



**MERDEKA  
BELAJAR**

**Kampus  
Merdeka**  
INDONESIA JAYA

**UNESA  
PTNBH**  
#SATULANGKAHDIDEPAN

# 2024

---

## LAPORAN SURVEY KEPUASAN Tenaga Kependidikan

**PRESENTED BY**  
GUGUS PENJAMINAN MUTU  
FAKULTAS BAHASA DAN SENI  
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

✉ [gpm.fbs@unesa.ac.id](mailto:gpm.fbs@unesa.ac.id)

🌐 <https://gpm.fbs.unesa.ac.id>



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN

Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya

<https://gpm.fbs.unesa.ac.id>



## HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Fakultas Bahasa Dan Seni Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Bahasa dan Seni

Syafi'ul Anam, Ph.D.  
NIP 197809162006041001

Surabaya, 23 September 2024  
Ketua GPM FBS

Respati Retno Utami, S.Pd., M.Pd.  
NIP 199112192019032018



**MERDEKA  
BELAJAR**

**Kampus  
Merdeka**  
INDONESIA JAYA

**UNESA  
PTNBH**  
SATULANGKANDIDIPAN



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Survei Kepuasan ini dengan baik. Laporan ini bertujuan untuk memberikan informasi tentang bagaimana instrumen survei yang digunakan dapat diandalkan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Laporan ini juga menjelaskan metode yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen survei kepuasan, serta hasil pengujian tersebut. Kami berharap laporan ini akan memberikan panduan yang berguna bagi universitas di tingkat fakultas dalam mengevaluasi dan memilih alat survei yang tepat untuk menilai kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan.

Saran dan kritik dari semua pihak kami terima sebagai bentuk perbaikan, karena kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki banyak kekurangan. Kami berharap laporan ini dapat membantu pembaca memahami hasil survei kepuasan yang dilaksanakan dan memberikan dasar yang kuat untuk membuat keputusan.

Surabaya  
Ketua GPM FBS





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b>	
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	
<b>DAFTAR TABEL</b>	
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>2</b>
1.1. Latar Belakang .....	2
1.2. Dasar Hukum .....	2
1.3. Permasalahan .....	3
1.4. Tujuan .....	3
1.5. Sistematika .....	3
<b>BAB II</b>	
<b>METODE SURVEY</b> .....	<b>5</b>
2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survey .....	5
2.2. Definisi Operasional .....	5
2.3. Instrumen Survey .....	5
2.4. Metode .....	6
2.5. Pengolahan Data .....	6
a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki) .....	6
b. Uji Normalitas .....	7
c. Uji Wilcoxon .....	7
d. Diagram Kartesius .....	8
<b>BAB III</b>	
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>9</b>
3.1. Analisis Statistik .....	9
3.2. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian .....	11
3.3. Analisa Kuadran IPA .....	13
<b>BAB IV</b>	
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>18</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>19</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>20</b>



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Gugus Penjaminan Mutu Fakultas Bahasa dan Seni, yang berada di bawah Badan Penjaminan Mutu (BPM) Universitas Negeri Surabaya, bertugas membantu pelaksanaan penjaminan mutu melalui tahapan Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan Mutu (PPEPP). Akreditasi Tingkat Nasional maupun Tingkat Internasional menjadi kebutuhan Program Studi dan Perguruan Tinggi sebagai bentuk pengakuan pelaksanaan pembelajaran yang memiliki standart mutu yang baik sehingga survei kepuasan layanan pelanggan menjadi salah satu tugas utama Gugus Penjaminan Mutu FBS Unesa. Survei kepuasan layanan ini dilakukan untuk memastikan evaluasi berkala terhadap kualitas operasional Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya. Kegiatan survei ini dilakukan secara daring pada akhir setiap semester reguler, baik semester pertama maupun kedua, dalam setiap tahun akademik. Hasil dari survei disampaikan dalam rapat evaluasi sebagai dasar perbaikan layanan di tahun akademik berikutnya.

Kebutuhan akan pelayanan yang lebih baik di Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya terus meningkat setiap tahunnya. Survei kepuasan di Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya sebagai bentuk data dan informasi yang jelas kepada GPM FBS Unesa terkait layanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam hal kualitas, sehingga semua anggota civitas akademika Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya, termasuk mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan, dapat merasa lebih baik. Survei kepuasan ini mencakup beberapa pernyataan, dan responden diminta untuk memberikan penilaian dengan mencentang tabel yang berisi harapan dan realitas terkait pelayanan yang dirasakan di Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya pada tahun 2024.

