

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN DOSEN
PRODI S1 PENDIDIKAN BIOLOGI FMIPA UNESA**



**UNIT PENJAMINAN MUTU PRODI S1 PENDIDIKAN BIOLOGI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan bahwa Laporan Survei Kepuasan Dosen Prodi S1 Pendidikan Biologi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya.

Mengetahui,
Ketua Program Studi Pendidikan Biologi
FMIPA Unesa



Dr. Rinie Pratiwi Puspitawati, M.Si.
NIP. 196601121991032001

Surabaya,
Unit Penjaminan Mutu
Prodi Pendidikan Biologi FMIPA Unesa



Dr. Ulfi Faizah, S.Pd., M.Si.
NIP. 197809212005012002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas terselesaikannya laporan **Survei Kepuasan Dosen** pada Program Studi Pendidikan Biologi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA), Universitas Negeri Surabaya (Unesa). Laporan ini disusun sebagai bagian dari komitmen kami dalam mendukung peningkatan kualitas layanan akademik di lingkungan Program Studi Pendidikan Biologi khususnya, serta Fakultas dan Universitas secara umum.

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 Universitas Negeri Surabaya dan segenap jajarannya yang telah memberikan dukungan dan arahnya dalam proses pelaksanaan survei ini.
2. Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas sehingga survei ini dapat berjalan dengan lancar.
3. Responden survei yaitu Dosen Program Studi Pendidikan Biologi yang telah bersedia menjadi responden yang telah menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrument survei ini.

Survei kepuasan dosen ini merupakan salah satu instrumen penting dalam proses penjaminan mutu akademik di Unesa. Melalui survei ini, kami dapat memperoleh umpan balik yang berharga mengenai pengalaman dan persepsi dosen terhadap layanan Tri Dharma yang diberikan, termasuk proses pembelajaran, penelitian, pengabdian masyarakat, fasilitas penunjang, serta dukungan administratif. Hasil survei ini akan menjadi dasar bagi kami untuk melakukan evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan, demi menciptakan sistem layanan akademik yang lebih efektif, efisien, dan memuaskan bagi seluruh civitas akademika.

Akhir kata, kami berharap laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi acuan bagi peningkatan kualitas layanan di Unesa, khususnya di lingkungan FMIPA dan Program Studi Pendidikan Biologi. Semoga dengan adanya laporan ini, kualitas pelayanan akademik di universitas kita tercinta dapat terus berkembang sejalan dengan harapan dan kebutuhan dosen.

Surabaya, 19 Oktober 2025
Unit Penjaminan Mutu



Dr. Ulfi Faizah, S.Pd., M.Si.
NIP. 197809212005012002

DAFTAR ISI

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	2
1.4. Tujuan	3
1.5. Sistematika Laporan	3
BAB II METODE SURVEI	4
2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei.....	4
2.2. Definisi Operasional	4
2.3. Instrumen Survei.....	4
2.4. Metode	5
2.5. Pengolahan Data	5
a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki).....	5
b. Uji Normalitas	6
c. Uji Wilcoxon	7
d. Diagram Kartesius.....	7
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	8
3.1. Analisis Statistik	8
3.2. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian	9
3.3. Analisa Kuadran (IPA)	13
a. Kuadran I	15
b. Kuadran II.....	15



c. Kuadran III.....	16
d. Kuadran IV	17
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	18
4.1. Kesimpulan dan Saran	18
4.2. Saran	18
DAFTAR PUSTAKA.....	19
Lampiran Output Analisis Statistik	20

BAB I PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

Peningkatan kualitas layanan akademik di perguruan tinggi merupakan salah satu faktor kunci dalam mencapai tujuan strategis institusi pendidikan. Sebagai universitas yang berkomitmen untuk terus meningkatkan mutu pendidikan, Universitas Negeri Surabaya (Unesa) melalui Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) selalu berupaya memberikan layanan akademik terbaik kepada seluruh sivitas akademika, termasuk juga dosen. Untuk mencapai tujuan ini, diperlukan mekanisme evaluasi yang objektif dan sistematis guna memastikan bahwa layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan dosen sebagai stakeholder utama.

