



DIKTISAINTEK  
BERDAMPAK

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN

DOSEN  
2025

## HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Dosen Prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman Fakultas Bahasa Dan Seni Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Mengetahui,  
Koorprodi S1 Pendidikan Bahasa Jerma

④

Drs. Ari Pujosusanto, M.Pd.Nama  
NIP. 196704191990021001

Surabaya, 24 Desember 2025  
UPM Prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman

Asst.

Audrey Gabriella Titaley, S.Pd., M.Hum.  
NIP. 198601212020122010

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, laporan Survei Kepuasan Dosen Tingkat Program Studi ini dapat diselesaikan secara sistematis dan komprehensif. Penyusunan laporan ini merupakan bagian dari komitmen Program Studi dalam menerapkan prinsip penjaminan mutu internal melalui evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas layanan akademik dan tata kelola penyelenggaraan pendidikan di tingkat Prodi.

Instrumen survei kepuasan dosen yang digunakan dalam kegiatan ini dirancang sebagai alat ukur yang terstruktur dan objektif untuk menangkap persepsi dosen terhadap berbagai aspek layanan Program Studi, baik yang bersifat akademik maupun administratif. Data yang diperoleh dari survei ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan dosen sekaligus menjadi dasar pertimbangan bagi pengelola Program Studi dalam merumuskan kebijakan pengembangan, perbaikan layanan, serta penguatan iklim akademik yang kondusif.

Laporan ini menyajikan secara sistematis kerangka metodologis survei, hasil analisis data secara deskriptif dan inferensial, interpretasi temuan utama, serta rekomendasi perbaikan yang disusun berdasarkan evidensi data. Dengan penyajian yang terstruktur, dokumen ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang utuh mengenai kondisi kepuasan dosen di tingkat Program Studi serta mengidentifikasi area layanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, baik dari sisi cakupan indikator maupun pendekatan analisis yang digunakan. Oleh karena itu, saran dan masukan yang konstruktif dari para pemangku kepentingan sangat diharapkan sebagai bahan penyempurnaan pelaksanaan survei dan penyusunan laporan pada periode selanjutnya. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh dosen yang telah berpartisipasi sebagai responden serta kepada semua pihak yang telah mendukung pelaksanaan kegiatan ini.

Akhir kata, besar harapan kami agar laporan survei kepuasan dosen tingkat Program Studi ini dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya peningkatan mutu layanan, penguatan tata kelola Prodi, serta pengembangan institusi secara berkelanjutan.

Surabaya  
UPM Prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman

## DAFTAR ISI

### HALAMAN PENGESAHAN

### KATA PENGANTAR

### DAFTAR GAMBAR

### DAFTAR TABEL

### BAB I

|                           |          |
|---------------------------|----------|
| <b>PENDAHULUAN .....</b>  | <b>5</b> |
| 1.1. Latar Belakang ..... | 5        |
| 1.2. Dasar Hukum .....    | 6        |
| 1.3. Permasalahan .....   | 6        |
| 1.4. Tujuan .....         | 7        |
| 1.5. Sistematika .....    | 7        |

### BAB II

|                                                   |          |
|---------------------------------------------------|----------|
| <b>METODE SURVEY .....</b>                        | <b>9</b> |
| 2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survey ..... | 9        |
| 2.2. Definisi Operasional .....                   | 10       |
| 2.3. Instrumen Survey .....                       | 10       |
| 2.4. Metode .....                                 | 11       |
| 2.5. Pengolahan Data .....                        | 12       |
| a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki) ..... | 12       |
| b. Uji Normalitas .....                           | 13       |
| c. Uji Wilcoxon .....                             | 13       |
| d. Diagram Kartesius .....                        | 13       |

### BAB III

|                                               |           |
|-----------------------------------------------|-----------|
| <b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>             | <b>14</b> |
| 3.1. Analisis Statistik .....                 | 14        |
| 3.2. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian ..... | 16        |
| 3.3. Analisa Kuadran IPA .....                | 18        |

### BAB IV

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> | <b>23</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>       | <b>24</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>             | <b>25</b> |

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi merupakan unit fungsional yang berada di bawah koordinasi Gugus Penjaminan Mutu (GPM) Fakultas dan Badan Penjaminan Mutu (BPM) Universitas. Dalam sistem penjaminan mutu internal perguruan tinggi, UPM Prodi memiliki peran strategis sebagai garda terdepan dalam mengimplementasikan kebijakan mutu institusional pada level operasional program studi. Posisi ini menempatkan UPM Prodi sebagai penghubung langsung antara standar mutu yang ditetapkan oleh universitas dan fakultas dengan praktik penyelenggaraan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat di tingkat Prodi. Secara operasional, UPM Prodi bertanggung jawab melaksanakan siklus penjaminan mutu internal yang mencakup tahapan Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP) secara berkelanjutan. Salah satu instrumen utama dalam tahapan evaluasi tersebut adalah pelaksanaan survei kepuasan dosen sebagai pemangku kepentingan internal yang memiliki peran sentral dalam keberlangsungan dan kualitas penyelenggaraan pendidikan tinggi. Survei kepuasan dosen pada tingkat Program Studi tidak hanya berfungsi sebagai sarana umpan balik terhadap kualitas layanan Prodi, tetapi juga menjadi bagian integral dari pemenuhan standar akreditasi program studi dan institusi, khususnya dalam menunjukkan komitmen terhadap prinsip peningkatan mutu berkelanjutan (*continuous quality improvement*).

Pelaksanaan survei kepuasan dosen di tingkat Program Studi dilakukan secara periodik pada setiap akhir semester akademik, baik semester gasal maupun genap, dengan memanfaatkan sistem berbasis daring yang terintegrasi. Pendekatan ini memungkinkan pengumpulan data dilakukan secara efisien, akurat, dan menjangkau seluruh dosen yang terlibat dalam penyelenggaraan Program Studi. Penggunaan platform digital juga mendukung peningkatan tingkat partisipasi responden serta meminimalkan potensi bias administratif dalam proses pengumpulan data. Setelah data terkumpul, UPM Prodi melakukan analisis hasil survei melalui forum evaluasi internal yang melibatkan pengelola Program Studi dan pemangku kepentingan terkait. Hasil analisis tersebut selanjutnya dirumuskan menjadi rekomendasi perbaikan dan rencana tindak lanjut yang bersifat operasional dan terukur. Dalam konteks pendidikan tinggi yang semakin kompetitif dan akuntabel, Program Studi dituntut untuk mampu merespons dinamika kebutuhan dosen secara adaptif. Faktor internal berupa meningkatnya ekspektasi dosen terhadap layanan akademik dan tata kelola Prodi, serta faktor eksternal seperti tuntutan akreditasi dan

persaingan antar program studi, semakin menegaskan pentingnya survei kepuasan dosen sebagai instrumen diagnostik dalam pengambilan keputusan berbasis data.

