



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN KEPUASAN  
TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP  
PENGELOLAAN SDM TAHUN 2023**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
2023**

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



Survei Kepuasan Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap  
Pengelolaan SDM Prodi Manajemen Tahun 2023

PENGESAHAN		
Dibuat oleh Unit Penjaminan Mutu	Mengetahui Ketua Program Studi	Disahkan oleh Dekan
		
Yurilla Endah Muliatie S.E., M.M	Dr. Dwi Lesno Panglipursari S.E., M.M.	Dr. Hj. Woro Utari, S.E., M.M.
NIDN. 0706047301	NIDN.0719046901	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 Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan SDM .

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 Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan SDM 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 2023  
UPM

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

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>		i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>		ii
<b>KATA PENGANTAR</b>		iii
<b>DAFTAR ISI</b>		iv
<b>DAFTAR TABEL</b>		v
<b>DAFTAR DIAGRAM</b>		v
<b>BAB 1</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	1
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Tujuan	1
	1.3 Luaran Yang Diharapkan	1
	1.4 Dasar Hukum	1
<b>BAB 2</b>	<b>METODE SURVEI</b>	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
<b>BAB 3</b>	<b>HASIL SURVEI</b>	5
	3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	5
	3.2 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM	5
<b>BAB 4</b>	<b>PENUTUP</b>	9
	4.1 Simpulan	9
	4.2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut	9

## DAFTAR TABEL

<b>Table 2.1.</b>	Skala Linkert Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan
<b>Tabel 2.2.</b>	Tingkat Kepuasan
<b>Table 3.1</b>	Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Program Studi Manajemen pada periode 2023
<b>Tabel 4.1</b>	Rekomendasi dan tindak lanjut hasil survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM Tahun 2023

## DAFTAR DIAGRAM

<b>Diagram 3.1</b>	Presentase Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM Manajemen pada Aspek Pengembangan Kompetensi
<b>Diagram 3.2</b>	Persentase Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM Manajemen pada Aspek Pengembangan Karier/Jabatan
<b>Diagram 3.3</b>	Persentase Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM Manajemen pada Aspek Kesejahteraan
<b>Diagram 4.1</b>	Persentase Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan SDM 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 Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan SDM.

Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM dapat dinilai melalui:

- a. Pengembangan Kompetensi
- b. Pengembangan Karier/Jabatan
- c. Kesejahteraan

Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan SDM ini dilakukan untuk menjangking tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Terhadap Pengelolaan SDM 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 Pengelolaan SDM di lingkungan UWP.
3. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dalam peningkatan kualitas Pengelolaan SDM untuk menyusun rencana program kerja pengembangan lembaga.
4. Survei dilakukan untuk menjangking informasi guna pembuatan keputusan perbaikan

### **1.3. Luaran Yang Diharapkan**

Luaran yang diharapkan dari survei ini adalah tersediaanya dokumen laporan Survei Kepuasan Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan SDM Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Tahun 2023 serta rekomendasi perbaikan sistem Pengelolaan SDM 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 Pengelolaan SDM dapat dinilai melalui :

- a. Pengembangan Kompetensi berhubungan dengan memperoleh informasi yang rinci dan jelas terkait tugas pokok, memperoleh kesempatan melakukan pengembangan diri baik di dalam maupun di luar kampus, serta memperoleh kesempatan untuk studi lanjut.
- b. Pengembangan karier/jabatan berhubungan dengan ketersediaan informasi jenjang karir, jabatan strktural, adanya evaluasi secara berkala, serta memperoleh kesempatan untuk mengikuti kepanitiaan atau tugas diluar tugas pokok.
- c. Kesejahteraan berhubungan dengan jaminan kesehatan dan jaminan sosial, perbankan, sistem penggajian, tunjangan, dan remunerasi yang berkeadilan.

### 2.2. Metode Survei

Kuesioner kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM telah disebarakan melalui link: <https://tinyurl.com/keptendik-laySDM> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra. Pengisian kuisisioner dilakukan dengan penyebaran pesan melalui Whatapp kepada Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Tahun 2023.

