



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN DOSEN



20  
25



**Program Studi S1 Pendidikan IPA  
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan  
Alam**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN**



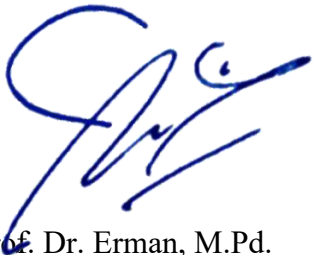
**PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN IPA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA  
2025**

## HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Dosen Program Studi S1 Pendidikan IPA  
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Surabaya dibuat  
dengan sebenarnya.

Mengetahui,

Koordinator Prodi Pendidikan IPA



Prof. Dr. Erman, M.Pd.

NIP. 1971060519990310002

Surabaya, Oktober 2025

Ketua Unit Penjaminan Mutu



An Nuril Maulida Fauziah, S.Pd., M.Pd.

NIP. 198505012010122006



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T, penyusunan Laporan Survei Kepuasan Dosen Program Studi S1 Pendidikan IPA Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam 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 2025 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 Badan Penjaminan Mutu Universitas Negeri Surabaya.
2. Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Surabaya dan segenap jajarannya yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materiil kepada Unit Penjaminan Mutu Program Studi S1 Pendidikan IPA.
3. Para responden yaitu Dosen di lingkungan 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 Universitas Negeri Surabaya sebagai bentuk umpan balik yang dapat dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Surabaya, Oktober 2025

Ketua Unit Penjaminan Mutu



An Nuril Maulida Fauziah, S.Pd., M.Pd.

NIP. 198505012010122006

## DAFTAR ISI

|                                                   |           |
|---------------------------------------------------|-----------|
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                   | <b>2</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                       | <b>3</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                           | <b>4</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                    | <b>5</b>  |
| 1.1. Latar Belakang .....                         | 5         |
| 1.2. Dasar Hukum.....                             | 5         |
| 1.3. Permasalahan.....                            | 6         |
| 1.4. Tujuan.....                                  | 6         |
| 1.5. Sistematika Laporan.....                     | 6         |
| <b>BAB II METODE SURVEI .....</b>                 | <b>8</b>  |
| 2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei ..... | 8         |
| 2.2. Definisi Operasional.....                    | 8         |
| 2.3. Instrumen Survei .....                       | 8         |
| 2.4. Metode.....                                  | 9         |
| 2.5. Pengolahan Data.....                         | 9         |
| <b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>          | <b>12</b> |
| 3.1. Analisis Statistik.....                      | 12        |
| 3.2. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian.....     | 13        |
| 3.3. Analisa Kuadran (IPA).....                   | 16        |
| <b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>          | <b>20</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                        | <b>21</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                             | <b>22</b> |

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pusat Data dan Survei pada Bidang Penjaminan Mutu (BPM) Universitas Negeri Surabaya merupakan salah satu lembaga yang bertugas untuk membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu (PPEPP). Tugas utama dari Pusat Data dan Survei ini adalah melakukan pelaksanaan survei Kepuasan Layanan Pelanggan yang saat ini menjadi sebuah kebutuhan sekaligus tuntutan dari Akreditasi Prodi dan Akreditasi Perguruan Tinggi. Bentuk survei yang telah dilakukan, yaitu berupa survei kepuasan terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh BPM agar mutu pelaksanaan kegiatan operasional di Universitas Negeri Surabaya dapat terevaluasi secara periodik. Survei ini dilakukan secara dalam jaringan (daring). Selain itu, survei ini dilakukan saat pelaksanaan semester reguler, baik pertama maupun kedua telah berakhir pada setiap tahun akademik. Hasil survei ini akan ditindaklanjuti dengan rapat evaluasi yang hasilnya akan digunakan untuk peningkatan layanan kegiatan selanjutnya pada tahun akademik berikutnya.

