

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN TENAGA
KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN
MANAJEMEN PRODI PROGRAM STUDI
ADMINISTRASI NEGARA TAHUN AKADEMIK
2019/2020**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ADMINISTRASI NEGARA
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

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

Surabaya, 18 Oktober 2020



Dr. Sri Juni Woro Astuti, M.Com

UPM,

Dwi Hardaningtyas, S. Psi., M.Si

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Prodi pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2019/2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Administrasi Negara yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan tenaga kependidikan Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 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 Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Prodi pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu (UPM) Program Studi Administrasi Negara yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Administrasi Negara 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 2022

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 tenaga kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Administrasi Negara	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan tenaga kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Administrasi Negara	5
Tabel 3. Tingkat Kepuasan	7
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 tenaga kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Prodi di di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI	6
3.1 Metode Pengolahan Data	6
3.2 Analisis Data	6
3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan tenaga kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra.....	7
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	8
4.1 Kesimpulan	8
4.2 Rekomendasi.....	8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik kepada tenaga pendidik 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 kualitas yang diharapkan oleh karyawan staf. 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 tenaga kependidikan 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 adalah survei kepuasan tenaga kependidikan 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 tenaga kependidikan terhadap manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan 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 kepuasan tenaga pendidik selanjutnya.

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen prodi adalah staf di lingkungan Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei kepuasan tenaga kependidikan 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/keptendik-lmanj> oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra pada bulan Maret-April 2020.

BAB II HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Prodi

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN LULUSAN (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1. kepuasan tenaga kependidikan					
1	Informasi penerimaan Pegawai (Honor) / Tenaga Kependidikan diinformasikan secara luas dan jelas.	50	0	0	50
2	Pegawai/ tenaga kependidikan selalu diberikan pemberitahuan mengenai program Visi Misi, Program kerja tahunan Polimdo, Jurusan atau Prodi	50	0	50	0
3	Semua aktifitas yang ada di unit kerja selalu dilakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan	50	0	50	0
4	Apakah pegawai / tenaga kependidikan memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan di unit kerja kepada pimpinan dan bersifat menerimanya.	50	50	0	0
5	Apakah unit tempat kerja telah memberlakukan dan mengevaluasi Zone Integritas (ZI) Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)	50	50	0	0
6	Kesesuaian tugas / tupoksi dengan bidang ilmu pendidikan formal yang ditempuh?	50	50	0	0
7	Kesesuaian tugas dengan pelatihan / sertifikasi / kompetensi yang pernah di ikuti	50	0	50	0
8	Pegawai/ tenaga kependidikan diberikan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	50	0	50	0
9	Pengembangan diri untuk mengikuti kursus /pelatihan ataupun sertifikasi kompetensi	0	50	0	50
10	Mendapatkan informasi tentang jenjang karir	0	50	0	50
11	Kesempatan mendapatkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan mengenai pengembangan karir	0	50	50	0
12	Mendapatkan layanan tentang jenjang karir	0	50	50	0
13	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir	50	50	0	0
14	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural	0	50	50	0

15	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dlsb)	0	50	50	0
16	Kesempatan dalam tugas tambahan	0	50	50	0
17	Pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan	0	50	50	0
18	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan unit kerja dalam kegiatan ke tingkat institusi, atau diluar UWP	0	50	0	50
19	Mendapatkan tugas tambahan di luar jam kerja	0	50	0	50

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Prodi

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan tenaga kependidikan(%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Kepuasan Tenaga Kependidikan	24	37	26	13

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuesioner kepuasan tenaga kependidikan 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 tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen prodi ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen prodi 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 penjarangan 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 Tenaga Kependidikan 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 table diatas. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut:

1. Aspek Kepuasan Tenaga Kependidikan

Hasil survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 24% lulusan memberikan penilaian sangat baik, 37% lulusan memberikan penilaian baik, 26% lulusan memberikan penilaian cukup dan 13% lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pelayanan akademik di Program Studi Administrasi Negara dalam kategori baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara sudah baik, perlu di tingkatkan lagi dari agar kedepannya bisa menjadi lebih baik

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

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah:

1. Kedepannya kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen prodi ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan dari segi pelayanan untuk ditingkatkan lagi sehingga pelayanan yang diberikan bisa benar-benar *excellent*.
3. Layanan yang berhubungan dengan komputer dan internet agar ditingkatkan lagi.