

2024

LAPORAN SURVEI

UNESA

KEPUASAN DOSEN

Universitas Negeri Surabaya
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Pendidikan Akuntansi

(031) 8285362 https://feb.unesa.ac.id/ ekonomi@unesa.ac.id

LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN

PRODI PENDIDIKAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

2024

HALAMAN PENGESAHAN

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

Surabaya, 31 Mei 2025

Mengetahui,
Koordinator Prodi Pendidikan Akuntansi



Rochmawati, S.Pd., M.Ak.
NIP. 198005032006042001

UPM



Dr. Suci Rohayati, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198105092008122001

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur dipanjatkan kepada Allah S.W.T, karena berkat limpahan rahmat-Nya, Laporan Survei Kepuasan Dosen 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 2024.

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. Dekan dan beserta jajarannya yang telah banyak memberikan kontribusi secara penuh kepada Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Negeri Surabaya
2. Para responden yaitu Dosen Prodi Pendidikan Akuntansi 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 Prodi Pendidikan Akuntansi FEB Universitas Negeri Surabaya sebagai bahan kajian untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan survei kepuasan dan penyusunan laporan pada masa yang akan datang.

Surabaya, 31 Mei 2025
UPM Prodi Pendidikan Akuntansi



Dr. Suci Rohayati, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198105092008122001

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI iv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Dasar Hukum 2
1.3. Permasalahan 2
1.4. Tujuan 3
1.5. Sistematika Laporan 3
BAB II METODE SURVEI 4
2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei 4
2.2. Definisi Operasional Variabel 4
2.3. Instrumen Survei 4
2.4. Metode 5
2.5. Pengolahan Data 5
a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki) 5
b. Uji Normalitas 6
c. Uji Wilcoxon 7
d. Diagram Kartesius 7
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN 8
3.1 Analisis Statistik 8
3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian 10
3.3 Analisa Kuadran (IPA) 13
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 17
DAFTAR PUSTAKA 18
LAMPIRAN 19

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 disebarkan 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 lapoaran 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 2024.

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 Prodi Pendidikan Akuntansi FEB UNESA 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 Prodi Pendidikan Akuntansi FEB UNESA Tahun 2024 dengan menggunakan analisis Gap?
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan dosen Prodi Pendidikan Akuntansi FEB UNESA (survei dosen UNESA Tahun 2024) dengan menggunakan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA)?

1.4. Tujuan

Uji survei bertujuan untuk menganalisis kualitas kepuasan Dosen Prodi Pendidikan Akuntansi FEB UNESA Tahun 2024 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 pada periode selanjutnya.

1.5. Sistematika Laporan

Sistematika pada laporan survei kepuasan Dosen Prodi Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya ini, terdiri dari empat ba b, 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, menjabarkan 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 FEB 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. Tenik analisis data menggunakan uji statistik dengan bantuan *software* SPSS.

2.2. Definisi Operasional Variabel

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

- Konsumen adalah semua Dosen FEB yang menerima layanan di UNESA tahun 2024.
- Harapan konsumen yaitu standar layanan yang diharapkan oleh dosen FEB yang memperoleh layanan di UNESA tahun 2024.
- Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan di UNESA tahun 2024.
- 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.

Gap = Kenyataan - Harapan

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

Tki = (Kenyataan/Harapan) x 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

3.1. Analisis Statistik

Survei dilakukan dengan mengambil responden yang merupakan dosen Prodi Pendidikan Akuntansi FEB Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui Single Sign On (SSO). Data yang didapatkan sebesar 10 responden.

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

H0: Data dinyatakan distribusi normal

H1: Data tidak terdistribusi normal

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		HARAPAN	KENYATAAN
N		10	10
Normal Parameters[a,b]	Mean	3,5571	3,4000
	Std. Deviation	,46768	,43597
Most Extreme Differences	Absolute	,205	,197
	Positive	,172	,161
	Negative	-,205	-,197
Test Statistic		,205	,197
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200[c,d]	,200[c,d]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Gambar 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 hasil pengujian hipotesis adalah **Tolak H_0** yang artinya **data tidak mengikuti distribusi Normal**.