Program Studi Pendidikan Biologi FMIPA Unesa memandang pentingnya pelaksanaan Survei Kepuasan Dosen terhadap Layanan tri dharma sebagai salah satu instrumen evaluasi yang efektif. Survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi kinerja layanan universitas yang mencakup berbagai aspek, termasuk proses pembelajaran, penelitian, pengabdian masyarakat, sarana dan prasarana akademik, serta layanan administrasi yang diberikan oleh kampus. Dengan demikian, hasil survei akan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai persepsi dosen terhadap kualitas layanan yang ada.

Survei ini tidak hanya bermanfaat bagi dosen, tetapi juga bagi stakeholder internal lainnya, seperti mahasiswa dan tenaga kependidikan. Dosen sebagai pengguna utama layanan akademik memiliki peran penting dalam memberikan umpan balik yang akurat dan relevan. Umpan balik tersebut kemudian akan digunakan sebagai acuan bagi pihak pengelola program studi dan fakultas untuk mengevaluasi kinerja dan mencari solusi yang lebih baik dalam meningkatkan kualitas layanan.

Selain itu, survei ini membantu mengidentifikasi variabel-variabel yang sudah berjalan dengan baik serta variabel yang masih memerlukan peningkatan. Variabel-variabel tersebut mencakup berbagai aspek layanan, seperti kualitas pembelajaran, ketersediaan fasilitas, efektivitas sistem administrasi, hingga kemudahan akses layanan akademik. Dengan mengetahui aspek yang telah baik, pihak universitas dapat mempertahankannya, sementara pada aspek yang memerlukan perbaikan, langkah-langkah strategis dapat dirumuskan guna meningkatkan kualitas layanan.

Melalui pelaksanaan survei ini, diharapkan program studi, fakultas, dan universitas dapat terus melakukan perbaikan berkelanjutan yang berbasis data dan kebutuhan nyata dosen. Dengan demikian, mutu akademik dan kualitas layanan yang diberikan oleh Unesa dapat terus berkembang dan memenuhi ekspektasi stakeholder internal universitas.

1.2. Dasar Hukum

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

1.3. Permasalahan

1. Apakah ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan pada pengujian statistik terhadap data hasil survei kepuasan dosen Prodi S1 Pendidikan Biologi FMIPA UNESA Tahun 2025.
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan dosen Prodi S1 Pendidikan Biologi FMIPA UNESA berdasarkan survei kepuasan dosen Tahun 2025 dengan menggunakan analisis Gap.
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan dosen Prodi S1 Pendidikan Biologi FMIPA UNESA Tahun 2025 dengan menggunakan pendekatan metode Importance-Performance Analysis (IPA).

1.4. Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan dosen Prodi S1 Pendidikan Biologi FMIPA UNESA Tahun 2025 berdasarkan analisis statistik uji beda, analisis gap, dan analisis IPA. 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 survei kepuasan dosen Universitas Negeri Surabaya ini, terdiri dari empat bab, yaitu sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

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

2. BAB II METODE SURVEI

Bab kedua, berisi tentang jenis dan rancangan pelaksanaan survei kepuasan, definisi operasional, instrumen survei, metode pelaksanaan survei, dan pengolahan data survei yang terdiri dari penjelasan terkait analisis Gap dan tingkat kesesuaian (Tki), uji normalitas, uji wilcoxon, dan diagram kartesius.

3. BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ketiga, berisi tentang hasil beserta pembahasan dari analisis statistik, analisis Gap dan tingkat kesesuaian, dan analisis kuadran dengan metode Importance-Performance Analysis (IPA).

4. BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

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

BAB II

METODE SURVEI

2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

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

Penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dengan variabel bergantung dengan melakukan pengukuran pada saat yang sama (*point time approach*). Saat yang sama artinya tiap subyek hanya diobservasi satu kali dan variabel subjek dilakukan pada saat observasi. Instrumen yang digunakan dalam pengambilan data adalah kuesioner dengan skala likert (1-5).

