

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP
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 Dosen Terhadap
Layanan Manajemen Program Studi Teknik Informatika

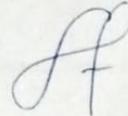
Semester : Gasal Tahun Akademik 2020/2021

Fakultas/Prodi : Teknik

Nama UPM : **Suzana Dewi, S.Kom., M.Kom**

Surabaya, 10 Mei 2020

Unit Penjaminan Mutu Prodi Informatika



Suzana Dewi, S.Kom., M.Kom

Mengetahui

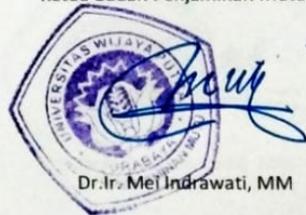
Dekan Fak. Teknik



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 Dosen 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 Dosen Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Dosen Terhadap 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 Dosen Layanan Manajemen Prodi 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 Dosen Terhadap Layanan Manajemen Akademik Program Studi Teknik Informatika	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi 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 Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi 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 Dosen 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 dosen di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh dosen jasa khususnya para dosen. 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 dosen sebagai dosen jasa layanan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dosen adalah survei Dosen Layanan Manajemen Program Studi Teknik Informatika sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Manajemen yang diberikan oleh Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil survei Dosen Layanan Manajemen 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 Dosen Layanan Manajemen Prodi Prodi adalah alumni dilingkungan Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan alumni dosen.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei Dosen Layanan Manajemen Prodi Prodidi Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepdosen-layman> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

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

BAB II
HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen			
		(%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	1.1. Kredibilitas				
2	1.2. Transparansi				
3	1.3. Akuntabilitas kinerja				
4	1.4. Tanggungjawab terhadap semua kebijakan yang dibuat				
5	1.5. Keadilan terhadap berbagai hal dan kesempatan kepada Dosen/Tendik/Mahasiswa				
6	2.1 Kepemimpinan operasional				
7	2.2. Kepemimpinan organisasional				
8	2.3. Kepemimpinan publik				
9	3.1. Planing yang dilakukan oleh Prodi				
10	3.2. Organizing yang dilakukan oleh Prodi				
11	3.3. Staffing yang dilakukan oleh Prodi				
12	3.4. Leading yang dilakukan oleh Prodi				
13	3.5. Controlling yang dilakukan oleh Prodi				
14	4.1. Keberadaan Unit Penjaminan Mutu di Prodi				
15	4.2. Keberadaan dokumen mutu di Prodi				
16	4.3. Keterlaksanaan penjaminan mutu di Prodi				
17	4.4. Perbaikan mutu secara berkelanjutan di Prodi				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan			
		(%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	1.1. Kredibilitas	50	0	0	50
2	1.2. Transparansi	25	25	0	50
3	1.3. Akuntabilitas kinerja	25	25	0	50
4	1.4. Tanggungjawab terhadap semua kebijakan yang dibuat	25	25	0	50

5	1.5. Keadilan terhadap berbagai hal dan kesempatan kepada Dosen/Tendik/Mahasiswa	50	0	0	50
6	2.1 Kepemimpinan operasional	25	25	0	50
7	2.2. Kepemimpinan organisasional	25	25	0	50
8	2.3. Kepemimpinan publik	25	25	0	50
9	3.1. Planing yang dilakukan oleh Prodi	25	0	75	0
10	3.2. Organizing yang dilakukan oleh Prodi	25	25	0	50
11	3.3. Staffing yang dilakukan oleh Prodi	25	25	25	25
12	3.4. Leading yang dilakukan oleh Prodi	25	25	25	25
13	3.5. Controlling yang dilakukan oleh Prodi	25	25	0	50
14	4.1. Keberadaan Unit Penjaminan Mutu di Prodi	25	75	0	0
15	4.2. Keberadaan dokumen mutu di Prodi	25	50	25	0
16	4.3. Keterlaksanaan penjaminan mutu di Prodi	25	50	25	0
17	4.4. Perbaikan mutu secara berkelanjutan di Prodi	25	50	25	0
Total		27.94	27.94	11.76	32.35

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner Dosen Layanan Manajemen Prodi Prodidi Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

3.2 Analisis Data

Survei tingkat kepuasan dosen 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 Dosen Layanan Manajemen Prodi Prodi Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Dosen Layanan Manajemen Prodi Prodi Di Program Studi Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Informatika, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut menunjukkan 27.94% Dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 27.94% bernilai baik dan 11.76% menilai cukup baik serta 32.35% berpendapat kurang baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei penilaian dosen Layanan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai Dosen Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika pada dominan aspek bernilai kurang baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk 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 Dosen Layanan Manajemen Prodi 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 dosen.