Survei kepuasan dosen di tingkat Program Studi dirancang untuk mencakup berbagai dimensi layanan, antara lain layanan akademik, administrasi pendidikan, dukungan sarana dan prasarana, serta iklim akademik dan organisasi Prodi. Pendekatan multidimensi ini memungkinkan Program Studi memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai persepsi dosen terhadap kualitas layanan yang diterima dalam menjalankan tugas tridarma perguruan tinggi. Data hasil survei berfungsi sebagai refleksi objektif atas kinerja layanan Program Studi sekaligus sebagai dasar evaluasi internal yang sistematis. Lebih dari sekadar alat evaluasi, survei kepuasan dosen juga berperan sebagai mekanisme partisipatif yang memberikan ruang bagi dosen untuk menyampaikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka secara terstruktur. Dengan demikian, dosen tidak hanya menjadi objek evaluasi, tetapi juga subjek aktif dalam proses peningkatan mutu Program Studi. Dalam jangka panjang, pelaksanaan survei kepuasan dosen yang konsisten dan ditindaklanjuti secara berkelanjutan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan, kesejahteraan, dan produktivitas dosen, yang pada akhirnya berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas lulusan dan daya saing Program Studi. Pada survei tahun 2025 ini, dosen diminta memberikan penilaian komparatif antara tingkat harapan dan kondisi aktual layanan Program Studi, sehingga kesenjangan mutu yang memerlukan intervensi perbaikan dapat diidentifikasi secara lebih tepat dan terarah.

## 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 Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi

## 1.3 Permasalahan

1. Apakah hasil survei kepuasan dosen prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman Fakultas Bahasa dan Seni Unesa Tahun 2025 antara harapan dan kenyataan ada perbedaan yang signifikan secara pengujian statistik.
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan dosen prodi..... Fakultas Bahasa dan Seni Unesa berdasarkan survei dosen UNESA Tahun 2025 dengan menggunakan analisis Gap.

3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan dosen prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman Fakultas Bahasa dan Seni Unesa (survei dosen prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman FBS UNESA Tahun 2025 dengan menggunakan pendekatan metode Importance-Performance Analysis (IPA).

#### 1.4 Tujuan

Penyusunan laporan ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran evaluatif yang mendalam mengenai tingkat kepuasan dosen pada level Program Studi selama tahun 2025 sebagai bagian dari pelaksanaan penjaminan mutu internal. Evaluasi kepuasan dosen dipandang penting karena berkaitan langsung dengan kualitas pelaksanaan kegiatan akademik, efektivitas tata kelola Program Studi, serta keberlanjutan pencapaian target kinerja tridarma perguruan tinggi. Melalui laporan ini, Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi berupaya menyediakan data empiris yang dapat digunakan sebagai dasar refleksi dan perbaikan berkelanjutan, sekaligus memastikan keterpaduan pelaksanaan mutu di tingkat Prodi dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Gugus Penjaminan Mutu (GPM) Fakultas dan Badan Penjaminan Mutu (BPM) Universitas.

Untuk mendukung analisis yang objektif dan berbasis data, laporan ini memanfaatkan sejumlah pendekatan statistik yang disesuaikan dengan karakteristik survei kepuasan dosen. Analisis perbandingan digunakan untuk mengidentifikasi adanya perbedaan tingkat kepuasan antar kelompok dosen berdasarkan karakteristik tertentu, sehingga variasi persepsi yang muncul dapat dipahami secara lebih kontekstual. Selain itu, pengukuran kesenjangan antara tingkat harapan dan kondisi layanan yang dirasakan dosen diterapkan guna memetakan aspek-aspek layanan Program Studi yang belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi. Pendekatan ini memungkinkan UPM Prodi mengidentifikasi area prioritas yang memerlukan peningkatan kualitas secara lebih terarah dan berbasis evidensi.

Sebagai pelengkap, pendekatan Importance–Performance Analysis (IPA) digunakan untuk membantu menentukan fokus perbaikan layanan pada tingkat Program Studi secara strategis. Melalui pemetaan kepentingan dan kinerja layanan, UPM Prodi dapat mengelompokkan aspek-aspek layanan yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan segera, dipertahankan kualitasnya, maupun ditingkatkan secara bertahap. Dengan demikian, laporan ini tidak hanya berfungsi sebagai dokumentasi hasil survei, tetapi juga sebagai instrumen pendukung pengambilan keputusan yang rasional dan terukur. Rekomendasi yang dihasilkan diharapkan dapat dimanfaatkan oleh pimpinan Program Studi, pengelola akademik, serta unit penjaminan mutu di tingkat fakultas dalam merancang langkah-langkah peningkatan layanan yang lebih efektif. Pada

akhirnya, pelaksanaan evaluasi ini diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja akademik yang lebih kondusif, meningkatkan kepuasan dosen, serta mendukung pencapaian sasaran strategis Program Studi secara berkelanjutan.

## 1.5 Sistematika

Laporan survei kepuasan dosen prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya ini terstruktur dalam empat bab yang saling terkait.

### 1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan latar belakang mengapa survei ini dilakukan, dasar hukum yang mendasari, masalah yang ingin dikaji, tujuan survei, dan bagaimana laporan ini disusun.

### 2. BAB II METODE SURVEI

Bab ini menjelaskan secara detail bagaimana survei dilakukan, termasuk jenis dan desain survei, definisi operasional variabel, instrumen yang digunakan, metode pengumpulan data, dan cara pengolahan data. Analisis yang digunakan dalam laporan ini meliputi analisis Gap, tingkat kesesuaian (Tki), uji normalitas, uji Wilcoxon, dan diagram kartesius.

