UNESA
Universitas Negeri Surabaya

LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN 2026



PROGRAM STUDI MAGISTER
PENDIDIKAN SAINS FMIPA
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

Kampus Unesa 1, Gedung C3 FMIPA,
Jl. Ketintang, Surabaya 60231

s2pendsains.fmipa.unesa.ac.id
fmipa.unesa.ac.id

LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN

PROGRAM STUDI MAGISTER PENDIDIKAN SAINS

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Dosen Program Studi Magister Pendidikan Sains Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Surabaya Tahun 2026 dibuat dengan sebenarnya.

Mengetahui,
Koordinator Program Studi
Magister Pendidikan Sains

Prof. Dr. Eko Hariyono, S.Pd., M.Pd.
NIP. 197410132002121002

Surabaya, 16 November 2026
UPM Magister Pendidikan Sains
FMIPA UNESA

Dr. Nurita Apridiana Lestari, S.Pd., M.Pd
NIP. 198901172015042001

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T., penyusunan Laporan Survei Kepuasan Dosen Program Studi Magister Pendidikan Sains Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) Universitas Negeri Surabaya Tahun 2026 telah diselesaikan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, sehingga hasilnya dapat tersusun dalam bentuk laporan.

Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari pihak-pihak yang telah memberikan apresiasi dan sejumlah masukan kepada penyusun. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini perkenankanlah kami untuk menyampaikan terima kasih kepada:

1. Rektor dan segenap jajarannya yang telah banyak memberikan dukungan, baik moril maupun materiil, kepada Badan Penjaminan Mutu Universitas Negeri Surabaya;
2. Dekan FMIPA Universitas Negeri Surabaya beserta jajarannya yang telah memfasilitasi pelaksanaan penjaminan mutu di tingkat fakultas dan program studi;
3. Para responden, yaitu dosen Program Studi Magister Pendidikan Sains Universitas Negeri Surabaya, yang telah berkenan meluangkan waktu untuk mengisi instrumen kuesioner kepuasan serta memberikan masukan dan sarannya.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih memiliki kekurangan. Oleh sebab itu, kami sangat berharap masukan dari segenap sivitas akademika Universitas Negeri Surabaya sebagai bentuk umpan balik yang dapat dijadikan bahan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi pada periode yang akan datang.

Surabaya, 16 November 2026
Penyusun,

UPM Magister Pendidikan Sains
FMIPA UNESA

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN **2**
KATA PENGANTAR **3**
DAFTAR ISI **4**
DAFTAR TABEL **5**
DAFTAR GAMBAR **6**
BAB I PENDAHULUAN **7**
1.1 Latar Belakang 7
1.2 Dasar Hukum 7
1.3 Permasalahan 8
1.4 Tujuan 8
1.5 Sistematika Laporan 8
BAB II METODE SURVEI **10**
2.1 Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei 10
2.2 Definisi Operasional 10
2.3 Instrumen Survei 10
2.4 Metode 11
2.5 Pengolahan Data 12
a. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki) 12
b. Uji Normalitas 12
c. Uji Paired T-test 13
d. Diagram Kartesius 13
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN **14**
3.1 Analisis Statistik 14
3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian 16
3.3 Analisis Kuadran (IPA) 19
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN **25**
DAFTAR PUSTAKA **27**
LAMPIRAN **28**

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Sebaran Butir Instrumen Berdasarkan Dimensi Servqual 11
Tabel 3.1 Profil Responden Survei Kepuasan Dosen 14
Tabel 3.2 Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Dosen Magister Pendidikan Sains Unesa Tahun 2026 16
Tabel 3.3 Klasifikasi Kuadran IPA 21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Hasil Uji Normalitas Data 15
Gambar 3.2 Hasil Uji Paired T-test 16
Gambar 3.3 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis 19
Gambar 3.4 Hasil Diagram Kartesius analisis IPA Kepuasan Dosen Magister Pendidikan Sains tahun 2026 21

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pusat Data dan Survei pada Badan Penjaminan Mutu (BPM) Universitas Negeri Surabaya merupakan unit yang bertugas membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan Standar (PPEPP). Salah satu tugas utamanya adalah melaksanakan survei kepuasan layanan pelanggan yang saat ini menjadi kebutuhan sekaligus tuntutan dalam akreditasi program studi dan akreditasi perguruan tinggi. Survei dilakukan secara dalam jaringan (daring) melalui Single Sign On (SSO) Universitas Negeri Surabaya pada setiap tahun akademik. Hasil survei ditindaklanjuti melalui rapat evaluasi, dan keputusannya digunakan untuk meningkatkan layanan pada tahun akademik berikutnya.

Dosen merupakan pelaksana utama tridarma perguruan tinggi sekaligus pengguna layanan manajemen, pengembangan sumber daya manusia, keuangan dan sarana prasarana, serta layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PkM). Kepuasan dosen terhadap layanan tersebut berpengaruh langsung terhadap kualitas pembelajaran, pembimbingan, penelitian, dan PkM yang dihasilkan. Bagi Program Studi Magister Pendidikan Sains FMIPA Universitas Negeri Surabaya yang telah memperoleh status akreditasi Unggul, umpan balik dari dosen menjadi masukan penting untuk menjaga dan meningkatkan mutu tata kelola program studi.

Survei kepuasan ini terdiri atas sejumlah pernyataan yang dinilai oleh responden dari dua sisi, yaitu tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (kenyataan) layanan yang dirasakan di lingkungan Universitas Negeri Surabaya pada tahun 2026. Melalui perbandingan kedua sisi tersebut, program studi dapat mengetahui indikator layanan yang perlu ditingkatkan dan indikator yang perlu dipertahankan kualitasnya.

