

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PEGAWAI/TENAGA  
KEPENDIDIKAN TERHADAP PENGELOLAAN SDM  
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 Tenaga Kependidikan Terhadap  
Pengelolaan SDM Program Studi Manajemen  
Semester : Tahun Akademik 2020/2021  
Fakultas/Prodi : Manajemen  
Nama UPM : Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.

Surabaya, 02 Mei 2022

UPM, .



Mengetahui,  
Dekan.

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

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

Mengetahui,  
Kepala BPM



DR. H. Aje Indrawati M.M.  
NIP. 196605201992032001

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Pegawai/Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan SDM 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 pegawai/tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pegawai/tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM 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 manajemen Program Studi Manajemen kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Pegawai/Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan SDM 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 Pegawai/Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan SDM .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pegawai/Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan SDM .....	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 Kepuasan Pegawai/Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan SDM.....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	5
3.1 Metode Pengolahan Data .....	5
3.2 Analisis Data.....	5
3.3 Analisis Hasil Survei Pegawai/Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan SDM di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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**

Pengelolaan SDM di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kepuasan yang diharapkan oleh pengguna khususnya para pegawai/tenaga kependidikan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan evaluasi perbaikan terhadap pengelolaan SDM di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat kepuasan pegawai/tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pengelolaan SDM adalah survei kepuasan pegawai/tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM di Program Studi Manajemen sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pengelolaan SDM yang diberikan oleh Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan pegawai/tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM di Program Studi Manajemen dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pegawai/tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan pengelolaan SDM prodi selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian kepuasan pegawai/tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM adalah pegawai/tenaga kependidikan di lingkungan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan pegawai/tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra

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

Survei kepuasan pegawai/tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM 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 Pegawai/Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan  
SDM

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN PEGAWAI/TENAGA KEPENDIDIKAN (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>1. Pengembangan Kompetensi</b>					
1.1	Mendapatkan informasi mengenai tugas pokok dan fungsi pada saat pertama kali	1	-	-	-
1.2	Mendapatkan arahan mengenai pekerjaan dari atasan unit kerja	1	-	-	-
1.3	Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/seminar/ <i>workshop</i> dalam kampus	-	1	-	-
1.4	Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/seminar/ <i>workshop</i> luar kampus	-	1	-	-
1.5	Kesempatan untuk studi lanjut	-	1	-	-
<b>2. Pengembangan Karier/Jabatan</b>					
2.1	Mendapatkan informasi dan layanan tentang jenjang karir	1	-	-	-
2.2	Mendapatkan informasi dan layanan tentang jabatan struktural	1	-	-	-
2.3	Mendapatkan kesempatan untuk meningkatkan karir di Universitas Wijaya Putra	1	-	-	-
2.4	Pimpinan melakukan evaluasi kinerja tenaga kependidikan secara berkala	1	-	-	-
2.5	Mendapatkan informasi dan kesempatan dalam mengikuti kepanitiaan atau tugas di luar tupoksi	-	1	-	-
<b>3. Kesejahteraan</b>					
3.1	Mendapatkan informasi dan layanan jaminan kesehatan dan jaminan sosial lainnya	-	1	-	-
3.2	Mendapatkan informasi dan layanan perbankan, kebugaran jasmani, kesehatan	-	1	-	-
3.3	Universitas menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan dan remunerasi yang berkeadilan	-	-	1	-
3.4	Pimpinan Universitas menyediakan sarana untuk menyampaikan kritik, saran dan masukan	1	-	-	-
3.5	Universitas menanggapi kritik, saran dan masukan dengan cepat	-	-	1	-

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pegawai/Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan SDM

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Pegawai/Tenaga Kependidikan (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Pengembangan Kompetensi	40	60	-	-
2.	Pengembangan Karier/Jabatan	80	20	-	-
3.	Tugas Tambahan dan Kesejahteraan	20	40	40	-

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner kepuasan pegawai/tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan pegawai/tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kepuasan dosen 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 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 Kepuasan Pegawai/Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan SDM Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra**

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada tabel diatas. Hasil Survei Kepuasan Pegawai/Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan SDM di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut:

#### **1. Aspek Pengembangan Kompetensi**

Hasil survei kepuasan pegawai/tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek pengembangan kompetensi menunjukkan bahwa 40% pegawai/tenaga kependidikan memberikan penilaian sangat baik dan 60% pegawai/tenaga kependidikan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pengembangan kompetensi di Program Studi Manajemen dalam kategori baik.

#### **2. Aspek Pengembangan Karier/Jabatan**

Hasil survei kepuasan pegawai/tenaga kependidikan dosen terhadap pengelolaan SDM di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek pengembangan karier/jabatan menunjukkan bahwa 80% pegawai/tenaga kependidikan memberikan penilaian sangat baik dan 20%. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pengembangan karier/jabatan di Program Studi Manajemen dalam kategori sangat baik.

#### **3. Aspek Kesejahteraan**

Hasil survei kepuasan pegawai/tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada tugas tambahan dan kesejahteraan menunjukkan bahwa 20% pegawai/tenaga kependidikan memberikan penilaian sangat baik, 40% pegawai/tenaga kependidikan memberikan penilaian baik dan 40% pegawai/tenaga kependidikan memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek tugas tambahan dan kesejahteraan di Program Studi Manajemen dalam kategori cukup.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei kepuasan pegawai/tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan pegawai/teanaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM di Program Studi Manajemen pada aspek **pengembangan kompetensi dalam kategori sangat baik, aspek pengembangan karier/jabatan dalam kategori baik dan aspek tugas tambahan dan kesejahteraan dalam kategori kurang.**

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pegawai/tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM 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 pegawai/tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan kepuasan pegawai/tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM 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 pegawai/tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Perlu ditingkatkan lagi layanan pengembangan kompetensi tenaga kependidikan.
4. Perlu ditingkatkan kepekaan terhadap tenaga kependidikan.