### 3. BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil analisis statistik, analisis Gap dan tingkat kesesuaian, serta analisis kuadran menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA). Hasil ini kemudian dibahas secara mendalam untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif.

### 4. BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merangkum kesimpulan yang diperoleh dari analisis data dan memberikan saran-saran untuk pelaksanaan pengukuran dan evaluasi survei kepuasan tenaga kependidikan pada periode mendatang.

## BAB II

### METODE SURVEI

#### 2.1 Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan dosen pada tingkat Program Studi ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survei sebagai strategi utama pengumpulan data. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran faktual dan terukur mengenai persepsi dosen terhadap kualitas layanan yang diselenggarakan Program Studi, baik pada aspek akademik maupun nonakademik. Pendekatan deskriptif kuantitatif memungkinkan fenomena perseptual yang bersifat abstrak, seperti kepuasan dan penilaian layanan, dikonversi ke dalam bentuk data numerik yang dapat dianalisis secara statistik. Dengan demikian, hasil survei dapat disajikan secara objektif, sistematis, dan mudah dibandingkan antarindikator maupun antarperiode evaluasi. Metode survei juga dinilai efektif untuk menjangkau populasi dosen secara luas dalam waktu yang relatif efisien, sekaligus menghasilkan data agregat yang representatif selama instrumen yang digunakan memenuhi prinsip validitas dan reliabilitas. Dalam konteks evaluasi pemangku kepentingan internal, survei kuantitatif relevan digunakan karena mampu menangkap variasi persepsi dosen secara terstandar dan konsisten. Creswell dan Creswell (2018) menegaskan bahwa pendekatan survei sangat sesuai untuk memetakan kecenderungan umum dalam suatu populasi, sedangkan Johnson dan Christensen (2014) menyatakan bahwa survei kuantitatif merupakan metode yang tepat untuk kegiatan evaluatif yang berorientasi pada pengambilan keputusan berbasis bukti empiris.

Rancangan survei yang diterapkan dalam kegiatan ini adalah desain potong lintang (cross-sectional), yaitu pengumpulan data yang dilakukan pada satu periode waktu tertentu tanpa pengukuran berulang terhadap responden yang sama. Desain ini dipilih karena tujuan utama survei adalah memperoleh potret kondisi kepuasan dosen Program Studi pada periode evaluasi tertentu sebagai bahan refleksi dan perbaikan mutu internal, bukan untuk menganalisis perubahan kepuasan secara longitudinal. Dalam desain cross-sectional, seluruh variabel yang diteliti diukur secara bersamaan, sehingga analisis hubungan antarvariabel dapat dilakukan berdasarkan kondisi aktual pada saat survei dilaksanakan. Setiap dosen berperan sebagai unit analisis dan memberikan respons satu kali, sehingga beban responden dapat diminimalkan serta potensi bias akibat kehilangan responden (attrition bias) dapat dihindari. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur dengan skala penilaian tertutup yang dirancang untuk mengukur dimensi-dimensi kepuasan dosen secara konsisten dan terstandar. Pemanfaatan kuesioner sebagai instrumen utama sejalan dengan karakteristik penelitian survei kuantitatif

karena memungkinkan pengolahan data secara statistik, pemetaan tingkat kepuasan, serta perbandingan hasil evaluasi antarindikator maupun antarperiode. Melalui rancangan ini, hasil survei diharapkan dapat menjadi dasar empiris yang kuat bagi UPM Program Studi dalam merumuskan rekomendasi peningkatan mutu layanan dan pengelolaan akademik secara berkelanjutan.

## 2.2 Definisi Operasional

Berikut adalah definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Konsumen: Semua dosen yang menggunakan layanan prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman Fakultas Bahasa dan Seni UNESA pada tahun 2025.
2. Harapan Konsumen: Persepsi dosen terhadap kualitas layanan yang diharapkan dari prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman Fakultas Bahasa dan Seni UNESA pada tahun 2025.
3. Kepuasan Konsumen: Tingkat persetujuan atau kepuasan dosen terhadap layanan yang diterima dari prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman Fakultas Bahasa dan Seni UNESA pada tahun 2025.
4. Kualitas Pelayanan: Kualitas layanan yang diteliti dalam penelitian ini meliputi lima dimensi, yaitu ; *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Keberwujudan).

## 2.3 Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan dalam kegiatan evaluasi ini berupa angket terstruktur yang dirancang secara sistematis untuk mengukur tingkat kepuasan dosen terhadap layanan yang diselenggarakan oleh Program Studi. Pemilihan angket sebagai alat pengumpulan data didasarkan pada karakteristiknya yang sesuai dengan pendekatan survei kuantitatif, terutama dalam menjangkau persepsi dan penilaian responden secara objektif, konsisten, dan terstandar. Secara konseptual, instrumen ini dikembangkan untuk merekam perbedaan antara tingkat harapan dosen dan kondisi layanan yang dirasakan dalam praktik penyelenggaraan akademik di tingkat Prodi. Setiap pernyataan disusun dalam bentuk tertulis dengan bahasa yang jelas, sederhana, dan tidak ambigu agar meminimalkan perbedaan penafsiran antarresponden. Penggunaan skala respons tertutup memungkinkan hasil isian dikonversi ke dalam data numerik sehingga dapat dianalisis menggunakan teknik statistik yang relevan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menegaskan bahwa instrumen berbasis persepsi pengguna layanan merupakan pendekatan yang tepat untuk mengevaluasi kualitas layanan organisasi, termasuk institusi pendidikan tinggi, karena mampu merepresentasikan pengalaman aktual pengguna secara agregatif. Dengan demikian, kuesioner yang digunakan dalam survei ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana pengumpulan

data, tetapi juga sebagai instrumen refleksi internal bagi Program Studi dalam menilai dan memperbaiki kinerja layanannya secara berkelanjutan.