Seiring dengan berjalannya waktu, kebutuhan akan perbaikan kualitas mutu pelayanan di 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 Universitas Negeri Surabaya, terutama terhadap Dosen, dosen, dan tenaga kependidikan sebagai responden survei. Pelaksanaan survei tersebut diperlukan agar BPM dapat mengetahui variabel apa saja yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya, sehingga kesejahteraan masyarakat di lingkungan Universitas Negeri Surabaya, mulai dari Dosen, dosen, dan tenaga kependidikan dapat terus mengalami kenaikan di setiap tahunnya. Survei kepuasan ini terdiri dari sejumlah pernyataan, dimana responden perlu mengisi 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 S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA Tahun 2025 antara harapan dan kenyataan ada perbedaan yang signifikan secara pengujian statistik.
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan Dosen UNESA berdasarkan survei Dosen S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA Tahun 2025 dengan menggunakan analisis Gap.
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan Dosen S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA (survei Dosen S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA Tahun 2024) dengan menggunakan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

### 1.4. Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan Dosen S1 Pendidikan IPA 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 S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA 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 S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA 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. Metode yang digunakan dalam pengambilan data adalah kuesioner.

### 2.2. Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

1. Konsumen adalah semua Dosen yang menggunakan layanan S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA tahun 2025.
2. Harapan konsumen adalah Dosen yang memperoleh pelayanan layanan S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA tahun 2025.
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan S1 Pendidikan IPA 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 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* (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 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 :

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

*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 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 S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA yang dilakukan secara acak melalui Single Sign On (SSO). Datayang didapatkan sebesar 21 responden. Jumlah sampel ini sudah memenuhi syarat kecukupan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Jika jumlah populasi Dosen di S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA adalah 21 orang dan diasumsikan error yang ditoleransi sebesar 5%, maka sampel minimal yang harus terpenuhi adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{21}{1 + (21)(0,05)^2} = 20$$

Dengan jumlah sampel sebanyak 20 responden, maka syarat kecukupan data belum 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

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                                  |                | Harapan | Kenyataan |
|----------------------------------|----------------|---------|-----------|
| N                                |                | 1511    | 1511      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | 3.6830  | 3.4703    |
|                                  | Std. Deviation | .46971  | .52918    |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .258    | .158      |
|                                  | Positive       | .250    | .158      |
|                                  | Negative       | -.258   | -.140     |
| Kolmogorov-Smirnov Z             |                | 10.036  | 6.158     |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .000    | .000      |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**Gambar 3.1.** Hasil Uji Normalitas Data

Dengan menggunakan nilai signifikansi 5% maka dari Gambar 3.1 dapat dilihat bahwa asimtotik atau  $p\text{-value} < 0,05$  maka dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis adalah **tolak  $H_0$**  yang artinya **data tidak mengikuti distribusi Normal**.

Uji Wilcoxon 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. Dari hasil pengujian normalitas, diperoleh kesimpulan bahwa data hasil survey tidak memenuhi asumsi distribusi normal, dengan demikian digunakan pendekatan non-parametrik uji sign Wilcoxon.

| Ranks               |                | N                | Mean Rank | Sum of Ranks |
|---------------------|----------------|------------------|-----------|--------------|
| Kenyataan - Harapan | Negative Ranks | 614 <sup>a</sup> | 430.27    | 264186.50    |
|                     | Positive Ranks | 152 <sup>b</sup> | 194.57    | 29574.50     |
|                     | Ties           | 745 <sup>c</sup> |           |              |
|                     | Total          | 1511             |           |              |

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

| Test Statistics <sup>a</sup> |                      |
|------------------------------|----------------------|
|                              | Kenyataan - Harapan  |
| Z                            | -19.168 <sup>b</sup> |
| Asymp. Sig. (2-tailed)       | .000                 |

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

**Gambar 3.2.** Hasil Uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for windows 21 diperoleh hasil *Asymp. Sig. (2 – tailed)* < 0,05 . Maka, dapat dinyatakan tolak  $H_0$  dengan hipotesis sebagai berikut :

$H_0$  : Tidak ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

$H_1$  : Ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

Dapat disimpulkan, bahwa ada perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan kepuasan Dosen S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA.