2.2. Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

1. Responden adalah semua dosen Prodi S1 Pendidikan Biologi FMIPA yang menggunakan layanan UNESA tahun 2025.
2. Harapan Responden adalah dosen Prodi S1 Pendidikan Biologi FMIPA yang memperoleh layanan UNESA tahun 2025.
3. Kepuasan Responden adalah pengakuan konsumen mengenai layanan Prodi S1 Pendidikan Biologi FMIPA UNESA tahun 2025.
4. Kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah harapan dan kenyataan konsumen terhadap *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

2.3. Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan dalam survei ini adalah kuesioner survei kepuasan dosen yang disebar dengan aplikasi Google Form. Kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data, berisi pernyataan tertulis tentang harapan dan kenyataan konsumen untuk direspon dengan pilihan jawaban dengan skala likert 1-5. Instrumen kuesioner terdiri dari 5 aspek utama (dimensi) yaitu *reliability* (keandalan),

responsiveness (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

2.4. Metode

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

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

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

2.5. Pengolahan Data

a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tingkat kepuasan konsumen dijelaskan dengan menggunakan analisis kesenjangan (Gap). Analisis ini membandingkan mean antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dari dimensi pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan). Kepuasan paling tinggi terjadi apabila kenyataan melampaui harapan yaitu pada saat pelayanan yang diberikan maksimal (4) sedangkan harapan minimal adalah (1). Adapun rumus untuk menghitung Gap adalah :

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

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

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

Gap Score menunjukkan kesenjangan antara kenyataan dan harapan (Parasuraman et al., 1985). Hal ini menunjukkan adanya masalah ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan kenyataan yang dirasakannya. Jika *gap score* bernilai positif (+) menunjukkan bahwa kenyataan dapat memenuhi harapan pelanggan, sebaliknya jika nilai gap adalah negatif (-) menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum terpenuhi (Parasuraman et al., 1988).

Menurut, Wahyuni (2014) terdapat kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan :

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

b. 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 (kurang dari 50 responden). Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka data terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test.
2. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tidak terdistribusi tidak normal (data nonparametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon

c. 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 T-Test* dilakukan jika dua data yang dibandingkan terdistribusi normal atau uji Wilcoxon jika minimal dari salah satu yang dibandingkan tidak terdistribusi normal dapat dari kenyataan dan harapan

d. Diagram Kartesius

Diagram kartesius menjabarkan tingkat pernyataan ke dalam empat bagian dimana dengan diagram ini dapat ditentukan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang kemudian dapat diprioritaskan bagi perusahaan untuk ditingkatkan lebih lanjut.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Statistik

Survey dilakukan dengan mengambil responden yang merupakan dosen Program Studi Pendidikan Biologi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui Single Sign On (SSO). Populasi total dosen Prodi Biologi yang menjadi target survei dari data SSO didapatkan sebanyak 15 dosen dan jumlah sampel yang didapat melalui survei adalah 15 responden. Jumlah sampel ini sudah memenuhi syarat kecukupan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Jika jumlah populasi dosen Prodi Biologi FMIPA UNESA adalah 15 orang dan diasumsikan error yang ditoleransi sebesar 5%, maka sampel minimal yang harus terpenuhi adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{15}{1 + (15 * (0.05^2))} = 14,46 = 15$$

Dengan jumlah sampel sebanyak 15 responden, maka syarat kecukupan data sudah terpenuhi.

Selanjutnya akan dilakukan pengujian asumsi normalitas sebagai prasyarat untuk melakukan uji beda mean antara Harapan dan Kenyataan. Hipotesis didefinisikan sebagai berikut :

H_0 : Data mengikuti Distribusi Normal

H_1 : Data tidak mengikuti Distribusi Normal

Tabel 1. Hasil uji normalitas data Kolmogorov-Smirnov

Variabel	Nilai K-S	P-Value	Keterangan
Harapan	0.433	0.001	Tidak Normal
Kenyataan	0.251	0.012	Tidak Normal

Dari hasil uji normalitas menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* pada Tabel 1 didapatkan bahwa semua variabel (harapan dan kenyataan) menghasilkan nilai P-value 0.001 dan 0,012 yang dengan menggunakan nilai signifikansi 5% terlihat

bahwa asimtotik atau *p-value* kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis adalah **Tolak H_0** yang artinya **data tidak mengikuti distribusi Normal**.