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 dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 87 Tahun 2014 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 13 Tahun 2015 tentang Rencana Strategis Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Tahun 2015–2019.
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
8. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 7 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan.

1.3 Permasalahan

1. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan pada hasil survei kepuasan dosen Program Studi Magister Pendidikan Sains Unesa Tahun 2026 berdasarkan pengujian statistik?
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan dosen Program Studi Magister Pendidikan Sains Unesa Tahun 2026 dengan menggunakan analisis Gap?
3. Bagaimana hasil analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan dosen Program Studi Magister Pendidikan Sains Unesa Tahun 2026 dengan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA)?

1.4 Tujuan

Laporan ini bertujuan untuk mengetahui kualitas kepuasan dosen Program Studi Magister Pendidikan Sains Unesa Tahun 2026 berdasarkan analisis statistik uji beda, analisis Gap, dan analisis IPA. Selain itu, laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan dosen pada tahun akademik selanjutnya.

1.5 Sistematika Laporan

Sistematika laporan survei kepuasan dosen Program Studi Magister Pendidikan Sains Universitas Negeri Surabaya ini terdiri atas empat bab, yaitu sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

   Bab pertama berisi latar belakang penyusunan laporan, dasar hukum, permasalahan yang diangkat dalam laporan, tujuan penyusunan laporan, dan sistematika laporan.

2. BAB II METODE SURVEI

   Bab kedua berisi jenis dan rancangan pelaksanaan survei kepuasan, definisi operasional, instrumen survei, metode pelaksanaan survei, dan pengolahan data survei yang terdiri atas analisis Gap dan tingkat kesesuaian (Tki), uji normalitas, uji Wilcoxon, dan diagram kartesius.

3. BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

   Bab ketiga berisi hasil beserta pembahasan analisis statistik, analisis Gap dan tingkat kesesuaian, serta analisis kuadran dengan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

4. BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

   Bab keempat berisi kesimpulan laporan survei kepuasan dosen Program Studi Magister Pendidikan Sains dan saran bagi peningkatan layanan serta pelaksanaan pengukuran dan evaluasi pada periode yang akan datang.

BAB II
METODE SURVEI

2.1 Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

Kegiatan ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Metode survei dipilih karena dapat memberikan deskripsi atau gambaran kuantitatif mengenai tren, sikap, dan pendapat populasi terhadap variabel yang diteliti melalui pengukuran pada sampel (Creswell & Creswell, 2018; Johnson & Christensen, 2014).

Survei menggunakan rancangan *cross sectional*, yaitu pengukuran variabel dilakukan pada saat yang sama (*point time approach*). Setiap subjek hanya diobservasi satu kali, dan seluruh variabel subjek diukur pada saat observasi tersebut. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner daring yang diisi dosen melalui SSO Universitas Negeri Surabaya.

2.2 Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional dalam survei ini adalah sebagai berikut:

1. Konsumen adalah seluruh dosen Program Studi Magister Pendidikan Sains Unesa yang menggunakan layanan di lingkungan Unesa pada tahun 2026.
2. Harapan konsumen adalah tingkat kepentingan yang diberikan dosen terhadap setiap indikator layanan yang diterimanya pada tahun 2026.
3. Kenyataan konsumen adalah tingkat kinerja layanan yang dirasakan dosen terhadap setiap indikator layanan pada tahun 2026.
4. Kepuasan konsumen adalah pengakuan dosen mengenai layanan di lingkungan Unesa pada tahun 2026, yang diukur dari perbandingan antara kenyataan dan harapan.
5. Kualitas pelayanan yang diteliti adalah harapan dan kenyataan konsumen terhadap dimensi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

2.3 Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang berisi pernyataan tertulis tentang harapan dan kenyataan konsumen. Instrumen terdiri atas 26 butir pernyataan (P1–P26) yang

mencakup layanan manajemen, pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia, keuangan dan sarana prasarana, serta layanan penelitian dan PkM. Seluruh butir dikelompokkan ke dalam lima dimensi Servqual, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Setiap butir dinilai dua kali menggunakan skala empat tingkat. Penilaian tingkat kepentingan (harapan) menggunakan kategori Sangat Penting (4), Penting (3), Cukup Penting (2), dan Kurang Penting (1), sedangkan penilaian tingkat kinerja (kenyataan) menggunakan kategori Sangat Baik (4), Baik (3), Cukup Baik (2), dan Kurang Baik (1). Sebaran butir instrumen pada setiap dimensi disajikan pada Tabel 2.1, sedangkan instrumen lengkap disajikan pada Lampiran 1.

Tabel 2.1 Sebaran Butir Instrumen Berdasarkan Dimensi Servqual

No	Dimensi	Kode Butir	Jumlah
1	Tangible (Keberwujudan)	P1, P14, P15	3
2	Reliability (Keandalan)	P2, P7, P9, P17, P22, P23	6
3	Responsiveness (Daya Tanggap)	P3, P20	2
4	Assurance (Jaminan)	P4, P5, P6, P8, P12, P13, P16, P19, P21, P24	10
5	Empathy (Empati)	P10, P11, P18, P25, P26	5
Jumlah			26

2.4 Metode

Metode yang digunakan adalah metode *Service Quality* (Servqual) (Parasuraman et al., 1985) dengan dimensi karakteristik kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. *Tangible* (keberwujudan), yaitu 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 membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf sehingga pelanggan bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.

5. *Empathy* (empati), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan.

Tahap selanjutnya menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilla & James (1977). Metode ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa, dan dikenal pula dengan sebutan *Quadrant Analysis*.

