

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PEGAWAI & /
TENAGA PENDIDIKAN PADA LAYANAN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2020**



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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan
Manajemen Program Studi Teknik Informatika
Semester : Gasal Tahun Akademik 2019/2020
Fakultas/Prodi : Teknik
Nama UPM : **Suzana Dewi, S.Kom., M.Kom**

Surabaya, 10 Mei 2020

Unit Penjaminan Mutu Prodi Teknik Informatika



Suzana Dewi, S.Kom., M.Kom

Mengetahui

Dekan Fak. Teknik



Slamet Riyadi, ST, MT

Mengetahui

Ketua Badan Penjaminan Mutu



Dr. Ir. Mei Indrawati, MM

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, sehingga Laporan Hasil Survei Pegawai & / Tenaga Pendidikan pada Layanan Manajemen Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Informatika yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Pegawai & / Tenaga Pendidikan pada Layanan Manajemen Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Pegawai & / Tenaga Pendidikan pada Layanan Manajemen Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Teknik Informatika kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Pegawai & / Tenaga Pendidikan pada Layanan Manajemen Prodi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Teknik Informatika yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Teknik Informatika dan Ketua Program Studi Fakultas Teknik Informatika dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Informatika di masa yang akan datang.

Surabaya, 10 Mei 2020

Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Teknik Informatika
Fakultas Teknik,

Suzana Dewi., S.Kom., M.Kom

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pegawai & / Tenaga Pendidikan pada Layanan Manajemen Akademik Program Studi Teknik Informatika	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pegawai & / Tenaga Pendidikan pada Layanan Manajemen Akademik Program Studi Teknik Informatika	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 Penilaian Kepuasan Pegawai & / Tenaga Pendidikan pada Layanan Manajemen Akademik Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik.....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	6
3.1 Metode Pengolahan Data	6
3.2 Analisis Data.....	6
3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik 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 Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Teknik Informatika dan evaluasi perbaikan Layanan Manajemendi Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan Layanan Manajemen berupa penilaian kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei Pegawai & / Tenaga Pendidikan pada Layanan Manajemen Prodi Program Studi Teknik Informatika sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Manajemenyang diberikan oleh Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil survei Pegawai & / Tenaga Pendidikan pada Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Teknik Informatika dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada alumni selanjutnya.

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian Pegawai & / Tenaga Pendidikan pada Layanan Manajemen Prodi adalah alumni dilingkungan Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan alumni mahasiswa.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei Pegawai & / Tenaga Pendidikan pada Layanan Manajemen Prodidi Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/keptendik-lmanj> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan alumni mahasiswa dilaksanakan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra.

BAB II
HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pegawai & / Tenaga Pendidikan pada Layanan
Manajemen

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Pegawai (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	1.1. Informasi penerimaan Pegawai (Honor) / Tenaga Kependidikan diinformasikan secara luas dan jelas.				
2	1.2. Pegawai/ tenaga kependidikan selalu diberikan pemberitahuan mengenai program Visi Misi, Program kerja tahunan Polimdo, Jurusan atau Prodi				
3	1.3. Semua aktifitas yang ada di unit kerja selalu dilakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan				
4	1.4. Apakah pegawai / tenaga kependidikan memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan di unit kerja kepada pimpinan dan bersifat menerimanya.				
5	1.5. Apakah unit tempat kerja telah memberlakukan dan mengevaluasi Zone Integritas (ZI) Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)				
6	2.1. Kesesuaian tugas / tupoksi dengan bidang ilmu pendidikan formal yang ditempuh?				
7	2.2. Kesesuaian tugas dengan pelatihan / sertifikasi / kompetensi yang pernah di ikuti				
8	2.3. Pegawai/ tenaga kependidikan diberikan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya				
9	2.4. Pengembangan diri untuk mengikuti kursus /pelatihan ataupun sertifikasi kompetensi				
10	3.1. Mendapatkan informasi tentang jenjang karir				
11	3.2. Kesempatan mendapatkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan mengenai pengembangan karir.				
12	3.3. Mendapatkan layanan tentang jenjang karir				
13	3.4. Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir				
14	3.5. Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural				
15	4.1. Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dlsb)				
16	4.2. Kesempatan dalam tugas tambahan				
17	4.3. Pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan				
18	4.4. Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan unit kerja dalam kegiatan ke tingkat institusi, atau diluar UWP				
19	4.5. Mendapatkan tugas tambahan di luar jam kerja				

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Pegawai			
		(%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	1.1. Informasi penerimaan Pegawai (Honor) / Tenaga Kependidikan diinformasikan secara luas dan jelas.	0	100	0	0
2	1.2. Pegawai/ tenaga kependidikan selalu diberikan pemberitahuan mengenai program Visi Misi, Program kerja tahunan Polimdo, Jurusan atau Prodi	0	100	0	0
3	1.3. Semua aktifitas yang ada di unit kerja selalu dilakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan	0	0	100	0
4	1.4. Apakah pegawai / tenaga kependidikan memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan di unit kerja kepada pimpinan dan bersifat menerimanya.	0	0	100	0
5	1.5. Apakah unit tempat kerja telah memberlakukan dan mengevaluasi Zone Integritas (ZI) Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)	0	0	100	0
6	2.1. Kesesuaian tugas / tupoksi dengan bidang ilmu pendidikan formal yang ditempuh?	0	0	100	0
7	2.2. Kesesuaian tugas dengan pelatihan / sertifikasi / kompetensi yang pernah di ikuti	0	0	100	0
8	2.3. Pegawai/ tenaga kependidikan diberikan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	0	0	100	0
9	2.4. Pengembangan diri untuk mengikuti kursus /pelatihan ataupun sertifikasi kompetensi	0	0	100	0
10	3.1. Mendapatkan informasi tentang jenjang karir	0	0	100	0
11	3.2. Kesempatan mendapatkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan mengenai pengembangan karir.	0	0	0	100
12	3.3. Mendapatkan layanan tentang jenjang karir	0	0	0	100
13	3.4. Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir	0	0	0	100
14	3.5. Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural	0	0	0	100
15	4.1. Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dlsb)	0	100	0	0
16	4.2. Kesempatan dalam tugas tambahan	0	100	0	0
17	4.3 Pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan	0	100	0	0
18	4.4. Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan unit kerja dalam kegiatan ke tingkat institusi, atau diluar UWP	0	0	0	100
19	4.5. Mendapatkan tugas tambahan di luar jam kerja	0	0	0	100
Total		0	26,32	42,11	31,58

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pegawai & / Tenaga Pendidikan pada Layanan Manajemen

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner Pegawai & / Tenaga Pendidikan pada Layanan Manajemen Prodidid Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

3.2 Analisis Data

Survei tingkat kepuasan mahasiswa ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Teknik Informatika. 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 Penilaian Pegawai & / Tenaga Pendidikan pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Pegawai & / Tenaga Pendidikan pada Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Informatika, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut menunjukkan 26.32% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 42.11 % menyatakan Cukup dan 31.58 % menilai kurang baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei penilaian Pegawai & / Tenaga Pendidikan pada Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai Pegawai & / Tenaga Pendidikan pada Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Teknik Informatika pada dominan aspek bernilai cukup baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra.

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian Pegawai & / Tenaga Pendidikan pada Layanan Manajemen Prodi ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan Manajemen yang ada di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Teknik Informatika dan Ketua Program Studi Teknik Informatika dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang Layanan Manajemen yang ada di Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Informatika.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Teknik Informatika dapat memberikan Layanan Manajemen yang terbaik bagi lulusan mahasiswa.