#### 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, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 53 Tahun 2023 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi
6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 22 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2020-2024

### 1.3 Permasalahan

1. Apakah hasil survei kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Bahasa dan Seni Unesa Tahun 2024 antara harapan dan kenyataan ada perbedaan yang signifikan secara pengujian statistik.
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Bahasa dan Seni Unesa berdasarkan survei tenaga kependidikan UNESA Tahun 2024 dengan menggunakan analisis Gap.
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Bahasa dan Seni Unesa (survei tenaga kependidikan FBS UNESA Tahun 2024 dengan menggunakan pendekatan metode Importance-Performance Analysis (IPA).

### 1.4 Tujuan

Tujuan dari pembuatan laporan ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Bahasa dan Seni Unesa pada tahun 2024 dengan menggunakan analisis statistik meliputi Uji beda, analisis gap, serta analisis IPA digunakan untuk menentukan area mana yang perlu ditingkatkan. Laporan ini diharapkan dapat membantu pihak terkait merencanakan strategi dan program yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Bahasa dan Seni Unesa pada tahun akademik berikutnya.

### 1.5 Sistematika

Laporan survei kepuasan tenaga kependidikan 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

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survei untuk menggambarkan secara numerik tren, sikap, dan pendapat populasi terhadap variabel tertentu. Pilihan metode survei ini didasarkan pada kemampuannya untuk mempelajari sampel dan menghasilkan data kuantitatif yang representatif (Creswell & Creswell, 2018; Johnson & Christensen, 2014).

Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional, yang memungkinkan peneliti untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat melalui pengukuran yang dilakukan pada waktu yang sama (point time approach). Artinya, setiap subjek hanya diamati satu kali dan semua variabel diukur pada saat observasi tersebut. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner.

#### 2.2 Definisi Operasional

Berikut adalah definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Konsumen: Semua tenaga kependidikan yang menggunakan layanan Fakultas Bahasa dan Seni UNESA pada tahun 2024.
2. Harapan Konsumen: Persepsi tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan yang diharapkan dari Fakultas Bahasa dan Seni UNESA pada tahun 2024.
3. Kepuasan Konsumen: Tingkat persetujuan atau kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan yang diterima dari Fakultas Bahasa dan Seni UNESA pada tahun 2024.
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

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Kuesioner ini berisi pertanyaan tertulis yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi konsumen (tenaga kependidikan) terhadap kualitas layanan Fakultas Bahasa dan Seni UNESA. Kuesioner terbagi menjadi lima aspek utama yang mencerminkan dimensi kualitas layanan yaitu



*Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Keberwujudan).

## 2.4 Metode

Penelitian ini menggunakan model *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) untuk menilai kualitas layanan Fakultas Bahasa dan Seni UNESA. Model SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan:

1. *Tangibles* (Nyata): Aspek fisik dan material yang terkait dengan layanan, seperti penampilan fisik fasilitas, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kecepatan dan kesigapan staf dalam merespon kebutuhan pelanggan.
4. *Assurance* (Jaminan): Kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap kompetensi, kredibilitas, dan keahlian staf, serta bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan.
5. *Empathy* (Empati): Kemampuan staf untuk memahami dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan, ditunjukkan melalui kemudahan dalam berkomunikasi, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Setelah mengukur kualitas layanan menggunakan model SERVQUAL, penelitian ini kemudian menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Metode IPA bertujuan untuk menganalisis hubungan antara persepsi pelanggan dengan prioritas peningkatan kualitas layanan. Metode ini juga dikenal sebagai *Quadrant Analysis*, yang mengklasifikasikan aspek layanan berdasarkan tingkat pentingnya dan kinerjanya.

