



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN & MAHASISWA

Program Studi S2 Akuntansi  
Universitas Negeri Suarabaya

2025

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN**

**DOSEN DAN MAHASISWA**



**PROGRAM STUDI S2 AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

**2025**

## HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Dosen dan Mahasiswa dan  
Mahasiswa Prodi S2 Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri  
Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi

Surabaya, 11 Desember 2025  
Unit Penjaminan Mutu



**Dr.Ni Nyoman Alit Triani,S.E.,M.Ak**  
NIP. 198005202009122002



**Made Dudy Satyawan, S.E., Ak., M.Si**  
NIP. 197905082010121001

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur dipanjatkan kepada Allah S.W.T, karena berkat limpahan rahmat-Nya, Laporan Survei Kepuasan Dosen dan Mahasiswa Prodi S2 Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya telah terlaksana dengan baik. Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, sehingga dapat terdokumentasi laporan survei kepuasan untuk Tahun 2025.

Penyusunan laporan ini, tidak terlepas dari pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi dalam pelaksanaan penyusunan laporan ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini perkenankanlah kami untuk menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak terutama:

1. Rektor dan beserta jajarannya yang telah banyak memberikan kontribusi secara penuh kepada Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Negeri Surabaya
2. Para responden yaitu dosen dan mahasiswa Prodi S2 Akuntansi selingkung FEB Universitas Negeri Surabaya yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi instrumen kuesioner kepuasan yang telah diisi secara daring.

Penyusunan laporan ini tentunya masih terdapat kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, kami mengharap masukan serta saran dari segenap civitas akademika Universitas Negeri Surabaya sebagai bahan kajian untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan survei kepuasan dan penyusunan laporan pada masa yang akan datang.

Surabaya, 11 Desember 2025  
Unit Penjaminan Mutu



Made Dudy Satyawati, S.E., Ak., M.Si.  
NIP. 197905082010121001

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	v
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 Variabel .....	4
2.3. Instrumen Survei .....	4
2.4. Metode.....	5
2.5. Pengolahan Data.....	5
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	8
I. Survei Kepuasan Dosen .....	8
3.1. Analisis Statistik.....	8
3.2. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian .....	10
3.3. Analisa Kuadran (IPA).....	13
II. Survei Kepuasan Mahasiswa .....	16
3.4. Analisis Statistik .....	16
3.5. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian .....	18
3.6. Analisis Kuadran (IPA).....	22
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	27
4.1. Kesimpulan dan Saran .....	27
DAFTAR PUSTAKA.....	28
LAMPIRAN .....	29

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perbaikan yang berkelanjutan (*continues improvement*) merupakan bagian terpenting dalam mencapai suatu performa yang lebih baik. Tentunya, harapan dan keinginan *stakeholder* semakin meningkat dan perlu adanya pemenuhan kebutuhan tersebut agar organisasi selalu *fit* dengan lingkungan. Oleh karena itu, Pusat Data dan Survei pada Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) 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). Melalui Pusat Data dan Survei ini maka pelaksanaan survei Kepuasan Layanan Pelanggan yang saat ini menjadi sebuah kebutuhan sekaligus tuntutan dari Akreditasi Prodi dan Akreditasi Perguruan Tinggi mutlak harus dilakukan. Bentuk survei yang telah dilakukan, yaitu berupa survei kepuasan terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh LPM agar mutu yang ada di Fakultas Ekonomika dan Bisnis (FEB), Universitas Negeri Surabaya dapat terevaluasi secara periodik. Untuk menilai kepuasan yang telah dirasakan oleh para pemangku kepentingan, maka disusunlah suatu survei layanan yang disebarluaskan secara daring.

Data yang telah diperoleh melalui survei kepuasan tersebut, kemudian diolah dengan menggunakan bantuan beberapa perangkat lunak dan rumus hitung untuk mempermudah pengolahan data. Dalam upaya untuk mendapatkan hasil yang optimal, cara pengoperasian perangkat lunak maupun syarat beserta ketentuan dalam menghitung rumus, tentu dapat mempengaruhi hasil dari pengolahan data yang terdiri dari uji kecukupan sampel, uji normalitas, uji Wilcoxon, analisis Gap dan tingkat kesesuaian, dan matriks kuadran. Analisis pada laporan ini akan lebih komprehensif karena menggunakan beberapa *tool* yang dianggap *powerfull* dalam mengungkap dan menyajikan data yang telah terkumpul.