### 2.3. Responden

Responden pada survei ini adalah Para Tenaga Kependidikan yang berhubungan dengan Program Studi Manajemen selama tahun 2023

### 2.4. Metode Analisis Data

Uji validitas dan reliabilitas instrumen survei dengan menggunakan software SPSS versi 25. Hasil penilaian Pengelolaan SDM 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 :  $\text{Persentase skor} = \frac{\text{Jumlah Tenaga Kependidikan yang menjawab pada pilihan } score \times 100\%}{\text{Total Tenaga Kependidikan yang mengisi kuesioner}}$

**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 Pengelolaan SDM

Hasil survei kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM Manajemen dalam bentuk tabel. Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM dapat dijabarkan tiap indikator sebagai berikut:

**Table 3.1 Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan SDM Program Studi Manajemen Tahun 2023**

No	Aspek yang Dinilai	Nilai				Total
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali	
<b>Pengembangan Kompetensi</b>						
1	Mendapatkan informasi mengenai tugas pokok dan fungsi pada saat pertama kali bekerja	0%	8%	42%	50%	100%
2	Mendapatkan arahan mengenai pekerjaan dari atasan unit kerja	0%	8%	25%	67%	100%
3	Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop dalam kampus	0%	8%	67%	25%	100%
4	Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop luar kampus	0%	0%	67%	33%	100%
5	Kesempatan untuk Studi Lanjut	0%	17%	33%	50%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>0</b>	<b>5</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>60</b>
<b>Presentase</b>		<b>0%</b>	<b>8%</b>	<b>47%</b>	<b>45%</b>	<b>100%</b>
<b>Pengembangan Karier/Jabatan</b>						
1	Mendapatkan informasi dan layanan tentang jenjang karir	17%	0%	42%	42%	100%
2	Mendapatkan informasi dan layanan tentang jabatan struktural	8%	8%	33%	50%	100%
3	Mendapatkan kesempatan untuk meningkatkan karir di Universitas Wijaya Putra	0%	17%	50%	33%	100%
4	Pimpinan melakukan evaluasi kinerja tenaga kependidikan secara berkala	8%	0%	83%	8%	100%
5	Mendapatkan informasi dan kesempatan dalam mengikuti kepanitiaan atau tugas di luar tupoksi	17%	0%	50%	33%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>6</b>	<b>3</b>	<b>31</b>	<b>20</b>	<b>60</b>
<b>Presentase</b>		<b>10%</b>	<b>5%</b>	<b>52%</b>	<b>33%</b>	<b>100%</b>
<b>Kesejahteraan</b>						

1	Mendapatkan informasi dan layanan jaminan kesehatan dan jaminan sosial lainnya	17%	0%	33%	50%	100%
2	Mendapatkan informasi dan layanan perbankan, kebugaran jasmani, kesehatan	0%	0%	58%	42%	100%
3	Universitas menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan, dan remunerasi yang berkeadilan	17%	0%	17%	67%	100%
4	Pimpinan Universitas menyediakan sarana untuk menyampaikan kritik, saran, dan masukan	0%	0%	50%	50%	100%
5	Universitas menanggapi kritik, saran, dan masukan dengan cepat	8%	0%	83%	8%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>5</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>26</b>	<b>60</b>
<b>Presentase</b>		<b>8%</b>	<b>0%</b>	<b>49%</b>	<b>43%</b>	<b>100%</b>

#### a. Pengembangan Kompetensi



Diagram 3.1 Presentase Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM Manajemen pada Aspek Pengembangan Kompetensi

Berdasarkan **Diagram 3.1** di atas dapat dilihat bahwa Tenaga Kependidikan yang memberikan nilai Baik Sekali 45% dan Baik sebanyak 47%. Nilai terbanyak terdapat pada poin 2: Mendapatkan arahan mengenai pekerjaan dari atasan unit kerja. Tenaga Kependidikan yang memberikan penilaian Cukup sejumlah 8% dan tidak ada yang memberikan penilaian kurang pada aspek ini. Sehingga pada aspek Pengembangan Kompetensi berada pada kategori **Baik Sekali**.