Uji Wilcoxon merupakan alternatif metode pengujian dua sampel berpasangan selain pengujian dengan *Paired-T Test*. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal maka dapat digunakan pendekatan uji *statistic parametrik* dengan uji *Paired-T Test*, sedangkan jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, maka bisa menggunakan Uji Wilcoxon. Dari hasil pengujian normalitas, diperoleh kesimpulan bahwa data hasil survei tidak memenuhi asumsi distribusi normal, dengan demikian digunakan pendekatan non-parametrik uji sign Wilcoxon.

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
KENYATAAN - HARAPAN	Negative Ranks	4[a]	5,50	22,00
	Positive Ranks	3[b]	2,00	6,00
	Ties	3[c]		
	Total	10		

a. KENYATAAN < HARAPAN
b. KENYATAAN > HARAPAN
c. KENYATAAN = HARAPAN

Test Statistics[a]

	KENYATAAN - HARAPAN
Z	-1,355[b]
Asymp. Sig. (2-tailed)	,176

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 H_0 dengan hipotesis sebagai berikut :

H_0: Tidak ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

H_1: Ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

Dapat disimpulkan, bahwa ada perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan kepuasan Dosen Prodi Pendidikan Akuntansi FEB, UNESA.

3.2. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Dosen Prodi Pendidikan Akuntansi FEB UNESA Tahun 2024 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil Perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Dosen Prodi Pendidikan Akuntansi FEB UNESA Tahun 2024

Dimensi	Kode	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	Gap	Tki (%)
Tangible (Transparan)	P1	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi	3,57	4	-.0,2	94,74
	P11	Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll)			-.0,2	95
	P18	Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM			-.0,2	94,29
Mean			**3.57**	**4.00**	**-.2**	**94.67**
Assurance (Tanggung Jawab)	P4	Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi	3,33	3,24	-.0,2	94,12
	P7	Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP	3,67	4	-.0,2	95
	P12	Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi			-.0,1	97

	P13	Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan			-.0,5	87,71
	P20	Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim			-.0,1	97,14
Mean			**3.5**	**3.62**	**-.22**	**94.19**
Responsiveness (Adil)	P3	Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi	3,29	3,81	-.0,3	91,43
	P8	Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen	2,9	3,38	-.0,2	94,44
	P16	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM			-.0,3	92.11
Mean			**3.09**	**3.59**	**-.26**	**92.66**
Empathy (Akuntabilitas)	P5	Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur	2,62	2,62	-.0,3	91,43
	P9	Pemberian remunerasi secara adil dan transparan	3,29	3,29	-.0	100
	P14	Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran			-.0,	100
	P17	Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM			-.0,3	92,11
Mean			**2.95**	**2.95**	**-.30**	**95.88**
Reliability	P2	Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi,	4	4	-.0	100

(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	3,29	3.33	-.0,2	94,59
	P10	Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO	4	3,95	-.0,1	97,14
	P15	Kesesuaian usulan proposal dengan *roadmap* penelitian dan PKM (prodi, fakultas, dan universitas)			-.0	100
	P19	Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM			-.0,1	102,92
	P21	Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat			-.0	100
Mean			**3.76**	**3.76**	**-.13**	**99.11**
Grand Mean			**3.37**	**3.58**	**-.22**	**95.30**

Hasil perhitungan skor *Gap* yang terdapat pada Tabel 3.1, menunjukkan bahwa dari kelima dimensi (item) bernilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa kinerja untuk Dosen FEB belum memenuhi harapan pengguna. Diketahui bahwa nilai gap negatif terbesar terdapat pada aspek *assurance* variabel P20. Dimensi dari *assurance* ini yang merupakan ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim. Variabel ini memiliki nilai gap - 0,1. 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 *assurance* variabel P20 sebesar 97,14%. Oleh karena itu, secara keseluruhan total kesesuaian antara kenyataan dan harapan dari survei kepuasan adalah sebesar 95,30%.