## 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:

**Gap = Kenyataan – 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 tenaga kependidikan di Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya, yang dipilih secara acak melalui Single Sign On (SSO). Data yang diperoleh berjumlah 21 responden. Jumlah sampel ini telah memenuhi syarat kecukupan sampel berdasarkan rumus Slovin. Dengan populasi tenaga kependidikan Fakultas Bahas dan Seni UNESA sebanyak 43 orang dan tingkat toleransi kesalahan sebesar 2%, sampel minimal yang diperlukan adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{43}{1 + (43)(0,02^2)} = 15,80 \approx 16$$

Dengan jumlah sampel sebanyak 21 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		21	21	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	3.7054	3.4673	
	Std. Deviation	.38025	.54185	
Most Extreme Differences	Absolute	.291	.188	
	Positive	.219	.163	
	Negative	-.291	-.188	
Test Statistic		.291	.188	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		<.001	.050	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.	<.001	.048	
	90% Confidence Interval	Lower Bound	.000	.044
		Upper Bound	.000	.051

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 2%, dari Gambar 3.1 terlihat bahwa nilai asimtotik atau p-value kurang dari 0,02, 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.

**Ranks**

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks	6 <sup>a</sup>	6.92	41.50
	Positive Ranks	4 <sup>b</sup>	3.38	13.50
	Ties	11 <sup>c</sup>		
	Total	21		

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

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

		Kenyataan - Harapan	
Z		-1.430 <sup>b</sup>	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.153	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.164	
	90% Confidence Interval	Lower Bound	.158
		Upper Bound	.170
Monte Carlo Sig. (1-tailed)	Sig.	.086	
	90% Confidence Interval	Lower Bound	.081
		Upper Bound	.090

- 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 29 dengan tingkat signifikansi 2%, diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* < 0,02. 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 tenaga kependidikan Fakultas Bahasa dan Seni UNESA.

### 3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan terkait Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Tenaga Kependidikan Fakultas Bahasa dan Seni UNESA Tahun 2024 dijelaskan dalam Tabel 3.1. Tabel tersebut menampilkan data perbandingan antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh tenaga kependidikan, termasuk analisis selisih (Gap) antara kedua nilai tersebut, serta memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan mereka selama tahun 2024.

Tabel 3.2. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Tenaga Kependidikan Unesa Tahun 2024

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki(%)
Tangible (Transparan)	P1	Kemudahan dalam mendapatkan layanan ketendikan (SIMSKP, SIMUNA, e-office, SIMAS, dsb) serta informasi yang menunjang pekerjaan	3,76	3,52	-24	93,62
	P2	Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan (komputer, printer, sistem informasi, jaringan internet, parkir, dsb)	3,76	3,57	-19	94,95
	P3	Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas terkait kesejahteraan tendik (poliklinik, gaji/tunjangan/insentif, asuransi, dsb)	3,67	3,38	-29	92,1
	P4	Kemudahan mendapatkan akses Pendidikan dan pelatihan berbasis kebutuhan/kesesuaian dengan pekerjaannya	3,71	3,43	-28	92,45
	P5	Kenyamanan dan keamanan lingkungan	3,76	3,57	-19	94,95



Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki(%)
		pekerjaan (keadaan ruang kerja, kebersihan toilet, Kesehatan dan Keselamatan Kerja/K3, dsb).				
<b>Mean</b>			<b>3,73</b>	<b>3,49</b>	<b>-23,80</b>	<b>93,61</b>
Reliability (Kredibilitas)	P6	Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb) terkait rekrutmen, penempatan tendik, promosi/mutasi tendik, pemeliharaan dan pemberhentian tendik	3,71	3,43	-28	92,45
	P7	Kecukupan Kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan	3,67	3,43	-24	93,46
<b>Mean</b>			<b>3,69</b>	<b>3,43</b>	<b>-26</b>	<b>92,96</b>
Responsiveness (Adil)	P8	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat tendik, diklat, studi lanjut, kesejahteraan tendik, dst)	3,81	3,48	-33	91,34
	P9	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan tendik	3,76	3,43	-33	91,22
<b>Mean</b>			<b>3,79</b>	<b>3,46</b>	<b>-33</b>	<b>91,28</b>
Assurance (Tanggung Jawab)	P10	Kejelasan kebijakan layanan (peraturan, SOP, dst) di bidang kepegawaian dan keuangan	3,76	3,48	-28	92,55
	P11	Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan	3,67	3,52	-15	95,91
	P12	Kejelasan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja tendik	3,62	3,43	-19	94,75



