

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN/TENAGA
PENDIDIK TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik
Terhadap Layanan Manajemen Prodi
Semester : Tahun Akademik 2023/2024
Fakultas/Prodi : Fakultas Hukum / Program Studi Ilmu Hukum
Nama UPM : Dr. Rihantoro Bayuaji, S.H., M.H.

Menyetujui,
Dekan,



Dr. Andy Usmina Wijaya, S.H., M.H.
NIDN. 0723127502

Surabaya, 30 November 2023

Unit Penjaminan Mutu,



Dr. Rihantoro Bayuaji, S.H., M.H.
NIDN. 0714097901

Mengetahui,
Kepala Badan Penjaminan Mutu



Dr. Fitra Mardiana, S.E., M.M.
NIDN. 0724126802

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 Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2023/2024 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Ilmu Hukum yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik di Program Studi Ilmu Hukum 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 Ilmu Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Ilmu Hukum.

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

Surabaya, 30 November 2023
Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Ilmu Hukum
Fakultas Hukum



Dr. Rihantoro Bayuaji, S.H., M.H.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | iv |
| Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum | 3 |
| Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum | 4 |
| Tabel 3. Tingkat Kepuasan | 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 Pelayanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum | 4 |
| BAB III ANALISIS HASIL SURVEI | 5 |
| 3.1 Metode Pengolahan Data | 5 |
| 3.2 Analisis Data | 5 |
| 3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum 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 publik kepada Dosen di Program Studi Ilmu Hukum 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 Ilmu Hukum dan evaluasi perbaikan Layanan Dosen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Layanan Dosen berupa penilaian kepuasan Dosen sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dosen adalah Survei Pengukuran Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Dosen yang diberikan oleh Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Dosen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Dosen selanjutnya.

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen adalah Dosen aktif di lingkungan Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 14 Dosen.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei Pengukuran Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://forms.gle/mvF5bPh8KkNEgvyW8> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan Dosen dilaksanakan di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada bulan Oktober - November 2023.

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 |
| I Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong | | | | | |
| (Kredibel, Transparan, akuntabel, bertanggungjawab dan adil) | | | | | |
| 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 | | | | |
| II Kemampuan Program Studi Memimpin | | | | | |
| (Kepemimpinan operasional, Kepemimpinan organisasi, dan Kepemimpinan publik) | | | | | |
| 2.1 | Kepemimpinan operasional | | | | |
| 2.2 | Kepemimpinan organisasional | | | | |
| 2.3 | Kepemimpinan publik | | | | |
| III Sistem pengelolaan fungsional dan operasional | | | | | |
| (Planning, Organizing, Staffing, Leading, dan Controlling) | | | | | |
| 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 | | | | |
| IV Penjaminan Mutu | | | | | |
| Aspek ini adalah sikap / Kesediaan/kepedulian Institusi, dan prodi untuk memberi perhatian kepada Dosen. | | | | | |
| 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 |
| I Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong | | | | | |
| (Kredibel, Transparan, akuntabel, bertanggungjawab dan adil) | | | | | |
| 1.1 | Kredibilitas | 75 | 25 | 0 | 0 |
| 1.2 | Transparansi | 80 | 20 | 0 | 0 |
| 1.3 | Akuntabilitas kinerja | 81 | 19 | 0 | 0 |
| 1.4 | Tanggungjawab terhadap semua kebijakan yang dibuat | 77 | 23 | 0 | 0 |
| 1.5 | Keadilan terhadap berbagai hal dan kesempatan kepada Dosen/Tendik/Mahasiswa | 75 | 25 | 0 | 0 |
| Skor Total | | 78 | 22 | 0 | 0 |
| II Kemampuan Program Studi Memimpin | | | | | |
| (Kepemimpinan operasional, Kepemimpinan organisasi, dan Kepemimpinan publik) | | | | | |
| 2.1 | Kepemimpinan operasional | 77 | 23 | 0 | 0 |
| 2.2 | Kepemimpinan organisasional | 77 | 23 | 0 | 0 |
| 2.3 | Kepemimpinan publik | 76 | 24 | 0 | 0 |
| Skor Total | | 77 | 23 | 0 | 0 |
| III Sistem pengelolaan fungsional dan operasional | | | | | |
| (Planning, Organizing, Staffing, Leading, dan Controlling) | | | | | |
| 3.1 | Planing yang dilakukan oleh Prodi | 82 | 18 | 0 | 0 |
| 3.2 | Organizing yang dilakukan oleh Prodi | 81 | 19 | 0 | 0 |
| 3.3 | Staffing yang dilakukan oleh Prodi | 77 | 23 | 0 | 0 |
| 3.4 | Leading yang dilakukan oleh Prodi | 75 | 25 | 0 | 0 |
| 3.5 | Controlling yang dilakukan oleh Prodi | 77 | 23 | 0 | 0 |
| Skor Total | | 78 | 22 | 0 | 0 |
| IV Penjaminan Mutu | | | | | |
| Aspek ini adalah sikap / Kesediaan/kepedulian Institusi, dan prodi untuk memberi perhatian kepada Dosen. | | | | | |
| 4.1 | Keberadaan Unit Penjaminan Mutu di Prodi | 77 | 23 | 0 | 0 |
| 4.2 | Keberadaan dokumen mutu di Prodi | 82 | 18 | 0 | 0 |
| 4.3 | Keterlaksanaan penjaminan mutu di Prodi | 82 | 18 | 0 | 0 |
| 4.4 | Perbaikan mutu secara berkelanjutan di Prodi | 80 | 20 | 0 | 0 |
| Skor Total | | 80 | 20 | 0 | 0 |

