



**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN  
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN PRODI  
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 Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan  
Manajemen Prodi Manajemen Tahun 2023

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 2023  
UPM

Yurilla Endah Muliatie  
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 Layanan Manajemen Prodi	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 Layanan Manajemen Prodi Tahun 2023

## DAFTAR DIAGRAM

<b>Diagram 3.1</b>	Presentase Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Prodi Manajemen pada Aspek Unit Kerja dan Penugasan
<b>Diagram 3.2</b>	Persentase Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Prodi Manajemen pada Aspek Pengembangan Kompetensi
<b>Diagram 3.3</b>	Persentase Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Prodi Manajemen pada Aspek Pengembangan Karir
<b>Diagram 3.4</b>	Persentase Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Prodi Manajemen pada Aspek Tugas Tambahan
<b>Diagram 4.1</b>	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 2023 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 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 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 :  $\text{Persentase skor} = \frac{\text{Jumlah Tenaga Kependidikan yang menjawab pada pilihan } score \times 100\%}{\text{Total Tenaga Kependidikan yang mengisi kuesioner}}$

**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 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 2023**

No	Aspek yang Dinilai	Nilai				Total
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali	
<b>Unit Kerja Dan Penugasan</b>						
1.1	Informasi penerimaan Pegawai (Honor) / Tenaga Kependidikan diinformasikan secara luas dan jelas.	8%	8%	42%	42%	100%
1.2	Pegawai/ tenaga kependidikan selalu diberikan pemberitahuan mengenai program Visi Misi, Program kerja tahunan Polimdo, Jurusan atau Prodi	0%	17%	67%	17%	100%
1.3	Semua aktifitas yang ada di unit kerja selalu dilakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan	8%	0%	50%	42%	100%
1.4	Apakah pegawai / tenaga kependidikan memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan di unit kerja kepada pimpinan dan bersifat menerimanya.	0%	25%	33%	42%	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)	8%	0%	42%	50%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>6</b>	<b>28</b>	<b>23</b>	<b>60</b>
<b>Presentase</b>		<b>5%</b>	<b>10%</b>	<b>47%</b>	<b>38%</b>	<b>100%</b>
<b>Pengembangan Kompetensi</b>						
2.1	Kesesuaian tugas / tupoksi dengan bidang ilmu pendidikan formal yang ditempuh?	0%	8%	67%	25%	100%
2.2	Kesesuaian tugas dengan pelatihan / sertifikasi / kompetensi yang pernah di ikuti	8%	0%	33%	58%	100%
2.3	Pegawai/ tenaga kependidikan diberikan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	0%	8%	58%	33%	100%

2.4	Pengembangan diri untuk mengikuti kursus /pelatihan ataupun sertifikasi kompetensi	0%	8%	58%	33%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>48</b>
<b>Presentase</b>		<b>2%</b>	<b>6%</b>	<b>54%</b>	<b>38%</b>	<b>100%</b>
<b>Pengembangan Karir</b>						
3.1	Mendapatkan informasi tentang jenjang karir	8%	0%	50%	42%	100%
3.2	Kesempatan mendapatkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan mengenai pengembangan karir.	0%	17%	42%	42%	100%
3.3	Mendapatkan layanan tentang jenjang karir	0%	8%	25%	67%	100%
3.4	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir	8%	0%	67%	25%	100%
3.5	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural	8%	8%	33%	50%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>4</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>60</b>
<b>Presentase</b>		<b>5%</b>	<b>7%</b>	<b>43%</b>	<b>45%</b>	<b>100%</b>
<b>Tugas Tambahan</b>						
4.1	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dlsb)	8%	0%	17%	75%	100%
4.2	Kesempatan dalam tugas tambahan	17%	8%	25%	50%	100%
4.3	Pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan	17%	8%	33%	42%	100%
4.4	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan unit kerja dalam kegiatan ke tingkat institusi, atau diluar UWP	17%	0%	50%	33%	100%
4.5	Mendapatkan tugas tambahan di luar jam kerja	0%	0%	50%	50%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>7</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>60</b>
<b>Presentase</b>		<b>12%</b>	<b>3%</b>	<b>35%</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>

#### 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 38% dan Baik sebanyak 47%. Nilai terbanyak terdapat pada poin

1.5: unit tempat kerja telah memberlakukan dan mengevaluasi Zone Integritas (ZI) Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Tenaga kependidikan memberikan penilaian Cukup 10%, dan Tenaga Kependidikan memberikan nilai kurang sebanyak 5% pada aspek ini. Sehingga pada aspek Unit Kerja dan Penugasan berada pada kategori **Baik**.

### 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 38% dan Baik sejumlah 54% pada aspek Pengembangan Kompetensi. Nilai terbanyak terdapat pada poin 2.2: Kesesuaian tugas dengan pelatihan/sertifikasi/kompetensi yang pernah di ikuti. Tenaga Kependidikan yang memberikan nilai cukup sejumlah 6% dan memberikan nilai kurang sebesar 2% pada aspek ini. Sehingga pada aspek Pengembangan Kompetensi berada pada kategori **Baik**.