## b. Pengembangan Karier/Jabatan

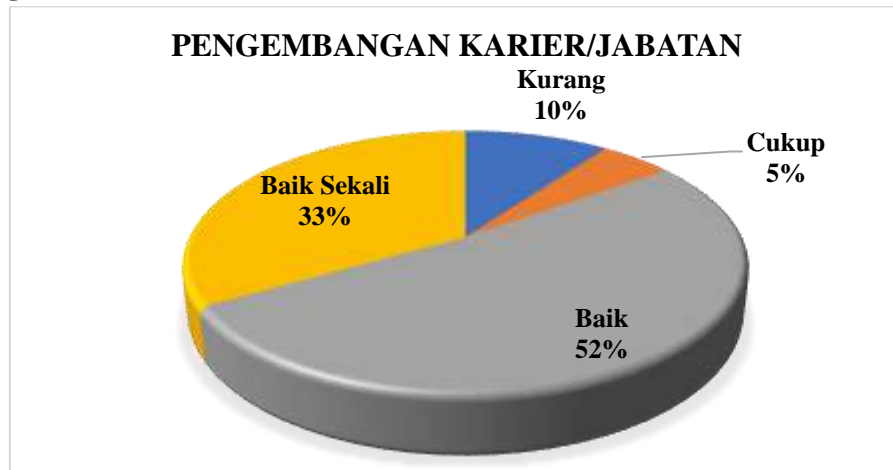


Diagram 3.2 Persentase Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM Manajemen pada Aspek Pengembangan Karier/Jabatan

Berdasarkan **Diagram 3.2** dapat dilihat bahwa Tenaga Kependidikan memberikan nilai Baik Sekali sejumlah 33% dan Baik sejumlah 52% pada aspek Pengembangan Karier/Jabatan. Nilai terbanyak terdapat pada poin 2: Mendapatkan informasi dan layanan tentang jabatan struktural. Tenaga Kependidikan yang memberikan nilai cukup sejumlah 5% dan nilai kurang sejumlah 10% pada aspek ini. Sehingga pada aspek Pengembangan Karier/Jabatan berada pada kategori **Baik**.

## c. Kesejahteraan

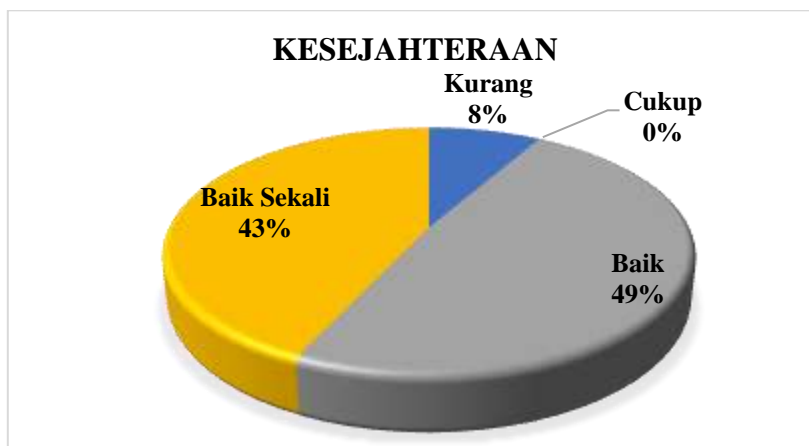


Diagram 3.3 Persentase Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM Manajemen pada Aspek Kesejahteraan

Berdasarkan **Diagram 3.3** dapat dilihat bahwa Tenaga Kependidikan yang memberikan nilai Baik Sekali sejumlah 43% dan Baik sejumlah 49% pada aspek Kesejahteraan. Nilai terbanyak terdapat pada poin 3: Universitas menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan, dan remunerasi yang berkeadilan. Tenaga Kependidikan tidak

memberikan nilai cukup dan yang memberikan nilai kurang sejumlah 8% pada aspek ini. Sehingga pada aspek Kesejahteraan berada pada kategori **Baik**..

## BAB 4 PENUTUP

### 4.1. Simpulan



Diagram 4.1 Persentase Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM 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 41%, nilai Baik sejumlah 49%, nilai Cukup sejumlah 4%, nilai kurang 6%. Jika merujuk pada **Tabel 2.3** nilai persentase tersebut berada pada rentang 41-60%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM di program studi Manajemen masuk pada kategori **CUKUP BAIK**.

### 4.2. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM Tahun 2023 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 Pengelolaan SDM Pada Program Studi Manajemen**

Rekomendasi	Tindak Lanjut
Meningkatkan aspek kesejahteraan	Akan disampaikan kepada Biro Keuangan
Menyediakan informasi yang rinci dan jelas terkait pengembangan	Akan disampaikan kepada Biro SDM

kompetensi baik di dalam maupun di luar kampus	
--	--