

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN/TENAGA  
PENDIDIK TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI HUKUM  
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik  
Terhadap Layanan Manajemen Prodi  
Semester : Tahun Akademik 2020/2021  
Fakultas/Prodi : Hukum  
Nama UPM : Dr. Rihantoro Bayu Aji, SH.,M.H

Menyetujui,  
Dekan,



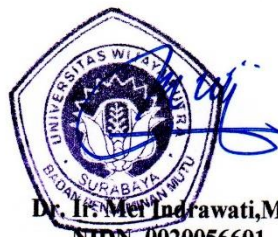
**Dr. Andy Usmina Wijaya, SH.,MH**  
NIDN. 0723127502

Surabaya, 29 September 2021

Unit Penjaminan Mutu,

**Dr. Rihantoro Bayu Aji, SH.,M.H**  
NIDN. 0714097903

Mengetahui,  
Kepala Badan Penjaminan Mutu



**Dr. Iis Mer Indrawati, MM**  
NIDN. 0020056601

## 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 Hukum Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020/2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Hukum yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Dosen Program Studi 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 Hukum Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Hukum kedepannya.

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

Surabaya, 29 September 2021

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Hukum  
Fakultas Hukum,



Dr. Rihantoro Bayu Aji, SH.,M.H  
NIDN. 0714097903

## 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 Hukum .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Hukum .....	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 Dosen Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Hukum Fakultas Hukum.....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	6
3.1 Metode Pengolahan Data .....	6
3.2 Analisis Data.....	6
3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Hukum Fakultas Hukum 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 Dosen 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 Dosen. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Hukum dan evaluasi perbaikan Layanan Dosen di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Layanan Dosen berupa penilaian kepuasan Dosen sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi 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 Hukum sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Dosen yang diberikan oleh Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Hukum dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Dosen di Program Studi 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 Hukum Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 12 Dosen.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Pengukuran Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepdocsen-layman> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan Dosen dilaksanakan di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2021.

**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
<b>I Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong</b>					
<b>(Kredibel, Transparan, akuntabel, bertanggungjawab dan adil)</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>II Kemampuan Program Studi Memimpin</b>					
<b>(Kepemimpinan operasional, Kepemimpinan organisasi, dan Kepemimpinan publik)</b>					
2.1	Kepemimpinan operasional				
2.2	Kepemimpinan organisasional				
2.3	Kepemimpinan publik				
<b>III Sistem pengelolaan fungsional dan operasional</b>					
<b>(Planning, Organizing, Staffing, Eading, dan Controlling)</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>IV Penjaminan Mutu</b>					
<b>Aspek ini adalah sikap / Kesiediaan/kepedulian Institusi, dan prodi untuk memberi perhatian kepada Dosen.</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 Pengukuran Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN DOSEN (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong</b>					
<b>(Kredibel, Transparan, akuntabel, bertanggungjawab dan adil)</b>					
1.1	Kredibilitas	70	30	0	0
1.2	Transparansi	80	20	0	0
1.3	Akuntabilitas kinerja	80	20	0	0
1.4	Tanggungjawab terhadap semua kebijakan yang dibuat	80	20	0	0
1.5	Keadilan terhadap berbagai hal dan kesempatan kepada Dosen/Tendik/Mahasiswa	80	20	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>78</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>II Kemampuan Program Studi Memimpin</b>					
<b>(Kepemimpinan operasional, Kepemimpinan organisasi, dan Kepemimpinan publik)</b>					
2.1	Kepemimpinan operasional	75	25	0	0
2.2	Kepemimpinan organisasional	80	20	0	0
2.3	Kepemimpinan publik	75	25	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>77</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>III Sistem pengelolaan fungsional dan operasional</b>					
<b>(Planning, Organizing, Staffing, Eading, dan Controlling)</b>					
3.1	Planing yang dilakukan oleh Prodi	80	20	0	0
3.2	Organizing yang dilakukan oleh Prodi	80	20	0	0
3.3	Staffing yang dilakukan oleh Prodi	82	18	0	0
3.4	Leading yang dilakukan oleh Prodi	75	25	0	0
3.5	Controlling yang dilakukan oleh Prodi	70	30	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>78</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>IV Penjaminan Mutu</b>					
<b>Aspek ini adalah sikap / Kesiediaan/kepedulian Institusi, dan prodi untuk memberi perhatian kepada Dosen.</b>					
4.1	Keberadaan Unit Penjaminan Mutu di Prodi	70	30	0	0
4.2	Keberadaan dokumen mutu di Prodi	80	20	0	0
4.3	Keterlaksanaan penjaminan mutu di Prodi	80	20	0	0
4.4	Perbaikan mutu secara berkelanjutan di Prodi	80	20	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>76</b>	<b>24</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 Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi 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 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 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 Penilaian Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi 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 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 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 Hukum sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 2. Kemampuan Program Studi Memimpin

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi 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 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 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 Hukum sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 4. Penjaminan Mutu

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Penjaminan Mutu menunjukkan bahwa 76% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 24% 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 Hukum Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Dosen terhadap Layanan Dosen di Program Studi 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 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 Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan UWP harus sering koordinasi dan bersinergi dengan para dosen
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.