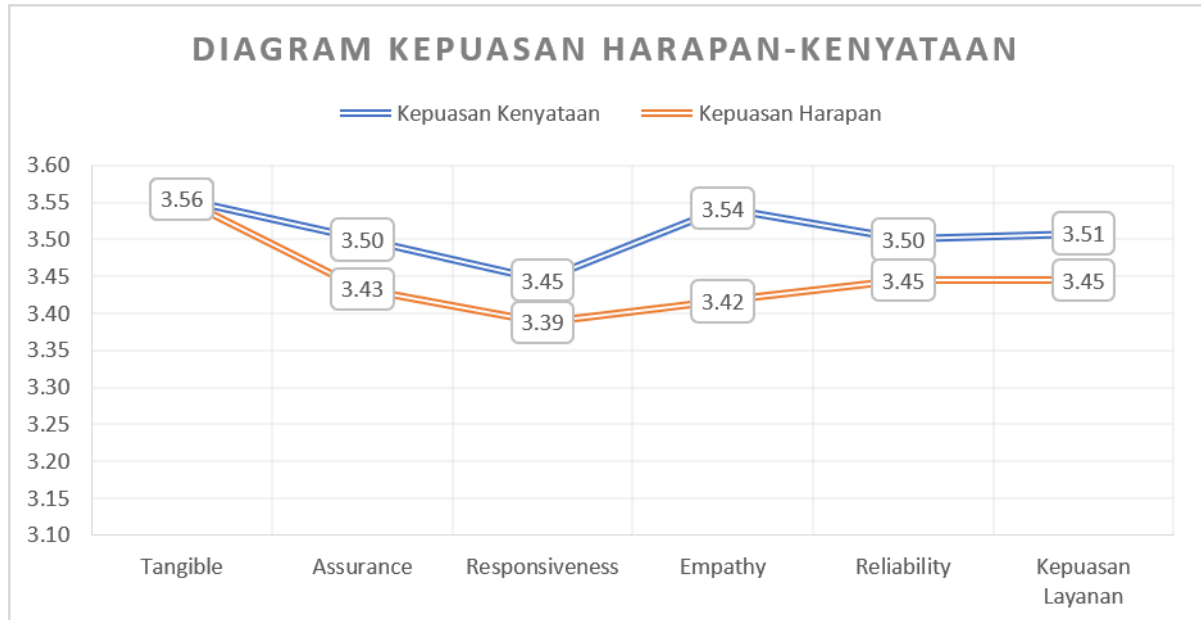
H_0 : Tidak ada perbedaan antara nilai harapan dan kenyataan

H_a : Ada perbedaan antara nilai harapan dan kenyataan

Dapat disimpulkan, tidak ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan kepuasan dosen Prodi S2 Psikologi terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan

di Fakultas Psikologi Unesa. Secara visual perbedaan rata-rata antara kepuasan layanan harapan dan kepuasan layanan kenyataan disajikan pada gambar 3.1.

Gambar 3.1 Diagram kepuasan harapan-kenyataan



3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan kenyataan, harapan, analisis gap, dan kualitas kepuasan dosen Prodi S2 Psikologi Fakultas Psikologi Unesa tahun 2025 dijelaskan pada tabel 3.3.

Tabel 3.3 Hasil perhitungan kenyataan, harapan, analisis gap, dan kualitas kepuasan dosen Prodi S2 Psikologi Fakultas Psikologi Unesa tahun 2025

Dimensi	Butir	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
<i>Tangible</i>	P01	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi.	3.50	3.50	0.00	100.00
	P11	Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung,	3.50	3.50	0.00	100.00

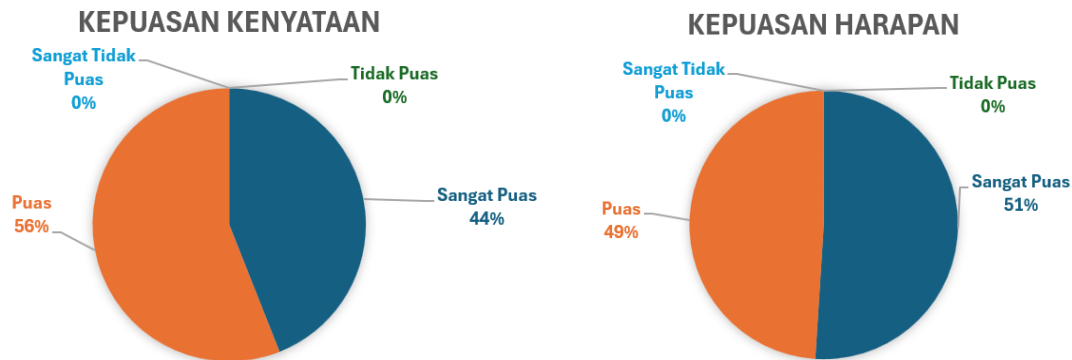
Dimensi	Butir	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
		laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll).				
	P18	Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM.	3.67	3.67	0.00	100.00
Mean			3.56	3.56	0.00	100.00
Assurance	P04	Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi.	3.50	3.50	0.00	100.00
	P07	Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP.	3.50	3.50	0.00	100.00
	P12	Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi.	3.50	3.33	-0.17	95.24
	P13	Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan.	3.33	3.17	-0.17	95.00
	P20	Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim.	3.67	3.67	0.00	100.00
Rata-rata			3.50	3.43	-0.07	98.05
Responsiveness	P03	Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi.	3.33	3.50	0.17	105.00
	P08	Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen.	3.50	3.33	-0.17	95.24
	P16	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM.	3.50	3.33	-0.17	95.24
Rata-rata			3.44	3.39	-0.06	98.49