Dari sisi struktur, angket kepuasan dosen ini disusun mengacu pada lima dimensi utama kualitas layanan yang dikembangkan dalam model SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Dimensi reliability menggambarkan konsistensi dan ketepatan Program Studi dalam memberikan layanan sesuai dengan ketentuan dan komitmen yang telah ditetapkan. Dimensi responsiveness berkaitan dengan tingkat kesiapan dan kecepatan pengelola Program Studi dalam menanggapi kebutuhan, permintaan, maupun permasalahan dosen. Dimensi assurance merefleksikan tingkat kompetensi, kejelasan prosedur, serta rasa aman dan kepercayaan dosen terhadap sistem layanan yang berlaku di Program Studi. Selanjutnya, dimensi empathy menekankan pada perhatian dan pemahaman pengelola Prodi terhadap kebutuhan individual dosen, sedangkan dimensi tangible mencakup kondisi sarana prasarana, fasilitas pendukung, serta lingkungan fisik yang menunjang kegiatan akademik. Penerapan kelima dimensi SERVQUAL dalam konteks Program Studi dinilai relevan karena telah banyak digunakan dan diuji secara empiris dalam evaluasi kualitas layanan pendidikan tinggi. Dengan kerangka ini, instrumen survei diharapkan mampu menghasilkan data yang valid dan reliabel sebagai dasar bagi UPM Program Studi dalam melakukan evaluasi, penyusunan rekomendasi, dan perumusan kebijakan peningkatan mutu layanan secara sistematis.

## 2.4 Metode

Penilaian kualitas layanan dalam kegiatan ini menggunakan model Service Quality (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagai kerangka konseptual utama. Model SERVQUAL dipilih karena kemampuannya dalam menangkap kualitas layanan berdasarkan sudut pandang pengguna layanan, dalam hal ini dosen sebagai pemangku kepentingan internal pada tingkat Program Studi. Pendekatan ini memandang kualitas layanan sebagai konstruksi multidimensional yang dioperasionalkan melalui lima dimensi pokok, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi tangible berkaitan dengan kondisi fisik layanan, termasuk ketersediaan dan kelayakan sarana prasarana, fasilitas pendukung akademik, serta lingkungan kerja yang menunjang aktivitas dosen. Dimensi reliability mencerminkan konsistensi dan ketepatan Program Studi dalam memberikan layanan sesuai dengan prosedur dan komitmen yang telah ditetapkan. Selanjutnya, responsiveness menekankan pada tingkat kesiapan dan kecepatan pengelola Program Studi dalam merespons kebutuhan, permintaan, maupun permasalahan dosen. Dimensi assurance berkaitan dengan tingkat kepercayaan dan rasa aman dosen terhadap kompetensi, profesionalisme, serta kejelasan sistem layanan yang diterapkan di

Program Studi. Adapun dimensi empathy merefleksikan perhatian dan pemahaman pengelola Prodi terhadap kebutuhan individual dosen. Kelima dimensi tersebut dinilai relevan dalam konteks pendidikan tinggi karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas layanan akademik dan nonakademik berdasarkan pengalaman nyata pengguna.

Setelah pengukuran kualitas layanan dilakukan dengan menggunakan kerangka SERVQUAL, analisis dilanjutkan dengan penerapan Importance–Performance Analysis (IPA) sebagaimana dikemukakan oleh Martilla dan James (1977). Metode IPA digunakan untuk mengkaji keterkaitan antara tingkat kepentingan layanan menurut persepsi dosen dan tingkat kinerja layanan yang dirasakan pada tingkat Program Studi. Secara konseptual, IPA berfungsi sebagai alat bantu analitis yang memungkinkan pengelola Prodi mengidentifikasi atribut layanan yang telah menunjukkan kinerja optimal serta atribut yang masih memerlukan perhatian dan perbaikan. Hasil analisis IPA disajikan dalam bentuk matriks dua dimensi yang membagi atribut layanan ke dalam empat kuadran, yaitu area prioritas utama untuk perbaikan, area yang perlu dipertahankan kinerjanya, area dengan prioritas rendah, dan area yang menunjukkan potensi penggunaan sumber daya secara berlebihan. Melalui pemetaan ini, Unit Penjaminan Mutu Program Studi memperoleh dasar yang lebih terstruktur dalam menetapkan arah dan prioritas peningkatan mutu layanan. Dalam konteks evaluasi kepuasan dosen, integrasi model SERVQUAL dan metode IPA dinilai efektif karena tidak hanya menghasilkan pemetaan kualitas layanan secara deskriptif, tetapi juga menyediakan panduan operasional yang berbasis data untuk pengambilan keputusan dan perencanaan pengembangan layanan Program Studi secara berkelanjutan.

## 2.5 Pengolahan Data

### a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)

Penelitian ini menggunakan analisis kesenjangan (Gap) untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Analisis ini membandingkan harapan konsumen dengan kenyataan yang mereka terima dalam lima dimensi layanan: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan keberwujudan. Kepuasan konsumen paling tinggi tercapai ketika kenyataan melampaui harapan, yaitu ketika pelayanan yang diberikan maksimal (4) dan harapan minimal (1). Rumus untuk menghitung Gap adalah:

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

Rumus untuk menghitung tingkat kesesuaian (Tki) antara harapan dan kenyataan adalah:

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

*Gap Score* menunjukkan kesenjangan antara kenyataan dan harapan (Parasuraman et al., 1985). Nilai *Gap Score* positif (+) menunjukkan bahwa kenyataan memenuhi harapan

pelanggan, sedangkan nilai Gap Score negatif (-) menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum terpenuhi (Parasuraman et al., 1988).

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

1. Tingkat kesesuaian  $> 100\%$ : Kualitas layanan yang diberikan telah melebihi harapan pelanggan, sehingga pelayanan sangat memuaskan.
2. Tingkat kesesuaian  $= 100\%$ : Kualitas layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan, sehingga pelayanan telah memuaskan.
3. Tingkat kesesuaian  $< 100\%$ : Kualitas layanan yang diberikan kurang atau tidak memenuhi harapan pelanggan, sehingga pelayanan belum memuaskan.

#### b. Uji Normalitas

Penelitian ini menggunakan analisis statistik untuk memeriksa apakah data yang dikumpulkan berdistribusi normal. Proses ini melibatkan perbandingan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan dalam kuesioner.

