

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN  
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI SASTRA INGGRIS  
SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI SASTRA INGGRIS  
FAKULTAS BAHASA DAN SASTRA  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen  
Program Studi Sastra Inggris  
Semester : Gasal Tahun Akademik 2020/2021  
Fakultas/Prodi : Bahasa dan Sastra/Sastra Inggris  
Nama UPM : Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S.,M.Pd.

Surabaya, 20 Oktober 2020

Mengetahui,  
Dekan,

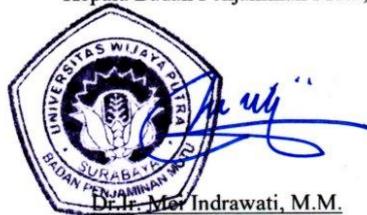
UPM,



Yeni Probowati, S.Pd.,M.Pd.  
NIDN. 0718107701

Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S.,M.Pd.  
NIDN. 0709068103

Mengetahui  
Kepala Badan Penjaminan Mutu,



Dr. Ir. M. Indrawati, M.M.  
NIP.196605201992032001

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020/2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Sastra Inggris yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Dosen Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Sastra Inggris kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Sastra Inggris yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Bahasa dan Sastra dan Ketua Program Studi Fakultas Bahasa dan Sastra dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra di masa yang akan datang.

Surabaya, 20 Oktober 2020

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Sastra Inggris  
Fakultas Bahasa dan Sastra,



Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S.,M.Pd.

## 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 Program Studi Sastra Inggris.....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Sastra Inggris .....	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 Penilaian Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Sastra Inggris .....	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 Dosen Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Sastra Inggris FBS 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**

Sebagai unsur paling penting di Perguruan Tinggi, dosen dituntut untuk dapat berpartisipasi dalam tata pamong institusi dan pengembangan profesi. Hal ini cukup beralasan mengingat dosen merupakan pelaksana fungsi utama pendidikan, penelitian, pengabdian pada masyarakat dan manajemen Perguruan Tinggi. Kelompok dosen lebih dari kelompok lainnya (mahasiswa, tenaga penunjang akademik, dan tenaga administrasi), karena memiliki jenjang pendidikan dan kemampuan akademik yang lebih tinggi dan merupakan kekuatan utama pada jurusan/fakultas maupun universitas. Oleh karena itu pemberdayaan para dosen merupakan suatu keharusan bagi universitas, karena dosen yang kompeten dan memiliki kinerja yang tinggi merupakan kunci keberhasilan Jurusan/Fakultas/Universitas.

Pelayanan publik kepada Dosen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para Dosen. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Sastra Inggris dan evaluasi perbaikan Layanan Dosen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Layanan Dosen berupa penilaian kepuasan Dosen sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dosen adalah Survei Pengukuran Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Sastra Inggris sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Dosen yang diberikan oleh Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen di Program Studi Sastra Inggris dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada dosen selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian kepuasan dosen terhadap layanan manajemen program studi adalah dosen aktif dilingkungan Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan seluruh dosen tetap Program Studi Sastra Inggris.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian di Program Studi Sastra Inggris 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 dilaksanakan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2020.

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

**Tabel 1.** Instrumen Survei Pengukuran Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN DOSEN (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong</b>					
<b>(Kredibel, Transparan, akuntabel, bertanggungjawab dan adil)</b>					
1.1	Kredibilitas				
1.2	Transparansi				
1.3	Akuntabilitas kinerja				
1.4	Tanggungjawab terhadap semua kebijakan yang dibuat				
1.5	Keadilan terhadap berbagai hal dan kesempatan kepada Dosen/Tendik/Mahasiswa				
<b>II Kemampuan Program Studi Memimpin</b>					
<b>(Kepemimpinan operasional, Kepemimpinan organisasi, dan Kepemimpinan publik)</b>					
2.1	Kepemimpinan operasional				
2.2	Kepemimpinan organisasional				
2.3	Kepemimpinan publik				
<b>III Sistem pengelolaan fungsional dan operasional</b>					
<b>(Planning, Organizing, Staffing, Eading, dan Controlling)</b>					
3.1	Planing yang dilakukan oleh Prodi				
3.2	Organizing yang dilakukan oleh Prodi				
3.3	Staffing yang dilakukan oleh Prodi				
3.4	Leading yang dilakukan oleh Prodi				
3.5	Controlling yang dilakukan oleh Prodi				
<b>IV Penjaminan Mutu</b>					
<b>Aspek ini adalah sikap / Kesiadaan/kepedulian Institusi, dan prodi untuk memberi perhatian kepada Dosen.</b>					
4.1	Keberadaan Unit Penjaminan Mutu di Prodi				
4.2	Keberadaan dokumen mutu di Prodi				
4.3	Keterlaksanaan penjaminan mutu di Prodi				
4.4	Perbaikan mutu secara berkelanjutan di Prodi				