2.5 Pengolahan Data

a. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tingkat kepuasan konsumen dijelaskan menggunakan analisis kesenjangan (Gap). Analisis ini membandingkan rata-rata kenyataan dengan rata-rata harapan konsumen pada setiap dimensi pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Kepuasan tertinggi terjadi apabila kenyataan melampaui harapan, yaitu ketika pelayanan yang diberikan bernilai maksimal (4), sedangkan nilai minimal adalah (1). Rumus untuk menghitung Gap adalah sebagai berikut:

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

Tingkat kesesuaian (Tki) antara harapan dan kenyataan dihitung dengan rumus:

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

Gap score menunjukkan kesenjangan antara kenyataan dan harapan (Parasuraman et al., 1985). Nilai Gap positif (+) menunjukkan bahwa kenyataan telah memenuhi harapan pelanggan, sedangkan nilai Gap negatif (−) menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum terpenuhi (Parasuraman et al., 1988). Menurut Wahyuni (2014), kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Tki > 100% berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan, sehingga pelayanan dinilai sangat memuaskan.
2. Tki = 100% berarti kualitas layanan yang diberikan telah memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan, sehingga pelayanan dinilai memuaskan.
3. Tki < 100% berarti kualitas layanan yang diberikan kurang atau tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan, sehingga pelayanan dinilai belum memuaskan.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak, sehingga dapat ditentukan uji statistik lanjutan yang tepat. Karena uji beda yang digunakan adalah uji berpasangan, normalitas diuji pada selisih skor rata-rata kenyataan dan harapan setiap responden. Uji Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk sampel besar (lebih dari 50 responden), sedangkan uji Shapiro-Wilk digunakan untuk sampel kecil (50 responden atau kurang) (Shapiro & Wilk, 1965). Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Apabila nilai signifikansi > 0,05, data berdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan *paired t-test*.
2. Apabila nilai signifikansi ≤ 0,05, data tidak berdistribusi normal (data nonparametrik) dan dianalisis menggunakan uji Wilcoxon.

c. Uji Paired T-Test

Uji ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan yang bermakna antara kenyataan dan harapan, sehingga dapat ditentukan apakah H_0 ditolak atau diterima. Apabila terdapat perbedaan yang signifikan, H_0 ditolak; sebaliknya, apabila perbedaan yang terjadi tidak signifikan, H_0 diterima. Uji *paired t-test* digunakan jika kedua data yang dibandingkan berdistribusi normal, sedangkan uji Wilcoxon *signed-rank* digunakan jika minimal salah satu data yang dibandingkan tidak berdistribusi normal.

d. Diagram Kartesius

Diagram kartesius membagi indikator pernyataan ke dalam empat kuadran berdasarkan rata-rata harapan (sumbu Y) dan rata-rata kenyataan (sumbu X). Garis pemotong kedua sumbu adalah rata-rata keseluruhan (*grand mean*) harapan dan kenyataan. Melalui diagram ini dapat ditentukan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen beserta prioritas peningkatannya bagi program studi.

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Statistik

a. Responden dan Kecukupan Sampel

Survei ini berhasil mengumpulkan data dari 5 responden, dan setelah pembersihan data diperoleh 5 responden dengan jawaban lengkap yang dianalisis. Dengan populasi 5 orang dan tingkat kesalahan 5%, jumlah sampel minimal menurut rumus Slovin adalah $n = N / (1 + N \cdot e^2) = 5 / (1 + 5 \times 0{,}05^2) = 4{,}94 \approx 5$. Dengan jumlah sampel sebanyak 5 responden, syarat kecukupan data telah terpenuhi. Seluruh responden memberikan jawaban lengkap pada 26 butir pernyataan. Profil responden disajikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Profil Responden Survei Kepuasan Dosen

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Dosen yang mengisi survei	5	100,00
2	Dosen yang tidak mengisi survei	0	0,00
	Populasi (dosen program studi)	5	100,00

Dengan jumlah populasi 5 dosen dan tingkat kesalahan yang ditoleransi sebesar 5%, sampel minimal menurut rumus Slovin adalah:

$$n = N / (1 + N \cdot e^2) = 5 / (1 + 5 \times 0{,}05^2) = 4{,}94 \approx 5 \text{ responden}$$

Dengan jumlah responden sebanyak 5 orang, syarat kecukupan sampel menurut rumus Slovin (5 responden) telah terpenuhi. Survei ini bahkan mencakup seluruh populasi dosen program studi (sensus), sehingga hasilnya menggambarkan kepuasan seluruh dosen Program Studi Magister Pendidikan Sains. Meskipun demikian, karena jumlah dosen hanya 5 orang, jawaban satu dosen cukup besar pengaruhnya terhadap rata-rata setiap indikator.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan sebagai syarat uji beda rata-rata berpasangan antara Harapan dan Kenyataan, dengan hipotesis H0: data mengikuti distribusi normal dan H1: data tidak mengikuti distribusi normal. Pengujian dilakukan pada selisih jawaban tiap responden (D = rata-rata skor Kenyataan − rata-rata skor Harapan seluruh indikator), karena asumsi

normalitas pada uji berpasangan berlaku pada selisih pasangan data dan responden merupakan unit sampel survei. Uji Kolmogorov-Smirnov dengan koreksi Lilliefors digunakan untuk jumlah sampel lebih dari 50, sedangkan uji Shapiro-Wilk digunakan untuk jumlah sampel 50 atau kurang, pada taraf signifikansi 0,05.

Dengan jumlah responden n = 5, hasil uji Shapiro-Wilk pada selisih jawaban responden menunjukkan statistik uji sebesar 0,8585 dengan p-value = 0,223, lebih besar dari 0,05 sehingga H0 diterima dan data berdistribusi normal (Gambar 3.1). Skewness selisih = -1,517 dan kurtosis = 2,608.

