LAPORAN SURVEI KEPUASAN
LAYANAN MANAJEMEN UNESA
(Responden Tenaga Kependidikan)



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
SATUAN PENJAMINAN MUTU
DIVISI DATA DAN SISTEM INFORMASI
2021

LAPORAN

KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN

(Responden Tenaga Kependidikan)

UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
SATUAN PENJAMINAN MUTU
DIVISI DATA DAN SISTEM INFORMASI
2021

Halaman Pengesahan

Menyatakan bahwa Laporan KepuasanTenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Surabaya, 27 Juni 2022

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan	**Ketua Gugus Penjamin Mutu FIP**
(Dr. Mochamad Nursalim,M.Si)	**(Siti Ina Savira,S.Psi., M.EdCp)**
NIP. 196805031994031003	**NIP. 198109102006042002**

BAB I

PENDAHULUAN

- **Latar Belakang**

Divisi Data dan Sistem Informasi merupakan salah satu divisi pada unit Satuan Penjamin Mutu (SPM) di Universitas yang bertugas membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu (PPEPP). Salah satu tugas dari divisi 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 SPM 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 Unesa maka diperlukan adanya survei kepuasan kepada dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan. 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 2021.

- **Permasalahan**

- Apakah hasil survei kepuasan tenaga kependidikan pelayanan manajemen Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2021 antara harapan dan kenyataan ada perbedaan yang signifikan secara pengujian statistik.

- Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan pelayanan manajemen Unesa berdasarkan survei tenaga kependidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2021 dengan menggunakan analisis gap.

- Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan pelayanan manajemen Unesa berdasarkan survei tenaga kependidikan Fakultas Ilmu Pendidikan

Unesa tahun 2021 dengan menggunakan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

- **Tujuan**

Mengetahui kualitas kepuasan pelayanan manajemen Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa dengan pengguna layanan adalah tenaga kependidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2021 berdasarkan analisis statistik uji beda, analisis gap dan analisis IPA.

- **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

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Metode survei dipilih karena dapat memberikan deskripsi atau gambaran kuantitatif tren, sikap, dan pendapat dari populasi terhadap variabel dengan mempelajari sampel (Johnson & Christensen, 2014); (Creswell & Creswell, 2018).

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:

- Konsumen adalah semua tenaga kependidikan yang menggunakan layanan manajemen Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2021.
- Harapan konsumen adalah tenaga kependidikan yang memperoleh layanan manajemen Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2021.
- Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan manajemen Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa tahun 2021.
- 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.

Tahap selanjutnya adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* 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

- **Analisa Gap**

Tingkat kepuasan konsumen dijelaskan dengan menggunakan analisis kesenjangan (gap) dan tingkat kesesuaian (Tki). 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).

Gap = Kenyataan – Harapan
Tingkat kesesuaian (Tki) = (Kenyataan/Harapan) x 100%

Gap score menunjukkan kesenjangan antara kenyataan dan harapan (Parasuraman et al., 1985). Hal ini menunjukkan adanya masalah ketiaksesuaian antara harapan pelanggan dan kenyataan yang dirasakannya. Berdasarkan gap score bernilai positif (+) menunjukkan bahwa

kenyataan dapat memenuhi harapan pelanggan, sedangkan nilai negatif (-) menunjukkan bahwa belum terpenuhi (Parasuraman et al., 1988).

- **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. 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 maka data tidak terdistribusi tidak normal (data non-parametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon.

- **Uji Wilcoxon**

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang bermakna atau tidak dari kenyataan dan harapan yang diteliti sehingga dapat ditentukan apakah Ho ditolak atau diterima. Apabila hasil yang didapatkan terjadi perbedaan yang signifikan maka Ho ditolah tetapi apabila perbedaan yang terjadi tidak signifikan maka Ho 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 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

- **Analisis Statistik**

Survei dilakukan dengan mengambil responden adalah tenaga kependidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui *Single Sign On* (SSO). Data yang didapatkan sebesar 6 responden.

