



**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN  
MANAJEMEN PRODI  
TAHUN 2020**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
2020**

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



Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi  
Manajemen Prodi Tahun 2020

PENGESAHAN		
Dibuat oleh	Mengetahui	Disahkan oleh
Unit Penjaminan Mutu	Ketua Program Studi	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 Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi manajemen prodi.

Atas tersusunnya laporan ini, kami berterima kasih kepada semua pihak khususnya para Dosen atas partisipasinya dalam pelaksanaan survei.

Laporan hasil survei dan tindak lanjut Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi 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 2020  
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>	2
	2.1 Komponen dan Aspek Pengukuran	2
	2.2 Metode Survei	2
	2.3 Responden	2
	2.5 Metode Analisis Data	2
	2.6 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 Dosen terhadap Proses Layanan Manajemen	5
<b>BAB 4</b>	<b>PENUTUP</b>	9
	4.1 Simpulan	9
	4.2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut	9

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1.</b>	Skala Linkert Pengukuran Kepuasan Dosen
<b>Tabel 2.2.</b>	Tingkat Kepuasan
<b>Tabel 3.1</b>	Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Proses Layanan Manajemen pada periode 2020 Program Studi Manajemen
<b>Tabel 3.2</b>	Nilai Survei Kepuasan Dosen Terhadap Proses Layanan Manajemen 2020 Program Studi Manajemen
<b>Tabel 4.1</b>	Rekomendasi dan tindak lanjut hasil survei Kepuasan Dosen terhadap Proses Layanan Manajemen Tahun 2020

## DAFTAR DIAGRAM

<b>Diagram 3.1</b>	Persentase Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Proses Layanan Manajemen Program Studi Manajemen pada Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong
<b>Diagram 3.2</b>	Persentase Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Proses Layanan Manajemen Program Studi Manajemen pada Kemampuan Program Studi Memimpin
<b>Diagram 3.3</b>	Persentase Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Proses Layanan Manajemen Program Studi Manajemen pada Sistem Pengelolaan Fungsional dan Operasional
<b>Diagram 3.4</b>	Persentase Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Proses Layanan Manajemen Program Studi Manajemen pada Penjaminan Mutu
<b>Diagram 4.1</b>	Persentase Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Proses Layanan Manajemen Program Studi Manajemen pada 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 Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi manajemen prodi.

Kualitas layanan manajemen memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu:

- 1) Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong, menerapkan struktur organisasi, mekanisme, dan proses untuk mendistribusikan tugas, mengendalikan dan mengarahkan untuk melaksanakan misi dan mencapai visi Universitas Wijaya Putra.
- 2) Kemampuan Program Studi Memimpin, merupakan kemampuan mengarahkan dan mempengaruhi perilaku semua unsur dalam program studi, mengikuti nilai, norma, etika, dan budaya organisasi yang disepakati bersama, serta mampu membuat keputusan yang tepat dan cepat
- 3) Sistem Pengelolaan Fungsional dan Operasional mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengembangan staf, pengawasan, pengarahan, representasi, dan penganggaran.
- 4) Penjaminan Mutu merupakan proses penetapan dan pemenuhan standar pengelolaan pendidikan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga stakeholders memperoleh kepuasan.

Survei Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi manajemen di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis ini dilakukan untuk menjaring tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi manajemen yang diberikan oleh Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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 Dosen terhadap proses layanan manajemen di masing-masing prodi, Fakultas di lingkungan UWP.
2. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi manajemen 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 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 Dosen Terhadap Layanan Manajemen Prodi manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Tahun 2020 serta rekomendasi perbaikan sistem pelayanan manajemen 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 Dosen terhadap proses layanan manajemen dapat dibedakan menjadi dua bagian, yaitu:

- a. **Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong**, berkenaan dengan sistem nilai, struktur organisasi, sistem pengambilan keputusan dan alokasi sumber daya, pola otoritas dan jenjang pertanggungjawaban, hubungan antara satuan kerja dalam unit pengelola program studi, termasuk juga tata pamong dalam komunitas di luar lingkungan akademik.
- b. **Kemampuan Program Studi Memimpin**, mampu memprediksi masa depan, merumuskan dan mengartikulasikan visi yang realistis, kredibel, serta mengomunikasikan visi ke depan, yang menekankan pada keharmonisan hubungan manusia dan mampu menstimulasi secara intelektual dan arif bagi anggota untuk mewujudkan visi organisasi, serta mampu memberikan arahan, tujuan, peran, dan tugas kepada seluruh unsur dalam perguruan tinggi.
- c. **Sistem Pengelolaan Fungsional dan Operasional**, mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengembangan staf, pengawasan, pengarahan, representasi, dan penganggaran.
- d. **Penjaminan Mutu** merupakan serangkaian kegiatan yang dirancang untuk memastikan bahwa standar mutu pendidikan yang ditetapkan dapat tercapai dan dipertahankan secara konsisten.

#### 2.2. Metode Survei

Kuesioner kepuasan Dosen terhadap proses layanan manajemen telah disebarakan melalui link: <https://tinyurl.com/kepdosen-layman>

yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra. Pengisian kuisisioner dilakukan dengan penyebaran pesan melalui Whatsapp Grup Dosen Program Studi Manajemen Tahun 2020.

#### 2.3. Responden

Responden pada survei ini adalah Para Dosen pada Program Studi Manajemen dan Dosen yang mengajar di Program Studi Manajemen selama tahun 2020

#### 2.5. Metode Analisis Data

Uji validitas dan reliabilitas instrumen survei dengan menggunakan software SPSS versi 25. Hasil penilaian layanan manajemen 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 Dosen**

Nilai/Bobot	Predikat Keterangan
1	Kurang
2	Cukup
3	Baik
4	Sangat Baik

Proses pengolahan data dapat disajikan dalam bentuk tabel dan diagram lingkaran. Sedangkan data yang berupa deskripsi, analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel 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 : Persentase skor = Jumlah dosen yang menjawab pada pilihan score x 100% dibagi Total dosen 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.

## **2.6. Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut**

Hasil laporan disampaikan kepada Dekan dan Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kedosenan 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 Dosen terhadap Proses Layanan Manajemen

Hasil survei kepuasan dosen terhadap proses layanan manajemen prodi Manajemen dalam bentuk tabel. Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap proses pendidikan dapat dijabarkan tiap indikator sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Proses Layanan Manajemen Program Studi Manajemen Tahun 2020**

No	Aspek yang Dinilai	Nilai				Total
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
<b>Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong</b>						
1.1	Kredibilitas	0%	4%	30%	65%	100%
1.2	Transparansi	0%	4%	43%	52%	100%
1.3	Akuntabilitas kinerja	13%	0%	48%	39%	100%
1.4	Tanggungjawab terhadap semua kebijakan yang dibuat	4%	4%	35%	57%	100%
1.5	Keadilan terhadap berbagai hal dan kesempatan kepada Dosen/Tendik/Dosen	0%	13%	52%	35%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>4</b>	<b>6</b>	<b>48</b>	<b>57</b>	<b>115</b>
<b>Presentase</b>		<b>3%</b>	<b>5%</b>	<b>42%</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>
<b>Kemampuan Program Studi Memimpin</b>						
2.1	Kepemimpinan operasional	0%	4%	43%	52%	100%
2.2	Kepemimpinan organisasional	4%	9%	48%	39%	100%
2.3	Kepemimpinan publik	0%	4%	48%	48%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>1</b>	<b>4</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>69</b>
<b>Presentase</b>		<b>2%</b>	<b>6%</b>	<b>46%</b>	<b>46%</b>	<b>100%</b>
<b>Sistem Pengelolaan Fungsional dan Operasional</b>						
3.1	Planing yang dilakukan oleh Prodi	0%	13%	43%	43%	100%
3.2	Organizing yang dilakukan oleh Prodi	4%	4%	39%	52%	100%
3.3	Staffing yang dilakukan oleh Prodi	4%	4%	48%	43%	100%
3.4	Leading yang dilakukan oleh Prodi	9%	0%	35%	57%	100%
3.5	Controlling yang dilakukan oleh Prodi	0%	9%	43%	48%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>4</b>	<b>7</b>	<b>48</b>	<b>56</b>	<b>115</b>
<b>Presentase</b>		<b>3%</b>	<b>6%</b>	<b>42%</b>	<b>49%</b>	<b>100%</b>
<b>Penjaminan Mutu</b>						
4.1	Keberadaan Unit Penjaminan Mutu di Prodi	0%	0%	65%	35%	100%
4.2	Keberadaan dokumen mutu di Prodi	4%	0%	35%	61%	100%
4.3	Keterlaksanaan penjaminan mutu di Prodi	0%	0%	43%	57%	100%
4.4	Perbaikan mutu secara berkelanjutan di Prodi	9%	0%	26%	65%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>0</b>	<b>39</b>	<b>50</b>	<b>92</b>
<b>Presentase</b>		<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>42%</b>	<b>54%</b>	<b>100%</b>