Explore

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Selisih D (Kenyataan − Harapan)	5	100,0%	0	,0%	5	100,0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error
Selisih D (Kenyataan − Harapan)	Mean	-,0308	,0331
	95% Confidence Interval for Mean — Lower Bound	-,1226	
	95% Confidence Interval for Mean — Upper Bound	,0611	
	Median	,0000	
	Variance	,0055	
	Std. Deviation	,07398	
	Minimum	-,1538	
	Maximum	,0385	
	Range	,1923	
	Skewness	-1,517	,913
	Kurtosis	2,608	2,000

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Selisih D (Kenyataan − Harapan)	,261	5	,320	,859	5	,223

a. Lilliefors Significance Correction (Monte Carlo (3000 simulasi))
Sig. ,000 berarti p < 0,0005.

Keputusan (α = 0,05): uji penentu Shapiro-Wilk (n ≤ 50), Sig. = ,223 → data selisih berdistribusi NORMAL (gunakan Paired T-Test).

Gambar 3.1 Hasil uji normalitas sebaran data respon dosen Magister Pendidikan Sains

c. Uji Beda Berpasangan

Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal, metode parametrik uji Paired-T Test dapat digunakan. Namun, jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, Uji Wilcoxon bisa digunakan sebagai alternatif. Berdasarkan hasil uji normalitas, data survei memenuhi asumsi distribusi normal, sehingga digunakan pendekatan parametrik dengan Uji Paired T-test.

Hipotesis: H0 tidak ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan;

H1 ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan. Pengujian dilakukan pada level responden (n = 5).

Karena data selisih responden berdistribusi normal, digunakan Uji Paired T-Test. Diperoleh t(4) = -0,930 dengan p-value = 0,405, rata-rata selisih (Kenyataan − Harapan) sebesar -0,0308 (CI 95% -0,1226 s.d. 0,0611). Karena p ≥ 0,05, H0 diterima sehingga **tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan**.

Secara deskriptif, pola yang sama terlihat pada rata-rata per indikator: Kenyataan lebih rendah daripada Harapan pada 5 dari 26 indikator (rata-rata Harapan 3,8923 dan Kenyataan 3,8615) (Gambar 3.2).

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Kenyataan	3,8615	5	,18960	,08479
	Harapan	3,8923	5	,19874	,08888

Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 Kenyataan & Harapan	5	,928	,023

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 Kenyataan - Harapan	-,03077	,07398	,03309	-,12263	,06109	-,930	4	,405

Paired Samples Effect Sizes

		Standardizer[a]	Point Estimate
Pair 1	Cohen's d	,07398	-,416

a. The denominator used in estimating the effect sizes. Cohen's d uses the sample standard deviation of the mean difference.

Keputusan (α = 0,05): Sig. (2-tailed) = ,405 → tidak terdapat perbedaan signifikan.

Gambar 3.2. Hasil Uji paired T-test

3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Harapan, Kenyataan, Gap, dan Tingkat Kesesuaian (Tki) disajikan pada Tabel 3.1. Gap dihitung sebagai Kenyataan − Harapan dan Tki = (Kenyataan ÷ Harapan) × 100%. Secara keseluruhan rata-rata Harapan sebesar 3,89 dan rata-rata Kenyataan sebesar 3,86, dengan gap -0,03 dan tingkat kesesuaian 99,20%. Sebanyak 5 dari 26 indikator memiliki gap negatif. Seluruh dimensi (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) tidak seluruhnya memperoleh nilai kesenjangan negatif; dimensi dengan gap terbesar adalah Empathy (-0,08).

Tabel 3.2. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Dosen Magister Pendidikan Sains Unesa Tahun 2026

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
Tangible	P1	Kemudahan mengakses informasi akademik, kebijakan, dan layanan administrasi yang menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi.	4,00	4,00	0,00	100,00
	P14	Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll)	3,80	3,80	0,00	100,00
	P15	Kemudahan mengakses sistem informasi terintegrasi (SSO) yang disediakan perguruan tinggi.	4,00	4,00	0,00	100,00
Mean			**3,93**	**3,93**	**0,00**	**100,00**
Reliability	P2	Ketersediaan dan kecukupan layanan administrasi serta informasi akademik yang dapat diakses secara daring maupun luring	3,80	3,80	0,00	100,00
	P7	Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen dengan perencanaan kebutuhan dan pedoman yang berlaku.	4,00	3,80	-0,20	95,00
	P9	Ketepatan dan keadilan proses kenaikan pangkat serta pengembangan karier akademik dosen.	3,80	3,80	0,00	100,00
	P17	Ketepatan waktu pencairan gaji, tunjangan sertifikasi dosen, dan komponen remunerasi setiap bulan	4,00	4,00	0,00	100,00
	P22	Ketepatan waktu pencairan dana penelitian dan PKM	3,80	4,00	0,20	105,26
	P23	Konsistensi penerapan aturan/pedoman dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi (monev) penelitian serta PKM	3,80	3,80	0,00	100,00