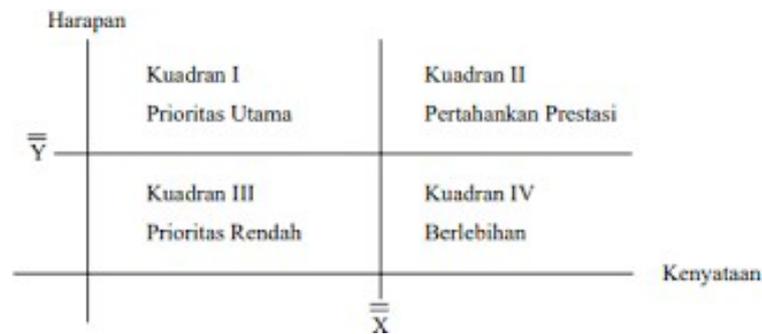
Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki(%)
	P13	Kejelasan mekanisme pemberian reward dan punishment pada tendik	3,57	3,43	-14	96,08
<b>Mean</b>			<b>3,66</b>	<b>3,47</b>	<b>-19</b>	<b>94,82</b>
Empathy (Akuntabilitas)	P14	Keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/tidak diskriminatif, ramah dan sopan	3,71	3,48	-23	93,8
	P15	Kemudahan dalam mengajukan hak tendik (cuti, ijin tendik, dst)	3,86	3,57	-29	92,49
	P16	Keterlibatan tendik dalam proses kebijakan di bidang kepegawaian dan keuangan	3,48	3,33	-15	95,69
<b>Mean</b>			<b>3,68</b>	<b>3,46</b>	<b>-22,33</b>	<b>93,99</b>
<b>Grand Mean</b>			<b>3,71</b>	<b>3,46</b>	<b>-24,83</b>	<b>93,33</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 nilai gap negatif terbesar yaitu -33 terdapat pada aspek Responsiveness (Adil) pada variabel P8 yaitu Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat tendik, diklat, studi lanjut, kesejahteraan tendik, dst) serta pada variable P9 yaitu Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan tendik

Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat harapan pengguna terhadap keandalan dan kemudahan layanan melebihi kinerja yang diberikan. Menurut responden, tingkat kesesuaian harapan pada aspek Responsiveness (Adil) pada variabel P8 sebesar 91,34% dan pada variabel P9 sebesar 91,22%. Secara keseluruhan, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan pengguna dalam survei kepuasan adalah sebesar 93.33%.

### 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)

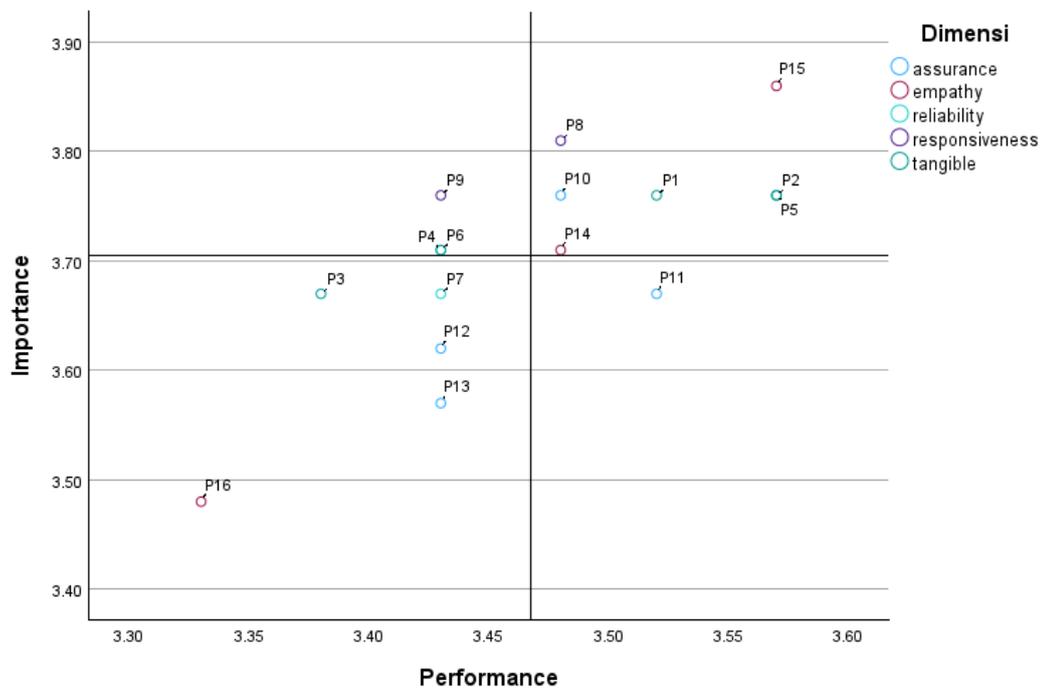
Diagram kuadran IPA biasanya terdiri dari empat kuadran. Berikut adalah penjelasan umum tentang diagram kuadran IPA :

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.



