

**LAPORAN**  
**DIVISI DATA DAN SISTEM INFORMASI**  
**Survei Kepuasan Pengelolaan Keuangan**  
**maupun Sarana Prasarana Unesa**  
**(Responden Dosen FBS Unesa)**



**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**  
**FAKULTAS BAHASA DAN SENI**  
**GUGUS PENJAMINAN MUTU**  
**2021**

## Halaman Pengesahan

Menyatakan bahwa Laporan Survei Kepuasan Dosen Fakultas Bahasa dan Seni terhadap Pengelolaan Keuangan maupun Sarana Prasarana Universitas Negeri Surabaya, dibuat dengan sebenarnya.

,

Surabaya, 19 Agustus 2021

Mengetahui,

Ketua Gugus Penjaminan Mutu



Suvi Akhiriyah, S.Pd., M.Pd.

Divisi Data dan Sistem Informasi



Muh Ariffudin Islam, S.Sn., M.Sn.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Divisi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi adalah salah satu divisi di Bidang Penjaminan Mutu pada FBS, yang bertugas membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model PPEPP (Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu). Salah satu tugas dari pusat ini adalah melakukan Survei Kepuasan Layanan Pelanggan yang saat ini merupakan kebutuhan dan tuntutan dari Akreditasi Prodi dan Akreditasi Perguruan Tinggi.

Beberapa survei yang dilakukan adalah survei kepuasan terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh BPM agar mutu pelaksanaan kegiatan terevaluasi secara periodik. Survei ini dilakukan secara *online* dan dilakukan setelah kegiatan berakhir. Hasil survei ini akan ditindaklanjuti dengan rapat evaluasi yang hasilnya digunakan untuk peningkatan layanan kegiatan selanjutnya.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan meningkatkan mutu pelayanan di FBS Unesa, maka diperlukan adanya survei kepuasan kepada mahasiswa, dosen, dan tendik. Hal diperlukan untuk mengetahui variabel apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya. Pengisian kuesioner terdiri dari mengisi harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang dirasakan tahun 2020.

#### **1.2. Permasalahan**

- a. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana FBS Unesa berdasarkan survei dosen Unesa Tahun 2020.
- b. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana FBS Unesa (survei dosen FBS Unesa Tahun 2020) berdasarkan diagram kartesius.

#### **1.3. Tujuan**

Mengetahui kualitas kepuasan layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana FBS Unesa (survei dosen FBS Unesa Tahun 2020) berdasarkan hasil analisis diagram kartesius.

#### **1.4. Sistematika Laporan**

Sistematika pada Laporan ini adalah Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, permasalahan, tujuan, dan sistematika laporan. Pada Bab II berisi tentang metode survei terdiri dari jenis dan rancangan survei, variabel, definisi operasional, instrumen survei, metode yang digunakan, dan pengolahan data. Bab III berisi tentang Hasil dan Pembahasan, dan Bab IV berisi tentang kesimpulan.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei**

Jenis rancangan survei ini menggunakan penelitian kuantitatif non-eksperimental. Penelitian non eksperimental adalah penelitian yang observasinya dilakukan dengan sejumlah variabel subjek menurut keadaan apa adanya (*in nature*), tanpa manipulasi (Pratiknya, 2001).

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 subyek dilakukan pada saat observasi. Metode yang digunakan dalam pengambilan data adalah kuesioner.

#### **2.2. Definisi Operasional**

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

- a. Konsumen adalah semua dosen yang menggunakan layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana FBS Unesa tahun 2020.
- b. Harapan konsumen adalah dosen yang memperoleh pelayanan layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana FBS Unesa tahun 2020.
- c. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana FBS Unesa tahun 2020.
- d. 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 yang digunakan

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

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

Apabila dimungkinkan tahap selanjutnya adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilia dan 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

### 2.5.1. Analisa gap

Tingkat kepuasan konsumen dijelaskan dengan menggunakan analisis kesenjangan (gap). Analisis ini membandingkan mean antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dari dimensi pelayanan yaitu reliability (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan, *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