Mean			**3,87**	**3,87**	**0,00**	**100,04**
Responsiveness	P3	Responsivitas dan dukungan pimpinan/pengelola UPPS dalam memfasilitasi kelancaran pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi	4,00	4,00	0,00	100,00
	P20	Kecepatan layanan administrasi LPPM dalam melayani peneliti dan pelaksana PKM pada jam kerja	3,80	3,80	0,00	100,00
Mean			**3,90**	**3,90**	**0,00**	**100,00**
Assurance	P4	Ketersediaan jaminan dalam menindaklanjuti secara nyata masukan/saran hasil Survei Kepuasan melalui program kerja Prodi/Fakultas/Universitas	4,00	4,00	0,00	100,00
	P5	Kesesuaian layanan manajemen dengan prosedur/SOP yang berlaku secara profesional	3,80	3,60	-0,20	94,74
	P6	Ketersediaan kesempatan untuk menyampaikan aspirasi dalam pengambilan kebijakan	4,00	4,00	0,00	100,00
	P8	Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan pedoman (BKD) yang berlaku	4,00	4,00	0,00	100,00
	P12	Ketersediaan fasilitas untuk pemenuhan hak-hak dosen (tunjangan, cuti, dsb) secara adil dan transparan.	4,00	4,00	0,00	100,00
	P13	Kesesuaian pemberian remunerasi secara adil dan transparan berdasarkan pedoman yang berlaku.	4,00	4,00	0,00	100,00
	P16	Kejelasan pedoman keuangan mengenai komponen, potongan, dan mekanisme pembayaran gaji serta remunerasi dosen	4,00	4,00	0,00	100,00
	P19	Kejelasan informasi roadmap penelitian dan PkM (Prodi, Fakultas, Universitas) sebagai acuan pengajuan proposal.	3,80	3,80	0,00	100,00
	P21	Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, laporan akhir, hingga luaran penelitian dan PKM	4,00	4,00	0,00	100,00
	P24	Kejelasan pedoman dan dukungan institusi terhadap capaian luaran penelitian dan PKM sesuai skema pendanaan yang berlaku	3,80	3,60	-0,20	94,74
Mean			**3,94**	**3,90**	**-0,04**	**98,95**
Empathy	P10	Ketersediaan program pengembangan karier dosen (di luar kenaikan pangkat) mendukung peningkatan kapasitas akademik.	3,80	3,80	0,00	100,00

	P11	Ketersediaan program pelatihan, sertifikasi, workshop, dan pengembangan kompetensi dosen sesuai kebutuhan	3,80	3,60	-0,20	94,74
	P18	Keterlibatan dosen dalam proses perencanaan anggaran di tingkat program studi/UPPS	4,00	4,00	0,00	100,00
	P25	Ketersediaan akses kemitraan dari institusi dalam memetakan kebutuhan masyarakat sebagai sasaran program Penelitian dan PKM dosen.	3,60	3,60	0,00	100,00
	P26	Ketersediaan dukungan institusi terhadap publikasi ilmiah, HKI, dan hilirisasi hasil penelitian dosen.	3,80	3,60	-0,20	94,74
Mean			**3,80**	**3,72**	**-0,08**	**97,89**
Grand Mean			**3,89**	**3,86**	**-0,03**	**99,20**

Indikator dengan kesenjangan negatif terbesar yang perlu mendapat prioritas perbaikan adalah P7 (dimensi Reliability), kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen dengan perencanaan kebutuhan dan pedoman yang berlaku., dengan gap -0,20 dan Tki 95,00%; P5 (dimensi Assurance), kesesuaian layanan manajemen dengan prosedur/SOP yang berlaku secara profesional, dengan gap -0,20 dan Tki 94,74%; P11 (dimensi Empathy), ketersediaan program pelatihan, sertifikasi, workshop, dan pengembangan kompetensi dosen sesuai kebutuhan, dengan gap -0,20 dan Tki 94,74%; P24 (dimensi Assurance), kejelasan pedoman dan dukungan institusi terhadap capaian luaran penelitian dan PKM sesuai skema pendanaan yang berlaku, dengan gap -0,20 dan Tki 94,74%; P26 (dimensi Empathy), ketersediaan dukungan institusi terhadap publikasi ilmiah, HKI, dan hilirisasi hasil penelitian dosen., dengan gap -0,20 dan Tki 94,74%. Tingkat kesesuaian terendah dicatat oleh P5 (94,74%), sedangkan gap terkecil dimiliki P22 (0,20). Karena Tki rata-rata berada di bawah 100%, layanan secara umum dikategorikan belum memenuhi harapan (Wahyuni, 2014).

3.3 Analisis Kuadran (IPA)

Analisis kuadran atau Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode deskriptif yang bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang memengaruhi kinerja dan perlu diperhatikan oleh suatu organisasi agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau pengguna layanan. Secara umum, model ini menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan dan

kinerja, sehingga membantu organisasi dalam menetapkan prioritas untuk perbaikan berdasarkan persepsi pengguna. Diagram IPA dibagi menjadi empat kuadran yang memberikan arahan spesifik mengenai area yang membutuhkan perhatian atau peningkatan.



Gambar 3.3. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (Supranto, 2001)

Adapun interpretasi dari masing-masing kuadran pada Gambar 3.3 dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kuadran I (Prioritas Utama). Kuadran ini mencakup faktor-faktor yang dianggap sangat penting oleh konsumen namun belum dilaksanakan dengan memadai oleh penyedia layanan, sehingga menyebabkan ketidakpuasan atau kekecewaan. Elemen-elemen yang termasuk dalam kuadran ini perlu mendapat perhatian serius untuk perbaikan.