Untuk menentukan apakah data berdistribusi normal, digunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk sampel besar (lebih dari 50 responden) atau uji Shapiro-Wilk untuk sampel kecil (kurang dari 50 responden). Keputusan diambil berdasarkan nilai signifikansi:

1. Nilai signifikansi  $> 0,05$ : Data berdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis menggunakan paired t-test.
2. Nilai signifikansi  $< 0,05$ : Data tidak terdistribusi normal (data nonparametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon.

Dengan kata lain, uji normalitas data bertujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian sesuai dengan asumsi statistik yang diperlukan untuk analisis lebih lanjut.

#### c. Uji Wilcoxon

Penelitian ini menggunakan uji statistik untuk menentukan apakah terdapat perbedaan signifikan antara kenyataan dan harapan yang diteliti. Uji ini bertujuan untuk memastikan apakah hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak atau diterima.

Jika hasil uji menunjukkan perbedaan signifikan, maka  $H_0$  ditolak. Ini berarti bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara kenyataan dan harapan. Sebaliknya, jika perbedaan yang terjadi tidak signifikan, maka  $H_0$  diterima. Artinya, tidak ada perbedaan yang berarti antara kenyataan dan harapan.

Pilihan uji statistik yang digunakan tergantung pada distribusi data. Jika kedua data (kenyataan dan harapan) berdistribusi normal, maka uji Paired T-Test digunakan. Namun, jika salah satu atau kedua data tidak berdistribusi normal, maka uji Wilcoxon digunakan.

**d. Diagram Kartesius**

Diagram kartesius membantu perusahaan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Diagram ini membagi tingkat pernyataan menjadi empat bagian, yang memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi area prioritas untuk peningkatan. Dengan memahami faktor-faktor yang paling berpengaruh pada kepuasan konsumen, perusahaan dapat fokus pada upaya untuk meningkatkan aspek-aspek tersebut dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

## BAB III

## HASIL DAN PEMBAHASAN

## 3.1 Analisis Statistik

Survei dilakukan dengan melibatkan responden yang merupakan dosen di Universitas Negeri Surabaya, yang dipilih secara acak melalui Single Sign On (SSO). Data yang diperoleh berjumlah 9 responden. Jumlah sampel ini telah memenuhi syarat kecukupan sampel berdasarkan rumus Slovin. Dengan populasi dosen prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman Fakultas Bahasa dan Seni UNESA sebanyak 9 orang dan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5%, sampel minimal yang diperlukan adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{9}{1 + (9)(0,05^2)} = 8,801956 \approx 9$$

Dengan jumlah sampel sebanyak 175 responden, syarat kecukupan data telah terpenuhi. Selanjutnya, akan dilakukan pengujian asumsi normalitas sebagai syarat untuk uji beda rata-rata antara Harapan dan Kenyataan. Hipotesis didefinisikan sebagai berikut:

$H_0$ : Data mengikuti Distribusi Normal

$H_1$ : Data tidak mengikuti Distribusi Normal

## One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                          |                         | harapan     | kenyataan |
|------------------------------------------|-------------------------|-------------|-----------|
| N                                        |                         | 9           | 9         |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>         | Mean                    | 3.8307      | 3.4550    |
|                                          | Std. Deviation          | .23098      | .47626    |
| Most Extreme Differences                 | Absolute                | .404        | .299      |
|                                          | Positive                | .232        | .299      |
|                                          | Negative                | -.404       | -.272     |
| Test Statistic                           |                         | .404        | .299      |
| Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>      |                         | <.001       | .019      |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup> | Sig.                    | .000        | .020      |
|                                          | 95% Confidence Interval | Lower Bound | .000      |
|                                          |                         | Upper Bound | .022      |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas Data

Dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%, dari Gambar 3.1 terlihat bahwa nilai asimtotik atau p-value kurang dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak (Tolak  $H_0$ ), yang berarti **data tidak mengikuti distribusi normal**.

Uji Wilcoxon merupakan metode alternatif untuk menguji dua sampel berpasangan selain uji Paired-T Test. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal, pendekatan uji statistik parametrik menggunakan Uji Paired-T Test dapat diterapkan. Namun, jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, Uji Wilcoxon dapat digunakan sebagai gantinya. Berdasarkan hasil uji normalitas, disimpulkan bahwa data dari survei tidak memenuhi asumsi distribusi normal, sehingga pendekatan non-parametrik menggunakan Uji Wilcoxon diterapkan.

## Wilcoxon Signed Ranks Test

|                     |                | Ranks          |           |              |
|---------------------|----------------|----------------|-----------|--------------|
|                     |                | N              | Mean Rank | Sum of Ranks |
| kenyataan - harapan | Negative Ranks | 7 <sup>a</sup> | 4.00      | 28.00        |
|                     | Positive Ranks | 0 <sup>b</sup> | .00       | .00          |
|                     | Ties           | 2 <sup>c</sup> |           |              |
|                     | Total          | 9              |           |              |

a. kenyataan < harapan

b. kenyataan > harapan

c. kenyataan = harapan

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

|                             |                         |             | kenyataan - harapan |
|-----------------------------|-------------------------|-------------|---------------------|
| Z                           |                         |             | -2.392 <sup>b</sup> |
| Asymp. Sig. (2-tailed)      |                         |             | .017                |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) | Sig.                    |             | .017                |
|                             | 95% Confidence Interval | Lower Bound | .014                |
|                             |                         | Upper Bound | .019                |
| Monte Carlo Sig. (1-tailed) | Sig.                    |             | .008                |
|                             | 95% Confidence Interval | Lower Bound | .006                |
|                             |                         | Upper Bound | .010                |

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

c. Based on 10000 sampled tables with starting seed 926214481.

Gambar 3.2. Hasil Uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for Windows 27 dengan tingkat signifikansi 5%, diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* < 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis  $H_0$  ditolak, dengan hipotesis sebagai berikut:

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

$H_1$ : Ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

Dengan demikian, disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan terkait kepuasan dosen Fakultas Bahasa dan Seni UNESA.

### 3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan terkait Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Dosen Prodi Fakultas Bahasa dan Seni UNESA Tahun 2025 dijelaskan dalam Tabel 3.1. Tabel tersebut menampilkan data perbandingan antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh dosen, termasuk analisis selisih (Gap) antara kedua nilai tersebut, serta memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan mereka selama tahun 2025.