Selanjutnya akan dilakukan pengujian asumsi normalitas sebagai prasyarat untuk melakukan uji beda *mean* 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

		H	K
N		6	6
Normal Parameters[a,b]	Mean	2.8333	2.8333
	Std. Deviation	.40825	.40825
Most Extreme Differences	Absolute	.492	.492
	Positive	.342	.342
	Negative	-.492	-.492
Test Statistic		.492	.492
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000[c]	.000[c]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas Data

Dengan menggunakan nilai signifikansi 5%, maka dari Gambar 3.1 dapat dilihat bahwa nilai asymp. sig. (2-tailed) atau p-value lebih kecil 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 2 sampel berpasangan selain pengujian dengan paired t test. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal maka dapat

digunakan pendekatan uji statistic parametrik dengan uji t sampel berpasangan, sedangkan jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, maka bisa mengujikan Uji Wilcoxon. Dari hasil pengujian normalitas, diperoleh kesimpulan bahwa data hasil survey tidak memenuhi asumsi distribusi normal, dengan demikian digunakan pendekatan nonparametrik uji sign Wilcoxon.

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
K - H	Negative Ranks	0[a]	.00	.00
	Positive Ranks	0[b]	.00	.00
	Ties	6[c]		
	Total	6		

a. K < H

b. K > H

c. K = H

Test Statistics[a]

	K - H
Z	.000[b]
Asymp. Sig. (2-tailed)	1.000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. The sum of negative ranks equals the sum of positive ranks.

Gambar 3.2. Hasil uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for windows 25 diperoleh hasil Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05 sehingga dapat dinyatakan terima 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

Tidak ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa.

- **Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian**

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan Manajemen Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa Tahun 2021 dijelaskan pada Tabel 3.1.

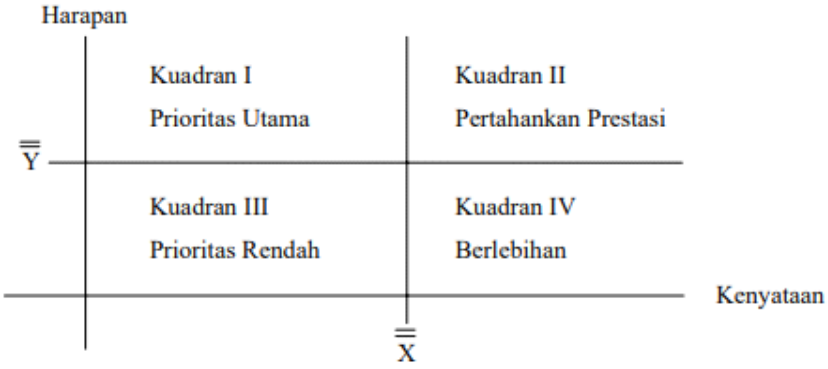
Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan Manajemen Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa Tahun 2021

Dimensi	**Kode**	**Penyataan**	**Kenyataan**	**Harapan**	**GAP**	**Tki (%)**
*Tangible (*Transparan)	P1	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan sesuai dengan uraian jabatan serta tugas pokok dan fungsi	2.83	2.83	0.00	100
		Mean	**2.83**	**2.83**	**0.00**	**100**
Reliability (Kredibilitas)	P2	Ketersediaan layanan dalam menunjang tugas pokok dan fungsi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan	2.83	2.83	0.00	100
		Mean	**2.83**	**2.83**	**0.00**	**100**
Responsiveness (Adil)	P3	Bimbingan dan arahan manajemen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi	2.83	2.83	0.00	100
		Mean	**2.83**	**2.83**	**0.00**	**100**
*Assurance (*Tanggung Jawab)	P4	Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan tugas pokok dan fungsi	2.83	2.83	0.00	100
		Mean	**2.83**	**2.83**	**0.00**	**100**
Empathy (Akuntabilitas)	P5	Layanan prima manajemen di Unesa dilakukan sesuai dengan prosedur	2.83	2.83	0.00	100
		Mean	**2.83**	**2.83**	**0.00**	**100**
		***Mean* kelima dimensi**	**2.83**	**2.83**	**0.00**	**100**

Berdasarkan analisis gap, menunjukkan bahwa semua dimensi dan item bernilai positif. Item kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan sesuai dengan uraian jabatan serta tugas pokok dan fungsi (P1), ketersediaan layanan dalam menunjang tugas pokok dan fungsi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan (P2), bimbingan dan arahan manajemen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (P3), pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan tugas pokok dan fungsi (P4) dan layanan prima manajemen di Unesa dilakukan sesuai dengan prosedur (P5) tidak memiliki skor gap atau nol.