### c. Pengembangan Karir

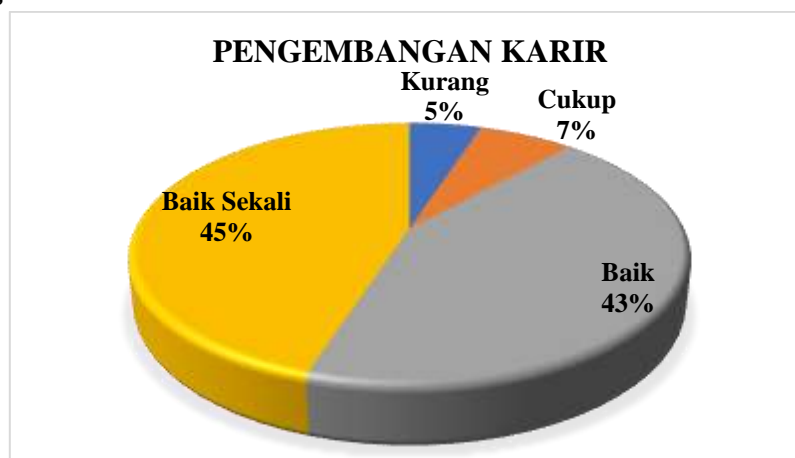


Diagram 3.3 Persentase Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Prodi Manajemen pada Aspek Pengembangan Karir

Berdasarkan **Diagram 3.3** di atas dapat dilihat bahwa Tenaga Kependidikan yang memberikan nilai Baik Sekali sejumlah 45% dan Baik sejumlah 43% pada aspek Pengembangan Karir. Nilai terbanyak terdapat pada poin 3.3 : Mendapatkan layanan tentang jenjang karir. Sedangkan Tenaga Kependidikan memberikan nilai cukup sejumlah 7% dan memberikan nilai kurang sebesar 5% pada aspek ini. Sehingga pada aspek Pengembangan Karir berada pada kategori **Baik Sekali**.

#### d. Tugas Tambahan

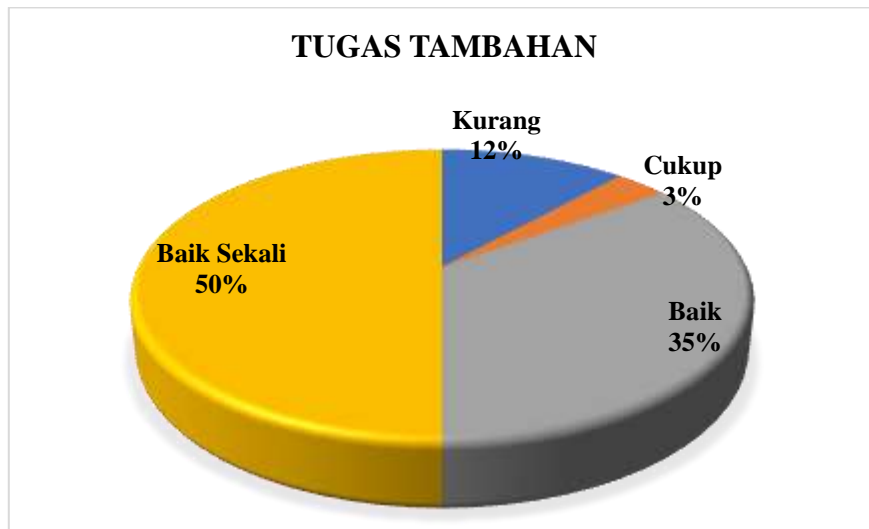


Diagram 3.4 Persentase Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Prodi Manajemen pada Aspek Tugas Tambahan

Berdasarkan **Diagram 3.4** di atas dapat dilihat bahwa Tenaga Kependidikan memberikan nilai Baik Sekali sejumlah 50% dan Baik sejumlah 35% pada aspek Tugas Tambahan. Nilai terbanyak terdapat pada poin 4.1: Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dlsb). Tenaga Kependidikan memberikan nilai cukup sejumlah 3% dan memberikan nilai kurang sebesar 12% pada aspek ini. Sehingga pada aspek Tugas Tambahan berada pada kategori **Baik Sekali**.

## BAB 4

### PENUTUP

#### 4.1. Simpulan

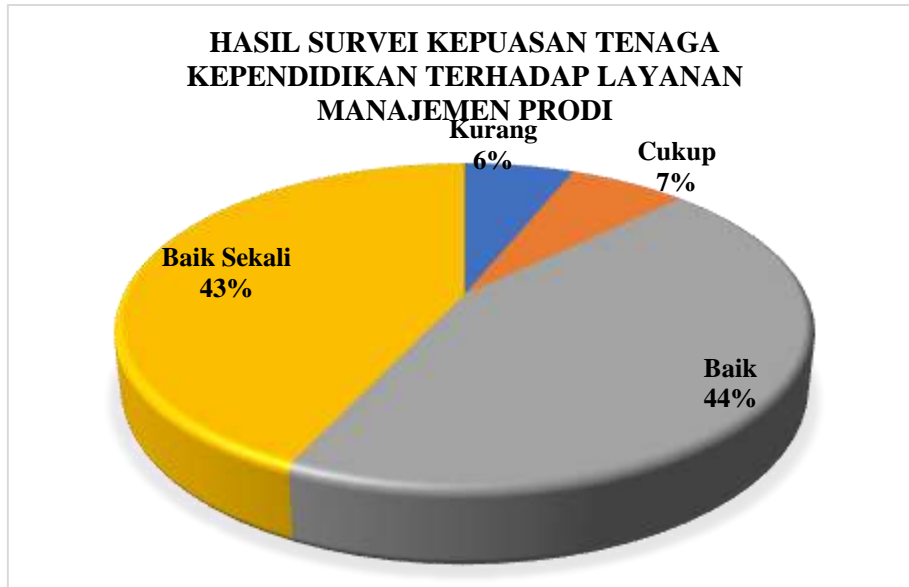


Diagram 4.1 Persentase Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen Prodi Manajemen

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 7%, 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 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 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 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
---	--