

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN TENAGA  
KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN  
SUMBER DAYA MANUSIA  
TAHUN 2020**

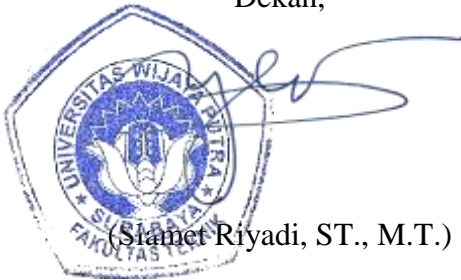


**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI TEKNIK MESIN  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap  
Layanan Pengelolaan Sumber Daya Manusia  
Tahun : 2020  
Fakultas/Prodi : Teknik/Teknik Mesin  
Nama UPM : Muharom, ST., M.T.

Menyetujui,  
Dekan,



(Siamet Riyadi, ST., M.T.)

Surabaya, 10 Januari 2021

Unit Penjaminan Mutu

A blue ink signature is written in a cursive style.

(Muharom, ST., M.T.)

Mengetahui,  
Kepala BPM,



(Dr. Ir Mei Indrawati, M.M.)

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra Tahun 2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Mesin yang bertujuan untuk mengukur tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan pada Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Teknik Mesin kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Mesin dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan program studi di masa yang akan datang.

Surabaya, 10 Januari 2021

Unit Penjaminan Mutu



Muharom,ST.,MT

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
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
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	5
3.1. Metode Pengolahan Data.....	5
3.2. Analisis Data.....	5
3.3. Analisis Hasil Survei Penilaian Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Sumber Daya Manusia .....	6
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	7
4.1 Kesimpulan .....	7
4.2 Rekomendasi.....	7

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Sumber Daya Manusia .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Sumber Daya Manusia .....	4
Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....	6

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada tenaga kependidikan Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para Tenaga Kependidikan Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Teknik Mesin dan evaluasi perbaikan layanan tenaga kependidikan universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan tenaga kependidikan berupa penilaian kepuasan tenaga kependidikan sebagai pengguna jasa layanan Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tenaga kependidikan adalah Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas layanan tenaga kependidikan yang diberikan oleh Universitas Wijaya Putra.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Tenaga Kependidikan Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Tenaga Kependidikan selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia adalah Tenaga Kependidikan aktif dilingkungan Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 2 tenaga kependidikan.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/keptendik-laySDM> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan Tenaga Kependidikan dilaksanakan Universitas Wijaya Putra pada bulan Januari 2021.

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

Tabel 1. Instrumen Survei Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Pengembangan Kompetensi</b>					
1	Mendapatkan informasi mengenai tugas pokok dan fungsi pada saat pertama kali bekerja				
2	Mendapatkan arahan mengenai pekerjaan dari atasan unit kerja				
3	Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop dalam kampus				
4	Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop luar kampus				
5	Kesempatan untuk Studi Lanjut				
<b>II Pengembangan Karier/Jabatan</b>					
1	Mendapatkan informasi dan layanan tentang jenjang karir				
2	Mendapatkan informasi dan layanan tentang jabatan struktural				
3	Mendapatkan kesempatan untuk meningkatkan karir di Universitas Wijaya Putra				
4	Pimpinan melakukan evaluasi kinerja tenaga kependidikan secara berkala				
5	Mendapatkan informasi dan kesempatan dalam mengikuti kepanitiaan atau tugas di luar tupoksi				
<b>III Kesejahteraan</b>					
1	Mendapatkan informasi dan layanan jaminan kesehatan dan jaminan sosialisasinya				
2	Mendapatkan informasi dan layanan perbankan, kebugaran jasmani, kesehatan				
3	Universitas menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan, dan remunerasi yang berkeadilan				
4	Pimpinan Universitas menyediakan sarana untuk menyampaikan kritik, saran, dan masukan				
5	Universitas menanggapi kritik, saran, dan masukan dengan cepat				



Tabel 2. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Pengembangan Kompetensi</b>					
1	Mendapatkan informasi mengenai tugas pokok dan fungsi pada saat pertama kali bekerja	80	20	0	0
2	Mendapatkan arahan mengenai pekerjaan dari atasan unit kerja	85	15	0	0
3	Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop dalam kampus	83	17	0	0
4	Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop luar kampus	84	16	0	0
5	Kesempatan untuk Studi Lanjut	85	15	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>84</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>II Pengembangan Karier/Jabatan</b>					
1	Mendapatkan informasi dan layanan tentang jenjang karir	75	25	0	0
2	Mendapatkan informasi dan layanan tentang jabatan struktural	75	25	0	0
3	Mendapatkan kesempatan untuk meningkatkan karir di Universitas Wijaya Putra	70	30	0	0
4	Pimpinan melakukan evaluasi kinerja tenaga kependidikan secara berkala	70	30	0	0
5	Mendapatkan informasi dan kesempatan dalam mengikuti kepanitiaan atau tugas di luar tupoksi	70	30	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>72</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>III Kesejahteraan</b>					
1	Mendapatkan informasi dan layanan jaminan kesehatan dan jaminan sosialisasinya	0	0	70	30
2	Mendapatkan informasi dan layanan perbankan, kebugaran jasmani, kesehatan	0	0	70	30
3	Universitas menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan, dan remunerasi yang berkeadilan	0	0	70	30
4	Pimpinan Universitas menyediakan sarana untuk menyampaikan kritik, saran, dan masukan	0	0	70	30
5	Universitas menanggapi kritik, saran, dan masukan dengan cepat	0	0	70	30
<b>Skor Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>70</b>	<b>30</b>

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia 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 kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Teknik Mesin. 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 Kepuasan Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia di Program Studi Teknik Mesin, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

#### 1. Pengembangan Kompetensi

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra pada aspek pengembangan kompetensi menunjukkan bahwa 84% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian sangat baik dan 16% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pengembangan kompetensi sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 2. Pengembangan Karier/Jabatan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra pada aspek pengembangan karier/jabatan menunjukkan bahwa 72% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian sangat baik dan 28% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pengembangan karier/jabatan sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 3. Kesejahteraan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra pada aspek kesejahteraan menunjukkan bahwa 70% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian cukup dan 30% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pengembangan karier/jabatan sudah berjalan dengan cukup baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia pada aspek Pengembangan Kompetensi, Pengembangan Karier/Jabatan dan Kesejahteraan pada kategori cukup menuju ke baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten disetiap tahunnya sehingga dapat memonitoring perkembangan Pengelolaan Sumber Daya Manusia yang ada Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Pada Aspek pengembangan kompetensi, diharapkan diadakan kursus atau pelatihan yang mampu mengembangkan kompetensi tenaga kependidikan, memberi dukungan kepada Tendik untuk melakukan pengembangan kompetensi, dan semoga lebih diperbaiki lagi.
3. Pada Aspek Pengembangan Karier/Jabatan, diharapkan membagikan informasi tentang prosedur atau syarat untuk pengembangan karir.
4. Pada Aspek Kesejahteraan, diharapkan agar lebih mensejahterahkan lagi tenaga Pendidikan dan diperbaiki agar lebih makin lebih baik lagi.