Tujuan dari adanya survei tersebut diperlukan agar LPM dapat mengetahui variabel apa saja yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya, sehingga kesejahteraan masyarakat selingkung Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya, mulai dari mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan dapat terus mengalami perbaikan. Survei kepuasan ini menggunakan skala likert. Tujuan

diadakan survei kepuasan yaitu untuk menganalisis kualitas layanan serta dampaknya pada kepuasan *stakeholder* di Universitas Negeri Surabaya pada tahun 2025.

### **1.2. Dasar Hukum**

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

### **1.3. Permasalahan**

1. Apakah dosen dan mahasiswa Prodi S2 Akuntansi sudah merasa puas dengan layanan yang ditunjukkan dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diuji secara statistik?
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan Kepuasan Dosen dan Mahasiswa Prodi S2 Akuntansi Tahun 2025 dengan menggunakan analisis Gap?
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan Kepuasan Dosen dan Mahasiswa Prodi S2 Akuntansi (survei dosen UNESA Tahun 2025) dengan menggunakan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA)?

## **1.4. Tujuan**

Uji survei bertujuan untuk menganalisis kualitas Kepuasan Dosen dan Mahasiswa Prodi S2 Akuntansi 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 Kepuasan Dosen dan Mahasiswa pada periode selanjutnya.

## **1.5. Sistematika Laporan**

Sistematika pada laporan survei Kepuasan Dosen dan Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 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 harus diungkap, tujuan penyusunan laporan, dan sistematika laporan.

### **2. BAB II METODE SURVEI**

Bab kedua, membahas 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, menjelaskan 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 dan Mahasiswa Prodi S2 Akuntansi 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 tren kuantitatif, sikap, dan pendapat dari populasi terhadap variabel dengan mempelajari sampel (Jr et al., 2008; Rosen et al., 2015).

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. Teknik analisis data menggunakan uji statistik dengan bantuan *software* SPSS.

### 2.2. Definisi Operasional Variabel

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

- Konsumen adalah semua Dosen Prodi S2 Akuntansi yang menerima layanan di UNESA tahun 2025.
- Harapan konsumen yaitu standar layanan yang diharapkan oleh dosen Prodi S2 Akuntansi yang memperoleh layanan di UNESA tahun 2025.
- Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan di UNESA tahun 2025.
- 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) merupakan 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, risiko 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)

Kepuasan konsumen dianalisis 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 sebagai berikut.

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

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

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

*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 sebagai berikut.

- 1) Tingkat kesesuaian pelanggan  $> 100\%$ , berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan  
Pelayanan sangat memuaskan
- 2) Tingkat kesesuaian pelanggan  $= 100\%$ , berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan  
Pelayanan telah memuaskan
- 3) Tingkat kesesuaian  $< 100\%$  berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan  
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 (Jr et al., 2008).

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 maka data tidak terdistribusi tidak normal (data nonparametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon

**c. Uji Wilcoxon**

Uji Wilcoxon dilakukan untuk menguji serta menganalisis perbedaan yang bermakna atau tidak dari kenyataan dan harapan yang diteliti sehingga dapat ditentukan kriteria sebagai berikut.

$H_0$  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 menguji tingkat pernyataan ke dalam empat bagian, maka dengan diagram ini dapat ditentukan beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen yang kemudian dapat diprioritaskan bagi organisasi untuk ditingkatkan lebih lanjut.

### BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

#### I. Survei Kepuasan Dosen

##### 3.1. Analisis Statistik

Survei dilakukan dengan mengambil responden yang merupakan dosen Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui Single Sign On (SSO). Data yang didapatkan sebesar 145 responden.

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

*H<sub>0</sub>*: Data dinyatakan distribusi normal

*H<sub>1</sub>*: Data tidak terdistribusi normal

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Harapan	Kenyataan
N		4	4
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	3,1548	2,6190
	Std. Deviation	,91380	,62331
Most Extreme Differences	Absolute	,327	,229
	Positive	,177	,160
	Negative	-,327	-,229
Test Statistic		,327	,229
Asymp. Sig. (2-tailed)		c,d	c,d

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Significance can not be computed because sum of case weights is less than 5.