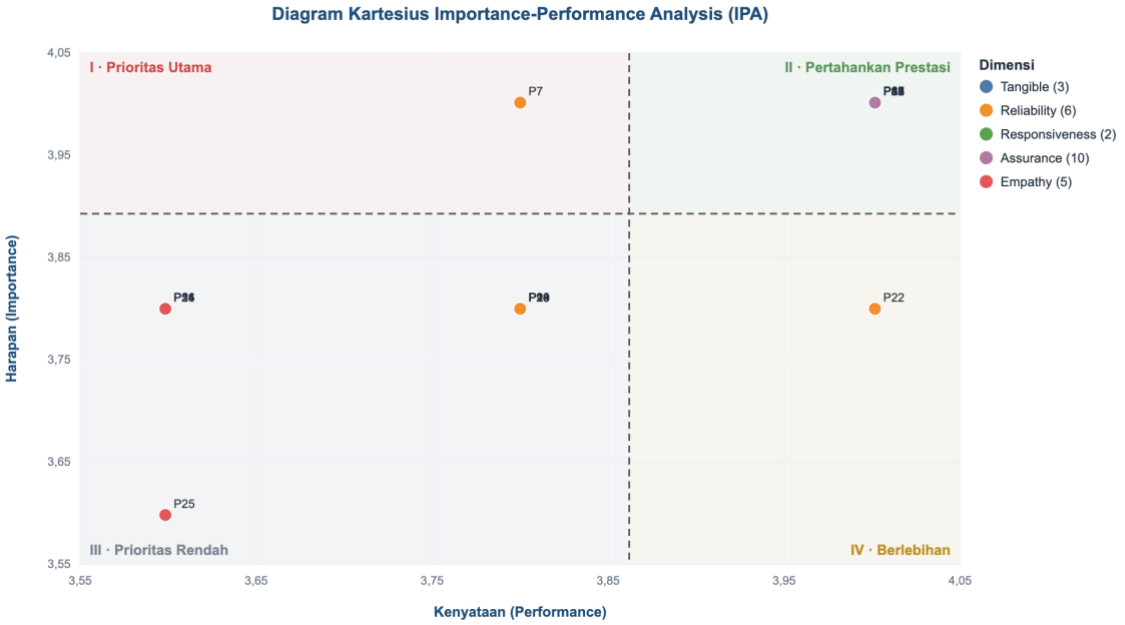
Kuadran II (Pertahankan Prestasi). Kuadran ini mencerminkan faktor-faktor penting yang sudah dijalankan dengan baik oleh penyedia layanan, sehingga memuaskan konsumen. Oleh karena itu, kinerja di area ini perlu dipertahankan agar kepuasan tetap terjaga.

Kuadran III (Prioritas Rendah). Kuadran ini menampilkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaannya oleh penyedia layanan juga biasa saja. Karena konsumen tidak menganggapnya esensial, variabel-variabel dalam kuadran ini tidak memerlukan perhatian lebih, meskipun mungkin belum memuaskan.

Kuadran IV (Berlebihan) Kuadran ini menggambarkan faktor-faktor yang kurang penting bagi konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia layanan.

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., yaitu sebagai berikut:



Gambar 3.4. Hasil Diagram Kartesius analisis IPA Kepuasan Dosen Magister Pendidikan Sains tahun 2026

Diagram Kartesius disusun dari rata-rata Harapan (sumbu Y, kepentingan) dan rata-rata Kenyataan (sumbu X, kinerja) setiap indikator, dengan garis pemotong pada Grand Mean, yaitu 3,9923 untuk Harapan dan 3,5846 untuk Kenyataan (selisih -0,4077) (Gambar 3.4). Simpangan baku Harapan antar-indikator sebesar 0,03922 dan Kenyataan sebesar 0,24608. Indikator dikategorikan HIGH bila nilainya ≥ Grand Mean dan LOW bila di bawahnya (Tabel 3.2).

Tabel 3.3. Klasifikasi Kuadran IPA

Kode	Harapan	Check Importance	Kenyataan	Check Performance	Kuadran
P1	4,0000	HIGH	4,0000	HIGH	Kuadran II - Pertahankan Prestasi
P2	3,8000	LOW	3,8000	LOW	Kuadran III - Prioritas Rendah
P3	4,0000	HIGH	4,0000	HIGH	Kuadran II - Pertahankan Prestasi
P4	4,0000	HIGH	4,0000	HIGH	Kuadran II - Pertahankan Prestasi
P5	3,8000	LOW	3,6000	LOW	Kuadran III - Prioritas Rendah
P6	4,0000	HIGH	4,0000	HIGH	Kuadran II - Pertahankan Prestasi

P7	4,0000	HIGH	3,8000	LOW	Kuadran I - Prioritas Utama
P8	4,0000	HIGH	4,0000	HIGH	Kuadran II - Pertahankan Prestasi
P9	3,8000	LOW	3,8000	LOW	Kuadran III - Prioritas Rendah
P10	3,8000	LOW	3,8000	LOW	Kuadran III - Prioritas Rendah
P11	3,8000	LOW	3,6000	LOW	Kuadran III - Prioritas Rendah
P12	4,0000	HIGH	4,0000	HIGH	Kuadran II - Pertahankan Prestasi
P13	4,0000	HIGH	4,0000	HIGH	Kuadran II - Pertahankan Prestasi
P14	3,8000	LOW	3,8000	LOW	Kuadran III - Prioritas Rendah
P15	4,0000	HIGH	4,0000	HIGH	Kuadran II - Pertahankan Prestasi
P16	4,0000	HIGH	4,0000	HIGH	Kuadran II - Pertahankan Prestasi
P17	4,0000	HIGH	4,0000	HIGH	Kuadran II - Pertahankan Prestasi
P18	4,0000	HIGH	4,0000	HIGH	Kuadran II - Pertahankan Prestasi
P19	3,8000	LOW	3,8000	LOW	Kuadran III - Prioritas Rendah
P20	3,8000	LOW	3,8000	LOW	Kuadran III - Prioritas Rendah
P21	4,0000	HIGH	4,0000	HIGH	Kuadran II - Pertahankan Prestasi
P22	3,8000	LOW	4,0000	HIGH	Kuadran IV - Berlebihan
P23	3,8000	LOW	3,8000	LOW	Kuadran III - Prioritas Rendah
P24	3,8000	LOW	3,6000	LOW	Kuadran III - Prioritas Rendah
P25	3,6000	LOW	3,6000	LOW	Kuadran III - Prioritas Rendah
P26	3,8000	LOW	3,6000	LOW	Kuadran III - Prioritas Rendah

Diagram Kartesius disusun dari rata-rata Harapan (sumbu Y, kepentingan) dan rata-rata Kenyataan (sumbu X, kinerja) setiap indikator, dengan garis pemotong pada Grand Mean, yaitu 3,8923 untuk Harapan dan 3,8615 untuk Kenyataan (selisih -0,0308). Simpangan baku Harapan antar-indikator sebesar 0,11635 dan Kenyataan sebesar 0,15768. Indikator dikategorikan HIGH bila nilainya ≥ Grand Mean dan LOW bila di bawahnya.

