



**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN PRODI
TAHUN 2021**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
2021**

Laporan Survei
Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Wijaya Putra



Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan
Manajemen Prodi Manajemen Tahun 2021

PENGESAHAN		
Dibuat oleh Unit Penjaminan Mutu	Mengetahui Ketua Program Studi	Disahkan oleh Dekan
		
Yurilla Endah Muliatie S.E., M.M. NIDN. 0706047301	Dr. Dwi Lesno Panglipursari S.E., M.M. NIDN.0719046901	Dr. Hj. Woro Utari, S.E., M.M. NIP. 196605201992032001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan kemudahan yang dikaruniakan kepada kita dalam menjalankan berbagai tugas dan aktivitas.

Pelaksanaan tridharma Perguruan Tinggi perlu didukung oleh SDM yang handal dan Profesional, ketersediaan sarana dan prasarana serta pelayanan akademik yang baik. Dukungan tersebut sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan akademik di lingkungan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra (UWP). Pelayanan akademik Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UWP perlu terus ditingkatkan. Untuk mendukung hal tersebut, perlu dilakukan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Prodi manajemen prodi.

Atas tersusunnya laporan ini, kami berterima kasih kepada semua pihak khususnya para Tenaga Kependidikan atas partisipasinya dalam pelaksanaan survei.

Laporan hasil survei dan tindak lanjut Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Prodi Manajemen tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Surabaya, Desember 2021
UPM

Yurilla Endah Muliatie
NIDN.0706047301

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL		i
HALAMAN PENGESAHAN		ii
KATA PENGANTAR		iii
DAFTAR ISI		iv
DAFTAR TABEL		v
DAFTAR DIAGRAM		v
BAB 1	PENDAHULUAN	1
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Tujuan	1
	1.3 Luaran Yang Diharapkan	1
	1.4 Dasar Hukum	1
BAB 2	METODE SURVEI	3
	2.1 Komponen dan Aspek Pengukuran	3
	2.2 Metode Survei	3
	2.3 Responden	3
	2.4 Metode Analisis Data	3
	2.5 Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut	4
BAB 3	HASIL SURVEI	5
	3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	5
	3.2 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Prodi	5
BAB 4	PENUTUP	9
	4.1 Simpulan	9
	4.2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut	9

DAFTAR TABEL

Table 2.1.	Skala Linkert Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan
Tabel 2.2.	Tingkat Kepuasan
Table 3.1	Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Program Studi Manajemen pada periode 2021
Tabel 4.1	Rekomendasi dan tindak lanjut hasil survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Prodi Tahun 2021

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3.1	Presentase Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Prodi Manajemen pada Aspek Unit Kerja dan Penugasan
Diagram 3.2	Persentase Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Prodi Manajemen pada Aspek Pengembangan Kompetensi
Diagram 3.3	Persentase Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Prodi Manajemen pada Aspek Pengembangan Karir
Diagram 3.4	Persentase Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Prodi Manajemen pada Aspek Tugas Tambahan
Diagram 4.1	Persentase Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Program Studi Manajemen

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Program Studi Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebagai bagian integral dari Universitas Wijaya Putra (UWP) telah menetapkan visi dan misi serta Dokumen SPMI. Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut maka perlu dilakukan survei kepuasan. Salah satu bentuknya adalah Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Prodi manajemen prodi.

Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Prodi dapat dinilai melalui :

- a. Unit Kerja dan Penugasannya
- b. Pengembangan Kompetensi
- c. Pengembangan Karir
- d. Tugas Tambahan

Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis ini dilakukan untuk menjaring tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen khususnya pada Prodi Manajemen . Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di masa selanjutnya.

1.2. Tujuan

1. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen di Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan bisnis di UWP.
2. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Prodi di lingkungan UWP.
3. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dalam peningkatan kualitas Layanan Manajemen Prodi untuk menyusun rencana program kerja pengembangan lembaga.
4. Survei dilakukan untuk menjaring informasi guna pembuatan keputusan perbaikan

1.3. Luaran Yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan dari survei ini adalah tersediaanya dokumen laporan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Tahun 2021 serta rekomendasi perbaikan sistem pelayanan Manajemen Prodi dan pengelolaan layanan di lingkup Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan bisnis UWP.