Tabel 3.1. Hasil uji normalitas data

Dengan menggunakan nilai signifikansi 5% maka dari gambar 3.1 dapat dilihat bahwa asimtotik atau *p-value* kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan pengujian tersebut menunjukkan jika data tidak terdistribusi dengan normal. Dari hasil pengujian normalitas, diperoleh kesimpulan bahwa data hasil survei 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	3 <sup>a</sup>	2,00	6,00
	Positive Ranks	0 <sup>b</sup>	,00	,00
	Ties	1 <sup>c</sup>		
	Total	4		

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

#### Test Statistics<sup>a</sup>

Kenyataan - Harapan	
Z	-1,604 <sup>b</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	,109

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

Gambar 3.2. Hasil uji wilcoxon

Dari hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for windows 21 diperoleh hasil *Asymp. Sig. (2 – tailed) < 0,05* . Maka dapat dinyatakan Tolak H0 dengan hipotesis sebagaimana berikut :

H0: Tidak ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan  
H1: Ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

Dapat disimpulkan, bahwa ada perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan Kepuasan Dosen dan Mahasiswa Prodi S2 Akuntansi Unesa.

### 3.2. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Dosen dan Mahasiswa Prodi S2 Akuntansi Tahun 2025 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil Perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Dosen dan Mahasiswa FEB UNESA Tahun 2025

<b>Dimensi</b>	<b>Kode</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Kenyataan</b>	<b>Harapan</b>	<b>Gap</b>	<b>Tki (%)</b>
<i>Tangible (Transparan)</i>	P1	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi	2,25	3,00	-,75	75,00%
	P11	Kekukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll)	2,75	3,25	-,50	84,62%
	P18	Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM	2,75	2,75	-,00	100%
<b>Mean</b>			<b>2,58</b>	<b>3,00</b>	<b>-,42</b>	<b>86,54%</b>
<i>Assurance (Tanggung Jawab)</i>	P4	Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi	2,75	3,00	-,25	91,67%
	P7	Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP	2,50	3,00	-,50	83,33%
	P12	Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi	2,50	2,75	-,25	90,91%

	P13	Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan	2,25	3,00	-,75	75,00%
	P20	Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim	2,50	2,75	-,25	90,91%
<b>Mean</b>			<b>2,50</b>	<b>2,90</b>	<b>-,40</b>	<b>86,36%</b>
<i>Responsiveness (Adil)</i>	P3	Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi	2,75	3,00	-,25	91,67%
	P8	Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen	2,25	2,75	-,50	81,82%
	P16	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM	2,50	3,50	-1,00	71,43%
	<b>Mean</b>		<b>2,50</b>	<b>3,08</b>	<b>-,58</b>	<b>81,64%</b>
<i>Empathy (Akuntabilitas)</i>	P5	Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur	2,75	3,50	-,75	78,57%
	P9	Pemberian remunerasi secara adil dan transparan	3,00	3,25	-,25	92,31%
	P14	Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran	2,25	3,00	-,75	75,00%
	P17	Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM	3,25	3,75	-,50	86,67%
	<b>Mean</b>		<b>2,81</b>	<b>3,38</b>	<b>-,56</b>	<b>83,14%</b>
<i>Reliability</i>	P2	Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi,	2,50	3,50	-1,00	71,43%

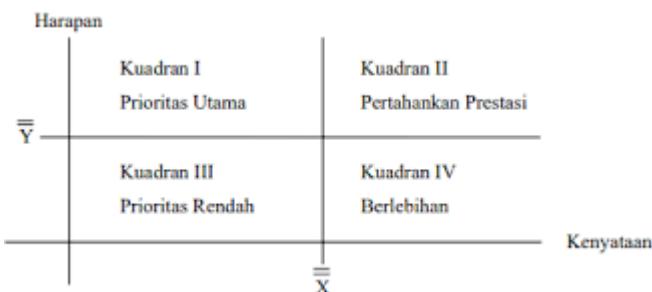
(Kredibilitas)		administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan				
	P6	Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku	2,50	3,25	-,75	76,92%
	P10	Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO	2,50	3,00	-,50	83,33%
	P15	Kesesuaian usulan proposal dengan <i>roadmap</i> penelitian dan PKM (prodi, fakultas, dan universitas)	3,00	3,25	-,25	92,31%
	P19	Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM	2,75	3,25	-,50	84,62%
	P21	Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat	2,75	3,75	-1,00	73,33%
<b>Mean</b>		<b>2,67</b>	<b>3,33</b>	<b>-,67</b>	<b>80,32%</b>	
<b>Grand Mean</b>		<b>2,62</b>	<b>3,15</b>	<b>-,54</b>	<b>83,37%</b>	