Kuadran I (Prioritas Utama): P7 (1 indikator). Kuadran II (Pertahankan Prestasi): P1, P3, P4, P6, P8, P12, P13, P15, P16, P17, P18 dan P21 (12 indikator). Kuadran III (Prioritas Rendah): P2, P5, P9, P10, P11, P14, P19, P20, P23, P24, P25 dan P26 (12 indikator). Kuadran IV (Berlebihan): P22 (1 indikator).

Manajemen perlu memfokuskan perbaikan pada indikator Kuadran I (P7) karena dinilai sangat penting namun kinerjanya masih di bawah rata-rata, serta mempertahankan kinerja pada Kuadran II. Indikator kinerja yang membutuhkan perbaikan antara lain:

Kuadran I — Prioritas Utama (1)

1. **P7**: Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen dengan perencanaan kebutuhan dan pedoman yang berlaku. (Reliability)

Kuadran II — Pertahankan Prestasi (12)

1. **P1**: Kemudahan mengakses informasi akademik, kebijakan, dan layanan administrasi yang menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi. (Tangible)
2. **P3**: Responsivitas dan dukungan pimpinan/pengelola UPPS dalam memfasilitasi kelancaran pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi (Responsiveness)
3. **P4**: Ketersediaan jaminan dalam menindaklanjuti secara nyata masukan/saran hasil Survei Kepuasan melalui program kerja Prodi/Fakultas/Universitas (Assurance)
4. **P6**: Ketersediaan kesempatan untuk menyampaikan aspirasi dalam pengambilan kebijakan (Assurance)
5. **P8**: Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan pedoman (BKD) yang berlaku (Assurance)
6. **P12**: Ketersediaan fasilitas untuk pemenuhan hak-hak dosen (tunjangan, cuti, dsb) secara adil dan transparan. (Assurance)
7. **P13**: Kesesuaian pemberian remunerasi secara adil dan transparan berdasarkan pedoman yang berlaku. (Assurance)
8. **P15**: Kemudahan mengakses sistem informasi terintegrasi (SSO) yang disediakan perguruan tinggi. (Tangible)
9. **P16**: Kejelasan pedoman keuangan mengenai komponen, potongan, dan mekanisme pembayaran gaji serta remunerasi dosen (Assurance)

10. **P17**: Ketepatan waktu pencairan gaji, tunjangan sertifikasi dosen, dan komponen remunerasi setiap bulan (Reliability)
11. **P18**: Keterlibatan dosen dalam proses perencanaan anggaran di tingkat program studi/UPPS (Empathy)
12. **P21**: Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, laporan akhir, hingga luaran penelitian dan PKM (Assurance)

Kuadran III — Prioritas Rendah (12)

1. **P2**: Ketersediaan dan kecukupan layanan administrasi serta informasi akademik yang dapat diakses secara daring maupun luring (Reliability)
2. **P5**: Kesesuaian layanan manajemen dengan prosedur/SOP yang berlaku secara profesional (Assurance)
3. **P9**: Ketepatan dan keadilan proses kenaikan pangkat serta pengembangan karier akademik dosen. (Reliability)
4. **P10**: Ketersediaan program pengembangan karier dosen (di luar kenaikan pangkat) mendukung peningkatan kapasitas akademik. (Empathy)
5. **P11**: Ketersediaan program pelatihan, sertifikasi, workshop, dan pengembangan kompetensi dosen sesuai kebutuhan (Empathy)
6. **P14**: Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tri dharma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dll) (Tangible)
7. **P19**: Kejelasan informasi roadmap penelitian dan PkM (Prodi, Fakultas, Universitas) sebagai acuan pengajuan proposal. (Assurance)
8. **P20**: Kecepatan layanan administrasi LPPM dalam melayani peneliti dan pelaksana PKM pada jam kerja (Responsiveness)
9. **P23**: Konsistensi penerapan aturan/pedoman dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi (monev) penelitian serta PKM (Reliability)
10. **P24**: Kejelasan pedoman dan dukungan institusi terhadap capaian luaran penelitian dan PKM sesuai skema pendanaan yang berlaku (Assurance)
11. **P25**: Ketersediaan akses kemitraan dari institusi dalam memetakan kebutuhan

masyarakat sebagai sasaran program Penelitian dan PKM dosen. (Empathy)

12. **P26**: Ketersediaan dukungan institusi terhadap publikasi ilmiah, HKI, dan hilirisasi hasil penelitian dosen. (Empathy)

Kuadran IV — Berlebihan (1)

1. **P22**: Ketepatan waktu pencairan dana penelitian dan PKM (Reliability)