1.4. Dasar Hukum

1. Undang Undang No 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi,

2. Peraturan Pemerintah No 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi,
3. Kebijakan Mutu UWP Tahun 2020
4. Manual Mutu UWP Tahun 2020
5. Standar Mutu UWP Tahun 2020
6. Statuta Universitas Wijaya Putra

BAB 2

METODE SURVEI

2.1. Komponen dan Aspek Pengukuran

Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Prodi dapat dinilai melalui :

- a. Unit Kerja dan Penugasannya berkaitan dengan keterbukaan informasi penerimaan Tenaga Kependidikan, evaluasi dan perbaikan terhadap unit kerja secara berkelanjutan, serta kemampuan tenaga kependidikan memberikan saran atas layanan manajemen prodi
- b. Pengembangan Kompetensi berkaitan dengan kesesuaian tugas dengan bidang ilmu/ pelatihan/ sertifikasi/ kompetensi dan memberikan kesempatan bagi Tenaga kependidikan dalam pengembangan diri
- c. Pengembangan Karir berkaitan dengan keterbukaan informasi tentang jenjang karir
- d. Tugas Tambahan berkaitan dengan adanya informasi tentang tugas tambahan dan Tenaga kependidikan memiliki kesempatan yang sama dalam memperoleh tugas tambahan.

2.2. Metode Survei

Kuesioner kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Prodi telah disebarakan melalui link: <https://tinyurl.com/keptendik-lmanj> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra. Pengisian kuisisioner dilakukan dengan penyebaran pesan melalui Whatapp kepada Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Tahun 2021.

2.3. Responden

Responden pada survei ini adalah Para Tenaga Kependidikan yang berhubungan dengan Program Studi Manajemen selama tahun 2021

2.4. Metode Analisis Data

Uji validitas dan reliabilitas instrumen survei dengan menggunakan software SPSS versi 25. Hasil penilaian Layanan Manajemen Prodi di program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dihitung skor dari tiap pernyataan yang diberikan. Adapun skor yang diperoleh dari tiap pernyataan dengan menggunakan skala likert 4, sebagai berikut :

Tabel 2.1. Skala Likert Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan

Nilai/Bobot	Predikat Keterangan
1	Kurang
2	Cukup
3	Baik
4	Sangat Baik

Pengolahan data dapat disajikan dalam bentuk table dan diagram lingkaran. Sedangkan data yang berupa deskripsi, analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan

penyusunan table klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala terhadap aspek yang dinilai. Rekomendasi dan tindak lanjut akan diberikan berdasarkan diskripsi analisis. Untuk menentukan persentase skor ditentukan sebagai berikut : $\text{Persentase skor} = \frac{\text{Jumlah Tenaga Kependidikan yang menjawab pada pilihan } score}{\text{Total Tenaga Kependidikan yang mengisi kuesioner}} \times 100\%$

Tabel 2.2. Tingkat Kepuasan

No	Persentase%	Kategori Kualitas/ Kepuasan
1	81-100	Sangat Baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	0-40	Kurang

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) kepada KPS di masing-masing Fakultas di UWP. Masukan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Prodi dan Fakultas.

2.5. Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut

Hasil laporan disampaikan kepada Dekan dan Wakil Rektor Bidang Akademik dan KeTenaga Kependidikan dengan disertai rekomendasi, sehingga rekomendasi tersebut akan ditindak lanjuti oleh pimpinan untuk perbaikan.

BAB 3

HASIL SURVEI

3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan Uji validitas dan reliabilitas instrumen survei dengan menggunakan software SPSS versi 25, maka semua instrumen sudah valid dan reliabel.