### 3.2. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Dosen S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA Tahun 2025 dijelaskan pada Tabel 3.1.

**Tabel 3.1.** Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, Tingkat Kesesuaian, dan Mean Survei kepuasan Dosen S1 Pendidikan IPA FMIPA UNESA Tahun 2025

| Dimensi                                             | Kode | Pernyataan                                                                                                                                                          | Kenyataan   | Harapan     | Gap          | Tki (%)      |
|-----------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|--------------|
| <b>Tangible<br/>(Transparan)</b><br>P1,P11,P18,P21  | P1   | Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi                                                                            | 3,24        | 3,57        | -0,20        | 94,58        |
|                                                     | P11  | Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll) | 3,76        | 4,00        | -0,16        | 95,70        |
|                                                     | P18  | Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM                                                                                                                         | 3,38        | 4,00        | -0,16        | 95,68        |
|                                                     | P21  | Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat                                                                                                                   | 4,00        | 4,00        | -0,17        | 95,38        |
| <b>Mean</b>                                         |      |                                                                                                                                                                     | <b>3,59</b> | <b>3,89</b> | <b>-0,17</b> | <b>95,33</b> |
| <b>Assurance</b>                                    | P4   | Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi                                                | 3,33        | 3,38        | -0,17        | 95,39        |
|                                                     | P7   | Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP                                                                                                        | 4,00        | 4,00        | -0,17        | 95,39        |
|                                                     | P12  | Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi                                                                                          | 3,76        | 3,76        | -0,36        | 90,06        |
|                                                     | P13  | Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan                                                                                     | 4,00        | 4,00        | -0,32        | 91,04        |
|                                                     | P20  | Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim                                                                                       | 4,00        | 4,00        | -0,17        | 95,37        |
| <b>Mean</b>                                         |      |                                                                                                                                                                     | <b>3,81</b> | <b>3,82</b> | <b>-0,23</b> | <b>93,45</b> |
| <b>Responsiveness<br/>(Adil)</b><br>P3<br>P8<br>P16 | P3   | Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi                                                                                             | 4,00        | 4,00        | -0,14        | 96,36        |
|                                                     | P8   | Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat,                                                                                                                            | 4,00        | 4,00        | -0,26        | 92,93        |

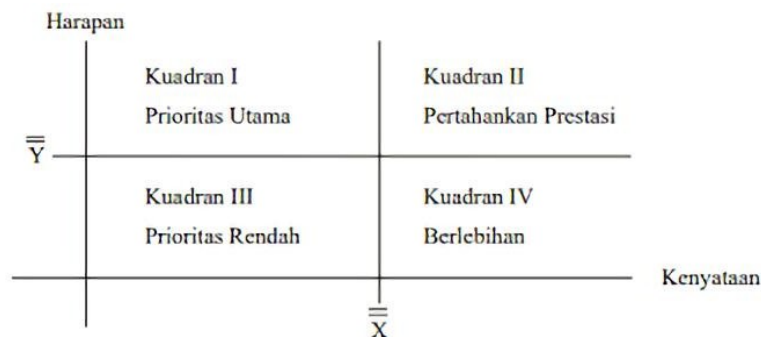
| Dimensi                                                                     | Kode | Pernyataan                                                                                                                                                                     | Kenyataan | Harapan | Gap   | Tki (%) |
|-----------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------|-------|---------|
|                                                                             |      | pengembangan karir, dan hak dosen                                                                                                                                              |           |         |       |         |
|                                                                             | P16  | Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM.                                                                                         | 3,00      | 4,00    | -0,20 | 94,59   |
| Mean                                                                        |      |                                                                                                                                                                                | 3,66      | 4,00    | -0,20 | 94,62   |
| <b>Empathy</b><br>(Akuntabilitas)<br>P5<br>P14<br>P17                       | P5   | Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur                                                                                                                 | 3,00      | 3,00    | -0,27 | 92,56   |
|                                                                             | P14  | Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis dan anggaran                                                                                                                | 3,86      | 4,00    | -0,19 | 94,81   |
|                                                                             | P17  | Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM                                                                                     | 4,00      | 4,00    | -0,28 | 92,33   |
|                                                                             | Mean |                                                                                                                                                                                | 3,62      | 3,66    | -0,24 | 93,23   |
| <b>Reliability</b><br>(Kredibilitas)<br>P2<br>P6<br>P9<br>P10<br>P15<br>P19 | P2   | Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan . | 2,14      | 2,52    | -0,24 | 93,50   |
|                                                                             | P6   | Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku .                                                       | 3,14      | 4,00    | -0,22 | 94,09   |
|                                                                             | P9   | Pemberian remunerasi secara adil dan transparan                                                                                                                                | 3,24      | 3,43    | -0,18 | 95,15   |
|                                                                             | P10  | Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO                                                                                                                     | 3,00      | 3,00    | -0,19 | 94,88   |
|                                                                             | P15  | Kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM (Prodi, Fakultas, dan Universitas)                                                                                | 3,05      | 3,52    | -0,19 | 94,91   |
|                                                                             | P19  | Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM                                                                                                    | 4,00      | 4,00    | -0,21 | 94,28   |
|                                                                             | Mean |                                                                                                                                                                                | 3,09      | 3,41    | -0,20 | 94,46   |