Kepuasan paling tinggi terjadi apabila kenyataan melampaui harapan yaitu pada saat pelayanan yang diberikan maksimal (4) sedangkan harapan minimal adalah (1). Interval didapatkan menggunakan rumus:

$$\text{Interval} = (\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}) / \text{Jumlah kelompok}$$

Dari perhitungan diatas maka didapatkan klasifikasi kesenjangan (gap) pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Klasifikasi Kesenjangan (gap)

Interval	Klasifikasi	Tingkat Kepuasan
-3 s.d. -1,5	Sangat negatif	Sangat kurang puas banding harapan
-1,5 s.d. 0	Negatif	Kurang puas dibandingkan harapan
0 s.d. 1,5	Positif	Lebih puas dibandingkan harapan
1,5 s.d. 3	Sangat Positif	Sangat lebih puas banding harapan

### 2.5.2 Uji normalitas data

Uji normalitas data dilakukan dengan analisis statistik. Uji ini dilakukan dengan memasukkan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan terdistribusi normal atau tidak sehingga dapat ditentukan uji statistik selanjutnya yang akan digunakan.

Uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk sampel besar (lebih dari 50 responden) atau Shapiro-Wilk untuk sampel kecil (kurang dari 50 responden). Apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test. Apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data tidak terdistribusi normal (data non-parametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon.

### 2.5.3 Uji Wilcoxon

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang bermakna atau tidak dari kenyataan dan harapan yang diteliti sehingga dapat ditentukan apakah  $H_0$  ditolak atau diterima. Apabila hasil yang didapatkan terjadi perbedaan yang signifikan maka  $H_0$  ditolak tetapi apabila perbedaan yang terjadi tidak signifikan maka  $H_0$  diterima. Uji paired t-test dilakukan jika dua data yang dibandingkan terdistribusi normal atau uji Wilcoxon jika minimal dari salah satu yang dibandingkan tidak terdistribusi normal dapat dari kenyataan dan harapan.

### 2.3.4 Diagram Kartesius

Diagram kartesius menjabarkan tingkat pernyataan ke dalam empat bagian dimana dengan diagram ini dapat ditentukan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan

konsumen yang kemudian dapat diprioritaskan bagi perusahaan untuk ditingkatkan lebih lanjut.



### BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Uji Normalitas Data

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
HARAPAN	.400	128	.000	.627	128	.000
KENYATAAN	.158	128	.000	.952	128	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Gambar 3.1. Hasil uji normalitas data

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan SPSS for windows 25 diperoleh hasil nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga data dinyatakan tidak terdistribusi normal.

#### 3.2. Uji Wilcoxon

**Test Statistics<sup>a</sup>**

	KENYATAAN - HARAPAN
Z	-8.122 <sup>b</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Gambar 3.2. Hasil uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil uji wilcoxon menggunakan SPSS for windows 25 diperoleh hasil Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat dinyatakan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan dosen FBS Unesa.