3.2. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Prodi

Hasil survei kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Prodi Manajemen dalam bentuk tabel. Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan manajemen prodi dapat dijabarkan tiap indikator sebagai berikut:

Table 3.1 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Manajemen Tahun 2021

No	Aspek yang Dinilai	Nilai				Total
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali	
Unit Kerja Dan Penugasan						
1.1	Informasi penerimaan Pegawai (Honor) / Tenaga Kependidikan diinformasikan secara luas dan jelas.	0%	27%	36%	36%	100%
1.2	Pegawai/ tenaga kependidikan selalu diberikan pemberitahuan mengenai program Visi Misi, Program kerja tahunan Polimdo, Jurusan atau Prodi	0%	0%	45%	55%	100%
1.3	Semua aktifitas yang ada di unit kerja selalu dilakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan	0%	0%	36%	64%	100%
1.4	Apakah pegawai / tenaga kependidikan memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan di unit kerja kepada pimpinan dan bersifat menerimanya.	0%	0%	64%	36%	100%
1.5	Apakah unit tempat kerja telah memberlakukan dan mengevaluasi Zone Integritas (ZI) Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)	27%	0%	36%	36%	100%
Jumlah		3	3	24	25	55
Presentase		5%	5%	44%	45%	100%
Pengembangan Kompetensi						
2.1	Kesesuaian tugas / tupoksi dengan bidang ilmu pendidikan formal yang ditempuh?	0%	27%	45%	27%	100%
2.2	Kesesuaian tugas dengan pelatihan / sertifikasi / kompetensi yang pernah di ikuti	27%	0%	55%	18%	100%
2.3	Pegawai/ tenaga kependidikan diberikan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	0%	0%	45%	55%	100%

2.4	Pengembangan diri untuk mengikuti kursus /pelatihan ataupun sertifikasi kompetensi	0%	0%	55%	45%	100%
Jumlah		3	3	22	16	44
Presentase		7%	7%	50%	36%	100%
Pengembangan Karir						
3.1	Mendapatkan informasi tentang jenjang karir	0%	27%	9%	64%	100%
3.2	Kesempatan mendapatkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan mengenai pengembangan karir.	0%	0%	18%	82%	100%
3.3	Mendapatkan layanan tentang jenjang karir	0%	0%	64%	36%	100%
3.4	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir	0%	27%	45%	27%	100%
3.5	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural	0%	27%	27%	45%	100%
Jumlah		0	9	18	28	55
Presentase		0%	16%	33%	51%	100%
Tugas Tambahan						
4.1	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dlsb)	0%	27%	45%	27%	100%
4.2	Kesempatan dalam tugas tambahan	0%	0%	36%	64%	100%
4.3	Pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan	27%	0%	45%	27%	100%
4.4	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan unit kerja dalam kegiatan ke tingkat institusi, atau diluar UWP	0%	0%	64%	36%	100%
4.5	Mendapatkan tugas tambahan di luar jam kerja	0%	0%	73%	27%	100%
Jumlah		12	1	1	2	1
Presentase		6%	20%	20%	40%	20%

a. Unit Kerja Dan Penugasan

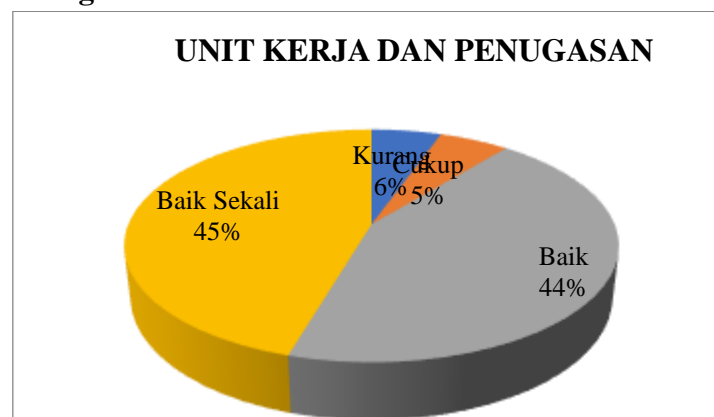


Diagram 3.1 Presentase Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Prodi Manajemen pada Aspek Unit Kerja dan Penugasan

