

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PEGAWAI/  
TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN  
MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
TAHUN 2020**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pegawai/Tenaga Kependidikan  
Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Psikologi  
Tahun : 2020  
Fakultas/Prodi : Psikologi  
Nama UPM : Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Surabaya, 15 Oktober 2020

Mengetahui,  
Dekan,



Firsty Oktaria Grahani, S.Psi., M.Psi., Psikolog  
Psikolog

UPM,



Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi.,  
Psikolog

Mengetahui,  
Kepala BPM



Dr. Ir. Mei Indrawati, MM

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Pegawai/Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra Tahun 2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Psikologi yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan tenaga kependidikan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pegawai/tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan layanan manajemen Program Studi Psikologi kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Pegawai/Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Psikologi dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan layanan manajemen Program Studi Psikologi di masa yang akan datang.

Surabaya, 15 Oktober 2020

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Psikologi  
Fakultas Psikologi,



Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi.,  
Psikolog

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pegawai/Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Psikologi .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pegawai/Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Psikologi.....	6
Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....	8
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 Pegawai/Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi.....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	6
3.1 Metode Pengolahan Data .....	6
3.2 Analisis Data.....	6
3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan Pegawai/Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Wijaya Putra .....	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	10
4.1 Kesimpulan .....	10
4.2 Rekomendasi.....	10

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada mahasiswa di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para pegawai/tenaga kependidikan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Psikologi serta evaluasi perbaikan layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan kepuasan pegawai/tenaga kependidikan layanan manajemen berupa penilaian kepuasan pegawai/tenaga kependidikan sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan manajemen adalah survei kepuasan pegawai/tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas layanan manajemen yang diberikan oleh Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan pegawai/tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas layanan manajemen selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian kepuasan pegawai/tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen adalah tenaga kependidikan aktif dilingkungan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 1 tenaga kependidikan.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan pegawai/tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/keptendik-lmanj> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan pegawai/tenaga kependidikan dilaksanakan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra pada tahun 2020.

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

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pegawai/Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Pegawai/Tenaga Kependidikan (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>1.</b>	<b>Unit Kerja dan Penugasan</b>				
	1.1. Informasi penerimaan Pegawai (Honor) / Tenaga Kependidikan diinformasikan secara luas dan jelas				
	1.2. Pegawai/ tenaga kependidikan selalu diberikan pemberitahuan mengenai program Visi Misi, Program kerja tahunan Polimdo, Jurusan atau Prodi				
	1.3. Semua aktifitas yang ada di unit kerja selalu dilakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan				
	1.4. Apakah pegawai / tenaga kependidikan memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan di unit kerja kepada pimpinan dan bersifat menerimanya				
	1.5. Apakah unit tempat kerja telah memberlakukan dan mengevaluasi Zone Integritas (ZI) Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)				
<b>2.</b>	<b>Pengembangan Kompetensi</b>				
	2.1. Kesesuaian tugas / tupoksi dengan bidang ilmu pendidikan formal yang ditempuh?				
	2.2. Kesesuaian tugas dengan pelatihan / sertifikasi / kompetensi yang pernah di ikuti				
	2.3. Pegawai/ tenaga kependidikan diberikan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya				
	2.4. Pengembangan diri untuk mengikuti kursus /pelatihan ataupun sertifikasi kompetensi				
<b>3.</b>	<b>Pengembangan Karir</b>				
	3.1. Mendapatkan informasi tentang jenjang karir				
	3.2. Kesempatan mendapatkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan mengenai pengembangan karir.				
	3.3. Mendapatkan layanan tentang jenjang karir				

	3.4.Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir				
	3.5.Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural				
<b>4.</b>	<b>Tugas Tambahan</b>				
	4.1. Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dlsb)				
	4.2.Kesempatan dalam tugas tambahan				
	4.3 Pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan				
	4.4. Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan unit kerja dalam kegiatan ke tingkat institusi, atau diluar UWP				
	4.5. Mendapatkan tugas tambahan di luar jam kerja				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pegawai/Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Unit Kerja dan Penugasan	98	0	0	2
2.	Pengembangan Kompetensi	98	0	0	2
3.	Pengembangan Karir	0	67	30	3
4.	Tugas Tambahan	100	0	0	0

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan tenaga kependidikan ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat layanan manajemen yang dilakukan oleh Program Studi Psikologi. Pemilihan rentang skala penilaian 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 layanan manajemen 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 Pegawai/Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

#### 1. Aspek Unit Kerja dan Penugasan

Hasil survei kepuasan pegawai/tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 98% pegawai/tenaga kependidikan memberikan penilaian sangat baik dan 2% pegawai/tenaga kependidikan memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek unit kerja dan penugasan yang berkaitan dengan informasi penerimaan pegawai (honor) / tenaga kependidikan diinformasikan secara luas dan jelas, pegawai/ tenaga kependidikan selalu diberikan pemberitahuan mengenai program visi misi, program kerja tahunan polimdo, jurusan atau prodi, semua aktifitas yang ada di unit kerja selalu dilakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan, memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan di unit kerja kepada pimpinan dan bersifat menerimanya, memberlakukan dan mengevaluasi zone integritas (ZI) wilayah bebas korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM) di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori kurang menuju kategori sangat baik.

#### 2. Aspek Pengembangan Kompetensi

Hasil survei kepuasan pegawai/tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 98% pegawai/tenaga kependidikan memberikan penilaian sangat baik dan 2%

pegawai/tenaga kependidikan memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pengembangan kompetensi yang berkaitan dengan kesesuaian tugas / tupoksi dengan bidang ilmu pendidikan formal yang ditempuh, kesesuaian tugas dengan pelatihan / sertifikasi / kompetensi yang pernah di ikuti, pegawai/ tenaga kependidikan diberikan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, pengembangan diri untuk mengikuti kursus /pelatihan ataupun sertifikasi kompetensi di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori kurang menuju kategori sangat baik.

### 3. Aspek Pengembangan Karir

Hasil survei kepuasan pegawai/tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 67% pegawai/tenaga kependidikan memberikan penilaian baik, 30% pegawai/tenaga kependidikan memberikan penilaian cukup, dan 3% pegawai/tenaga kependidikan memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pengembangan karir yang berkaitan dengan mendapatkan informasi tentang jenjang karir, kesempatan mendapatkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan mengenai pengembangan karir, mendapatkan layanan tentang jenjang karir, memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir, memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan structural di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori kurang menuju kategori baik.

### 4. Aspek Tugas Tambahan

Hasil survei kepuasan pegawai/tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 100% pegawai/tenaga kependidikan memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek tugas tambahan yang berkaitan dengan mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dlsb), kesempatan dalam tugas tambahan, pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan, kesempatan untuk mewakili menjadi utusan unit kerja dalam kegiatan ke tingkat institusi, atau diluar UWP, dan mendapatkan tugas tambahan di luar jam kerja di Program Studi Psikologi bergerak tergolong sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi pada aspek unit kerja dan penugasan, pengembangan kompetensi, pengembangan karir, tugas tambahan bergerak pada kategori kurang menuju kategori sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian kepuasan pegawai/tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan layanan manajemen yang ada di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Psikologi dan Ketua Program Studi Psikologi dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang layanan manajemen yang ada di Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Psikologi dapat memberikan layanan manajemen yang lebih baik lagi bagi pegawai/tenaga kependidikan.