Survei Kepuasan
Dosen S1 Kecerdasan Artifisial 2025

Infografis Hasil Survei

Informasi Umum

5 dari 5

dosen telah mengisi angket survei kepuasan pelanggan UNESA



Survei menggunakan model SERVQUAL dengan 5 dimensi

Single Sign On Universitas Negeri Surabaya

Survei dilakukan secara daring via SSO Unesa

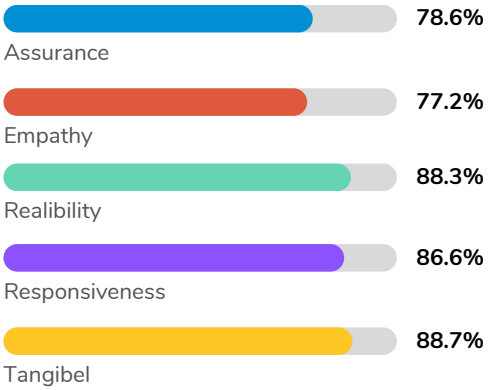
Periode Survei: Tahun 2025

Rerata Kepuasan

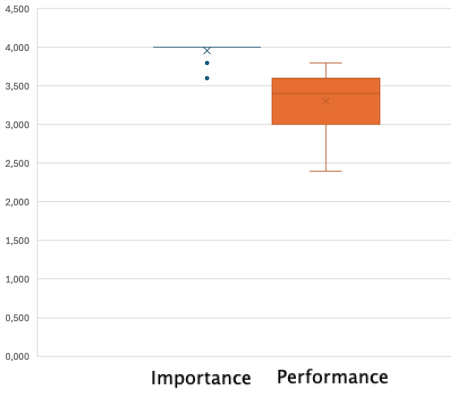
83.7%

Sudah cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan kualitas layanan sesuai harapan para Dosen Prodi S1 Kecerdasan Artifisial Unesa.

Mean 5 Dimensi



Boxplot



Rata-rata Gap

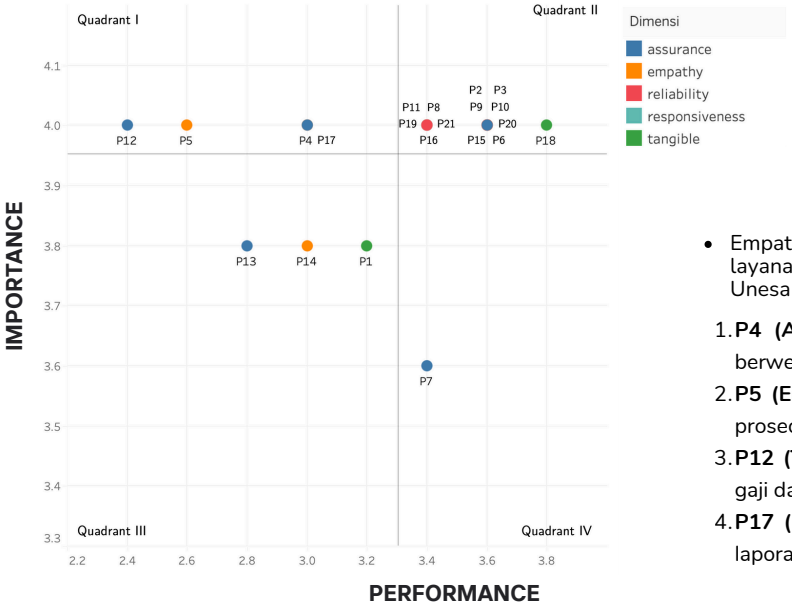
-0.68

Gap negatif terbesar

-1.60

pada variabel **P12 (Assurance)**, yaitu Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi

Importance-Performance Analysis (IPA)