Berdasarkan **Diagram 3.1** di atas dapat dilihat bahwa Tenaga Kependidikan yang memberikan nilai Baik Sekali 45% dan Baik sebanyak 44%. Nilai terbanyak terdapat pada poin 1.2: Pegawai/ tenaga kependidikan selalu diberikan pemberitahuan mengenai program Visi

Misi, Program kerja tahunan Polimdo, Jurusan atau Prodi dan 1.3: Semua aktifitas yang ada di unit kerja selalu dilakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan. Tenaga kependidikan memberikan penilaian Cukup hanya 5%, dan Tenaga Kependidikan yang memberikan nilai kurang sebanyak 6% pada aspek ini. Sehingga pada aspek Unit Kerja dan Penugasan berada pada kategori **Baik Sekali**.

b. Pengembangan Kompetensi

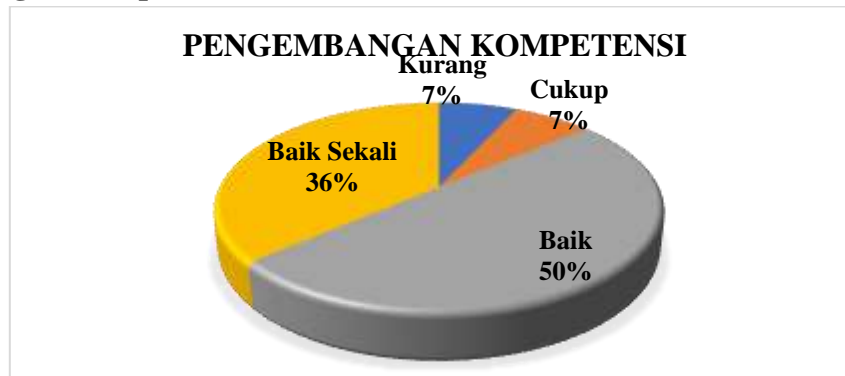


Diagram 3.2 Persentase Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Prodi Manajemen pada Aspek Pengembangan Kompetensi

Berdasarkan **Diagram 3.2** di atas dapat dilihat bahwa Tenaga Kependidikan memberikan nilai Baik Sekali sejumlah 36% dan Baik sejumlah 50% pada aspek Pengembangan Kompetensi. Nilai terbanyak terdapat pada poin 2.3: Pegawai/ tenaga kependidikan diberikan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan 2.4: Pengembangan diri untuk mengikuti kursus /pelatihan ataupun sertifikasi kompetensi. Tenaga Kependidikan memberikan nilai cukup sejumlah 7% dan memberikan nilai kurang sebesar 7% pada aspek ini. Sehingga pada aspek Pengembangan Kompetensi berada pada kategori **Baik**.

c. Pengembangan Karir

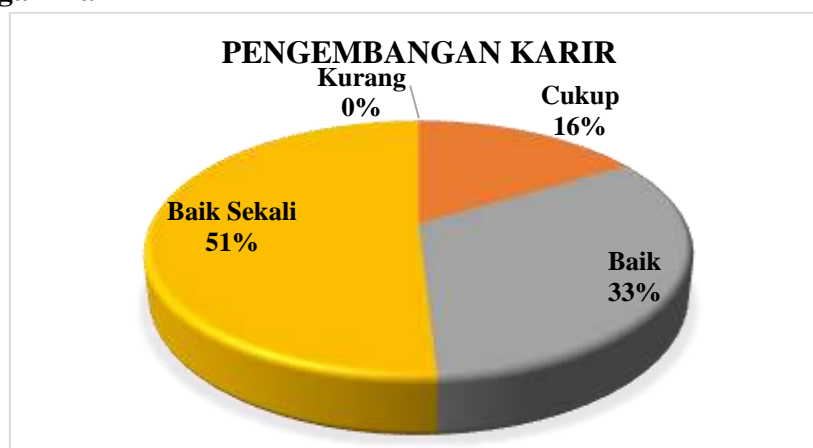


Diagram 3.3 Persentase Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Prodi Manajemen pada Aspek Pengembangan Karir