Uji Wilcoxon signed rank merupakan alternatif metode pengujian dua sampel berpasangan selain pengujian dengan *Paired-T Test*. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal maka dapat digunakan pendekatan uji *statistic parametrik* dengan uji *Paired-T Test*, sedangkan jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, maka bisa menggunakan Uji Wilcoxon signed rank. Dari hasil pengujian normalitas, diperoleh kesimpulan bahwa data hasil survey tidak memenuhi asumsi distribusi normal, dengan demikian digunakan pendekatan non-parametrik uji Wilcoxon signed rank. Hipotesis yang digunakan untuk uji beda data berpasangan Wilcoxon signed rank task adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak ada perbedaan yang bermakna antara nilai Harapan dan Kenyataan pada survei kepuasan dosen S1 Prodi Biologi FMIPA Unesa

H_1 : Ada perbedaan yang bermakna antara nilai Harapan dan Kenyataan pada survei kepuasan dosen S1 Prodi Biologi FMIPA Unesa

Tabel 2. Hasil analisis uji beda Wilcoxon Signed Rank

Variabel	N	Median	Mode	Z statistic	P-value
Harapan	28	4,00	4	-2,043	0,041
Kenyataan		3,91	4		

Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for windows 26 diperoleh hasil *Asymp. Sig. (2 – tailed) < 0,05* . Maka, dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa ada perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan kepuasan dosen Prodi S1 Pendidikan Biologi FMIPA UNESA. Dari statistik deskriptif diketahui bahwa nilai median harapan (4,00) lebih besar dari kenyataan (3,91) dengan selisih 0,09 sehingga bisa disimpulkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

3.2. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Dosen Unesa Tahun 2025 dijelaskan pada Tabel 3.

Tabel 3 Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Gap dan Kualitas Kepuasan Dosen Prodi S1 Pendidikan Biologi FMIPA Unesa

Dimensi	Kode	Pertanyaan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki
Tangible (Transparan)	P1	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi	3.93	3.73	-0.20	94.91
	P11	Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll)	4.00	3.80	-0.20	95.00
	P18	Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM	4.00	3.80	-0.20	95.00
	Mean		3.98	3.78	-0.20	94.97
Assurance (Tanggung Jawab)	P4	Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi	4.00	3.73	-0.27	93.25
	P7	Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP	3.93	3.73	-0.20	94.91
	P12	Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi	3.80	3.53	-0.27	92.89
	P13	Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan	3.73	3.47	-0.26	93.03

Dimensi	Kode	Pertanyaan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki
	P20	Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim	4.00	3.80	-0.20	95.00
Mean			3.89	3.65	-0.24	93.82
Responsiveness (Adil)	P3	Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi	4.00	3.73	-0.27	93.25
	P8	Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen	3.87	3.73	-0.14	96.38
	P16	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM	4.00	3.73	-0.27	93.25
Mean			3.96	3.73	-0.23	94.29
Empathy (Akuntabilitas)	P5	Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur	3.87	3.67	-0.20	94.83
	P9	Pemberian remunerasi secara adil dan transparan	3.87	3.73	-0.14	96.38
	P14	Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran	4.00	3.73	-0.27	93.25
	P17	Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM	3.80	3.53	-0.27	92.89
Mean			3.89	3.67	-0.22	94.34

Dimensi	Kode	Pertanyaan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki
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	4.00	3.80	-0.20	95.00
	P6	Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku	3.93	3.67	-0.26	93.38
	P10	Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO	3.93	3.60	-0.33	91.60
	P15	Kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM (Prodi, Fakultas, dan Universitas)	4.00	3.80	-0.20	95.00
	P19	Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM	3.87	3.73	-0.14	96.38
	P21	Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat	4.00	3.73	-0.27	93.25
Mean			3.96	3.72	-0.23	94.10
Grand Mean			3.93	3.70	-0.23	94.23

Berdasarkan hasil perhitungan *Gap Score* yang terdapat pada tabel 3, menunjukan bahwa dari kelima dimensi (item) yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* semuanya memiliki nilai negatif. Hal ini menunjukan, bahwa

kinerja layanan institusi untuk dosen masih belum memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan tabel 3 juga dapat diketahui, bahwa nilai gap negatif terbesar yaitu **-0,33** hanya terdapat pada satu variabel indikator yaitu adalah **P10 (Reliability)**, tentang Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO.