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Dosen dan Mahasiswa Prodi S2 Akuntansi Tahun 2025 dijelaskan pada Tabel 3.1. Diketahui bahwa nilai gap negatif terbesar terdapat pada aspek *responsiveness* variabel P16 dan pada aspek *reliability* aspek P2 dan P21. Dimensi dari responsiveness ini yang merupakan kemudahan dalam akses informasi dalam pelaksanaan tridarma perguruan tinggi. Sedangkan dimensi *reliability* merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Ketiga variabel ini memiliki nilai gap – 1,00. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat harapan responden melebihi tingkat kinerja/ kenyataan kualitas layanan yang diberikan. Menurut responden tingkat kesesuaian dengan harapan yang

dirasakan pada aspek responsiveness variabel P16 sebesar 71,43%, dan pada aspek *reliability* untuk variabel P2 sebesar 71,43% serta variabel P21 sebesar 73,33%. Oleh karena itu, secara keseluruhan total kesesuaian antara kenyataan dan harapan dari survei kepuasan adalah sebesar 83,37%

### 3.3. Analisa Kuadran (IPA)

Analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan 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.



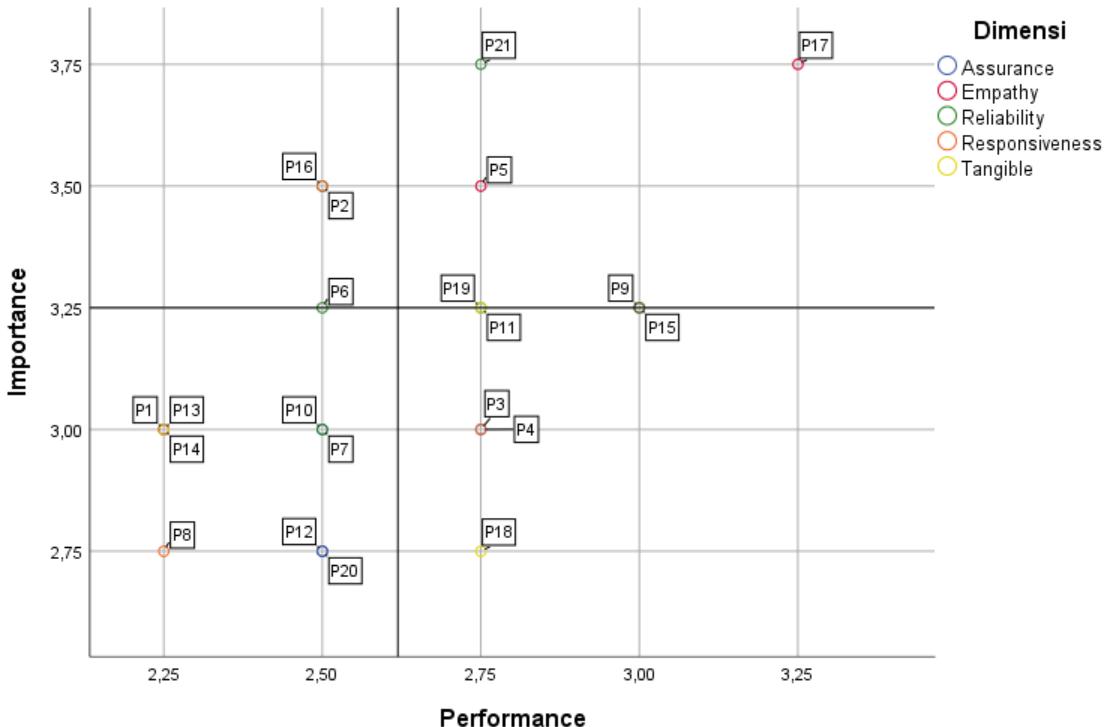
Gambar 3.3. Diagram Kartesius  
(Supranto, 2001)

Deskripsi 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 pelayanan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan rasa tidak puas. Variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius.
- b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi), pada kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dan telah dilaksanakan dengan baik, sehingga dapat memuaskan pelanggan, maka kewajiban penyedia jasa harus mempertahankan kinerjanya.
- c. Kuadran III (Prioritas Rendah), kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu

diperhatikan secara serius, meskipun tidak memuaskan pelanggan karena pelanggan tidak menganggap sangat penting.

