Survei Kepuasan
Dosen S1 Sains Data 2025

Infografis Hasil Survei

Informasi Umum

13 dari 13 dosen telah mengisi angket survei kepuasan pelanggan UNESA



Survei menggunakan model SERVQUAL dengan 5 dimensi

Survei dilakukan secara daring via SSO Unesa

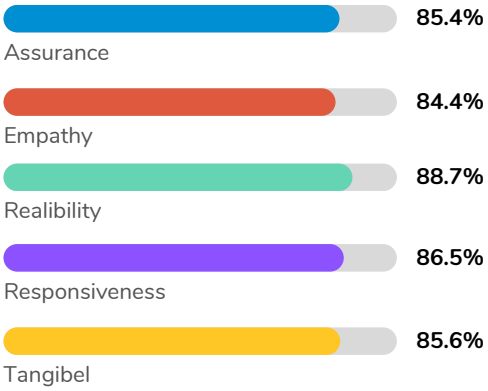
Periode Survei: Tahun 2025

Rerata Kepuasan

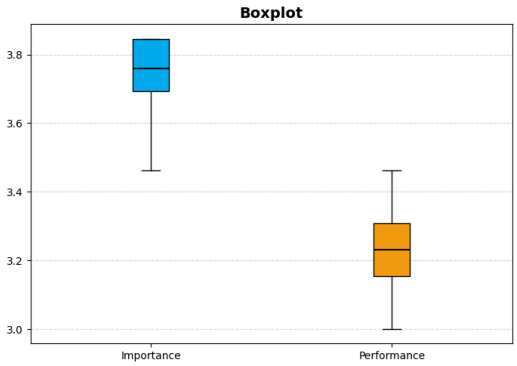
86.2%

sudah baik, namun masih memerlukan peningkatan kualitas layanan sesuai harapan Dosen Prodi S1 Sains Data Unesa.

Mean 5 Dimensi



Boxplot

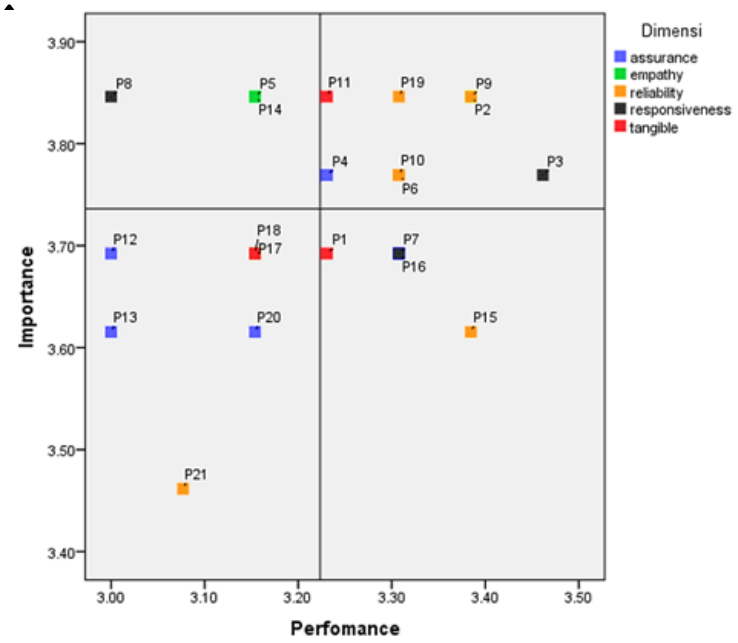


Gap negatif terbesar

-0.85

pada variabel **P8 (Responsiveness)**, yaitu Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen

Importance-Performance Analysis (IPA)



Kesimpulan

Tiga indikator yang harus menjadi prioritas utama dalam perbaikan mutu layanan berdasarkan hasil survei kepuasan Dosen S1 Sains Data Unesa tahun 2025:

1. **P5 (Empathy)** : Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur.
2. **P8 (Responsiveness)** : Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen.
3. **P14 (Empathy)** : Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (RAB).

datascience@unesa.ac.id
Sains Data UNESA
https://datascience.fmipa.unesa.ac.id
@sainsdataunesa
Gedung E2
Kampus Ketintang
Universitas Negeri Surabaya

Survei Kepuasan
Dosen S1 Sains Data 2025

Ringkasan (*Summary*)