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.

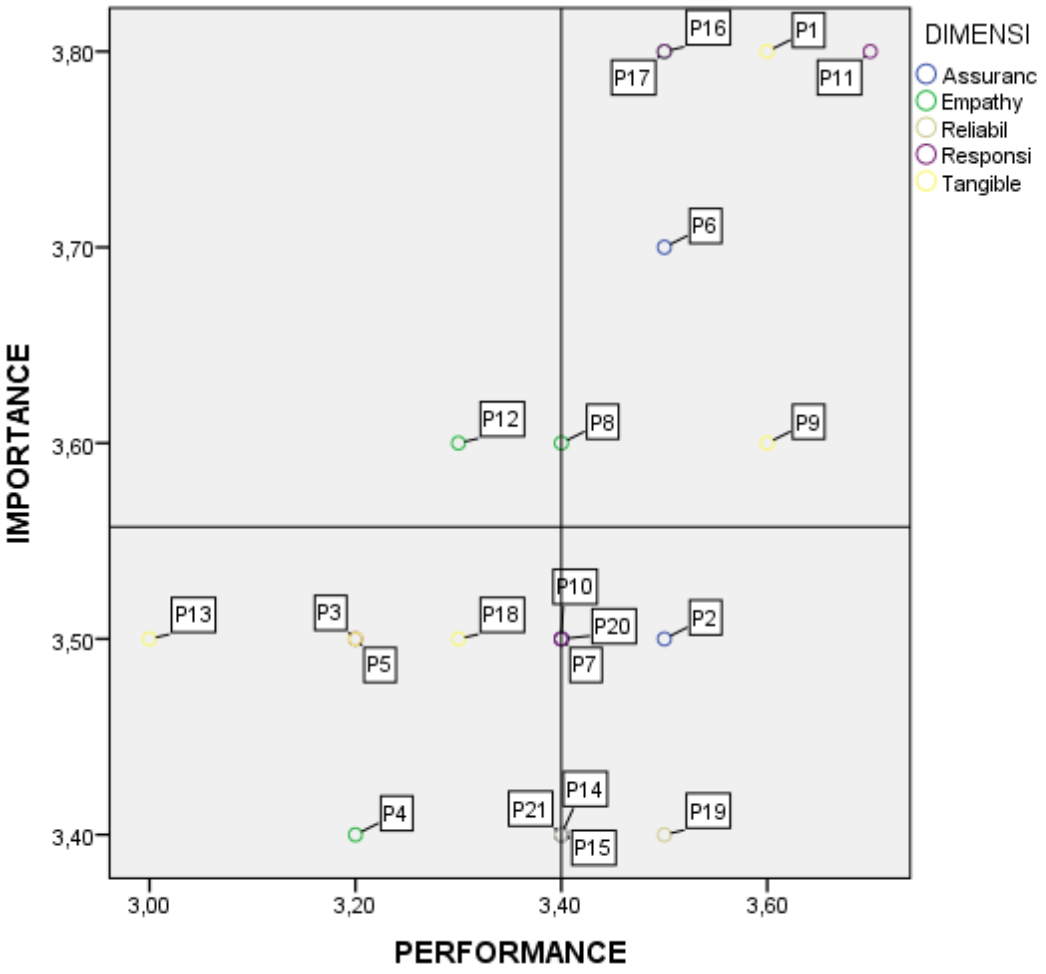


Gambar 3.3. Diagaram Kartesius
(Supranto, 2001)

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.