- d. Kuadran IV (Berlebihan), pada kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang Dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa.



Berdasarkan interpretasi setiap kuadran tersebut, selanjutnya hasil perhitungan rata-rata Harapan dan Kenyataan pada tabel 3.1 diplot dalam diagram kartesius seperti pada gambar 3.4.

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

#### a. Kuadran 1

Pada kuadran I ditemukan 3 buah variabel dengan kode P2, P6, dan P16, artinya kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi. Manajemen perguruan tinggi belum terlaksana sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan rasa tidak puas. Oleh karena itu, variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius dan harus ditingkatkan layanannya lebih baik lagi. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- 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.
- P6 (*Reliability*), yaitu kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku.
- P16 (*Responsiveness*), yaitu kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM.

### **b. Kuadran II**

Pada kuadran II ditemukan 5 indikator yaitu P5, P9, P17, P19, dan P21. Variabel tersebut merupakan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna dan telah dilaksanakan dengan baik sehingga dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban manajemen perguruan tinggi adalah harus mempertahankan kinerja yang selama ini sudah berjalan. Adapun aspek yang mencakup variabel tersebut sebagai berikut.

- P5 (*Empathy*), yaitu layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur.
- P9 (*Empathy*), yaitu pemberian remunerasi secara adil dan transparan.
- P17 (*Empathy*), yaitu keterbukaan hasil penilaian, proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM.
- P19 (*Reliability*), yaitu Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan
- P21 (*Reliability*), yaitu

### **c. Kuadran III**

Pada kuadran III, ditemukan 8 indikator antara lain P1, P7, P8, P10, P12, P13, P14, dan P20 sehingga tidak perlu dipersoalkan dan sudah sesuai dengan harapan konsumen sehingga tidak terlalu menjadi fokus perhatian dalam perbaikan selanjutnya. Berikut penjabaran secara detail indikator dari variabel, yaitu:

- P1 (*Tangible*), yaitu kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi.
- P7 (*Assurance*), yaitu kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP.

- P8 (*Responsiveness*), yaitu
- P10 (*Reliability*), yaitu aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO.
- P12 (*Assurance*), yaitu kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi.
- P13 (*Assurance*), yaitu ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan.
- P14 (*Empathy*), yaitu keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (RBA).
- P20 (*Assurance*), yaitu ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim.

#### **d. Kuadran IV**

Pada kuadran IV ditemukan 5 indikator yaitu P3, P4, P11, P15, dan P18 yaitu variabel pelayanan yang dianggap tidak penting oleh para responden, dan manajemen UNESA telah mampu melaksanakan variabel pelayanan tersebut dengan baik, sehingga kuadran ini dapat diabaikan dalam pengolahan data survei Kepuasan Dosen dan Mahasiswa.

- P3 (*Responsiveness*), yaitu kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi.
- P4 (*Assurance*), yaitu pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi.
- P11 (*Tangible*), yaitu Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll).
- P15 (*Reliability*), yaitu kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM (prodi, fakultas, dan universitas).
- P18 (*Tangible*), yaitu Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM.
- 

## **II. Survei Kepuasan Mahasiswa**

### **3.4. Analisis Statistik**

Survey dilakukan dengan mengambil responden yang merupakan mahasiswa Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui Single Sign On (SSO). Data yang didapatkan sebesar 4.954 responden.

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

$H_1$ : Data mengikuti Distribusi Normal

$H_0$ : Data tidak mengikuti Distribusi Normal

#### **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Harapan	Kenyataan
N	12	12
Normal Parameters <sup>a,b</sup>		
Mean	3,4529	3,3696
Std. Deviation	,60543	,59108
Most Extreme Differences		
Absolute	,193	,183
Positive	,183	,143
Negative	-,193	-,183
Test Statistic		
	,193	,183
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Tabel 351. Hasil uji normalitas data

Hasil dengan menggunakan nilai signifikansi 5% maka dari Tabel 3.1 dapat dilihat bahwa asimtotik atau p-value kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis adalah Tolak  $H_1$  yang artinya data tidak mengikuti distribusi Normal.