Dimensi	Butir	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
<i>Empathy</i>	P05	Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur.	3.50	3.33	-0.17	95.24
	P09	Pemberian remunerasi secara adil dan transparan.	3.50	3.50	0.00	100.00
	P14	Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran.	3.67	3.50	-0.17	95.45
	P17	Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM.	3.50	3.33	-0.17	95.24
Rata-rata			3.54	3.42	-0.13	96.48
<i>Reliability</i>	P02	Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan.	3.50	3.67	0.17	104.76
	P06	Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku.	3.50	3.33	-0.17	95.24
	P10	Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO.	3.50	3.33	-0.17	95.24
	P15	Kesesuaian usulan proposal dengan <i>roadmap</i> penelitian dan PKM (prodi, fakultas, dan universitas).	3.50	3.33	-0.17	95.24
	P19	Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM.	3.50	3.50	0.00	100.00
	P21	Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan Masyarakat.	3.50	3.50	0.00	100.00
Rata-rata			3.50	3.44	-0.06	98.41

Dimensi	Butir	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
			3.51	3.45	-0.06	98.29

Catatan: * signifikansi ($p < 0,05$) uji beda pair sampel t-test menggunakan Wilcoxon W

Gambar 3.2 Diagram persentase kepuasan kenyataan dan harapan dosen prodi S2 Psikologi



Berdasarkan hasil respon kepuasan kenyataan seluruh partisipan memberikan respon sangat puas sebesar 44% dan puas sebesar 56%. Berdasarkan hasil perhitungan *gap score* menunjukkan bahwa dari kelima dimensi (item) yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* bernilai negatif, meski demikian gap tidak menunjukkan perbedaan signifikan. Hal ini dimaknai bahwa dosen prodi S2 Psikologi melaporkan tidak adanya perbedaan antara kepuasan kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh para dosen berdasarkan rata-rata dari mean kelima dimensi dari survei kepuasan, yaitu sebesar 98,29%.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

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

- a. Berdasarkan hasil uji Wilcoxon didapat nilai signifikansi $> 5\%$ dan menyimpulkan menerima H_0 dan menolak H_a . Artinya tidak ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan kepuasan dosen Prodi S2 Psikologi terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Fakultas Psikologi Unesa. Bahwa skor rata-rata kepuasan kenyataan sama dengan kepuasan harapan.
- b. Dosen prodi S2 Psikologi melaporkan tidak adanya perbedaan antara kepuasan kenyataan dan harapan yang dirasakan diseluruh dimensi dan keseluruhan kepuasan. Diharapkan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di Fakultas Psikologi Unesa dapat dipertahankan dan ditingkatkan diseluruh dimensi kepuasan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2022), *Penyusunan skala psikologi edisi 2*. Pustaka pelajar.
- Creswell, J. W. & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications. Inc.
- DeVellis, R.F. (2016). *Scale Development: Theory and Applications*. SAGE Publications.
- 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

Butir	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting
I. Instrumen Kepuasan Layanan Manajemen (Kriteria 2)									
P1	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (<i>tangible</i>)								
P2	Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan (<i>reliability</i>)								
P3	Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi (<i>responsiveness</i>)								
P4	Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi (<i>assurance</i>)								
P5	Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur (<i>empathy</i>)								
II. Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan SDM (Kriteria 4)									
P6	Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku (<i>reliability</i>)								
P7	Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP (<i>assurance</i>)								
P8	Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen (<i>responsiveness</i>).								
P9	Pemberian remunerasi secara adil dan transparan (<i>empathy</i>)								
III.Instrumen Kepuasan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana (Kriteria 5)									
P10	Aksesibilitas dalam mengakses system informasi melalui SSO (<i>reliability</i>)								
P11	Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll) (<i>tangibles</i>)								

Butir	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting
P12	Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi (<i>assurance</i>)								
P13	Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30% di setiap bulan (<i>assurance</i>)								
P14	Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (<i>emphaty</i>)								
IV. Instrumen Kepuasan Layanan Pelaksanaan Proses Penelitian dan PKM (Kriteria 7 dan 8)									
P15	Kesesuaian usulan proposal dengan <i>roadmap</i> penelitian dan PKM (prodi, fakultas, dan universitas) (<i>reliability</i>)								
P16	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM (<i>responsiveness</i>)								
P17	Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM (<i>empathy</i>)								
P18	Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM (<i>tangibles</i>)								
P19	Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM (<i>reliability</i>)								
P20	Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim (<i>assurance</i>)								
P21	Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat (<i>reliability</i>)								