#### 3.3. Hasil Perhitungan Kenyataan dan Harapan

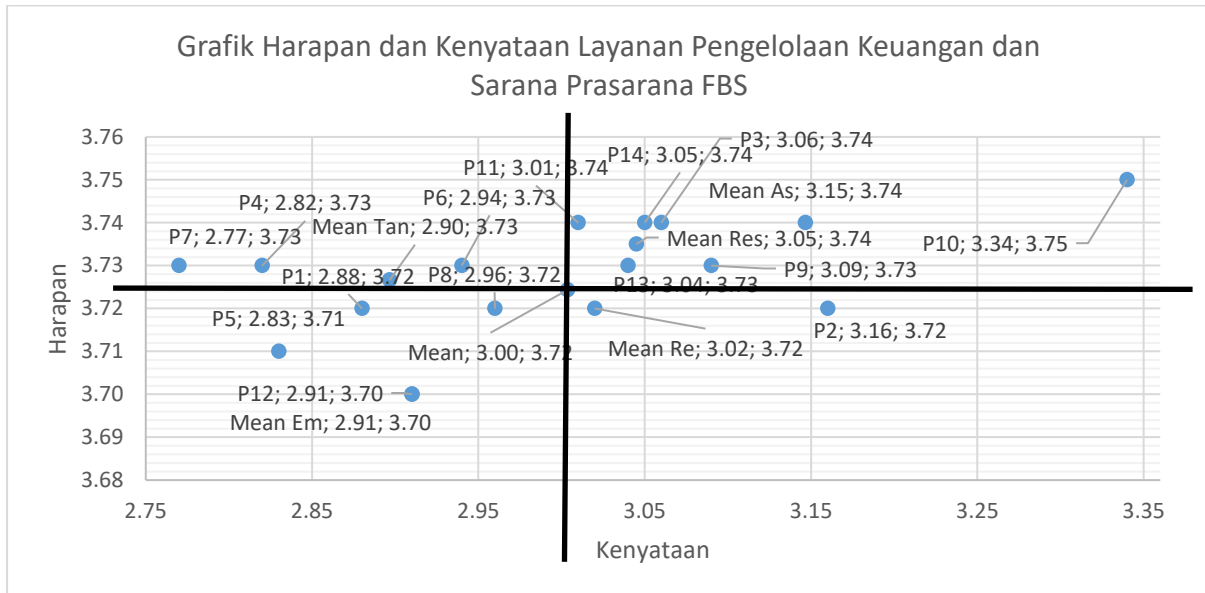
Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana FBS Unesa Tahun 2020 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana FBS Unesa Tahun 2020