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 tiga variable, yaitu P4, P6, dan P9 yang dianggap penting oleh pengguna, namun pelayanan variable ini masih dianggap kurang

- 1) P4 Tangible (Transparan) : Kemudahan mendapatkan akses Pendidikan dan pelatihan berbasis kebutuhan/kesesuaian dengan pekerjaannya. Variabel ini masih kurang memuaskan, dengan penurunan skor sebesar -28 dan performa 92.45. Manajemen perlu memperbaiki aspek ini untuk meningkatkan kepuasan pengguna.



- 2) P6 Reliability (Kredibilitas) : Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb) terkait rekrutmen, penempatan tendik, promosi/mutasi tendik, pemeliharaan dan pemberhentian tendik. Pada variable ini juga sangat diperlukan oleh pengguna, dengan penurunan skor -28 dengan performa kinerja sebesar 92,45
- 3) P9 Responsiveness (Adil) : Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan tendik. Meskipun kinerja yang diukur adalah 91.22, faktor ini masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Manajemen perlu melakukan evaluasi dan meningkatkan kinerja pada standar pelayanan yang lebih jelas dan terukur.

**b. Kuadran II**

Di kuadran ini terdapat beberapa variabel yang penting bagi pengguna dan kinerjanya sudah cukup baik, yaitu P1, P2, P5, P8, P10, P14, dan P15. Berikut penjelasannya:

- 1) P1 Tangible (Transparan) : Kemudahan dalam mendapatkan layanan ketendikan (SIMSKP, SIMUNA, e-office, SIMAS, dsb) serta informasi yang menunjang pekerjaan. Skor performa menunjukkan 93,62 menunjukkan aspek berjalan dengan baik dengan penurunan sebesar -24.
- 2) P2 Tangible (Transparan) : Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan (komputer, printer, sistem informasi, jaringan internet, parkir, dsb). Skor perfoma sebesar 94,95 memberi informasi aspek berjalan dengan baik dengan tingkat penurunan sebesar -19.
- 3) P5 Tangible (Transparan) : Kenyamanan dan keamanan lingkungan pekerjaan (keadaan ruang kerja, kebersihan toilet, Kesehatan dan Keselamatan Kerja/K3, dsb). Skor performa terlihat 94,95 menunjukkan aspek pada variable ini berjalan baik dengan Tingkat penurunan -19.
- 4) P8 Responsiveness (Adil) : Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat tendik, diklat, studi lanjut, kesejahteraan tendik, dst). Aspek berjalan baik pada variable ini terlihat dari skor performa sebesar 91,34 meskipun dengan tingkat penurunan -33.
- 5) P10 Assurance (Tanggung Jawab) : Kejelasan kebijakan layanan (peraturan, SOP, dst) di bidang kepegawaian dan keuangan. Skor performa pada variabel ini sebesar 92,55



dengan demikian aspek pada variabel ini berjalan dengan baik dengan skor penurunan sebesar -28.

- 6) P14 Empathy (Akuntabilitas) : Keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/tidak diskriminatif, ramah dan sopan. Variabel ini berjalan dengan baik terlihat skor performa sebesar 93,8 dengan tingkat penurunan -23
- 7) P15 Empathy (Akuntabilitas) : Kemudahan dalam mengajukan hak tendik (cuti, ijin tendik, dst). Skor performa 92,49 menunjukkan variabel pada aspek ini berjalan baik dengan tingkat penurunan sebesar -29.

