

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN TENAGA PENDIDIKAN  
PADA LAYANAN MANAJEMEN PRODI  
PROGRAM STUDI INDUSTRI  
SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2019/2020**



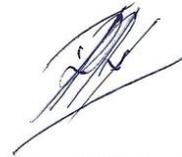
**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan  
Manajemen Program Studi Teknik Industri  
Semester : Gasal Tahun Akademik 2019/2020  
Fakultas/Prodi : Teknik  
Nama UPM : Krisnadhi Hariyanto,ST.,MM

Surabaya, 10 Mei 2020

Unit Penjaminan Mutu Prodi Teknik Industri



Krisnadhi Hariyanto,ST.,MM

Mengetahui

Dekan Fak. Teknik



Slamet Riyadi,ST.,MT

Mengetahui

Ketua Badan Penjaminan Mutu



Dr. Ir. Mei Indrawati, MM

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidikan Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Semester Gasal Tahun Akademik 2019/2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Industri yang bertujuan untuk mengukur tingkat Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidikan Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidikan Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan Hasil Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidikan Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri kedepannya.

Semoga Laporan Hasil yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Teknik Industri yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Teknik dan Ketua Program Studi Fakultas Teknik Industri dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik di masa yang akan datang.

Surabaya, 10 Mei 2020

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknik,

Krisnadhi Hariyanto, ST., MM

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
Tabel 1. Instrumen Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidikan Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri.....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidikan Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri .....	3
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 .....	2
BAB II HASIL SURVEI .....	3
Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidikan Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri .....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	5
3.1 Metode Pengolahan Data .....	5
3.2 Analisis Data.....	5
3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidikan Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri .....	6
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	8
4.1 Kesimpulan .....	8
4.2 Rekomendasi.....	8

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada tenaga pendidik di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Teknik Industri dan evaluasi perbaikan proses Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidik Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidik Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidik Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidik Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra adalah tenaga kependidikan aktif dilingkungan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidik Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

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

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Tenaga Pendidikan Layanan Manajemen Prodi

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN TENAGA PENDIDIKAN (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Informasi penerimaan Pegawai (Honor) / Tenaga Kependidikan diinformasikan secara luas dan jelas.				
2.	Pegawai/ tenaga kependidikan selalu diberikan pemberitahuan mengenai program Visi Misi, Program kerja tahunan Polimdo, Jurusan atau Prodi.				
3.	Semua aktifitas yang ada di unit kerja selalu dilakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan.				
4.	Apakah pegawai / tenaga kependidikan memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan di unit kerja kepada pimpinan dan bersifat menerimanya.				
5.	Apakah unit tempat kerja telah memberlakukan dan mengevaluasi Zone Integritas (ZI) Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).				
6.	Kesesuaian tugas / tupoksi dengan bidang ilmu pendidikan formal yang ditempuh?				
7.	Kesesuaian tugas dengan pelatihan / sertifikasi / kompetensi yang pernah di ikuti.				
8.	Pegawai/ tenaga kependidikan diberikan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.				
9.	Pengembangan diri untuk mengikuti kursus /pelatihan ataupun sertifikasi kompetensi.				
10.	Mendapatkan informasi tentang jenjang karir.				
11.	Kesempatan mendapatkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan mengenai pengembangan karir.				
12.	Mendapatkan layanan tentang jenjang karir.				
13.	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir.				
14.	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan structural.				
15.	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dlsb).				
16.	Kesempatan dalam tugas tambahan.				
17.	Pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan.				
18.	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan unit kerja dalam kegiatan ke tingkat institusi, atau diluar UWP.				
19.	Mendapatkan tugas tambahan di luar jam kerja.				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidikan Layanan Manajemen Prodi

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN TENAGA PENDIDIKAN (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Informasi penerimaan Pegawai (Honor) / Tenaga Kependidikan diinformasikan secara luas dan jelas.			100	
2.	Pegawai/ tenaga kependidikan selalu diberikan pemberitahuan mengenai program Visi Misi, Program kerja tahunan Polimdo, Jurusan atau Prodi.			100	
3.	Semua aktifitas yang ada di unit kerja selalu dilakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan.			100	
4.	Apakah pegawai / tenaga kependidikan memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan di unit kerja kepada pimpinan dan bersifat menerimanya.			100	
5.	Apakah unit tempat kerja telah memberlakukan dan mengevaluasi Zone Integritas (ZI) Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).			100	
6.	Kesesuaian tugas / tupoksi dengan bidang ilmu pendidikan formal yang ditempuh?			100	
7.	Kesesuaian tugas dengan pelatihan / sertifikasi / kompetensi yang pernah di ikuti.				100
8.	Pegawai/ tenaga kependidikan diberikan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.			100	
9.	Pengembangan diri untuk mengikuti kursus /pelatihan ataupun sertifikasi kompetensi.			100	
10.	Mendapatkan informasi tentang jenjang karir.				100
11.	Kesempatan mendapatkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan mengenai pengembangan karir.				100
12.	Mendapatkan layanan tentang jenjang karir.				100
13.	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir.			100	
14.	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan structural.				100
15.	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dlsb).			100	
16.	Kesempatan dalam tugas tambahan.		100		
17.	Pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan.			100	
18.	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan unit kerja dalam kegiatan ke tingkat institusi, atau diluar UWP.				100
19.	Mendapatkan tugas tambahan di luar jam kerja.			100	

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidikan Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidikan Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Teknik Industri. 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 Tenaga Pendidikan Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidikan Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

#### 1. Aspek *Visi dan Misi*

Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidikan Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek *visi dan misi* menunjukkan bahwa 100% responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *visi dan misi* yang berkaitan dengan program dalam memberikan pelayanan di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 2. Aspek *Kesesuaian Tugas*

Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidikan Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek *kesesuaian tugas* menunjukkan bahwa 100% responden memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *kesesuaian tugas* yang berkaitan dengan pengelola dalam membantu tenaga pendidikan dan memberikan jasa dengan cepat di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 3. Aspek *Pengembangan Diri*

Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidikan Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek *pengembangan diri* menunjukkan bahwa 100% responden memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *pengembangan diri* yang berkaitan dengan pengelola

untuk memberi keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan baik sekali.

4. Aspek *Peningkatan*

Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidikan Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek peningkatan menunjukkan bahwa 100% responden memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *peningkatan* yang berkaitan dengan kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada tenaga pendidikan di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan sangat baik.

5. Aspek *Kelengkapan*

Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidikan Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek *kelengkapan* menunjukkan bahwa 100% responden memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *kelengkapan* yang berkaitan dengan penilaian tenaga pendidikan di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidikan Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidikan Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada visi dan misi, kesesuaian tugas, pengembangan diri, peningkatan dan kelengkapan bergerak pada kategori baik ke kategori cukup.

Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidikan Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidikan Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan proses Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidikan Pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Teknik dan Ketua Program Studi Teknik dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang proses layanan manajemen pada tenaga pendidikan di Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Teknik Industri dapat memberikan proses layanan manajemen yang terbaik bagi tenaga pendidikan.