

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN TENAGA
KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI HUKUM
TAHUN AKADEMIK 2021/2022**



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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap
Layanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum
Semester : Tahun Akademik 2021/2022
Fakultas/Prodi : Fakultas Hukum / Program Studi Ilmu Hukum
Nama UPM : Dr. Rihantoro Bayuaji, S.H., M.H.

Menyetujui,
Dekan,



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

Surabaya, 09 Oktober 2021

Unit Penjaminan Mutu,



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

Mengetahui,
Kepala Badan Penjaminan Mutu



Dr. Ir. Mei Indrawati, M.M.
NIDN. 0020056601

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya, Laporan Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2021/2022 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 Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen 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 Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen 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, 09 Oktober 2021
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 Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum	4
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 Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum	4
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI	6
3.1 Metode Pengolahan Data	6
3.2 Analisis Data	6
3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Wijaya Putra	7
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	8
4.1 Kesimpulan	8
4.2 Rekomendasi	8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik kepada Tenaga Kependidikan 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 Tenaga Kependidikan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Hukum dan evaluasi perbaikan Layanan Tenaga Kependidikan di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Layanan Tenaga Kependidikan berupa penilaian kepuasan Tenaga Kependidikan sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Tenaga Kependidikan adalah Survei Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Hukum sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Tenaga Kependidikan yang diberikan oleh Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Hukum dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Tenaga Kependidikan di Program Studi Hukum 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 Layanan Manajemen adalah Tenaga Kependidikan aktif di lingkungan Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 2 Tenaga Kependidikan.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link

<https://forms.gle/YTGgbm1tjbxebnh8A> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

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

BAB II
HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
I Unit Kerja dan Penugasan					
1.1	Informasi penerimaan Pegawai (Honor) / Tenaga Kependidikan diinformasikan secara luas dan jelas.				
1.2	Pegawai / tenaga kependidikan selalu diberikan pemberitahuan mengenai program Visi Misi, Program kerja tahunan Polimdo, Jurusan atau Prodi				
1.3	Semua aktifitas yang ada di unit kerja selalu dilakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan				
1.4	Apakah pegawai / tenaga kependidikan memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan di unit kerja kepada pimpinan dan bersifat menerimanya.				
1.5	Apakah unit tempat kerja telah memberlakukan dan mengevaluasi Zone Integritas (ZI) Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)				
II Pengembangan Kompetensi					
2.1	Kesesuaian tugas / tupoksi dengan bidang ilmu pendidikan formal yang ditempuh?				
2.2	Kesesuaian tugas dengan pelatihan / sertifikasi / kompetensi yang pernah di ikuti				
2.3	Pegawai / tenaga kependidikan diberikan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya				
2.4	Pengembangan diri untuk mengikuti kursus / pelatihan ataupun sertifikasi kompetensi				
III Pengembangan Karir					
3.1	Mendapatkan informasi tentang jenjang karir				
3.2	Kesempatan mendapatkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan mengenai pengembangan karir.				
3.3	Mendapatkan layanan tentang jenjang karir				
3.4	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir				
3.5	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural				
IV Tugas Tambahan					
4.1	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit,				

	dlsb)				
4.2	Kesempatan dalam tugas tambahan				
4.3	Pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan				
4.4	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan unit kerja dalam kegiatan ke tingkat institusi, atau diluar UWP				
4.5	Mendapatkan tugas tambahan di luar jam kerja				

Tabel 2. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
I Unit Kerja dan Penugasan					
1.1	Informasi penerimaan Pegawai (Honor) / Tenaga Kependidikan diinformasikan secara luas dan jelas.	78	22	0	0
1.2	Pegawai / tenaga kependidikan selalu diberikan pemberitahuan mengenai program Visi Misi, Program kerja tahunan Polimdo, Jurusan atau Prodi	82	18	0	0
1.3	Semua aktifitas yang ada di unit kerja selalu dilakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan	81	19	0	0
1.4	Apakah pegawai / tenaga kependidikan memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan di unit kerja kepada pimpinan dan bersifat menerimanya.	84	16	0	0
1.5	Apakah unit tempat kerja telah memberlakukan dan mengevaluasi Zone Integritas (ZI) Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)	80	20	0	0
Skor Total		81	19	0	0
II Pengembangan Kompetensi					
2.1	Kesesuaian tugas / tupoksi dengan bidang ilmu pendidikan formal yang ditempuh?	80	20	0	0
2.2	Kesesuaian tugas dengan pelatihan / sertifikasi / kompetensi yang pernah di ikuti	82	18	0	0
2.3	Pegawai / tenaga kependidikan diberikan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	83	17	0	0
2.4	Pengembangan diri untuk mengikuti kursus / pelatihan ataupun sertifikasi kompetensi	80	20	0	0
Skor Total		81	19	0	0
III Pengembangan Karir					
3.1	Mendapatkan informasi tentang jenjang karir	74	26	0	0
3.2	Kesempatan mendapatkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan mengenai pengembangan karir.	73	27	0	0
3.3	Mendapatkan layanan tentang jenjang karir	77	23	0	0
3.4	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir	80	20	0	0

3.5	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural	75	25	0	0
Skor Total		76	24	0	0
IV Tugas Tambahan					
4.1	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dlsb)	80	20	0	0
4.2	Kesempatan dalam tugas tambahan	81	19	0	0
4.3	Pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan	73	27	0	0
4.4	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan unit kerja dalam kegiatan ke tingkat institusi, atau diluar UWP	80	20	0	0
4.5	Mendapatkan tugas tambahan di luar jam kerja	75	25	0	0
Skor Total		78	22	0	0

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Hukum 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 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 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 Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Hukum Fakultas Hukum, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

1. Unit Kerja dan Penugasan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Unit Kerja dan Penugasan menunjukkan bahwa 81% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian sangat baik dan 19% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Unit Kerja dan Penugasan sudah berjalan dengan baik sekali.

2. Pengembangan Kompetensi

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Pengembangan Kompetensi menunjukkan bahwa 81% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian sangat baik dan 19% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pengembangan Kompetensi sudah berjalan dengan baik sekali.

3. Pengembangan Karir

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Pengembangan Karir menunjukkan bahwa 76% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian sangat baik dan 24% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pengembangan Karir sudah berjalan dengan baik sekali.

4. Tugas Tambahan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Tugas Tambahan menunjukkan bahwa 78% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian sangat baik dan 22% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Penjaminan Mutu yang berkaitan dengan Aspek ini adalah Tugas Tambahan sudah berjalan dengan sangat baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Tenaga Kependidikan di Program Studi Hukum pada aspek Unit Kerja dan Penugasan, Pengembangan Kompetensi, Pengembangan Karir, dan Tugas Tambahan pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Layanan Tenaga Kependidikan 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 Tenaga Kependidikan 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 Tenaga Kependidikan
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 penambahan tenaga tersebut sesuai kompetensinya. Semisal prodi merekrut tenaga kependidikan yang merupakan lulusan manajemen atau administrasi perkantoran.