

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP  
LAYANAN MANAJEMEN  
PRODI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
TAHUN AKADEMIK 2019/2020**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap  
Layanan Manajemen Prodi  
Semester : Genap Tahun Akademik 2019/2020  
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Administrasi Negara  
Nama UPM : Dwi Hardaningtyas, S. Psi., M.Si

Surabaya, 18 Oktober 2020

Mengetahui,  
Dekan,  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

UPM,



Dr.Sri Juni Woroastuti.M.Com

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Harding', is written on the page.

Dwi Hardaningtyas, S. Psi., M.Si

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra Semester Genap Tahun Akademik 2018/2019 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Administrasi Negara yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Administrasi Negara kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Administrasi Negara yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di masa yang akan datang.

Surabaya, 18 Oktober 2020

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,



Dwi Hardaningtyas, S. Psi., M.Si

## 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 Prodi di Program Studi Administrasi Negara .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Administrasi Negara .....	4
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 Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik	3
BAB III    ANALISIS HASIL SURVEI .....	5
3.1 Metode Pengolahan Data .....	5
3.2 Analisis Data .....	5
3.3 Analisis Hasil Survei Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra.....	6
BAB IV    KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	8
4.1 Kesimpulan .....	8
4.2 Rekomendasi.....	8

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan manajemen di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kepuasan yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para dosen. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik dan evaluasi perbaikan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan manajemen adalah survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan manajemen prodi selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi adalah dosen di lingkungan Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra.

#### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kep dosen-layman> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra pada bulan Maret-April 2022.

## 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
<b>1. Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong</b>					
1.1	Kredibilitas	50%	50%	0	0
1.2	Transparansi	33%	33%	34%	0
1.3	Akuntabilitas kinerja	50%	50%	0	0
1.4	Tanggungjawab terhadap semua kebijakan yang dibuat	50%	50%	0	0
1.5	Keadilan terhadap berbagai hal dan kesempatan kepada Dosen/Tendik/Mahasiswa	33%	67%	0	0
<b>2. Kemampuan Program Studi Memimpin</b>					
2.1	Kepemimpinan operasional	83%	17%	0	0
2.2	Kepemimpinan organisasional	50%	50%	0	0
2.3	Kepemimpinan public	50%	17%	33%	0
<b>3. Sistem Pengelolaan Fungsional dan Operasional</b>					
3.1	Planning yang dilakukan oleh Prodi	33%	50%	0	17%
3.2	Organizing yang dilakukan oleh Prodi	33%	50%	0	17%
3.3	Staffing yang dilakukan oleh Prodi	66%	17%	17%	0
3.4	Leading yang dilakukan oleh Prodi	17%	83%	0	0
3.5	Controlling yang dilakukan oleh Prodi	50%	33%	17%	0
<b>4. Sistem Pengelolaan Fungsional dan Operasional</b>					
4.1	Keberadaan Unit Penjaminan Mutu di Prodi	50%	17%	17%	16%
4.2	Keberadaan dokumen mutu Prodi	33%	50%	0	17%
4.3	Keterlaksanaan penjaminan mutu di Prodi	83%	0	0	17%
4.4	Perbaikan mutu secara berkelanjutan di Prodi	17%	50%	33%	0

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Pelaksanaan lima pilar tata pamong	43	50	7	0
2.	Kemampuan Program Studi Memimpin	61	27	12	0
3.	Sistem Pengelolaan Fungsional dan Operasional	40	46	7	7
4.	Penjaminan Mutu	44	30	13	13

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisisioner kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kepuasan dosen di Program Studi Administrasi Negara . 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:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor maksimum}} \times 100$$

### **3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra**

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut:

#### **1. Aspek Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong**

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra pada aspek pelaksanaan lima pilar tata pamong menunjukkan bahwa 43% dosen memberikan penilaian sangat baik dan 50% dosen memberikan penilaian baik, 7% dosen memberikan penilaian cukup dan 0% dosen memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pelaksanaan lima pilar tata pamong di Program Studi Administrasi Negara dalam kategori baik.

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

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra pada aspek kemampuan program studi memimpin menunjukkan bahwa 61% dosen memberikan penilaian sangat baik, 27% dosen memberikan penilaian baik, 12% dosen memberikan penilaian cukup dan 0% dosen memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek kemampuan program studi memimpin di Program Studi Administrasi Negara dalam kategori sangat baik.

### 3. Aspek Sistem Pengelolaan Fungsional dan Operasional

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra pada aspek sistem pengelolaan fungsional dan operasional menunjukkan bahwa 40% dosen memberikan penilaian sangat baik, 46% dosen memberikan penilaian baik, 7% dosen memberikan penilaian cukup dan 7% dosen memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek sistem pengelolaan fungsional dan operasional di Program Studi Administrasi Negara dalam kategori baik.

### 4. Aspek Penjaminan Mutu

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra pada aspek penjaminan mutu menunjukkan bahwa 44% dosen memberikan penilaian sangat baik, 30% dosen memberikan penilaian baik, 13% dosen memberikan penilaian cukup dan 13% dosen memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek penjaminan mutu di Program Studi Administrasi Negara dalam kategori baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen pada aspek pelaksanaan lima pilar tata pamong, kemampuan program studi memimpin, sistem pengelolaan fungsional dan operasional dan penjaminan mutu. Sedangkan pengembangan kompetensi, pengembangan karir dan tugas tambahan bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra.

Adapun aspek yang masih harus ditingkatkan adalah aspek Pelaksanaan lima pilar tata pamong dikarenakan nilai pada aspek tersebut mendapat skor terendah dibanding dengan nilai pada aspek yang lain.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah:

1. Kedepannya kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan kepuasan dosen terhadap layanan manajemen di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik serta Ketua Program Studi Administrasi Negara dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang kepuasan dosen terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
3. Diharapkan untuk lebih meningkatkan komunikasi antar dosen agar kinerja bisa menjadi lebih baik lagi.
4. Perlu perbaikan secara menyeluruh dan perubahan *mind set*.
5. Perlu dilakukan penataan ulang mulai dari fungsi strategis hingga fungsi operasional.

6. Perlu adanya *road map planning*.
7. Perlu diadakan survei layanan secara konten di tiap semester.
8. Perlu dideskripsikan tentang kepemimpinan operasional, organisasional dan publik.