Dari hasil pengujian normalitas, diperoleh kesimpulan bahwa data hasil survei 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	2 <sup>a</sup>	2,25	4,50
	Positive Ranks	1 <sup>b</sup>	1,50	1,50
	Ties	9 <sup>c</sup>		
	Total	12		

a. Kenyataan < Harapan

b. Kenyataan > Harapan

c. Kenyataan = Harapan

### Test Statistics<sup>a</sup>

Kenyataan - Harapan	
Z	-,816 <sup>b</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	,414

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Gambar 3.6. Hasil Uji Wilcoxon

Dari hasil uji Wilcoxon, diketahui apabila terdapat perbedaan antara kenyataan dan harapan yang diberikan oleh dosen S2 Akuntansi.

### 3.5. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Mahasiswa FEB UNESA Tahun 2025 dijelaskan pada Tabel 3.2.

Tabel 3.1. Hasil Perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan

Mahasiswa Prodi S2 Akuntansi FEB UNESA Tahun 2025

Dimensi	Kode	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	Gap	Tki (%)
	P1	Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara <i>online</i> dan <i>offline</i> dengan akurat dan memuaskan	3,33	3,42	-,09	97,37%
	P5	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas	3,50	3,50	,00	100%

		sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat				
<i>Tangible (Transparan)</i>	P9	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,17	3,33	-,16	95,20%
	P13	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,25	3,33	-,08	97,60%
	P18	Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi)	3,42	3,50	-,08	97,71%
	P23	Kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana	3,58	3,67	-,09	97,55%
<b>Mean</b>			<b>3,38</b>	<b>3,46</b>	<b>-,08</b>	<b>97,57%</b>
<i>Assurance (Tanggung Jawab)</i>	P2	Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat	3,33	4,42	-,09	97,37%
	P6	Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,33	3,42	-,09	97,37%
	P10	Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,25	3,33	-,08	97,60%
	P15	Kemudahan proses pengajuan/pembayaran /keterlambatan/keringananUKT	3,42	3,50	-,08	97,71%

	P21	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	3,58	3,67	-,09	97,55%
<b>Mean</b>			<b>3,38</b>	<b>3,47</b>	<b>-,09</b>	<b>97,52%</b>
Responsiveness (Adil)	P3	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,17	3,25	-,08	97,54%
	P7	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,25	3,33	-,08	97,60%
	P11	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,25	3,33	-,08	97,60%
	P16	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa	3,42	3,50	-,08	97,71%
	P20	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3,42	3,58	-,08	95,35%
<b>Mean</b>			<b>3,30</b>	<b>3,40</b>	<b>-,10</b>	<b>97,20%</b>
	P4	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,25	3,33	-,08	97,60%

<i>Empathy</i> (Akuntabilitas)	P8	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,25	3,33	-,08	97,60%
	P12	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,25	3,33	-,08	97,60%
	P17	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana	3,42	3,50	-,08	97,71%
	P22	Kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	3,58	3,67	-,09	97,55%
	<b>Mean</b>		<b>3,35</b>	<b>3,43</b>	<b>-,08</b>	<b>97,61%</b>
<i>Reliability</i> (Kredibilitas)	P14	Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan /keringanan UKT	3,50	3,50	0,00	100%
	P19	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	3,58	3,67	-,09	97,55%
<b>Mean</b>			<b>3,54</b>	<b>3,59</b>	<b>-,04</b>	<b>98,77%</b>
<b>Grand Mean</b>			<b>3,37</b>	<b>3,45</b>	<b>-,08</b>	<b>97,59%</b>

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Mahasiswa Prodi S2 Akuntansi Tahun 2025 dijelaskan pada Tabel 3.2. Berdasarkan hasil perhitungan Gap Score yang terdapat pada Tabel 3.1, menunjukan bahwa dari kelima dimensi (item) yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy bernilai negatif. Hal ini menunjukan, bahwa kinerja untuk mahasiswa belum memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan tabel 3.1 dapat diketahui, bahwa nilai gap negatif terbesar yaitu -0,16 terdapat pada satu variabel indikator, yaitu **P9 (Tangible)**, yaitu ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan konseling, kesehatan, dan beasiswa dengan nilai tingkat kesesuaian terendah sebesar 95,20%. Hal ini menunjukan, bahwa proses pelayanan

selama ini belum berjalan sesuai dengan harapan mahasiswa.