Gambar 3.4. Diagram IPA

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 satu variabel dengan kode P12 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

- P12 : Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi

b. Kuadran II

Pada kuadran II ditemukan tujuh variabel yaitu P1, P6, P8, P9, P11, P16 dan P17. 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.

- P1 : Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi
- P6 : Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP
- P8 : Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangn karir, dan hak dosen
- P9 : Pemberian remunerasi secara adil dan transparan
- P11 : Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tridarma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll)
- P16 : Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM
- P17 : Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM

c. Kuadran III

Pada **kuadran III** ditemukan enam variabel yaitu P3, P4, P5, P13, P18 dan P21. Variabel tersebut tidak perlu dipersoalkan dan sudah sesuai dengan harapan konsumen sehingga tidak terlalu menjadi fokus perhatian dalam perbaikan selanjutnya. Adapun aspek yang mencakup variabel tersebut sebagai berikut:

- 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
- P13 : Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan
- P18 : Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM
- P21 : Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyaratkat

d. Kuadran IV

Pada kuadran IV ditemukan tujuh variabel yaitu P2, P7, P10, P14, P15, P19, dan P20 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.

- P2 : Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan
- P7 : Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP
- P10 : Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO
- P14 : Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran
- P15 : Kesesuaian usulan proposal dengan roadmap penelitian dan PKM (Prodi, Fakultas, dan Universitas)
- P19 : Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM
- P20 : Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil uji dan analisis data dari survei kepuasan Dosen FEB UNESA, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

a. Terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan berdasarkan hasil uji Wilcoxon dengan nilai signifikansi < 5% dan menyimpulkan menolak Ho.
b. Terdapat perbedaan yang signifikan berdasarkan analisis gap ditemukan bahwa ada gap yang cukup besar pada variabel P20 sebesar -0,1 yaitu ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim memiliki tingkat kesesuaian dengan harapan dosen sebesar 97,14% sehingga dimaknai belum bisa memenuhi kepuasan berdasarkan perspektif dosen. Akan tetapi secara umum, tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan adalah sebesar 95,30%.
c. Pada Kuadran II ditemukan, terdapat 7 indikator, hal tersebut membuktikan bahwa banyak indikator yang telah dirasa puas oleh Dosen FEB terkait layanan yang telah diberikan organisasi, sehingga pada kuadran II perlu dipertahankan agar dosen merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

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. 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 (Kriteria 2)**								
P1	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (*tangible*)								
P2	Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan (*reliability*)								
P3	Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi (*responsiveness*)								

P4	Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi (*assurance*)								
P5	Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur (*empathy*)								
II. Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan SDM (Kriteria 4)									
P6	Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen sesuai dengan perencanaan kebutuhan dan SOP yang berlaku (*reliability*)								
P7	Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan SOP (*assurance*)								
P8	Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen (*responsiveness*).								

P9	Pemberian remunerasi secara adil dan transparan (*empathy*)								
III. Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana (Kriteria 5)									
P10	Aksesibilitas dalam mengakses sistem informasi melalui SSO (*reliability*)								
P11	Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll) (*tangibles*)								
P12	Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi (*assurance*)								
P13	Ketepatan pencairan gaji, sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan (*assurance*)								

P14	Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (*emphaty*)								
IV. Instrumen Kepuasan Layanan Pelaksanaan Proses Penelitian dan PKM (Kriteria 7 dan 8)									
P15	Kesesuaian usulan proposal dengan *roadmap* penelitian dan PKM (prodi, fakultas, dan universitas) (*reliability*)								
P16	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian dan PKM (*responsiveness*)								
P17	Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM (*empathy*)								
P18	Ketepatan pencairan dana penelitian dan PKM (*tangibles*)								
P19	Konsistensi aturan pada pelaksanaan dan kegiatan monev penelitian serta PKM (*reliability*)								

P20	Ketepatan output penelitian dan PKM sesuai dengan pedoman dan SOP sesuai skim (*assurance*)								
P21	Kesesuaian output PKM dengan kebutuhan masyarakat (*reliability*)								