

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN TENAGA
KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN
SUMBER DAYA MANUSIA
TAHUN AKADEMIK 2021/2022**



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

HALAMAN PENGESAHAN

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

Surabaya, 22 September 2021

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

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 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 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, 22 September 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 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 Agustus-September 2021.

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
I Pengembangan Kompetensi					
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				
II Pengembangan Karier/Jabatan					
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				
III Kesejahteraan					
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
I Pengembangan Kompetensi					
1	Mendapatkan informasi mengenai tugas pokok dan fungsi pada saat pertama kali bekerja	81	19	0	0
2	Mendapatkan arahan mengenai pekerjaan dari atasan unit kerja	82	18	0	0
3	Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop dalam kampus	83	17	0	0
4	Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop luar kampus	80	20	0	0
5	Kesempatan untuk Studi Lanjut	85	15	0	0
Skor Total		82	18	0	0
II Pengembangan Karier/Jabatan					
1	Mendapatkan informasi dan layanan tentang jenjang karir	70	30	0	0
2	Mendapatkan informasi dan layanan tentang jabatan struktural	75	25	0	0
3	Mendapatkan kesempatan untuk meningkatkan karir di Universitas Wijaya Putra	72	28	0	0
4	Pimpinan melakukan evaluasi kinerja tenaga kependidikan secara berkala	70	30	0	0
5	Mendapatkan informasi dan kesempatan dalam mengikuti kepanitiaan atau tugas di luar tupoksi	71	29	0	0
Skor Total		71	29	0	0
III Kesejahteraan					
1	Mendapatkan informasi dan layanan jaminan kesehatan dan jaminan sosialisasinya	0	0	60	40
2	Mendapatkan informasi dan layanan perbankan, kebugaran jasmani, kesehatan	0	0	55	45
3	Universitas menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan, dan remunerasi yang berkeadilan	0	0	58	42
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	65	35
Skor Total		0	0	62	38

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 71% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian sangat baik dan 29% 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 62% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian cukup dan 38% 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 agar lebih mensejahterahkan lagi tenaga Pendidikan dan diperbaiki agar lebih makin lebih baik lagi.