Tingkat kesesuaian harapan dan kenyataan, dimensi *tangible (*transparan), *reliability* (kredibilitas), *responsiveness* (adil), *assurance (*tanggung jawab) dan *empathy* (akuntabilitas) memiliki skor 100. Hal ini berarti pelayanan manajemen dikategorikan sangat sesuai.

- **Diagram Kartesius (IPA)**



Gambar 3.3. 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)

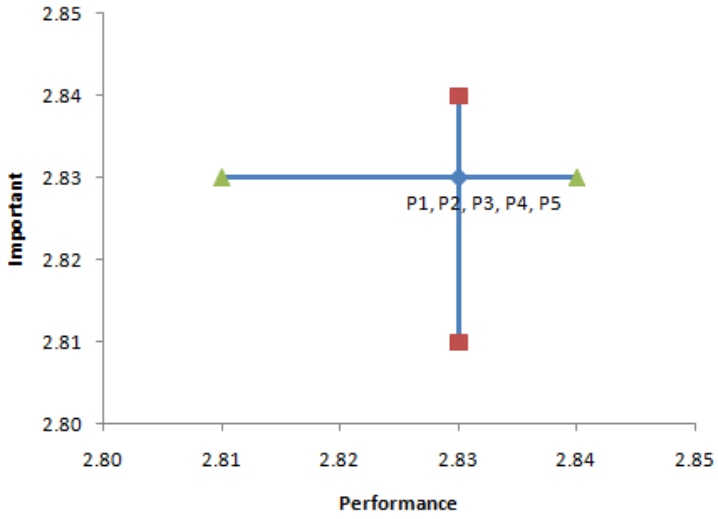
Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban penyedia jasa harus mempertahankan kinerjanya.

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)

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



Gambar 3.4. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Pelayanan Manajemen Tahun 2021

Hasil Analisis Kuadran

Faktor-faktor yang meliputi kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan sesuai dengan uraian jabatan serta tugas pokok dan fungsi (P1), ketersediaan layanan dalam menunjang tugas pokok dan fungsi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan (P2), bimbingan dan arahan manajemen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (P3), pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan tugas pokok dan fungsi (P4) dan layanan prima manajemen di Unesa dilakukan sesuai dengan prosedur berada di dalam titik tengah atau di nilai rata-rata.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan manajemen Unesa dengan responden tenaga kependidikan adalah sebagai berikut:

- Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan berdasarkan hasil uji Wilcoxon dengan nilai signifikansi < 5% dan menyimpulkan terima Ho.
- Berdasarkan analisis gap, Item kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan sesuai dengan uraian jabatan serta tugas pokok dan fungsi (P1), ketersediaan layanan dalam menunjang tugas pokok dan fungsi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan (P2), bimbingan dan arahan manajemen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (P3), pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan tugas pokok dan fungsi (P4) dan layanan prima manajemen di Unesa dilakukan sesuai dengan prosedur (P5) tidak memiliki skor gap atau nol. Adapun tingkat kesesuaian harapan dan kenyataan, setelah dianalisis menunjukan skor 100% yang berarti pelayanan manajemen dikategorikan sangat sesuai.
- Berdasarkan analisis IPA (diagram kartesius), semua layanan dalam titik tengah atau di nilai rata-rata.

DAFTAR PUSTAKA

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative adn 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.

Lampiran

- **Instrumen Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen (Kriteria 2)**

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 dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan sesuai dengan uraian jabatan serta tugas pokok dan fungsi (~~(~~*Tangible*:Transparan~~)~~)								
2.	Ketersediaan layanan dalam menunjang tugas pokok dan fungsi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara *on-line* dan *offline* dengan akurat dan memuaskan (*Reliability*:Kredibilitas)								
3	Bimbingan dan arahan manajemen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (*Responsiveness*:Adil)								
4	Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan tugas pokok dan fungsi (*Assurance*:Tanggung Jawab)								
5.	Layanan prima manajemen di Unesa dilakukan sesuai dengan prosedur (E*mpathy*:Akuntabilitas)								