- **Survei kepuasan pelanggan** adalah salah satu cara untuk **mengukur seberapa baik Pelayanan yg diberikan Unesa** berdasarkan angket yang diisi oleh Dosen Sains Data. Survei ini **mengadopsi metode SERVQUAL** dengan **lima dimensi, yakni reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible**. Survei ini menggunakan pendekatan cross-sectional di mana partisipan mengisi instrumen **survei secara daring melalui Single Sign On Unesa**. Sasaran dalam survei ini adalah dosen Unesa, dalam ringkasan ini **hanya diolah untuk responden Dosen dari Prodi S1 Sains Data FMIPA**. Survei **dilakukan pada tahun 2025 dan sebanyak 13 dosen mengisi survei kepuasan**. Metode **Importance-Performance Analysis, Gap Analysis, Paired Difference Test**, dan Tingkat Kepuasan Pengguna digunakan untuk menganalisis data. Berdasarkan hasil analisis data dari survei kepuasan dosen Prodi S1 Sains Data FMIPA tahun 2025 diperoleh hasil, yakni:
  a. **Terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan (Importance) dan Kenyataan (Performance)** berdasarkan hasil uji Wilcoxon signed rank test dengan tingkat kepercayaan 95%
  b. **Terdapat tiga indikator yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan mutu layanan** berdasarkan hasil survei kepuasan dosen Prodi S1 Sains Data FMIPA tahun 2025, yaitu **P5 (Empathy)**: Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur, **P8 (Responsiveness)**: Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen, dan **P14 (Empathy)**: Keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran
  c. **Perbedaan yang signifikan berdasarkan analisis Gap ditemukan**, **bahwa ada satu variabel indikator yang memiliki nilai Gap negatif terbesar (-0.85)**, yaitu **P8 (Responsiveness)** : Ketepatan dalam proses kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan hak dosen
- **Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian antara Kenyataan dan Harapan yang dirasakan oleh Dosen S1 Sains Data Unesa, yaitu sebesar 86.2%** yang berarti masih diperlukan peningkatan kualitas layanan sesuai harapan dari dosen Dosen S1 Sains Data Unesa.

- ***The customer satisfaction survey*** *is one way* ***to measure how good the service provided by Unesa*** *is based on a questionnaire filled out by Data Science Lecturers.* ***This survey adopts the SERVQUAL method*** *with* ***five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible****. This survey uses a cross-sectional approach where* ***participants fill out the survey instrument online via Unesa's Single Sign On****.* ***The target of this survey is Unesa lecturers****; in this summary, it is only processed for respondents from Lecturers from the FMIPA Data Science S1 Study Program.* ***The survey was conducted in 2025, and as many as thirteen lecturers filled out the satisfaction survey****.* ***The Importance-Performance Analysis, Gap Analysis, Paired Difference Test, and User Satisfaction Level methods*** *analyzed the data. Based on the results of data analysis from the 2025 FMIPA Data Science Undergraduate Study Program lecturer satisfaction survey, the following results were obtained:*
  a. ***There is a significant difference between Expectations (Importance) and Reality (Performance)*** *based on the results of the Wilcoxon signed rank test with a 95% confidence level*
  b. ***Three indicators are the main priority in improving service quality based on the results of the 2025 Unesa FMIPA lecture*** *satisfaction survey:* ***P5 (Empathy)****: Excellent service management within the institution is implemented in accordance with the established procedures.,* ***P8 (Responsiveness)****: Accuracy in the processes of promotion, career development, and lecturers' rights, and* ***P14 (Empathy)****: Lecturer involvement in the preparation of the Budget Business Plan (RAB)*
  c. ***Based on the Gap analysis, a significant difference was that one indicator variable had the most critical negative Gap value (-0.85), P13 (Assurance)****: Accuracy of salary disbursement, lecturer certification, and remuneration of 30% every month.*
- ***Overall, the level of conformity between reality and expectations felt by Unesa Data Science undergraduate lecturers is 86.2%****, indicating that improvements in service quality are still required to meet their expectations.*

datascience@unesa.ac.id
Sains Data UNESA
https://datascience.fmipa.unesa.ac.id
@sainsdataunesa
Gedung E2
Kampus Ketintang
Universitas Negeri Surabaya