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 P3, P7, P12, P13, dan P16. Meskipun demikian, variabel-variabel ini tetap perlu diperhatikan agar layanan tetap berjalan dengan baik:

- 1) P3 Tangible (Transparan) : Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas terkait kesejahteraan tendik (poliklinik, gaji/tunjangan/insentif, asuransi, dsb). Skor performa 92,1 dengan penurunan -29 meskipun tidak dianggap penting, bila dioptimalkan akan menambah efektifitas kinerja.
- 2) P7 Reliability (Kredibilitas) : Kecukupan Kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan. Skor performa 93,46 dengan penurunan -24 bila dioptimalkan akan sangat membantu kinerja tendik.
- 3) P12 Assurance (Tanggung Jawab) : Kejelasan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja tendik. Skor performa 94,75 dengan penurunan -19. Layanan berjalan dengan baik meskipun dianggap tidak sangat penting.
- 4) P13 Assurance (Tanggung Jawab) : Kejelasan mekanisme pemberian reward dan punishment pada tendik. Skor performa 96,08 dengan penurunan -14.
- 5) P16 Empathy (Akuntabilitas) : Keterlibatan tendik dalam proses kebijakan di bidang kepegawaian dan keuangan. Skor perfoma 95,69 dengan penurunan -15.

#### d. Kuadran IV



Ditemukan satu variabel dalam kuadran ini yaitu P11 dimana layanan yang diberikan sudah sangat sesuai dengan kebutuhan tetapi masih ingin untuk tetap ada diberikan. Yaitu pada dimensi Assurance (Tanggung Jawab) : Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan. Skor performa 95,51 dengan penurunan sebesar -15.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

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

1. Terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan berdasarkan hasil uji Wilcoxon dengan nilai signifikansi  $< 2\%$  dan menyimpulkan menolak  $H_0$ .
2. Berdasarkan perhitungan Gap Score, seluruh dimensi layanan memiliki nilai gap negatif, yang menunjukkan kinerja belum memenuhi harapan pengguna. Gap terbesar terdapat pada aspek P8 yaitu Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat tendik, diklat, studi lanjut, kesejahteraan tendik, dst) dengan penurunan -33 serta pada variable P9 dengan penurunan -33 yaitu Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan tendik. Tingkat kesesuaian pada P8 Responsiveness (Adil) sebesar 91,34% dan tingkat kesesuaian pada P9 Responsiveness (Adil) sebesar 91,22%. Secara keseluruhan total kesesuaian mencapai 93,33%.
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*. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.

Wahyuni, N. (2014). *Gap Analysis*. Binus University.



## LAMPIRAN

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Kenyataan yang ada			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
<b>I. Instrumen Kepuasan Layanan Manajemen</b>									
P7	Kecukupan Kompetensi (kemampuan, keterampilan, keahlian) pengelola dalam memberikan pelayanan								
P9	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan tendik								
P10	Kejelasan kebijakan layanan (peraturan, SOP, dst) di bidang kepegawaian dan keuangan								
P14	Keterlaksanaan pemberian layanan yang adil/tidak diskriminatif, ramah dan sopan								
P15	Kemudahan dalam mengajukan hak tendik (cuti, ijin tendik, dst)								
<b>II. Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan SDM</b>									
P1	Kemudahan dalam mendapatkan layanan ketendikan (SIMSKP, SIMUNA, e-office, SIMAS, dsb) serta informasi yang menunjang pekerjaan								
P4	Kemudahan mendapatkan akses Pendidikan dan pelatihan berbasis kebutuhan/kesesuaian dengan pekerjaannya								
P6	Ketersediaan standar pelayanan yang jelas (peraturan, SOP, dsb) terkait rekrutmen, penempatan tendik, promosi/mutasi tendik, pemeliharaan dan pemberhentian tendik								



Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Kenyataan yang ada			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
P8	Kecepatan, ketepatan, kecermatan respon pengelola dalam memberikan layanan (kenaikan pangkat tendik, diklat, studi lanjut, kesejahteraan tendik, dst)								
P12	Kejelasan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja tendik								
P13	Kejelasan mekanisme pemberian reward dan punishment pada tendik								
<b>III. Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana</b>									
P2	Kecukupan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan (komputer, printer, sistem informasi, jaringan internet, parkir, dsb)								
P5	Kenyamanan dan keamanan lingkungan pekerjaan (keadaan ruang kerja, kebersihan toilet, Kesehatan dan Keselamatan Kerja/K3, dsb).								
P3	Kecukupan kualitas dan kuantitas fasilitas terkait kesejahteraan tendik (poliklinik, gaji/tunjangan/insentif, asuransi, dsb)								
P16	Keterlibatan tendik dalam proses kebijakan di bidang kepegawaian dan keuangan								
P11	Transparansi layanan di bidang kepegawaian dan keuangan								



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN

Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya

<https://gpm.fbs.unesa.ac.id>