Kesimpulan

- Dari 22 indikator, terdapat 4 indikator yang masuk ke kuadran I (Prioritas Utama), 13 indikator masuk ke dalam kuadran II (Pertahankan Prestasi), 3 indikator masuk ke dalam kuadran III (Prioritas Rendah), dan 1 indikator masuk ke kuadran IV (Melebihi Ekspektasi)
- Empat indikator yang harus menjadi prioritas utama dalam perbaikan mutu layanan berdasarkan hasil survei kepuasan Dosen S1 Kecerdasan Artifisial Unesa tahun 2025 :

1. **P4 (Assurance)** : Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi
2. **P5 (Empathy)** : Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur
3. **P12 (Tangible)** : Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi (assurance)
4. **P17 (Empathy)** : Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM

ai@unesa.ac.id
kecerdasanartifisialunesa
https://ai.fmipa.unesa.ac.id/
@ai.unesa_official
Gedung E2
Kampus Ketintang
Universitas Negeri Surabaya

Survei Kepuasan
Dosen S1 Kecerdasan Artifisial 2025

Ringkasan (*Summary*)

- **Survei kepuasan pelanggan** adalah salah satu cara untuk **mengukur seberapa baik Pelayanan yg diberikan Unesa** berdasarkan angket yang diisi oleh Dosen Kecerdasan Artifisial. 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 Kecerdasan Artifisial FMIPA**. Survei **dilakukan pada tahun 2025 dan sebanyak 5 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 Kecerdasan Artifisial FMIPA tahun 2025 diperoleh hasil, yakni:
  a. **Terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan (Importance) dan Kenyataan (Performance)** berdasarkan hasil uji Paired T-test dengan tingkat kepercayaan 95% (Z = -7,512, p = 0,00);
  b. **Terdapat lima indikator yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan mutu layanan** berdasarkan hasil survei kepuasan dosen FMIPA Unesa tahun 2025, yaitu: P4 (Assurance) : Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi, P5 (Empathy) : Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur, P12 (Tangible) : Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi (assurance), P17 (Empathy) : Keterbukaan hasil penilaian proposal, pelaksanaan, sampai laporan akhir penelitian dan PKM
  c. **Perbedaan yang signifikan berdasarkan analisis Gap ditemukan**, bahwa ada satu variabel indikator yang memiliki nilai Gap negatif terbesar, yaitu: P12 (Assurance) : Kejelasan pedoman keuangan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi
- **Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian antara Kenyataan dan Harapan yang dirasakan oleh Dosen S1 Kecerdasan Artifisial Unesa, yaitu sebesar 83.7%** dapat diartikan sudah cukup baik namun masih diperlukan peningkatan agar sesuai harapan (nilai harapan sangat tinggi hampir semua 4) para Dosen S1 Kecerdasan Artifisial 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 Artificial Intelligence 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 Artificial Intelligence S1 Study Program. **The survey was conducted at the end of 2025, and as many as eight 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 Artificial Intelligence 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 Paired T-Test with a 95% confidence level (Z = -7.512, p = 0.00);
  b. **Five indicators are the main priority in improving service quality based on the results of the 2025 Unesa FMIPA lecture** satisfaction survey: P4 (Assurance): Services from the leadership and/or those responsible who are authorized to support the implementation of the Tridharma of Higher Education, P5 (Empathy): Prime management services at PT are carried out in accordance with procedures, P12 (Tangible): Clarity of financial guidelines in all types of salary deductions and remuneration, P17 (Empathy): Transparency of the results of proposal assessments, implementation, up to the final report of research and PKM
  c. **Based on the Gap analysis, a significant difference was that one indicator variable had the most critical negative Gap value, P12 (Tangible) : Clarity of financial guidelines in all types of salary deductions and remuneration (assurance)**
- **Overall, the level of conformity between reality and expectations felt by Unesa Artificial Intelligence undergraduate lecturers is 83.7%**, and there is still a need to improve the quality of service according to the expectations of Unesa Artificial Intelligence undergraduate lecturers.

ai@unesa.ac.id
kecerdasanartifisialunesa
https://ai.fmipa.unesa.ac.id/
@ai.unesa_official
Gedung K1
Kampus Ketintang
Universitas Negeri Surabaya