Namun, secara keseluruhan, berdasarkan hasil perhitungan Grand Mean yang terdapat pada tabel 3.1, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh para mahasiswa berdasarkan rata-rata dari mean kelima dimensi dari survei kepuasan, yaitu sebesar 97,59%.

### 3.6. Analisis Kuadran (IPA)

Analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah teknikanalisis deskriptif yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apayang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Secara umum, model diagram kuadran dapat ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 3.7. Diagram Kartesius

Adapun interpretasi dari masing-masing kuadran pada gambar 3.7 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)

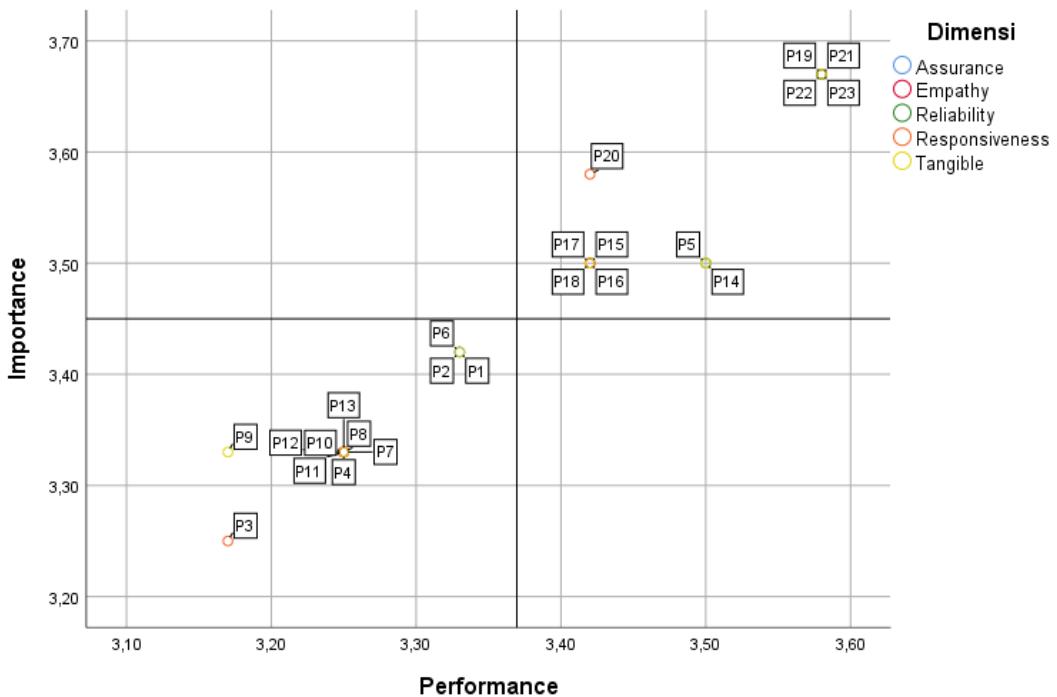
Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu dipersoalkan walau tidak memuaskan konsumen karena

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 3.1 diplot dalam diagram kartesius seperti pada gambar 3.4, di bawah ini, yaitu:



Gambar 3.8 Diagram IPA

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

#### a. Kuadran I

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

#### b. Kuadran II

Pada Kuadran II ditemukan 11 buah indikator antara lain P5, P14, P15, P16, P17, P18, P19, P20, P21, P22, dan P23 yaitu pelayanan yang dianggap penting oleh para responden dan manajemen FEB UNESA telah mampu melaksanakan

indikator pelayanan tersebut dengan baik, sehingga dapat memberikan rasa puas kepada responden. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- Kode P5 (*Tangible*), yaitu ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat.
- Kode P14 (*Reliability*), yaitu Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT.
- Kode P15 (*Assurance*), yaitu kemudahan proses pengajuan/pembayaran /keterlambatan/keringanan UKT.
- Kode P16 (*Responsiveness*), yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa.
- Kode P17 (*Empathy*), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana.
- Kode P18 (*Tangible*), yaitu ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/ laboratorium/ bengkel/ instalasi/ listrik/ internet, sistem informasi).
- Kode P19 (*Empathy*), yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.
- Kode P20 (*Responsiveness*), yaitu kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
- Kode P21 (*Assurance*), yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
- Kode P22 (*Empathy*), yaitu kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
- Kode P23 (*Tangible*), yaitu kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana.