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data survei kepuasan dosen Program Studi Magister Pendidikan Sains Unesa Tahun 2026, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan pada kepuasan dosen Magister Pendidikan Sains berdasarkan uji Paired T-test ($p \geq 0,05$ sehingga Ho diterima).
2. Berdasarkan hasil perhitungan *Gap Score*, tidak seluruh dimensi layanan memiliki nilai kesenjangan negatif. Indikator dengan kesenjangan negatif terbesar yang perlu mendapat prioritas perbaikan adalah P7 (dimensi Reliability), kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen dengan perencanaan kebutuhan dan pedoman yang berlaku., dengan gap -0,20 dan Tki 95,00%. Tingkat kesesuaian terendah dicatat oleh P5 (dimensi Assurance), kesesuaian layanan manajemen dengan prosedur/SOP yang berlaku secara professional, sedangkan indikator yang memiliki gap terkecil yaitu P22 (dimensi Reliability), ketepatan waktu pencairan dana penelitian dan PKM.
3. Hasil perhitungan Tki dari lima dimensi yang disurvei menunjukkan tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh dosen berada di bawah 100% yang berarti layanan secara umum dikategorikan belum memenuhi harapan.
4. Berdasarkan analisis IPA, manajemen perguruan tinggi perlu memfokuskan perbaikan pada indikator Kuadran I (P7, kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen dengan perencanaan kebutuhan dan pedoman yang berlaku) karena dinilai sangat penting namun kinerjanya masih di bawah rata-rata serta mempertahankan kinerja pada Kuadran II (P1, P3, P4, P6, P8, P12, P13, P15, P16, P17, P18, P21).

DAFTAR PUSTAKA

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Johnson, R. B., & Christensen, L. (2014). *Educational research: Quantitative, qualitative, and mixed approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing, 41*(1), 77–79. https://doi.org/10.1177/002224297704100112

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. https://doi.org/10.1177/002224298504900403

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.

Shapiro, S. S., & Wilk, M. B. (1965). An analysis of variance test for normality (complete samples). *Biometrika, 52*(3–4), 591–611. https://doi.org/10.1093/biomet/52.3-4.591

Supranto, J. (2001). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Rineka Cipta.

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

LAMPIRAN

Instrumen Survei Kepuasan Dosen

PETUNJUK: Mohon diisi dengan memberi tanda centang (√) pada "Tingkat Kepentingan" dan "Tingkat Kinerja" sesuai kondisi riil di lapangan.

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja			
		SP	P	CP	KP	SB	B	CB	KB
P1	Kemudahan mengakses informasi akademik, kebijakan, dan layanan administrasi yang menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (*tangible*)								
P2	Ketersediaan dan kecukupan layanan administrasi serta informasi akademik yang dapat diakses secara daring maupun luring (*reliability*)								
P3	Responsivitas dan dukungan pimpinan/pengelola UPPS dalam memfasilitasi kelancaran pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi (*responsiveness*)								
P4	Ketersediaan jaminan dalam menindaklanjuti secara nyata masukan/saran hasil Survei Kepuasan melalui program kerja Prodi/Fakultas/Universitas (*assurance*)								
P5	Kesesuaian layanan manajemen dengan prosedur/SOP yang berlaku secara profesional (*assurance*)								
P6	Ketersediaan kesempatan untuk menyampaikan aspirasi dalam pengambilan kebijakan (*assurance*)								
P7	Kesesuaian proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen dengan perencanaan kebutuhan dan pedoman yang berlaku (*reliability*)								
P8	Kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dosen sesuai dengan pedoman (BKD) yang berlaku (*assurance*)								
P9	Ketepatan dan keadilan proses kenaikan pangkat serta pengembangan karier akademik dosen (*reliability*)								
P10	Ketersediaan program pengembangan karier dosen (di luar kenaikan pangkat) yang mendukung peningkatan kapasitas akademik (*empathy*)								
P11	Ketersediaan program pelatihan, sertifikasi, workshop, dan pengembangan kompetensi dosen sesuai kebutuhan (*empathy*)								
P12	Ketersediaan fasilitas untuk pemenuhan hak-hak dosen (tunjangan, cuti, dan sebagainya) secara adil dan transparan (*assurance*)								
P13	Kesesuaian pemberian remunerasi secara adil dan transparan berdasarkan pedoman yang berlaku (*assurance*)								
P14	Kecukupan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tridarma (gedung, laboratorium, ruang kelas, perpustakaan, poliklinik, parkir, dan lain-lain) (*tangible*)								
P15	Kemudahan mengakses sistem informasi terintegrasi (SSO) yang disediakan perguruan tinggi (*tangible*)								
P16	Kejelasan pedoman keuangan mengenai komponen, potongan, dan mekanisme pembayaran gaji serta remunerasi dosen (*assurance*)								

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja			
		SP	P	CP	KP	SB	B	CB	KB
P17	Ketepatan waktu pencairan gaji, tunjangan sertifikasi dosen, dan komponen remunerasi setiap bulan (*reliability*)								
P18	Keterlibatan dosen dalam proses perencanaan anggaran di tingkat program studi/UPPS (*empathy*)								
P19	Kejelasan informasi roadmap penelitian dan PkM (prodi, fakultas, universitas) sebagai acuan pengajuan proposal (*assurance*)								
P20	Kecepatan layanan administrasi LPPM dalam melayani peneliti dan pelaksana PkM pada jam kerja (*responsiveness*)								
P21	Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, laporan akhir, hingga luaran penelitian dan PkM (*assurance*)								
P22	Ketepatan waktu pencairan dana penelitian dan PkM (*reliability*)								
P23	Konsistensi penerapan aturan/pedoman dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi (monev) penelitian serta PkM (*reliability*)								
P24	Kejelasan pedoman dan dukungan institusi terhadap capaian luaran penelitian dan PkM sesuai skema pendanaan yang berlaku (*assurance*)								
P25	Ketersediaan akses kemitraan dari institusi dalam memetakan kebutuhan masyarakat sebagai sasaran program penelitian dan PkM dosen (*empathy*)								
P26	Ketersediaan dukungan institusi terhadap publikasi ilmiah, HKI, dan hilirisasi hasil penelitian dosen (*empathy*)								

Keterangan: SP = Sangat Penting; P = Penting; CP = Cukup Penting; KP = Kurang Penting; SB = Sangat Baik; B = Baik; CB = Cukup Baik; KB = Kurang Baik.