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum 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 Ilmu Hukum. 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 Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra

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

1. Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong menunjukkan bahwa 78% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 22% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong yang berkaitan dengan Kredibel, Transparan, akuntabel, bertanggungjawab dan adil di Program Studi Ilmu Hukum sudah berjalan dengan baik sekali.

2. Kemampuan Program Studi Memimpin

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Kemampuan Program Studi Memimpin menunjukkan bahwa 77% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 23% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemampuan Program Studi Memimpin yang berkaitan dengan Kepemimpinan operasional, Kepemimpinan organisasi, dan Kepemimpinan publik di Program Studi Ilmu Hukum sudah berjalan dengan baik sekali.

3. Sistem Pengelolaan fungsional dan operasional

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Sistem Pengelolaan fungsional dan operasional menunjukkan bahwa 78% Dosen

memberikan penilaian sangat baik dan 22% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Sistem Pengelolaan fungsional dan operasional yang berkaitan dengan Planning, Organizing, Staffing, Eading, dan Controlling di Program Studi Ilmu Hukum sudah berjalan dengan baik sekali.

4. Penjaminan Mutu

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Penjaminan Mutu menunjukkan bahwa 80% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 20% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Penjaminan Mutu yang berkaitan dengan Aspek ini adalah sikap / Kesediaan/kepedulian Institusi, dan prodi untuk memberi perhatian kepada Dosen sudah berjalan dengan sangat baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Dosen terhadap Layanan Dosen di Program Studi Ilmu Hukum pada aspek Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong, Kemampuan Program Studi Memimpin, Sistem Pengelolaan fungsional dan operasional, dan 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 Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra.

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya Survei Penilaian Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan manajemen yang ada di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan agar kerjasama antara fakultas atau universitas dengan pihak lain bukan sebatas pada penandatanganan semata, melainkan terdapat implemetasi konkretnya
3. Diharapkan ada koordinasi dan sinergi antara kampus dengan para dosen secara berkala
4. Diharapkan ada Peningkatan layanan mengikuti perkembangan dan aturan yang ada
5. Diharapkan fakultas memanfaatkan fasilitas pembelajaran e-learning yang telah dibuat oleh universitas dengan perbandingan antara luring dan daring yang seimbang, sehingga dapat menyesuaikan perkembangan zaman yang menuntut mobilitas pembelajaran dilakukan di manapun.
6. Diharapkan keputusan dari lembaga terhadap dosen tidak dilakukan sepihak, melainkan terdapat koordinasi dengan dosen.
7. Diharapkan UWP Perlu penambahan tenaga / SDM, agar beban tenaga / SDM prodi saat ini tidak terlalu berat.
8. Diharapkan agar prodi mempunyai tenaga administrasi sendiri yang bukan merangkap sebagai dosen. Sehingga kinerjanya bisa terfokus pada urusan administrasi.