| Dimensi    | Kode | Pernyataan | Kenyataan | Harapan | Gap   | Tki (%) |
|------------|------|------------|-----------|---------|-------|---------|
| Grand Mean |      |            | 3,55      | 3,76    | -0,20 | 94,21   |

Berdasarkan hasil perhitungan *Gap Score* yang terdapat pada tabel 3.1, menunjukkan bahwa dari kelima dimensi (item) yang meliputi *tangible*, *assurance*, *responsiveness*, *empathy*, dan *reliability* bernilai negatif. Hal ini menunjukkan, bahwa layanan Unesa untuk Dosen belum memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan tabel 3.1 dapat diketahui, bahwa nilai gap negatif terbesar yaitu **-0,36** terdapat pada indikator **P12** (*Assurance*), yaitu Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi. Secara keseluruhan, berdasarkan hasil perhitungan *Grand Mean* yang terdapat pada tabel 3.1, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh Dosen berdasarkan rata-rata dari mean kelima dimensi survei kepuasan, yaitu sebesar **94,21%**.

### 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 3.3 berikut.



**Gambar 3.3.** Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

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

#### 3.3.1. 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.



### 3.3.2. 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.

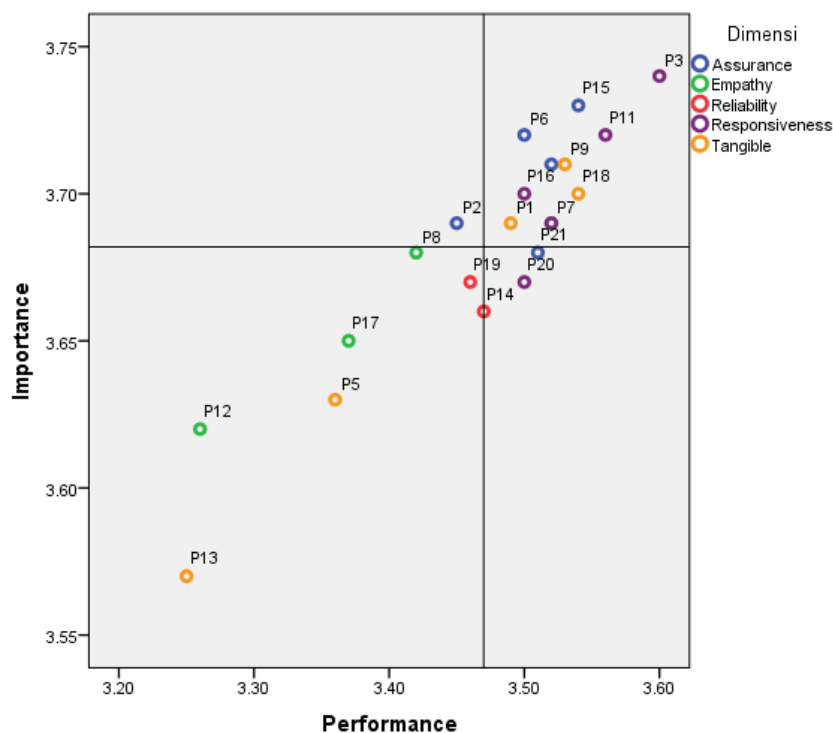
### 3.3.3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

