

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP  
LAYANAN MANAJEMEN PRODI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



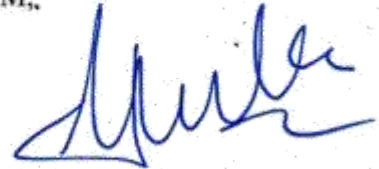
**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan  
Manajemen Prodi  
Semester : Tahun Akademik 2020/2021  
Fakultas/Prodi : Manajemen  
Nama UPM : Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.

Surabaya, 02 Mei 2022

UPM,,



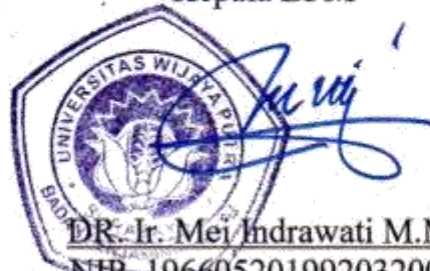
Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.  
NIDN. 0706047301



Mengetahui,  
Dekan,

DR. Woro Utari S.E., M.M.  
NIDN. 0010106702

Mengetahui,  
Kepala BPM



DR. Ir. Mei Indrawati M.M.  
NIP. 196605201992032001

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020/2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Manajemen yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan manajemen Program Studi Manajemen kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Manajemen yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di masa yang akan datang.

Surabaya, 2 Mei 2022

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Manajemen.....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Manajemen.....	4
Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....	6
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Tujuan.....	1
1.3 Sasaran .....	1
1.4 Waktu dan Tempat .....	1
BAB II HASIL SURVEI .....	3
Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis .....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	5
3.1 Metode Pengolahan Data .....	5
3.2 Analisis Data.....	5
3.3 Analisis Hasil Survei Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.....	6
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	8
4.1 Kesimpulan .....	8
4.2 Rekomendasi.....	8

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan manajemen di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kepuasan yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para dosen. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan evaluasi perbaikan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan manajemen adalah survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan manajemen prodi selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi adalah dosen di lingkungan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara

online melalui link <https://tinyurl.com/kepdosen-layman> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada bulan Maret-April 2022.

**BAB II**  
**HASIL SURVEI**

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN DOSEN (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>1. Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong</b>					
1.1	Kredibilitas	2	8	1	3
1.2	Transparansi	2	6	3	3
1.3	Akuntabilitas kiner	2	9	1	2
1.4	Tanggungjawab terhadap semua kebijaka yang dibuat	2	6	5	1
1.5	Keadilan terhadap berbagai hal dan kesempatan kepada Dosen/Tendik/Mahasiswa	3	6	2	3
<b>2. Kemampuan Program Studi Memimpin</b>					
2.1	Kepemimpinan operasional	1	7	5	1
2.2	Kepemimpinan organisasional	2	6	5	1
2.3	Kepemimpinan publik	2	7	3	2
<b>3. Sistem Pengelolaan Fungsional dan Operasional</b>					
3.1	Planning yang dilakukan oleh Prodi	1	5	6	2
3.2	Organizing yang dilakukan oleh Prodi	2	7	3	2
3.3	Staffing yang dilakukan oleh Prodi	1	6	4	3
3.4	Leading yang dilakukan oleh Prodi	1	7	3	3
3.5	Controlling yang dilakukan oleh Prodi	1	7	4	2
<b>4. Sistem Pengelolaan Fungsional dan Operasional</b>					
4.1	Keberadaan Unit Penjaminan Mutu di Prodi	3	6	2	3
4.2	Keberadaan dokumen mutu Prodi	-	5	6	3
4.3	Keterlaksanaan penjaminan mutu di Prodi	1	6	4	3
4.4	Perbaikan mutu secara berkelanjutan di Prodi	2	6	3	3

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Pelaksanaan lima pilar tata pamong	16	50	17	17
2.	Kemampuan Program Studi Memimpin	12	47	31	10
3.	Sistem Pengelolaan Fungsional dan Operasional	8	46	29	17
4.	Penjaminan Mutu	11	41	27	21



## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

#### **3.1 Metode Pengolahan Data**

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kepuasan dosen di Program Studi Manajemen. Pemilihan rentang skala penilaian kinerja memiliki rentang nilai 1-4.