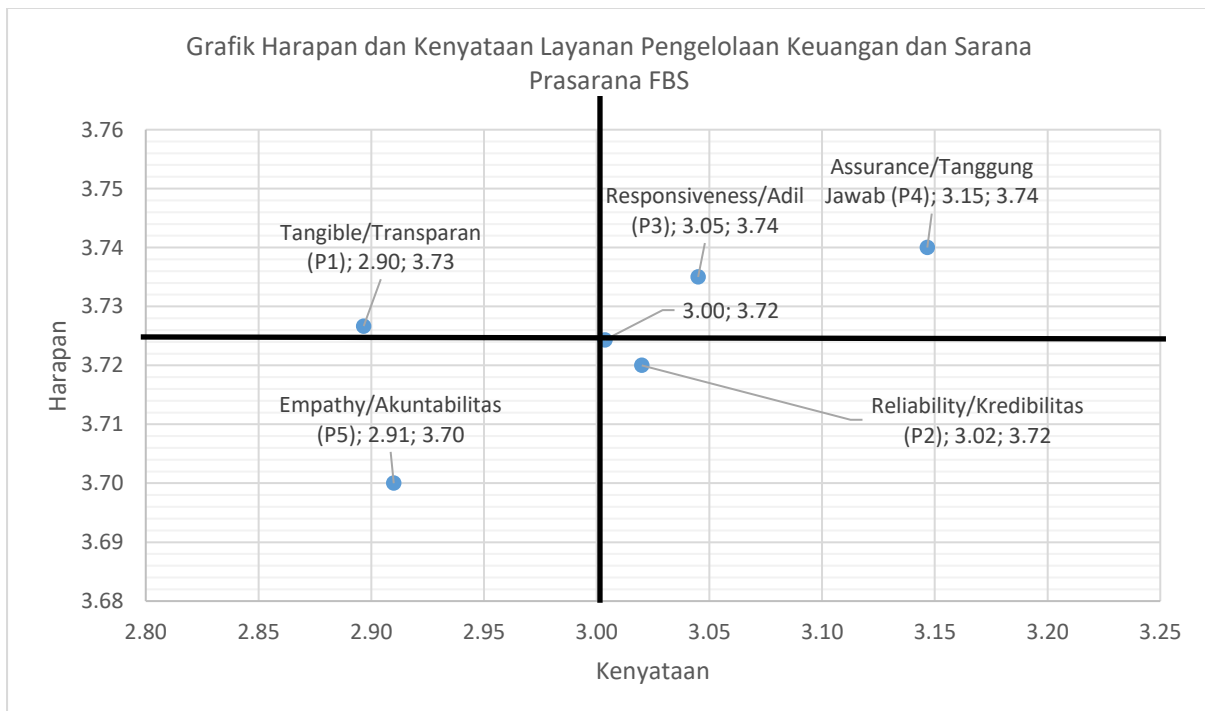
Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
Reliability (Kredibilitas)	P1	Kemudahan untuk mengakses internet dan kecepatan akses di kampus	2.88	3.72	-0.84	77.41935
	P2	Kemudahan penggunaan dan pemenuhan kebutuhan di SSO	3.16	3.72	-0.56	84.94624
	Mean Re	Mean	3.02	3.72	-0.70	81.1828
Responsiveness/ Adil (P2)	P13	Kesigapan dalam memproses kenaikan pangkat	3.04	3.73	-0.69	81.50134
	P14	Ketepatan dalam pemberian insentif remunerasi sesuai dengan kinerja	3.05	3.74	-0.69	81.5508
	Mean Res	Mean	3.05	3.74	-0.69	81.53
Assurance (Tanggung Jawab)	P9	Transparan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi	3.09	3.73	-0.64	82.84182
	P10	Ketepatan pencairan gaji,sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan	3.34	3.75	-0.41	89.06667
	P11	Kejelasan pedoman dan peraturan terkait keuangan yang ditetapkan	3.01	3.74	-0.73	80.48128
	Mean As	Mean	3.15	3.74	-0.59	84.13
Empathy (Akuntabilitas)	P12	Keterlibatan dosen dan tendik dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran	2.91	3.70	-0.79	78.64865
	Mean Em	Mean	2.91	3.70	-0.79	78.65
Tangible (Transparan)	P3	Ruang kelas yang memadai	3.06	3.74	-0.68	81.81818
	P4	Fasilitas media pembelajaran (LCD,Layar LCD,Sound system) di kelas	2.82	3.73	-0.91	75.60322
	P5	Kelengkapan sarana dan prasaran di ruang praktek/laboratorium/bengkel/dsb	2.83	3.71	-0.88	76.28032
	P6	Kelengkapan referensi buku teks/buku modul/jurnal berlangganan di ruang baca/perpustakaan	2.94	3.73	-0.79	78.82038
	P7	Kelengkapan sarana dan prasarana poliklinik	2.77	3.73	-0.96	74.26273
	P8	Kelengkapan sarana dan prasarana tempat parkir	2.96	3.72	-0.76	79.56989
	Mean Tan	Mean	2.90	3.73	-0.83	77.73

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
	Mean	Mean kelima dimensi	3.00	3.72	-0.72	80.64

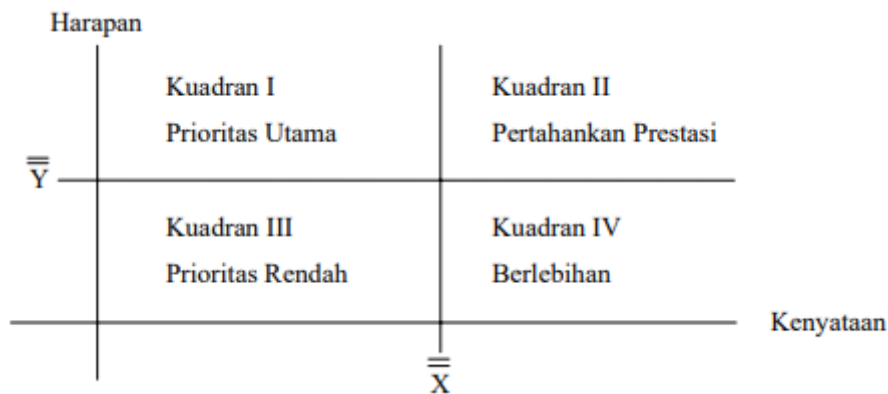
### 3.4. Hasil Perbandingan Antara Harapan dan Kenyataan



Gambar 3.3. Diagram Kartesius Survei Kepuasan layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana FBS Unesa Tahun 2020



Gambar 3.4. Diagram Kartesius 5 dimensi, Survei Kepuasan layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana FBS Unesa Tahun 2020



Gambar 3.4. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

Keterangan:

**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 kekecewaan/rasa tidak puas. Variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius.

**Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**

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

**Kuadran III (Prioritas rendah)**

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

**Kuadran IV (Berlebihan)**

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

### **Analisis tiap dimensi**

#### 1. *Reliability*

Berdasarkan hasil analisis dimensi *reliability* berada pada kuadran VI. Hal ini menunjukkan bahwa kredibilitas Pengelolaan Keuangan dan Sarpras di FBS telah dilakukan dengan penuh tanggung jawab, **sesuai dengan prosedur dan dijalankan dengan baik, sehingga harus dipertahankan kualitasnya. (Berlebihan).**

#### 2. *Tangible*

Dimensi *tangible* berada pada kuadran I. Hal ini menunjukkan bahwa Pengelolaan Keuangan dan Sarpras belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Aspek transparansi dianggap memiliki kualitas yang rendah dan belum melaksanakannya sesuai dengan harapan, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Hal ini perlu menjadi perhatian secara serius oleh pengelola FBS. **(Prioritas utama).**

#### 3. *Assurance*

Dimensi *Assurance* berada pada kuadran II, Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban penyedia jasa harus mempertahankan kinerjanya. **(Pertahankan).**

#### 4. *Responsiveness*

Dimensi *Responsiveness* berada pada kuadran II. Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban penyedia jasa harus mempertahankan kinerjanya. **(Pertahankan).**

#### 5. *Empathy*

Dimensi *Empathy* berada pada kuadran Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu dipersoalkan walau tidak memuaskan konsumen karena konsumen tidak menganggap sangat penting. **(Prioritas rendah).**

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarpras Unesa menurut perspektif dosen FBS termasuk kategori baik dengan tingkat index kepuasan sebesar **80,64%**.

## Lampiran

### I. Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana (Kriteria 5)

#### PETUNJUK

Mohon diisi dengan memberi tanda centang (√) pada “Harapan atas jawaban” dan “Kenyataan yang ada” di lapangan secara riil.

No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kemudahan untuk mengakses internet dan kecepatan akses di kampus ( <i>Reliability</i> )								
2	Kemudahan penggunaan dan pemenuhan kebutuhan di SSO ( <i>Reliability</i> )								
3	Ruang kelas yang memadai ( <i>Tangibles</i> )								
4	Fasilitas media pembelajaran (LCD, Layar LCD, Sound system) di kelas ( <i>Tangibles</i> )								
5	Kelengkapan sarana dan prasarana di ruang praktek/laboratorium/bengkel/dsb ( <i>Tangibles</i> )								
6	Kelengkapan referensi buku								

No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
	teks/buku modul/jurnal berlangganan di ruang baca/perpustakaan ( <i>Tangibles</i> )								
7	Kelengkapan sarana dan prasarana poliklinik ( <i>Tangibles</i> )								
8	Kelengkapan sarana dan prasarana tempat parkir ( <i>Tangibles</i> )								
9	Transparan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi ( <i>Assurance</i> )								
10	Ketepatan pencairan gaji,sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan( <i>Assurance</i> )								
11	Kejelasan pedoman dan peraturan terkait keuangan yang ditetapkan ( <i>Assurance</i> )								
12	Keterlibatan dosen dan tendik dalam								



No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
	penyusunan Rencana Bisnis Anggaran ( <i>Emphaty</i> )								
13	Kesigapan dalam memproses kenaikan pangkat ( <i>Responsiveness</i> )								
14	Ketepatan dalam pemberian insentif remunerasi sesuai dengan kinerja ( <i>Responsiveness</i> )								