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.

### 3.3.4. 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, selanjutnya hasil perhitungan rata-rata Harapan dan Kenyataan pada tabel 3.1 diplot dalam diagram kartesius seperti pada gambar 3.4.



**Gambar 3.4.** Diagram Kartesius Survei Kepuasan Dosen Tahun 2024

Berdasarkan diagram kartesius pada gambar 3.4, berikut adalah hasil analisa dari setiap kuadran, yaitu sebagai berikut:

#### a. Kuadran I

Pada **kuadran I** ditemukan empat indikator pelayanan yang seharusnya

menjadi prioritas utama menurut para responden, tetapi manajemen UNESA belum melaksanakan keempatnya sesuai dengan keinginan responden, sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- 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.

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.

#### a. Kuadran II

Pada **kuadran II** ditemukan enam 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:

- Kode **P1** (*Tangible*), yaitu Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi.
- Kode **P3** (*Responsiveness*), yaitu Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi
- Kode **P6** (*Reliability*), yaitu Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen
- sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku .
- Kode **P7** (*Assurance*), yaitu memampukan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.
- Kode **P9** (*Reliability*), yaitu Pemberian remunerasi secara adil dan transparan
- Kode **P11** (*Tangible*), yaitu Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll).
- Kode **P15** (*Reliability*), yaitu Kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM (Prodi, Fakultas, dan Universitas).
- Kode **P16** (*Responsiveness*), Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM.
- Kode **P18** (*Tangible*), yaitu Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM
- Kode **P21** (*Tangible*), 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.

#### b. Kuadran III

Pada **kuadran III** ditemukan sembilan 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:

- Kode **P5** (*Empathy*), Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur
- Kode **P8** (*Responsiveness*), yaitu Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen
- Kode **P12** (*Assurance*), yaitu Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi
- Kode **P13** (*Assurance*), yaitu Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan
- Kode **P14** (*Empathy*), yaitu Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis dan anggaran
- Kode **P17** (*Empathy*), yaitu Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM
- Kode **P19** (*Reability*), yaitu Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM

#### c. 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, sehingga kuadran ini dapat diabaikan dalam pengolahan data survei kepuasan Dosen ini. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- Kode **P14** (*Empathy*), yaitu Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis dan anggaran
- Kode **P20** (*Assurance*), yaitu Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim

## BAB IV

### 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  $< 5\%$  dan menyimpulkan menolak  $H_o$ .
- b. Perbedaan yang signifikan berdasarkan analisis Gap ditemukan, gap negatif terbesar yaitu **-0,36** terdapat pada indikator **P12** (*Assurance*), yaitu yaitu Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi. Secara keseluruhan, berdasarkan hasil perhitungan *Grand Mean* yang terdapat pada tabel 3.1, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh Dosen berdasarkan rata-rata dari mean kelima dimensi survei kepuasan, yaitu sebesar **94,21%**.
- c. Pada kuadran I ditemukan satu indikator pelayanan yang harus menjadi prioritas utama, yaitu:
  1. 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.