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 12 buah indikator antara lain P1, P2, P3, P4, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, dan P13 yaitu pelayanan yang dianggap tidak terlalu penting oleh para responden dan manajemen FEB UNESA telah melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan cukup baik, sehingga tidak terlalu menjadi fokus perhatian dalam perbaikan selanjutnya. Berikut penjabaran secara detail indikator dari variabel, yaitu:

- Kode P1 (*Tangible*), yaitu ketersedian layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara *online* dan *offline* dengan akurat dan memuaskan.
- Kode P2 (*Assurance*), yaitu kejelasan informasi program bidang penalaran, minat dan bakat.
- Kode P3 (*Responsiveness*), yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat.
- Kode P4 (*Empathy*), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat.
- Kode P6 (*Assurance*), yaitu kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa.
- Kode P7 (*Responsiveness*), yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa.
- Kode P8 (*Empathy*), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa.
- Kode P9 (*Tangible*), yaitu ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa.
- Kode P10 (*Assurance*), yaitu kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan.
- Kode P11 (*Responsiveness*), yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan.
- Kode P12 (*Empathy*), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan.

Kode P13 (*Tangible*), yaitu ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan.

**d. Kuadran IV**

Pada kuadran IV juga tidak ditemukan indikator pelayanan yang dianggap tidak penting oleh pararesponden FEB UNESA telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik, sehingga kuadran ini dapat diabaikan dalam pengolahan data survei kepuasan mahasiswa ini.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1. Kesimpulan dan Saran**

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

- a. Terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan berdasarkan hasil uji Wilcoxon pada survei kepuasan dosen dengan nilai signifikansi  $< 5\%$  dan menyimpulkan menolak  $H_0$ .
- b. Terdapat perbedaan yang signifikan berdasarkan analisis gap ditemukan bahwa ada gap yang cukup besar pada variabel P2, P16, dan P21 sebesar -1,00 yaitu kemudahan dalam akses informasi dalam pelaksanaan tridarma perguruan tinggi sebesar. dan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Untuk P16 sebesar 71,43%, dan pada aspek *reliability* untuk variabel P2 sebesar 71,43% serta variabel P21 sebesar 73,33% yang dimaknai belum bisa memenuhi kepuasan berdasarkan perspektif dosen. Akan tetapi secara umum, tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan adalah sebesar 83,37%.
- c. Pada Kuadran II ditemukan, terdapat hanya terdapat 5 indikator, hal tersebut membuktikan bahwa hanya sedikit indikator yang telah dirasa puas oleh Dosen FEB terkait layanan yang telah diberikan organisasi, sehingga pada kuadran II perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar dosen merasa puas terhadap layanan yang diberikan
- d. Terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan berdasarkan hasil uji Wilcoxon pada survei kepuasan mahasiswa dengan nilai signifikansi  $< 5\%$ .
- e. Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian antara Kenyataan dan Harapan yang dirasakan oleh para mahasiswa selaku responden yaitu sebesar 97,59%.
- f. Berdasarkan analisis IPA, menunjukkan bahwa terdapat 11 indikator yang berada pada kuadran II, yang artinya layanan tersebut merupakan layanan yang perlu diertahankan karena maeurpakan kuadran prestasi

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches. SAGE Publications, Inc.
- Johnson, R. B., & Christensen, R. (2014). Educational Research: Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches. SAGE Publications, Inc.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Supranto, J. (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar. Rineka Cipta.
- Wahyuni, N. (2014). Gap Analysis. Binus University.

## LAMPIRAN

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Kenyataan yang ada			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
<b>I. Instrumen Kepuasan Layanan Manajemen (Kriteria 2)</b>									
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> )							
<b>II. Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan SDM (Kriteria 4)</b>								
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 Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana (Kriteria 5)**

P10	Aksesibilitas dalam mengakses sistem 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> )								

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> )								
<b>IV. Instrumen Kepuasan Layanan Pelaksanaan Proses Penelitian dan PKM (Kriteria 7 dan 8)</b>									
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> )								