

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN TENAGA
KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN
PRODI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Ternaga Kependidikan Terhadap
Layanan Manajemen Prodi
Semester : Tahun Akademik 2020/2021
Fakultas/Prodi : Manajemen
Nama UPM : Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.

Menyetujui,
Dekan,

DR. Woro Utari S.E., M.M.
NIDN. 0010106702

Surabaya, 02 Mei 2022

UPM,



Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.
NIDN. 0706047301

Mengetahui,
Kepala BPM


DR. Mei Indrawati M.M.
NIP. 196605201992032001

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020/2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Manajemen yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan tenaga kependidikan pada layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Manajemen kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen prodi Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Manajemen yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di masa yang akan datang.

Surabaya, 2 Mei 2022
Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.

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 Manajemen.....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Manajemen.....	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 Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.....	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 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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 mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan evaluasi perbaikan layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan pada layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada mahasiswa selanjutnya.

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian kepuasan tenaga kependidikan pada layanan manajemen prodi adalah tenaga kependidikan di lingkungan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra dilaksanakan

secara online melalui link <https://tinyurl.com/keptendik-lmanj> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada bulan Maret-April 2022.

BAB II
HASIL SURVEI

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

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1. Unit Kerja dan Penugasan					
1.1	Informasi penerimaan Pegawai (Honor)/Tenaga Kependidikan diinformasikan secara luas dan jelas	-	1	-	-
1.2	Pegawai/tenaga kependidikan selalu diberikan pemberitahuan mengenai program Visi Misi, Program kerja tahunan Polimdo jurusan atau prodi	-	1	-	-
1.3	Semua aktifitas yang ada di unit kerja selalu dilakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan	-	1	-	-
1.4	Apakah pegawai/tenaga kependidikan memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan di unit kerja kepada pimpinan dan bersifat menerimanya	1	-	-	-
1.5	Apakah unit tempat kerja telah memberlakukan dan mengevaluasi Zone Integritas (ZI) Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)	-	-	1	-
2. Pengembangan Kompetensi					
2.1	Kesesuaian tugas/tupoksi dengan bidang ilmu Pendidikan formal yang ditempuh	-	1	-	-
2.2	Kesesuaian tugas dan pelatihan/sertifikasi/kompetensi yang pernah diikuti	-	1	-	-
2.3	Pegawai/tenaga kependidikan diberikan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	-	1	-	-
2.4	Pengembangan diri untuk mengikuti kursus/pelatihan ataupun sertifikasi	-	1	-	-
3. Pengembangan Karir					
3.1	Mendapatkan informasi tentang jenjang karir	-	1	-	-
3.2	Kesempatan mendapatkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan mengenai pengembangan karir	-	1	-	-
3.3	Mendapatkan layanan tentang jenjang karir	-	-	1	-

3.4	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir	-	-	1	-
3.5	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural	-	1	-	-
4. Tugas Tambahan					
4.1	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dlsb)	-	1	-	-
4.2	Kesempatan dalam tugas tambahan	-	1	-	-
4.3	Pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan	-	1	-	-
4.4	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan unit kerja dalam kegiatan ke tingkat institusi atau diluar UWP	-	-	1	-
4.5	Mendapatkan tugas tambahan di luar jam kerja	-	1	-	-

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.	Unit Kerja dan Penugasan	20	60	20	0
2.	Pengembangan Kompetensi	0	100	0	0
3.	Pengembangan Karir	0	75	25	0
4.	Tugas Tambahan	0	80	20	0

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisisioner kepuasan tenaga kependidikan pada layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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 kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen. 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:

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

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 Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra

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

1. Aspek Unit Kerja dan Penugasan

Hasil survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek Unit Kerja dan Penugasan menunjukkan bahwa 20% tenaga kependidikan memberikan penilaian sangat baik dan 60% tenaga kependidikan memberikan penilaian baik dan 20% tenaga kependidikan memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Unit Kerja dan Penugasan yang berkaitan dengan informasi penerimaan, pemberitahuan mengenai visi misi, adanya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan, pemberian masukan untuk perbaikan pelayanan pada unit kerja, pemberlakuan mengenai zona integritas, wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani di Program Studi Manajemen dalam kategori cukup.

2. Aspek Pengembangan Kompetensi

Hasil survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek Pengembangan Kompetensi menunjukkan bahwa 100% tenaga kependidikan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pengembangan Kompetensi yang berkaitan dengan kesesuaian/tupoksi, kesesuaian

tugas dan pelatihan/sertifikasi/kompetensi, pemberian pekerjaan yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, pengembangan diri di Program Studi Manajemen dalam kategori sangat baik.

3. Aspek Pengembangan Karir

Hasil survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek Pengembangan Karir menunjukkan bahwa 75% tenaga kependidikan memberikan penilaian baik dan 25% tenaga kependidikan memberikan penilaian cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pengembangan Karir yang berkaitan dengan informasi tentang jenjang karir, kesempatan mendapatkan ide/gagasan mengenai pengembangan karir, layanan tentang jenjang karir, kesempatan peningkatan jenjang karir, kesempatan peningkatan jabatan struktural di Program Studi Manajemen dalam kategori baik.

4. Aspek Tugas Tambahan

Hasil survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek Tugas Tambahan menunjukkan bahwa 80% tenaga kependidikan memberikan penilaian baik dan 20% tenaga kependidikan memberikan penilaian cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Tugas Tambahan yang berkaitan dengan informasi tentang tugas tambahan, kesempatan dalam tugas tambahan, pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan, kesempatan menjadi utusan unit kerja dalam kegiatan di dalam dan diluar institusi, tugas tambahan di luar jam kerja di Program Studi Manajemen dalam kategori baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan Manajemen Prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen pada aspek unit kerja dan penugasan pada kategori cukup. 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 tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ketua Program Studi Manajemen dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen prodi dimana tenaga kependidikan mengharapkan untuk bisa lebih meningkatkan kreatifitas dalam memberikan layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Diharapkan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ketua Program Studi Manajemen memberikan kesempatan untuk tenaga kependidikan mengikuti pelatihan yang sesuai dengan kompetensinya sehingga bisa meningkatkan pelayanan di Prodi.

