

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN/TENAGA  
PENDIDIK TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN  
SUMBER DAYA MANUSIA  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
TAHUN 2020**



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

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik  
Terhadap Layanan Pengelolaan Sumber Daya Manusia  
Tahun : 2020  
Fakultas/Prodi : Teknik/Teknik Industri  
Nama UPM : Krisnadhi Hariyanto, ST., M.M.

Menyetujui,  
Dekan,



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

Surabaya, 10 Januari 2021

Unit Penjaminan Mutu

A blue ink signature is written over a circular official stamp. The stamp features a central emblem and the text 'UNIVERSITAS WILAYAH PERUMBAHAN SURABAYA' around the perimeter.

(Krisnadhi Hariyanto, ST., M.M.)

Mengetahui,  
Kepala BPM.



(Dh. H. Mei Indrawati, M.M.)

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra Tahun 2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Industri yang bertujuan untuk mengukur tingkat Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik pada Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Pengelolaan Sumber Daya Manusia 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 Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Pengelolaan Sumber Daya Manusia 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 2021

Unit Penjaminan Mutu



Krisnadhi Hariyanto, ST., M.M.

## 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 .....	2
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	7
3.1. Metode Pengolahan Data.....	7
3.2. Analisis Data.....	7
3.3. Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Pengelolaan Sumber Daya Manusia .....	5
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	7
4.1 Kesimpulan .....	7
4.2 Rekomendasi.....	7

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Pengelolaan Sumber Daya Manusia .....	2
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Pengelolaan Sumber Daya Manusia.....	3
Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....	5

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Dosen/Tenaga Pendidik Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Dosen/Tenaga Pendidik selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia adalah Dosen/Tenaga Pendidik aktif di lingkungan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 10 Dosen.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Pengukuran Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra dilaksanakan pada bulan Januari Tahun 2021 secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepdosen-laySDM> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

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

Tabel 1. Instrumen Survei Pengukuran Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN DOSEN/TENAGA PENDIDIK (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Pengembangan Kompetensi</b>					
1	Kesempatan menerapkan keahlian sesuai bidang ilmu di luar kampus				
2	Kesempatan untuk mengikuti short course/magang/studi banding dalam negeri maupun luar negeri				
3	Kesempatan untuk mengikuti studi lanjut				
4	Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/seminar/workshop dalam kampus				
5	Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop di luar kampus				
6	Kesempatan untuk mengajar sesuai dengan bidang keahlian				
<b>II Pengembangan Karier/Jabatan</b>					
1	Mendapatkan pembinaan/dialog dengan pimpinan secara berkala				
2	Mendapatkan reward dan punishment sesuai dengan prestasi/tindakan indisipliner				
3	Mendapatkan informasi dan layanan tentang kenaikan jabatan fungsional				
4	Mendapatkan informasi dan layanan mengenai jabatan struktural				
<b>III Tugas Tambahan dan Kesejahteraan</b>					
1	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, keanggotaan suatu unit, pengelola jurnal, dll)				
2	Pemerataan kesempatan dalam tugas tambahan				
3	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan baik di tingkat Prodi, fakultas,dan Universitas				
4	Mendapatkan informasi dan layanan perbankan, kebugaran jasmani,kesehatan, jaminan kesehatan, dan jaminan sosial lainnya				
5	Pimpinan Universitas menyediakan sarana untuk menyampaikan kritik,saran, dan masukan serta menanggapi dengan cepat				
6	Universitas menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan, dan remunerasi yang berkeadilan				