1. Jawaban “Sangat baik” diberi skor 4
2. Jawaban “Baik” diberi skor 3
3. Jawaban “Cukup” diberi skor 2
4. Jawaban “Kurang” diberi skor 1

Setelah mendapatkan jawaban dari survei maka dilakukan analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, dimana analisis data hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil deskripsi yang diperoleh melalui penjaringan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa presentase yang akan diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan oleh Riduwan (2014). Untuk menentukan persentase skor digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor maksimum}} \times 100$$

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif untuk memperlihatkan tingkat kualitas kinerja layanan unit atau tingkat kepuasan layanan pada tabel berikut:

Tabel 3. Tingkat Kepuasan

No	Persentase (%)	Kategori kualitas/kepuasan
1	81-100	Sangat Baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	0-40	Kurang

### **3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra**

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut:

#### **1. Aspek Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong**

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek pelaksanaan lima pilar tata pamong menunjukkan bahwa 16% dosen memberikan penilaian sangat baik dan 50% dosen memberikan penilaian baik, 17% dosen memberikan penilaian cukup dan 17% dosen memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pelaksanaan lima pilar tata pamong di Program Studi Manajemen dalam kategori baik.

#### **2. Aspek Kemampuan Program Studi Memimpin**

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek kemampuan program studi memimpin menunjukkan bahwa 12% dosen memberikan penilaian sangat baik, 47% dosen memberikan penilaian baik, 31% dosen memberikan penilaian cukup dan 10% dosen memberikan penilaian kurang. Hal ini

menunjukkan bahwa pada aspek kemampuan program studi memimpin di Program Studi Manajemen dalam kategori baik.

3. Aspek Sistem Pengelolaan Fungsional dan Operasional

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek sistem pengelolaan fungsional dan operasional menunjukkan bahwa 8% dosen memberikan penilaian sangat baik, 46% dosen memberikan penilaian baik, 29% dosen memberikan penilaian cukup dan 17% dosen memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek sistem pengelolaan fungsional dan operasional di Program Studi Manajemen dalam kategori baik.

4. Aspek Penjaminan Mutu

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek penjaminan mutu menunjukkan bahwa 11% dosen memberikan penilaian sangat baik, 41% dosen memberikan penilaian baik, 27% dosen memberikan penilaian cukup dan 21% dosen memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek penjaminan mutu di Program Studi Manajemen dalam kategori baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen pada aspek pelaksanaan lima pilar tata pamong, kemampuan program studi memimpin, sistem pengelolaan fungsional dan operasional dan penjaminan mutu. Sedangkan pengembangan kompetensi, pengembangan karir dan tugas tambahan bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah:

1. Kedepannya kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan kepuasan dosen terhadap layanan manajemen di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ketua Program Studi Manajemen dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Diharapkan untuk lebih meningkatkan komunikasi antar dosen agar kinerja bisa menjadi lebih baik lagi.
4. Perlu perbaikan secara menyeluruh dan perubahan *mind set*.

5. Perlu dilakukan penataan ulang mulai dari fungsi strategis hingga fungsi operasional.
6. IKU di bidang mahasiswa perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan, karena mahasiswa FEB berpotensi (berkualitas) serta dari sisi jumlah banyak (kuantitas)
7. Perlu adanya *road map planning*.
8. Perlu diadakan survei layanan secara kontinu di tiap semester.
9. Hendaknya tertib administrasi dan kegiatan prodi hendaknya by design.
10. Perlu dideskripsikan tentang kepemimpinan operasional, organisasional dan publik.