Indikator **P10** yang memiliki nilai gap negatif terbesar ternyata juga merupakan indikator yang memiliki tingkat kesesuaian terendah dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar **91,60%**. Hal ini menunjukkan, bahwa proses pelayanan selama ini masih belum berjalan optimal sesuai dengan harapan dosen, terutama untuk Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO.

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil perhitungan *Grand Mean* yang terdapat pada tabel 3, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh para dosen berdasarkan rata-rata dari mean kelima dimensi dari survei kepuasan, yaitu sebesar **94,23%**.

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 apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Secara umum, model diagram kuadran dapat ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 1. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

Adapun interpretasi dari masing-masing kuadran pada gambar 3.3 dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen. Akan tetapi penyedia layanan belum melaksanakannya sesuai dengan

keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban penyedia jasa harus mempertahankan kinerjanya.

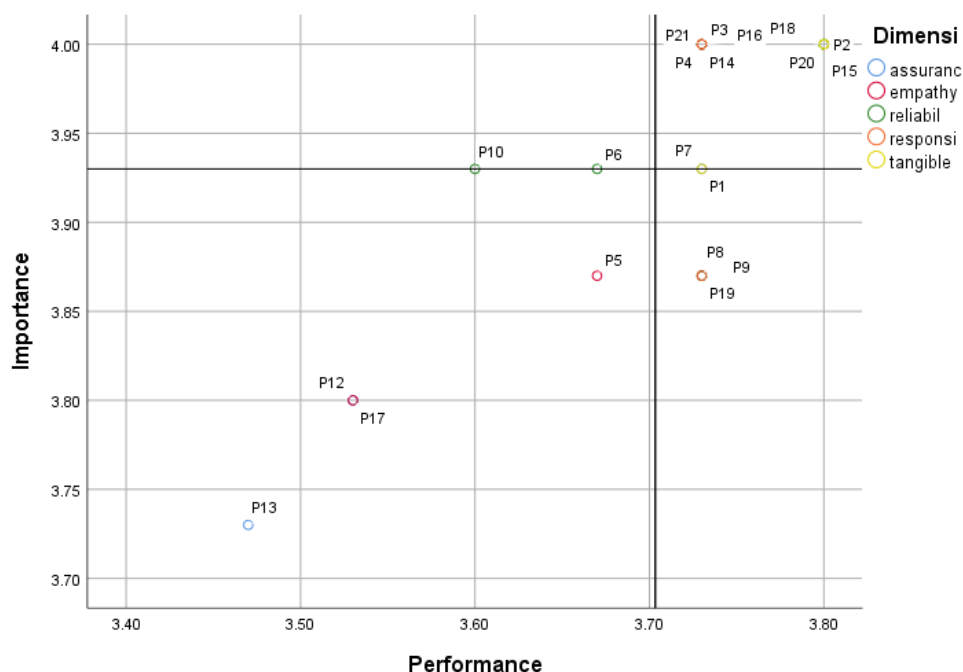
c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu dipersoalkan walau tidak memuaskan konsumen karena konsumen tidak menganggap sangat penting

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa.

Berdasarkan interpretasi dari setiap kuadran tersebut, selanjutnya hasil perhitungan rata-rata Harapan dan Kenyataan pada tabel 3 diplot dalam diagram kartesius seperti pada gambar 2, di bawah ini, yaitu:



Gambar 2. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Dosen Tahun 2025

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

a. Kuadran I

Pada **kuadran I** ditemukan dua buah indikator pelayanan yang seharusnya menjadi prioritas utama menurut para responden, tetapi manajemen UNESA belum melaksanakan keduanya sesuai dengan keinginan responden, sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan.

Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- 1) Kode P6 Reliability yaitu Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku
- 2) Kode P10 Reliability yaitu Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO

Dapat disimpulkan, bahwa variabel indikator pada kuadran I ini perlu mendapatkan perhatian secara serius dan harus ditingkatkan layanannya menjadi lebih baik lagi di tahun akademik yang akan datang.

b. Kuadran II

Pada **kuadran II** ditemukan sembilan buah indikator pelayanan yang dianggap penting oleh para responden dan manajemen UNESA telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik, sehingga dapat memberikan rasa puas kepada responden. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- 1) Kode P1 Tangible yaitu Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi
- 2) Kode P2 Reliability yaitu Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan
- 3) Kode P3 Responsiveness yaitu Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi
- 4) Kode P4 Assurance yaitu Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi
- 5) Kode P7 Assurance yaitu Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP

- 6) Kode P11 Tangible yaitu Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll)
- 7) Kode P14 Empathy yaitu Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran
- 8) Kode P15 Reliability yaitu Kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM (Prodi, Fakultas, dan Universitas)
- 9) Kode P16 Responsiveness yaitu Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM
- 10) Kode P18 Tangible yaitu Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM
- 11) Kode P20 Assurance yaitu Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim
- 12) Kode P21 Reliability yaitu Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat

Dapat disimpulkan, bahwa variabel indikator pada **kuadran II** ini perlu dipertahankan kinerja yang selama ini sudah berjalan. Apabila memungkinkan, pengoptimalan kinerja dapat dilakukan agar tingkat kepuasan responden dapat semakin meningkat.

c. Kuadran III

Pada **kuadran III** ditemukan enam buah indikator pelayanan yang dianggap tidak terlalu penting oleh para responden dan manajemen UNESA telah melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan cukup baik, sehingga tidak terlalu menjadi fokus perhatian dalam perbaikan selanjutnya. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- 1) Kode P5 Empathy yaitu Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur
- 2) Kode P12 Assurance yaitu Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi
- 3) Kode P13 Assurance yaitu Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan
- 4) Kode P17 Empathy yaitu Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM

d. Kuadran IV

Pada **kuadran IV** ditemukan empat indikator pelayanan yang dianggap tidak penting oleh para responden dan manajemen UNESA telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- 1) Kode P8 Responsiveness yaitu Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen
- 2) Kode P9 Empathy yaitu Pemberian remunerasi secara adil dan transparan
- 3) Kode P19 Reliability yaitu Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan dan Saran

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

- a. Terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan berdasarkan hasil uji Wilcoxon dengan nilai signifikansi $< 5\%$, masih ada kesenjangan antara harapan dan kenyataan sebesar 0,09.
- b. Pada analisis Gap ditemukan, satu indikator (**P10**) tentang “Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO” yang memiliki nilai Gap negatif terbesar (**-0,33**) yang juga memiliki tingkat kesesuaian terendah (91,60%). Jadi, kepuasan terhadap pelayanan berdasarkan perspektif dosen belum terpenuhi.
- c. Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian antara Kenyataan dan Harapan yang dirasakan oleh para dosen selaku responden yaitu sebesar **94,23%**.
- d. Pada kuadran I ditemukan dua indikator yang harus menjadi prioritas utama, yaitu
 - 1) Kode P6 Reliability yaitu Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku
 - 2) Kode P10 Reliability yaitu Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO

4.2. Saran

Dari hasil analisis survei kepuasan dosen Prodi S1 Pendidikan Biologi FMIPA Unesa, maka diperlukan:

- a. Tindakan perbaikan untuk memperbaiki indikator P6 dan P10 yang belum optimal padahal dianggap sangat penting oleh dosen.
- b. Mempertahankan kualitas layanan pada indikator yang lain untuk menjamin tingkat kepuasan dosen terhadap layanan kampus.

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 Output Analisis Statistik

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
HP1	15	3	4	3.93	.258
HP2	15	4	4	4.00	.000
HP3	15	4	4	4.00	.000
HP4	15	4	4	4.00	.000
HP5	15	3	4	3.87	.352
HP6	15	3	4	3.93	.258
HP7	15	3	4	3.93	.258
HP8	15	3	4	3.87	.352
HP9	15	3	4	3.87	.352
HP10	15	3	4	3.93	.258
HP11	15	4	4	4.00	.000
HP12	15	2	4	3.80	.561
HP13	15	3	4	3.73	.458
HP14	15	4	4	4.00	.000
HP15	15	4	4	4.00	.000
HP16	15	4	4	4.00	.000
HP17	15	3	4	3.80	.414
HP18	15	4	4	4.00	.000
HP19	15	3	4	3.87	.352
HP20	15	4	4	4.00	.000
HP21	15	4	4	4.00	.000
Valid N (listwise)	15				

