

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN TENAGA  
KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN  
SUMBER DAYA MANUSIA  
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Sumber Daya Manusia  
Semester : Tahun Akademik 2023/2024  
Fakultas/Prodi : Fakultas Hukum / Program Studi Ilmu Hukum  
Nama UPM : Dr. Rihantoro Bayuaji, S.H., M.H.

Surabaya, 05 Desember 2023

Menyetujui,  
Dekan,



**Dr. Andy Usmina Wijaya, S.H., M.H.**  
NIDN. 0723127502

Unit Penjaminan Mutu,



**Dr. Rihantoro Bayuaji, S.H., M.H.**  
NIDN. 0714097901

Mengetahui,  
Kepala Badan Penjaminan Mutu



**Dr. Fitra Mardiana, S.E., M.M.**  
NIDN. 0724126802

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya, Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Sumber Daya Manusia di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2023/2024 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Ilmu Hukum yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Sumber Daya Manusia di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi serta mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Ilmu Hukum kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Sumber Daya Manusia di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Ilmu Hukum yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Hukum dan Ketua Program Studi Ilmu Hukum dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan demi kemajuan Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, di masa yang akan datang.

Surabaya, 05 Desember 2023  
Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Ilmu Hukum  
Fakultas Hukum



Dr. Rihantoro Bayuaji, S.H., M.H.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
Tabel 1. Instrumen Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia .....	6
Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....	6
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 Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia .....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI .....	5
3.1 Metode Pengolahan Data .....	5
3.2 Analisis Data .....	5
3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia .....	6
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	7
4.1 Kesimpulan .....	7
4.2 Rekomendasi .....	7

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada Tenaga Kependidikan 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 Ilmu Hukum dan evaluasi perbaikan Layanan Tenaga Kependidikan Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Layanan Tenaga Kependidikan berupa penilaian kepuasan Tenaga Kependidikan sebagai pengguna jasa layanan Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Tenaga Kependidikan adalah Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Tenaga Kependidikan yang diberikan oleh Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Tenaga Kependidikan 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 Pengelolaan Sumber Daya Manusia adalah Tenaga Kependidikan aktif di lingkungan Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 2 tenaga kependidikan.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://forms.gle/Cf9ozBLf6f7mcmuV8> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan Tenaga Kependidikan dilaksanakan Universitas Wijaya Putra pada bulan Oktober-November 2023.

## BAB II HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Pengembangan Kompetensi</b>					
1	Mendapatkan informasi mengenai tugas pokok dan fungsi pada saat pertama kali bekerja				
2	Mendapatkan arahan mengenai pekerjaan dari atasan unit kerja				
3	Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop dalam kampus				
4	Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop luar kampus				
5	Kesempatan untuk Studi Lanjut				
<b>II Pengembangan Karier/Jabatan</b>					
1	Mendapatkan informasi dan layanan tentang jenjang karir				
2	Mendapatkan informasi dan layanan tentang jabatan struktural				
3	Mendapatkan kesempatan untuk meningkatkan karir di Universitas Wijaya Putra				
4	Pimpinan melakukan evaluasi kinerja tenaga kependidikan secara berkala				
5	Mendapatkan informasi dan kesempatan dalam mengikuti kepanitiaan atau tugas di luar tupoksi				
<b>III Kesejahteraan</b>					
1	Mendapatkan informasi dan layanan jaminan kesehatan dan jaminan sosialisasinya				
2	Mendapatkan informasi dan layanan perbankan, kebugaran jasmani, kesehatan				
3	Universitas menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan, dan remunerasi yang berkeadilan				
4	Pimpinan Universitas menyediakan sarana untuk menyampaikan kritik, saran, dan masukan				
5	Universitas menanggapi kritik, saran, dan masukan dengan cepat				

Tabel 2. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Pengembangan Kompetensi</b>					
1	Mendapatkan informasi mengenai tugas pokok dan fungsi pada saat pertama kali bekerja	80	20	0	0
2	Mendapatkan arahan mengenai pekerjaan dari atasan unit kerja	81	19	0	0
3	Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop dalam kampus	81	19	0	0
4	Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop luar kampus	82	18	0	0
5	Kesempatan untuk Studi Lanjut	85	15	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>82</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>II Pengembangan Karier/Jabatan</b>					
1	Mendapatkan informasi dan layanan tentang jenjang karir	71	29	0	0
2	Mendapatkan informasi dan layanan tentang jabatan struktural	72	28	0	0
3	Mendapatkan kesempatan untuk meningkatkan karir di Universitas Wijaya Putra	73	27	0	0
4	Pimpinan melakukan evaluasi kinerja tenaga kependidikan secara berkala	71	29	0	0
5	Mendapatkan informasi dan kesempatan dalam mengikuti kepanitiaan atau tugas di luar tupoksi	75	25	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>72</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>III Kesejahteraan</b>					
1	Mendapatkan informasi dan layanan jaminan kesehatan dan jaminan sosialisasinya	0	0	51	49
2	Mendapatkan informasi dan layanan perbankan, kebugaran jasmani, kesehatan	0	0	52	48
3	Universitas menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan, dan remunerasi yang berkeadilan	0	0	51	49
4	Pimpinan Universitas menyediakan sarana untuk menyampaikan kritik, saran, dan masukan	0	0	70	30
5	Universitas menanggapi kritik, saran, dan masukan dengan cepat	0	0	60	40
<b>Skor Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>57</b>	<b>43</b>

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia 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 Ilmu 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 Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

#### 1. Pengembangan Kompetensi

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

#### 2. Pengembangan Karier/Jabatan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra pada aspek pengembangan karier/jabatan menunjukkan bahwa 72% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian sangat baik dan 28% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pengembangan karier/jabatan sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 3. Kesejahteraan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra pada aspek kesejahteraan menunjukkan bahwa 57% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian cukup dan 43% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pengembangan karier/jabatan sudah berjalan dengan cukup baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia pada aspek Pengembangan Kompetensi, Pengembangan Karier/Jabatan dan Kesejahteraan pada kategori cukup menuju ke 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 Tenaga Kependidikan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Pengelolaan Sumber Daya Manusia yang ada Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan kedepannya terdapat perekrutan tenaga kependidikan bagi prodi, agar beban tenaga kependidikan saat ini tidak terlalu berat.
3. Pada Aspek pengembangan kompetensi, diharapkan diadakan kursus atau pelatihan yang mampu mengembangkan kompetensi tenaga kependidikan, memberi dukungan kepada Tendik untuk melakukan pengembangan kompetensi, dan semoga lebih diperbaiki lagi.
4. Pada Aspek Pengembangan Karier/Jabatan, diharapkan membagikan informasi tentang prosedur atau syarat untuk pengembangan karir.
5. Pada Aspek Kesejahteraan, diharapkan terdapat jaminan sosial dan jaminan kesehatan bagi tenaga kependidikan.
6. Pada Aspek Kesejahteraan, diharapkan agar lebih mensejahterahkan lagi tenaga Pendidikan dan terdapat penyesuaian agar semakin lebih baik lagi.
7. Pada Aspek Kesejahteraan, diharapkan terdapat kenaikan penggajian atau penyesuaian penggajian berdasarkan keputusan pemerintah serta menyesuaikan inflasi dan kebutuhan pokok.