Tabel 2. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN DOSEN/TENAGA PENDIDIK (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Pengembangan Kompetensi</b>					
1	Kesempatan menerapkan keahlian sesuai bidang ilmu di luar kampus	80	20	0	0
2	Kesempatan untuk mengikuti short course/magang/studi banding dalam negeri maupun luar negeri	75	25	0	0
3	Kesempatan untuk mengikuti studi lanjut	75	25	0	0
4	Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/seminar/workshop dalam kampus	76	24	0	0
5	Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop di luar kampus	80	20	0	0
6	Kesempatan untuk mengajar sesuai dengan bidang keahlian	82	18	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>78</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>II Pengembangan Karier/Jabatan</b>					
1	Mendapatkan pembinaan/dialog dengan pimpinan secara berkala	85	15	0	0
2	Mendapatkan reward dan punishment sesuai dengan prestasi/tindakan indisipliner	85	15	0	0
3	Mendapatkan informasi dan layanan tentang kenaikan jabatan fungsional	80	20	0	0
4	Mendapatkan informasi dan layanan mengenai jabatan struktural	78	22	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>82</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>III Tugas Tambahan dan Kesejahteraan</b>					
1	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, keanggotaan suatu unit, pengelola jurnal, dll)	86	14	0	0
2	Pemerataan kesempatan dalam tugas tambahan	85	15	0	0
3	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan baik di tingkat Prodi, fakultas, dan Universitas	82	18	0	0
4	Mendapatkan informasi dan layanan perbankan, kebugaran jasmani, kesehatan, jaminan kesehatan, dan jaminan sosial lainnya	80	20	0	0
5	Pimpinan Universitas menyediakan sarana untuk menyampaikan kritik, saran, dan masukan serta menanggapi dengan cepat	83	17	0	0
6	Universitas menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan, dan remunerasi yang berkeadilan	80	20	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>83</b>	<b>17</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 Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### 3.2 Analisis Data

Survei tingkat kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik 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 Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Teknik Industri, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

#### 1. Pengembangan Kompetensi

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra pada aspek pengembangan kompetensi menunjukkan bahwa 78% Dosen/Tenaga Pendidik memberikan penilaian sangat baik dan 22% Dosen/Tenaga Pendidik memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pengembangan kompetensi sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 2. Pengembangan Karier/Jabatan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra pada aspek pengembangan karier/jabatan menunjukkan bahwa 82% Dosen/Tenaga Pendidik memberikan penilaian sangat baik dan 18% Dosen/Tenaga Pendidik memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pengembangan karier/jabatan sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 3. Tugas Tambahan dan Kesejahteraan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra pada aspek tugas tambahan dan kesejahteraan menunjukkan bahwa 83% Dosen/Tenaga Pendidik memberikan penilaian sangat baik dan 17% Dosen/Tenaga Pendidik memberikan penilaian baik.

Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek tugas tambahan dan kesejahteraan sudah berjalan dengan baik sekali.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik terhadap Layanan Dosen/Tenaga Pendidik pada aspek Pengembangan Kompetensi, Pengembangan Karier/Jabatan, dan Tugas Tambahan dan Kesejahteraan pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Pengelolaan Sumber Daya Manusia 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 Pengelolaan Sumber Daya Manusia ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten setiap tahunnya sehingga dapat memonitoring perkembangan Pengelolaan Sumber Daya Manusia yang ada Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Pada Aspek pengembangan kompetensi, diharapkan dosen dapat mengimprovisasi dan pelatihan dosen tolong diutamakan, Peningkatan layanan kompetensi, Menambah dosen baru yang dibutuhkan kompetensinya, Pengajaran supaya dapat berbasis KKNI dan SKKNI, Diberikan kesempatan seluas luasnya untuk pengembangan karir di luar dan di dalam kampus, Melakukan studi banding ke PTS lain, Sistem pengembangan Pengelolaan Sumber Daya Manusia pengetahuan dan karir SDM lebih baik.
3. Pada Aspek Pengembangan Karier/Jabatan, diharapkan Pengembangan karir dosen harus dikawal oleh pihak kampus, Pemberian sosialisasi secara berkala terkait pengembangan karir/jabatan dosen, Sering diadakan sosialisasi berkaitan dengan jabatan fungsional, adanya jadwal waktu proses yang jelas untuk kenaikan jabatan bagi dosen.
4. Pada Aspek Tugas Tambahan dan Kesejahteraan, diharapkan jika ada tugas tambahan harus terbuka dan proporsional, Perlunya diadakan FGD sebagai fasilitas sharing berkaitan dengan kendala dan mungkin permasalahan yang muncul terkait tugas tambahan maupun kesejahteraan dan Asuransi Kesehatan.