**Tabel 2.** Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN DOSEN (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong</b>					
<b>(Kredibel, Transparan, akuntabel, bertanggungjawab dan adil)</b>					
1.1	Kredibilitas	23	77	0	0
1.2	Transparansi	15	77	8	0
1.3	Akuntabilitas kinerja	23	77	0	0
1.4	Tanggungjawab terhadap semua kebijakan yang dibuat	38	62	0	0
1.5	Keadilan terhadap berbagai hal dan kesempatan kepada Dosen/Tendik/Mahasiswa	23	61	16	0
<b>Skor Total</b>		<b>24</b>	<b>71</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
<b>II Kemampuan Program Studi Memimpin</b>					
<b>(Kepemimpinan operasional, Kepemimpinan organisasi, dan Kepemimpinan publik)</b>					
2.1	Kepemimpinan operasional	23	77	0	0
2.2	Kepemimpinan organisasional	31	69	0	0
2.3	Kepemimpinan publik	15	85	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>23</b>	<b>77</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>III Sistem pengelolaan fungsional dan operasional</b>					
<b>(Planning, Organizing, Staffing, Eading, dan Controlling)</b>					
3.1	Planing yang dilakukan oleh Prodi	15	85	0	0
3.2	Organizing yang dilakukan oleh Prodi	15	85	0	0
3.3	Staffing yang dilakukan oleh Prodi	23	77	0	0
3.4	Leading yang dilakukan oleh Prodi	31	69	0	0
3.5	Controlling yang dilakukan oleh Prodi	15	85	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>20</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>IV Penjaminan Mutu</b>					
<b>Aspek ini adalah sikap / Kesiediaan/kepedulian Institusi, dan prodi untuk memberi perhatian kepada Dosen.</b>					
4.1	Keberadaan Unit Penjaminan Mutu di Prodi	15	85	0	0
4.2	Keberadaan dokumen mutu di Prodi	23	77	0	0
4.3	Keterlaksanaan penjaminan mutu di Prodi	23	77	0	0
4.4	Perbaikan mutu secara berkelanjutan di Prodi	23	77	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>21</b>	<b>79</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner kepuasan dosen terhadap layanan manajemen Program Studi Sastra Inggris 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 Sastra Inggris. 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 penjarangan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh adalah berupa jumlah presentase mahasiswa yang memberikan jawaban. Hasil prosentase yang digunakan berdasarkan acuan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{(\text{Total Nilai} : \text{Jumlah Soal}) \times 100\%}{\text{Jumlah Dosen}}$$

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:

### **3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen Terhadap Manajemen Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra**

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

#### **1. Pelaksanaan lima pilar tata pamong**

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek sarana dan prasarana menunjukkan bahwa 24% dosen memberikan penilaian sangat baik dan 71% dosen memberikan penilaian baik, dan 5% dosen memberikan penilaian cukup. Pada aspek ini tidak ada satupun dosen yang memberikan nilai kurang. Dari jumlah nilai prosentase yang dihasilkan dapat terlihat bahwa hamper dari separuh dosen memberikan penilaian baik pada pelaksanaan lima pilar tata pamong. Nilai cukup diberikan pada poin 1.2 dan 1.5

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

Hasil survei kepuasan dosen terhadap Layanan Manajemen Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Layanan akademik menunjukkan bahwa 23% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 77% dosen memberikan penilaian baik. Tidak satupun dosen memberikan nilai cukup atau kurang pada aspek ini. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek kemampuan program studi dalam memimpin sudah baik dan hanya perlu ditingkatkan Kembali.

#### **3. Sistem pengelolaan fungsional dan operasional**

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek sistem pengelolaan fungsional dan operasional menunjukkan bahwa 20% dosen memberikan penilaian sangat baik dan 80% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek sistem pengelolaan fungsional dan operasional yang dijalankan oleh program studi kepada dosen telah sesuai dengan ketentuan di Program Studi Sastra Inggris sudah berjalan dengan baik dan perlu ditingkatkan untuk kategori sangat baik.

#### 4. Penjaminan Mutu

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek penjaminan mutu menunjukkan bahwa 21% dosen memberikan penilaian sangat baik dan 79% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek sistem penjaminan mutu yang dijalankan oleh program studi kepada dosen telah sesuai dengan ketentuan di Program Studi Sastra Inggris sudah berjalan dengan baik dan perlu ditingkatkan untuk kategori sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan dosen terhadap Layanan Manajemen Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan dosen terhadap layanan manajemen di Program Studi Sastra Inggris pada aspek: 1) Pelaksanaan lima pilar tata pamong, 2) Kemampuan Program Studi Memimpin 3) Sistem pengelolaan fungsional dan operasional, dan 4) Penjaminan Mutu bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik.

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

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian kepuasan dosen terhadap layanan manajemen program studi ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten sehingga dapat memonitoring perkembangan manajemen yang ada di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Bahasa dan Sastra dan Ketua Program Studi Sastra Inggris dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang layanan manajemen yang ada di Program Studi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi Program Studi Sastra Inggris dapat memberikan layanan manajemen yang terbaik bagi dosen.

