

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN  
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
TAHUN 2020**



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

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap  
Layanan Manajemen Program Studi Psikologi  
Tahun : 2020  
Fakultas/Prodi : Psikologi  
Nama UPM : Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Surabaya, 19 Oktober 2020

Mengetahui,  
Dekan,



Firsty Oktaria Grahani, S.Psi., M.Psi., Psikolog  
Psikolog

UPM,



Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi.,

Mengetahui,  
Kepala BPM



Dr. Ie. Mei Indrawati, MM

## PENGANTAR

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

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan layanan manajemen Program Studi Psikologi kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Psikologi dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan layanan manajemen Program Studi Psikologi di masa yang akan datang.

Surabaya, 19 Oktober 2020

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Psikologi  
Fakultas Psikologi,



Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi.,  
Psikolog

## 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 Psikologi.....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Psikologi.....	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 Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi.....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	6
3.1 Metode Pengolahan Data .....	6
3.2 Analisis Data.....	6
3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi 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 di Program Studi Psikologi 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 Psikologi serta evaluasi perbaikan layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan manajemen berupa penilaian kepuasan dosen sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan manajemen adalah survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas layanan manajemen yang diberikan oleh Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

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

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian kepuasan dosen terhadap layanan manajemen adalah alumni dari Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 7 dosen.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan Dosen terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi 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 Psikologi Universitas Wijaya Putra pada tahun 2020.

## BAB II HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>1.</b>	<b>Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong</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>2.</b>	<b>Kemampuan Program Studi Memimpin</b>				
	2.1 Kepemimpinan operasional				
	2.2. Kepemimpinan organisasional				
	2.3. Kepemimpinan publik				
<b>3.</b>	<b>Sistem Pengelolaan Fungsional Dan Operasional</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>4.</b>	<b>Penjaminan Mutu</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 Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong	48	49	3	0
2.	Kemampuan Program Studi Memimpin	56	38	6	0
3.	Sistem Pengelolaan Fungsional Dan Operasional	68	27	5	0
4.	Penjaminan Mutu	67	33	0	0

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner kepuasan dosen terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan dosen ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat layanan manajemen yang dilakukan oleh Program Studi Psikologi. Pemilihan rentang skala penilaian 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 layanan manajemen 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 Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra

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

#### 1. Aspek pelaksanaan Lima Pilar Tata pamong

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 48% dosen memberikan penilaian sangat baik, 49% dosen memberikan penilaian baik, dan 3% dosen memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pelaksanaan lima pilar tata pamong yang berkaitan dengan kredibilitas, transparansi, akuntabilitas kinerja, tanggungjawab terhadap semua kebijakan yang dibuat, dan keadilan terhadap berbagai hal dan kesempatan kepada dosen/tendik/mahasiswa di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori cukup menuju kategori sangat baik.

#### 2. Aspek Kemampuan Program Studi Memimpin

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 56% dosen memberikan penilaian sangat baik, 38 % dosen memberikan penilaian baik, dan 6% dosen memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek kemampuan program studi memimpin yang berkaitan dengan kepemimpinan operasional, kepemimpinan

organisasional, dan kepemimpinan publik di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori cukup menuju kategori sangat baik.

### 3. Aspek Sistem Pengelolaan Fungsional Dan Operasional

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 68% dosen memberikan penilaian sangat baik, 27% dosen memberikan penilaian baik, dan 5% dosen memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek sistem pengelolaan fungsional dan operasional yang berkaitan dengan planing yang dilakukan oleh Prodi, organizing yang dilakukan oleh Prodi, staffing yang dilakukan oleh Prodi, leading yang dilakukan oleh Prodi, dan controlling yang dilakukan oleh Prodi di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori cukup menuju kategori sangat baik.

### 4. Aspek Penjaminan Mutu

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 67% dosen memberikan penilaian sangat baik dan 33% dosen memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek penjaminan mutu yang berkaitan dengan keberadaan Unit Penjaminan Mutu di Prodi, keberadaan dokumen mutu di Prodi, keterlaksanaan penjaminan mutu di Prodi, dan perbaikan mutu secara berkelanjutan di Prodi di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju kategori sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan dosen terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi pada aspek pelaksanaan lima pilar tata pamong, kemampuan program studi memimpin, sistem pengelolaan fungsional dan operasional, dan penjaminan mutu bergerak pada kategori cukup menuju kategori sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan manajemen di Program Studi Psikologi 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 ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan layanan manajemen yang ada di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Psikologi dan Ketua Program Studi Psikologi dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang layanan manajemen yang ada di Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Psikologi dapat memberikan layanan manajemen yang lebih baik lagi bagi dosen.