## 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

## INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN

### PETUNJUK:

Mohon diisi dengan memberi tanda centang (✓) pada “Tingkat Kepentingan” dan “Tingkat Kinerja” di lapangan secara riil.

| Kode                                                         | Pernyataan                                                                                                                                                                                     | Tingkat Kepentingan |         |               |                | Tingkat Kinerja |      |            |             |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------|---------------|----------------|-----------------|------|------------|-------------|
|                                                              |                                                                                                                                                                                                | Sangat Penting      | Penting | Cukup Penting | Kurang Penting | Sangat Baik     | Baik | Cukup Baik | Kurang Baik |
| <b>I. Instrumen Kepuasan Layanan Manajemen (Kriteria 2)</b>  |                                                                                                                                                                                                |                     |         |               |                |                 |      |            |             |
| P1.                                                          | Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara <i>on-line</i> dan <i>offline</i> dengan akurat dan memuaskan ( <i>tangible</i> ) |                     |         |               |                |                 |      |            |             |
| <b>II. Instrumen Kepuasan Layanan KeDosenan (Kriteria 3)</b> |                                                                                                                                                                                                |                     |         |               |                |                 |      |            |             |
| <b>A</b>                                                     | <b>Penalaran, Minat, dan Bakat</b>                                                                                                                                                             |                     |         |               |                |                 |      |            |             |
| P2.                                                          | Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat ( <i>assurance</i> )                                                                                                            |                     |         |               |                |                 |      |            |             |
| P3.                                                          | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat ( <i>responsiveness</i> )                                                                          |                     |         |               |                |                 |      |            |             |
| P4.                                                          | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat ( <i>empathy</i> )                                                                                |                     |         |               |                |                 |      |            |             |
| P5.                                                          | Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat ( <i>tangible</i> )                                                           |                     |         |               |                |                 |      |            |             |
| <b>B</b>                                                     | <b>Bidang Kesejahteraan (Bimbingan dan Konseling, Layanan Kesehatan, dan Layanan Beasiswa)</b>                                                                                                 |                     |         |               |                |                 |      |            |             |
| P6.                                                          | Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa ( <i>assurance</i> )                                                                                                                         |                     |         |               |                |                 |      |            |             |
| P7.                                                          | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa ( <i>responsiveness</i> )                                                                                 |                     |         |               |                |                 |      |            |             |
| P8.                                                          | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa ( <i>empathy</i> )                                                                                       |                     |         |               |                |                 |      |            |             |
| P9.                                                          | Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa ( <i>tangible</i> )                                                                  |                     |         |               |                |                 |      |            |             |
| <b>C</b>                                                     | <b>Bimbingan Karir dan Kewirausahaan</b>                                                                                                                                                       |                     |         |               |                |                 |      |            |             |
| P10                                                          | Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan ( <i>assurance</i> )                                                                                                                   |                     |         |               |                |                 |      |            |             |

|                                                                                          |                                                                                                                                                                                |  |  |  |  |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| P11                                                                                      | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan ( <i>responsiveness</i> )                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P12                                                                                      | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan ( <i>empathy</i> )                                                                 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P13                                                                                      | Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan ( <i>tangible</i> )                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>III. Instrumen Kepuasan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana (Kriteria 5)</b> |                                                                                                                                                                                |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P14                                                                                      | Kejelasan SOP untuk proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT ( <i>reliability</i> )                                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P15                                                                                      | Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT ( <i>assurance</i> )                                                                                        |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P16                                                                                      | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan Dosen( <i>responsiveness</i> )               |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P17                                                                                      | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana ( <i>empathy</i> )                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P18                                                                                      | Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/ bengkel/ instalasi listrik/ internet, sistem informasi) ( <i>tangible</i> ) |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>IV. Instrumen Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6)</b>     |                                                                                                                                                                                |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P19                                                                                      | Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan ( <i>reliability</i> )                                                                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P20                                                                                      | Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu Dosen dan memberikan jasa dengan cepat ( <i>responsiveness</i> )                                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P21                                                                                      | Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada Dosen bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan ( <i>assurance</i> )     |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P22                                                                                      | Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada Dosen ( <i>empathy</i> )                                                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P23                                                                                      | Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana ( <i>tangible</i> )                                                                                                    |  |  |  |  |  |  |  |  |