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP1	15	3	4	3.73	.458
KP2	15	3	4	3.80	.414
KP3	15	3	4	3.73	.458
KP4	15	3	4	3.73	.458
KP5	15	3	4	3.67	.488
KP6	15	3	4	3.67	.488
KP7	15	3	4	3.73	.458
KP8	15	3	4	3.73	.458
KP9	15	3	4	3.73	.458
KP10	15	3	4	3.60	.507
KP11	15	3	4	3.80	.414
KP12	15	2	4	3.53	.640
KP13	15	2	4	3.47	.640
KP14	15	3	4	3.73	.458
KP15	15	3	4	3.80	.414
KP16	15	3	4	3.73	.458
KP17	15	3	4	3.53	.516
KP18	15	3	4	3.80	.414
KP19	15	3	4	3.73	.458
KP20	15	3	4	3.80	.414
KP21	15	3	4	3.73	.458
Valid N (listwise)	15				

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Harapan	Kenyataan
N		15	15
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.9302	3.7048
	Std. Deviation	.13332	.37504
Most Extreme Differences	Absolute	.433	.251
	Positive	.300	.216
	Negative	-.433	-.251
Test Statistic		.433	.251
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c	.012 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

NPar Tests

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks	6 ^a	4.33	26.00
	Positive Ranks	1 ^b	2.00	2.00
	Ties	8 ^c		
	Total	15		

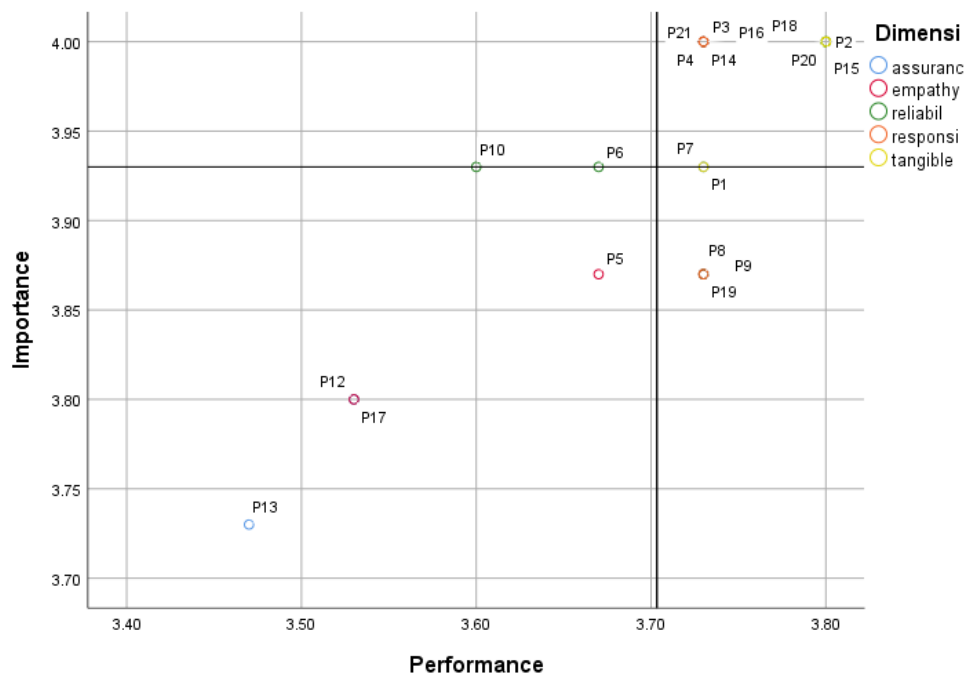
- a. Kenyataan < Harapan
b. Kenyataan > Harapan
c. Kenyataan = Harapan

Test Statistics^a

Kenyataan - Harapan	
Z	-2.043 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.041

- a. Wilcoxon Signed Ranks Test
b. Based on positive ranks.

Graph



Frequencies

		Statistics	
		Harapan	Kenyataan
N	Valid	15	15
	Missing	6	6
Mean		3.9302	3.7048
Median		4.0000	3.9048
Mode		4.00	4.00