Berdasarkan **Diagram 3.3** dapat dilihat bahwa Tenaga Kependidikan yang memberikan nilai Baik Sekali sejumlah 51% dan Baik sejumlah 33% pada aspek Pengembangan Karir. Nilai terbanyak terdapat pada poin 3.2: Kesempatan mendapatkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan mengenai pengembangan karir. Tenaga Kependidikan memberikan nilai cukup sejumlah 16% dan tidak memberikan nilai kurang pada aspek ini. Sehingga pada aspek Pengembangan Karir berada pada kategori **Cukup Sekali**.

d. Tugas Tambahan

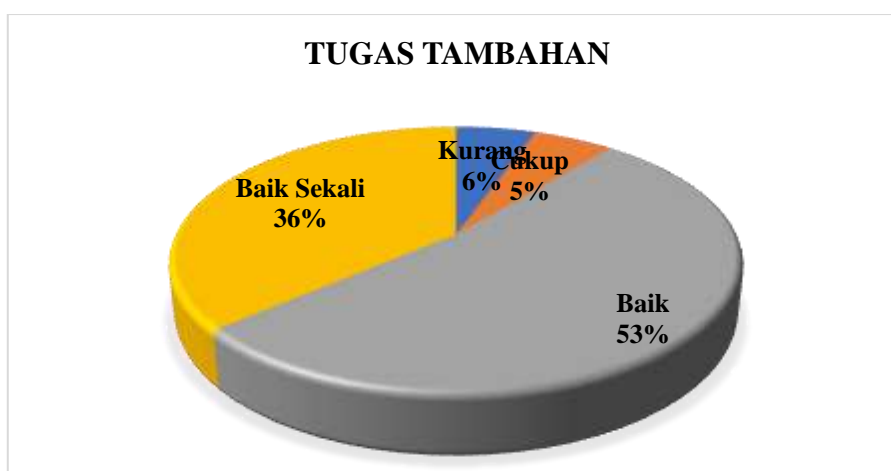


Diagram 3.4 Persentase Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Prodi Manajemen pada Aspek Tugas Tambahan

Berdasarkan **Diagram 3.4** di atas dapat dilihat bahwa Tenaga Kependidikan memberikan nilai Baik Sekali sejumlah 36% dan Baik sejumlah 53% pada aspek Tugas Tambahan. Nilai terbanyak terdapat pada poin Kesempatan dalam tugas tambahan 4.2: Kesempatan dalam tugas tambahan. Tenaga Kependidikan yang memberikan nilai Cukup sejumlah 5% dan memberikan nilai kurang sebesar 6% pada aspek ini. Sehingga pada aspek Tugas Tambahan berada pada kategori **Baik**.

BAB 4 PENUTUP

4.1. Simpulan



Diagram 4.1 Persentase Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Prodi Manajemen

Berdasarkan hasil survei dapat dilihat pada **Diagram 4.1** yang menggambarkan bahwa secara keseluruhan Tenaga Kependidikan program studi Manajemen memberikan nilai Baik Sekali sejumlah 43%, nilai Baik sejumlah 44%, nilai Cukup sejumlah 9%, nilai kurang 4%. Jika merujuk pada **Tabel 2.3** nilai persentase tersebut berada pada rentang 41-60%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Prodi di program studi Manajemen masuk pada kategori **CUKUP BAIK**.

4.2. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Prodi Tahun 2021 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, kami merekomendasikan beberapa hal dan tindak lanjut sebagai berikut:

Tabel 4.1 Rekomendasi dan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Prodi Pada Program Studi Manajemen

Rekomendasi	Tindak Lanjut
Saran penerimaan honor, jenjang karir serta jaminan sosial lebih diperhatikan	Akan disampaikan kepada Biro Keuangan dan Biro SDM

Mengevaluasi sistem rekrutmen tenaga kependidikan yang disesuaikan dengan kebutuhan Program Studi	Akan disampaikan kepada KPS dan Biro SDM
---	--