Tabel 3.2. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Dosen Prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman FBS Unesa Tahun 2025

| Dimensi                       | Kode | Pernyataan                                                                                                                                                                   | Harapan | Kenyataan | Gap    | Tki   |
|-------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------|--------|-------|
| Tangible<br>(Transparan)      | P1   | Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi                                                                                     | 3.44    | 3.78      | -34    | 91.01 |
|                               | P11  | Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll)          | 3.44    | 3.78      | -34    | 91.01 |
|                               | P18  | Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM                                                                                                                                  | 3.67    | 4         | -33    | 91.75 |
| Mean                          |      |                                                                                                                                                                              | 3,64    | 3,51      | 3.52   | 3.85  |
| Responsiveness<br>(Adil)      | P3   | Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi                                                                                                      | 3.67    | 4         | -33    | 91.75 |
|                               | P8   | Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen                                                                                                   | 3.44    | 3.78      | -34    | 91.01 |
|                               | P16  | Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM                                                                                        | 3.44    | 3.78      | -34    | 91.01 |
| Mean                          |      |                                                                                                                                                                              | 3.52    | 3.85      | -33.67 | 91.26 |
| Reliability<br>(Kredibilitas) | P2   | Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan | 3.44    | 4         | -56    | 86    |
|                               | P6   | Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku                                                       | 3.22    | 3.78      | -56    | 85.19 |
|                               | P10  | Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO                                                                                                                   | 3.22    | 3.56      | -34    | 90.45 |
|                               | P15  | Kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM (prodi, fakultas, dan universitas)                                                                              | 3.44    | 3.78      | -34    | 91.01 |

| Dimensi                       | Kode | Pernyataan                                                                                                           | Harapan     | Kenyataan   | Gap           | Tki          |
|-------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|---------------|--------------|
|                               | P19  | Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM                                          | 3.44        | 4           | -56           | 86           |
|                               | P21  | Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat                                                                    | 3.44        | 3.78        | -34           | 91.01        |
| <b>Mean</b>                   |      |                                                                                                                      | <b>3.37</b> | <b>3.82</b> | <b>-45.00</b> | <b>88.28</b> |
| Empathy<br>(Akuntabilitas)    | P5   | Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur                                                       | 3.44        | 4           | -56           | 86           |
|                               | P9   | Pemberian remunerasi secara adil dan transparan                                                                      | 3.33        | 3.67        | -34           | 91.01        |
|                               | P14  | Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran                                                          | 3.44        | 3.78        | -34           | 91.01        |
|                               | P17  | Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM                           | 3.44        | 4           | -56           | 86           |
| <b>Mean</b>                   |      |                                                                                                                      | <b>3.41</b> | <b>3.86</b> | <b>-45.00</b> | <b>88.51</b> |
| Assurance<br>(Tanggung Jawab) | P4   | Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi | 3.67        | 4           | -33           | 91.75        |
|                               | P7   | Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP                                                         | 3.44        | 3.78        | -34           | 91.01        |
|                               | P12  | Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi                                           | 3.44        | 4           | -56           | 86           |
|                               | P13  | Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan                                      | 3.22        | 3.78        | -56           | 85.19        |
|                               | P20  | Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim                                        | 3.44        | 3.78        | -34           | 91.01        |
| <b>Mean</b>                   |      |                                                                                                                      | <b>3.44</b> | <b>3.87</b> | <b>-42.60</b> | <b>88.99</b> |
| <b>Grand Mean</b>             |      |                                                                                                                      | <b>3.45</b> | <b>3.85</b> | <b>-39.99</b> | <b>89.66</b> |

Berdasarkan hasil perhitungan Gap Score yang terdapat pada tabel, menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif, yang menandakan bahwa kinerja layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Diketahui bahwa satu nilai gap negatif terbesar yaitu -56 terdapat 6 variabel yakni aspek Assurance (Tanggung Jawab) pada variabel P12 yaitu Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi, pada variabel P13 yaitu Ketepatan

pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan; aspek Empathy (Akuntabilitas) pada variabel P5 yaitu Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur dan pada variabel P17 yaitu Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM; pada aspek Reliability (Kredibilitas) yakni pada variabel P2 yaitu Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan, pada variabel P6 yaitu Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku dan pada variabel P19 yaitu Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM.

Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat harapan pengguna terhadap keandalan dan kemudahan layanan melebihi kinerja yang diberikan. Menurut responden, tingkat kesesuaian harapan pada aspek Assurance (Tanggung Jawab) pada variabel P4 (Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi) dan aspek Responsiveness (Adil) pada variabel P3 (Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi) sebesar 91,75%. Secara keseluruhan, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan pengguna dalam survei kepuasan adalah sebesar 89,66%.

### 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 yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kepuasan pengguna jasa mereka (konsumen). Dengan menggunakan teknik ini, organisasi dapat menentukan area-area yang memerlukan perbaikan berdasarkan pentingnya dan kinerja setiap faktor.



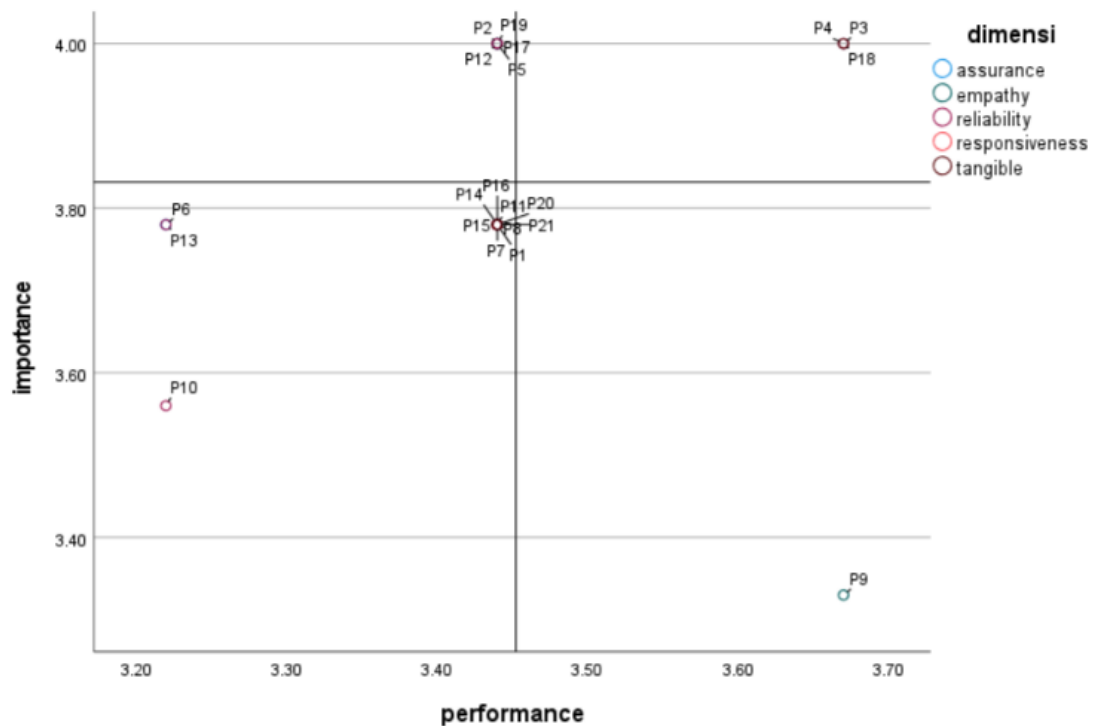
Gambar 3.3. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

