

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN TENAGA  
KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI TEKNIK  
TAHUN 2021**

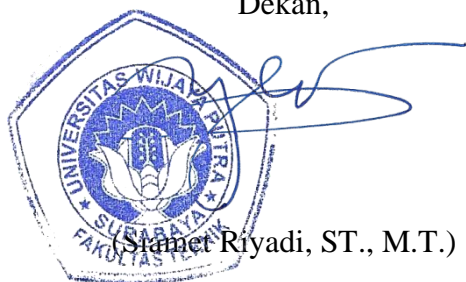


**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap  
Layanan Manajemen Prodi  
Tahun : 2021  
Fakultas/Prodi : Teknik/Teknik Industri  
Nama UPM : Astria Hendratmo, ST., M.T.

Menyetujui,  
Dekan,



(Slamet Riyadi, ST., M.T.)

Surabaya, 10 Januari 2022

Unit Penjaminan Mutu

A large, stylized blue ink signature of Astria Hendratmo is written over a circular official stamp. The stamp contains the text 'UNIVERSITAS WIJAYAPURA SURABAYA BADAN PENJAMINAN MUTU' around a central emblem.

(Astria Hendratmo, ST.,MT .)

Mengetahui,  
Kepala BPM,



(Dr. Ir Mei Indrawati, M.M.)

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Prodi Universitas Wijaya Putra Tahun 2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Industri yang bertujuan untuk mengukur tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan pada Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Prodi Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Teknik Industri kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Manajemen Prodi Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Industri dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan program studi di masa yang akan datang.

Surabaya, 10 Januari 2022

Unit Penjaminan Mutu



Astria Hendratmo, ST.,MT

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
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
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	6
3.1.Metode Pengolahan Data.....	6
3.2.Analisis Data.....	6
3.3.Analisis Hasil Survei Penilaian Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Prodi.....	7
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	9
4.1 Kesimpulan .....	9
4.2 Rekomendasi.....	9

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Prodi.....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Prodi.....	4
Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....	7

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada tenaga kependidikan di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para tenaga kependidikan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) program studi Teknik Industri dan evaluasi perbaikan layanan tenaga kependidikan di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan tenaga kependidikan berupa penilaian kepuasan tenaga kependidikan sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tenaga kependidikan adalah Survei Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Program Studi sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Tenaga Kependidikan yang diberikan oleh Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan tenaga kependidikan di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada tenaga kependidikan selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen adalah tenaga kependidikan aktif dilingkungan Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 2 Tenaga Kependidikan.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri 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 dilaksanakan di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada bulan Januari 2022.

**BAB II**  
**HASIL SURVEI**

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

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



	(kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dlsb)				
4.2	Kesempatan dalam tugas tambahan				
4.3	Pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan				
4.4	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan unit kerja dalam kegiatan ke tingkat institusi, atau diluar UWP				
4.5	Mendapatkan tugas tambahan di luar jam kerja				

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

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Unit Kerja dan Penugasan</b>					
1.1	Informasi penerimaan Pegawai (Honor) / Tenaga Kependidikan diinformasikan secara luas dan jelas.	82	18	0	0
1.2	Pegawai/ tenaga kependidikan selalu diberikan pemberitahuan mengenai program Visi Misi, Program kerja tahunan Polimdo, Jurusan atau Prodi	82	18	0	0
1.3	Semua aktifitas yang ada di unit kerja selalu dilakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan	80	20	0	0
1.4	Apakah pegawai / tenaga kependidikan memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan di unit kerja kepada pimpinan dan bersifat menerimanya.	80	20	0	0
1.5	Apakah unit tempat kerja telah memberlakukan dan mengevaluasi Zone Integritas (ZI) Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)	80	20	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>82</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>II Pengembangan Kompetensi</b>					
2.1	Kesesuaian tugas / tupoksi dengan bidang ilmu pendidikan formal yang ditempuh?	80	20	0	0
2.2	Kesesuaian tugas dengan pelatihan / sertifikasi / kompetensi yang pernah di ikuti	85	15	0	0
2.3	Pegawai/ tenaga kependidikan diberikan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	85	15	0	0
2.4	Pengembangan diri untuk mengikuti kursus /pelatihan ataupun sertifikasi kompetensi	80	20	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>83</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>III Pengembangan Karir</b>					
3.1	Mendapatkan informasi tentang jenjang karir	75	25	0	0
3.2	Kesempatan mendapatkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan mengenai pengembangan karir.	75	25	0	0
3.3	Mendapatkan layanan tentang jenjang karir	80	20	0	0
3.4	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang	80	20	0	0

	karir				
3.5	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural	80	20	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>78</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>IV Tugas Tambahan</b>					
4.1	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dlsb)	80	20	0	0
4.2	Kesempatan dalam tugas tambahan	80	20	0	0
4.3	Pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan	75	25	0	0
4.4	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan unit kerja dalam kegiatan ke tingkat institusi, atau diluar UWP	80	20	0	0
4.5	Mendapatkan tugas tambahan di luar jam kerja	80	20	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>79</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan tenaga kependidikan ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Teknik Industri. 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 Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Program Studi

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Teknik Industri, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

#### 1. Unit Kerja dan Penugasan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Unit Kerja dan Penugasan menunjukkan bahwa 82% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian sangat baik dan 18% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Unit Kerja dan Penugasan sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 2. Pengembangan Kompetensi

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Pengembangan Kompetensi menunjukkan bahwa 83% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian sangat baik dan 17% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pengembangan Kompetensi sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 3. Pengembangan Karir

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Pengembangan Karir menunjukkan bahwa 78% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian sangat baik dan 22% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pengembangan Karir sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 4. Tugas Tambahan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Tugas Tambahan menunjukkan bahwa 79% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian sangat baik dan 21% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Penjaminan Mutu yang berkaitan dengan Aspek ini adalah Tugas Tambahan sudah berjalan dengan sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Tenaga Kependidikan di Program Studi Hukum pada aspek Unit Kerja dan Penugasan, Pengembangan Kompetensi, Pengembangan Karir, dan Tugas Tambahan pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan tenaga kependidikan di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten pada setiap tahunnya sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan manajemen yang ada di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan UWP harus sering koordinasi dan bersinergi dengan para Tenaga Kependidikan
3. Diharapkan ada Peningkatan layanan mengikuti perkembangan dan aturan yang ada
4. Diharapkan UWP Perlu penambahan tenaga / SDM, agar beban tenaga / SDM prodi saat ini tidak terlalu berat.
5. Diharapkan UWP Peningkatan Kerjasama dilakukan lebih baik lagi.