Diagram kuadran IPA biasanya terdiri dari empat kuadran. Berikut adalah penjelasan umum tentang diagram kuadran IPA :

- a. Kuadran I ( Prioritas Utama ) Kuadran ini mencakup faktor-faktor yang dianggap sangat penting oleh konsumen tetapi belum dilaksanakan dengan baik oleh penyedia layanan. Ketidakpuasan muncul karena penyedia layanan tidak memenuhi harapan konsumen di area ini. Faktor-faktor dalam kuadran ini perlu menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, karena peningkatan di area ini akan langsung mempengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan.
- b. Kuadran II ( Pertahankan Prestasi ) Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang penting bagi konsumen dan sudah dilaksanakan dengan baik oleh penyedia layanan. Kinerja yang baik di area ini memuaskan konsumen, sehingga penyedia jasa harus terus mempertahankan standar tinggi ini. Fokus di kuadran ini adalah menjaga agar kinerja tetap konsisten dan tidak mengalami penurunan.
- c. Kuadran III ( Prioritas Rendah ) Faktor-faktor di kuadran ini dianggap kurang penting oleh konsumen dan juga pelaksanaannya biasa-biasa saja. Karena konsumen tidak menganggap faktor-faktor ini sebagai hal yang sangat penting, variabel-variabel ini tidak perlu menjadi perhatian utama meskipun ada kekurangan dalam pelaksanaannya. Organisasi bisa mengalokasikan sumber daya mereka ke area yang lebih penting.
- d. Kuadran IV ( Berlebihan ) Kuadran ini mencakup faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dilaksanakan dengan sangat baik oleh penyedia layanan. Meskipun pelaksanaan di area ini sangat baik, karena faktor-faktor tersebut tidak dianggap penting oleh konsumen, usaha tambahan di sini mungkin tidak memberikan dampak besar pada kepuasan. Organisasi dapat mempertimbangkan untuk mengurangi upaya atau sumber daya yang dialokasikan ke area ini.

Berdasarkan interpretasi kuadran-kuadran tersebut, hasil perhitungan rata-rata Harapan dan Kenyataan yang terdapat pada tabel 3.1 akan diplot dalam diagram kartesius, seperti yang ditunjukkan pada gambar 3.4. Diagram ini akan memberikan visualisasi yang jelas mengenai posisi setiap faktor dalam kuadran-kuadran IPA, membantu dalam menentukan prioritas perbaikan dan alokasi sumber daya secara efektif.

Graph



Gambar 3.4. Hasil Diagram Kartesius

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

## a. Kuadran I

Kuadran ini menunjukkan variable yang dianggap sangat penting oleh konsumen tetapi belum dilaksanakan dengan baik oleh penyedia layanan, sehingga layanan yang sangat penting dianggap tidak ada yang kurang. Variabel tersebut adalah P2, P5, P12, P17 dan P19. Berikut penjelasannya:

- 1) P2 Reliability (Kredibilitas) : Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan. Skor performa 86 dengan penurunan -56 meskipun tidak dianggap penting, bila dioptimalkan akan menambah efektifitas kinerja.
- 2) P5 Empathy (Akuntabilitas) : Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur. Skor performa 86 dengan penurunan -56 bila dioptimalkan akan sangat membantu kinerja dosen.
- 3) P12 Assurance (Tanggung Jawab) : Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi. Skor performa 86 dengan penurunan -56.
- 4) P17 Empathy (Akuntabilitas) : Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM. Skor performa 86 dengan penurunan -56.

- 5) P19 Reliability (Kredibilitas) : Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan money penelitian serta PKM. Skor performa 86 dengan penurunan -56.

#### b. Kuadran II

Di kuadran ini terdapat beberapa variabel yang penting bagi pengguna dan kinerjanya sudah cukup baik, yaitu P3, P4, dan P18. Berikut penjelasannya:

- 1) P3 Responsiveness (Adil) : Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi. Skor performa sebesar 91,75 memberi informasi aspek berjalan dengan baik dengan tingkat penurunan sebesar -33.
- 2) P4 Assurance (Tanggung Jawab) : Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi. Skor performa terlihat 91,75 menunjukkan aspek pada variable ini berjalan baik dengan Tingkat penurunan -33.
- 3) P18 Tangible (Transparan) : Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM. Skor performa menunjukkan 91,75 menunjukkan aspek berjalan dengan baik dengan penurunan sebesar -33.

Konsumen menganggap variabel-variabel ini penting, dan hasil yang ditunjukkan sudah memuaskan mereka. Kualitas layanan yang telah diberikan pada aspek-aspek ini harus dipertahankan oleh manajemen.

#### c. Kuadran III

Di kuadran ini terdapat beberapa variabel yang kurang penting bagi pengguna, dan kinerjanya tidak terlalu tinggi, yaitu P1, P5, P6, P7, P8, P10, P11, P13, P14, P15, P16, P20 dan P21. Meskipun demikian, variabel-variabel ini tetap perlu diperhatikan agar layanan tetap berjalan dengan baik:

- 1) P1 Tangible (Transparan) : Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi. Skor performa menunjukkan 91,01 menunjukkan aspek berjalan dengan baik dengan penurunan sebesar -34.
- 2) P5 Empathy (Akuntabilitas): Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur. Skor performa menunjukkan 86 menunjukkan aspek berjalan dengan baik dengan penurunan sebesar -56.
- 3) P6 Reliability (Kredibilitas) : Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku. Aspek berjalan baik

pada variable ini terlihat dari skor performa sebesar 85,19 meskipun dengan tingkat penurunan -56.

- 4) P7 Assurance (Tanggung Jawab) : Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP. Skor performa 91,01 dengan penurunan -34.
- 5) P8 Responsiveness (Adil) : Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen. Skor performa 91,01 dengan penurunan -34. Layanan berjalan dengan baik meskipun dianggap tidak sangat penting.
- 6) P10 Reliability (Kredibilitas) : Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO. Skor performa 90,45 menunjukkan variabel pada aspek ini berjalan baik dengan tingkat penurunan sebesar -34.
- 7) P11 Tangible (Transparan) : Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll). Skor performa 91,01 dengan penurunan -34 maka layanan ini berjalan dengan baik.
- 8) P13 Assurance (Tanggung Jawab) : Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen. Skor perfoma 85,19 dengan penurunan -56.
- 9) P14 Empathy (Akuntabilitas) : Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran. Skor performa 91,01 dengan penurunan -34.
- 10) P15 Reliability (Kredibilitas) : Kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM (prodi, fakultas, dan universitas). Layanan ini berjalan baik dengan skor performa 91,01 meskipun ada sedikit penurunan sebesar -34.
- 11) P16 Responsiveness (Adil) : Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM. Skor performa pada layanan ini sebesar 91,01 dengan penurunan -34. Meskipun ada penurunan layanan ini berjalan dengan baik.
- 12) P20 Assurance (Tanggung Jawab) : Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim
- P21 Reliability (Kredibilitas) : Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan Masyarakat. Variabel ini berjalan dengan baik terlihat skor performa sebesar 91,01 dengan tingkat penurunan -34.
- 13) P21 Reliability (Kredibilitas): Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan Masyarakat. Variabel ini berjalan dengan baik terlihat skor performa sebesar 91,01 dengan tingkat penurunan -34

## d. Kuadran IV

Ditemukan satu variabel dalam kuadran ini yaitu P9, dimana layanan yang diberikan sudah sangat sesuai dengan kebutuhan tetapi masih ingin untuk tetap ada diberikan. Satu variable tersebut diuraikan sebagai berikut :

- 1) P9 Empathy (Akuntabilitas) : Pemberian remunerasi secara adil dan transparan. Variabel ini berjalan dengan baik terlihat skor performa sebesar 91,01 dengan tingkat penurunan -34.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

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

1. Terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan berdasarkan hasil uji Wilcoxon dengan nilai signifikansi  $< 5\%$  dan menyimpulkan menolak  $H_0$ .
2. Berdasarkan hasil perhitungan Gap Score yang terdapat pada tabel, menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif, yang menandakan bahwa kinerja layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Diketahui bahwa satu nilai gap negatif terbesar yaitu -56 terdapat 6 variabel yakni aspek Assurance (Tanggung Jawab) pada variabel P12 yaitu Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi, pada variabel P13 yaitu Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan; aspek Empathy (Akuntabilitas) pada variabel P5 yaitu Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur dan pada variabel P17 yaitu Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM; pada aspek Reliability (Kredibilitas) yakni pada variabel P2 yaitu Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan, pada variabel P6 yaitu Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku dan pada variabel P19 yaitu Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM.
3. Menurut hasil analisis yang dilakukan dengan SPSS menggunakan diagram kartesius, penting bagi manajemen perguruan tinggi untuk fokus pada beberapa area kinerja yang berbeda. Pertama, pengelolaan perlu berupaya untuk mempertahankan capaian yang ada di Kuadran I dengan cara meningkatkan kinerja secara sistematis pada variabel-variabel dalam kuadran tersebut. Menjaga konsistensi dan stabilitas kinerja layanan di Kuadran II, Kuadran III, kuadran IV juga tetap harus dilakukan agar layanan menjadi lebih baik dan optimal.

## 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 |
| I. Instrumen Kepuasan Layanan Manajemen                                      |                                                                                                                                                                              |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P1                                                                           | Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi                                                                                     |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P2                                                                           | Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P3                                                                           | Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi                                                                                                      |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P4                                                                           | Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi                                                         |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P5                                                                           | Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur                                                                                                               |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| II. Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan SDM                  |                                                                                                                                                                              |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P6                                                                           | Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku                                                       |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P7                                                                           | Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP                                                                                                                 |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P8                                                                           | Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen                                                                                                   |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P9                                                                           | Pemberian remunerasi secara adil dan transparan                                                                                                                              |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| III. Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana |                                                                                                                                                                              |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P10                                                                          | Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO                                                                                                                   |                     |         |               |                |                    |      |            |             |

| Kode                                                                        | Pernyataan                                                                                                                                                          | Tingkat Kepentingan |         |               |                | Kenyataan yang ada |      |            |             |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------|---------------|----------------|--------------------|------|------------|-------------|
|                                                                             |                                                                                                                                                                     | Sangat Penting      | Penting | Cukup Penting | Kurang Penting | Sangat Baik        | Baik | Cukup Baik | Kurang Baik |
| P11                                                                         | Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll) |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P12                                                                         | Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi                                                                                          |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P13                                                                         | Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan                                                                                     |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P14                                                                         | Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran                                                                                                         |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| <b>IV. Instrumen Kepuasan Layanan Pelaksanaan Proses Penelitian dan PKM</b> |                                                                                                                                                                     |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P15                                                                         | Kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM (prodi, fakultas, dan universitas)                                                                     |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P16                                                                         | Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM                                                                               |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P17                                                                         | Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM                                                                          |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P18                                                                         | Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM                                                                                                                         |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P19                                                                         | Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM                                                                                         |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P20                                                                         | Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim                                                                                       |                     |         |               |                |                    |      |            |             |
| P21                                                                         | Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat                                                                                                                   |                     |         |               |                |                    |      |            |             |