##### a. Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong



Diagram 3.1 Persentase Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Proses Layanan Manajemen pada Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong

Berdasarkan **Diagram 3.1** di atas dapat dilihat bahwa Dosen yang memberikan nilai Sangat Baik 50% dan Baik sebanyak 42%. Nilai terbanyak terdapat pada poin 1.1: Kredibilitas. Dosen yang memberikan nilai Cukup hanya 5%, dan Dosen yang memberikan nilai kurang sebanyak 3% pada aspek ini. Sehingga pada aspek pelaksanaan lima pilar tata pamong berada pada kategori **Sangat Baik**.

**b. Kemampuan Program Studi Memimpin**



Diagram 3.2 Persentase Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Proses Layanan Manajemen pada Kemampuan Program Studi Memimpin

Berdasarkan **Diagram 3.2** di atas dapat dilihat bahwa dosen memberikan nilai Sangat Baik sejumlah 46% dan Baik sejumlah 46% pada aspek Kemampuan Program Studi Memimpin. Nilai terbanyak terdapat pada poin 2.1: Kepemimpinan operasional. Sedangkan dosen yang memberikan nilai cukup sejumlah 6% dan memberikan nilai kurang sebesar 2% pada aspek ini. Sehingga pada aspek Kemampuan Program Studi Memimpin berada pada kategori **Baik**.

**c. Sistem Pengelolaan Fungsional dan Operasional**

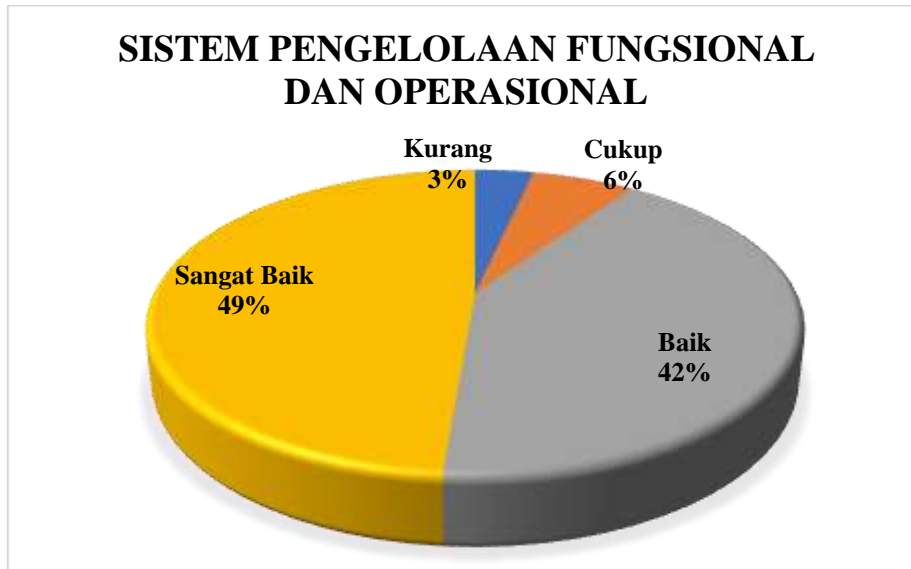


Diagram 3.3 Persentase Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Proses Layanan Manajemen pada Sistem Pengelolaan Fungsional dan Operasional

Berdasarkan **Diagram 3.3** di atas dapat dilihat bahwa dosen yang memberikan nilai Sangat Baik sejumlah 49% dan Baik sejumlah 42% pada aspek Sistem Pengelolaan Fungsional dan Operasional. Nilai terbanyak terdapat pada poin 3.4: Leading yang dilakukan oleh Prodi. Sedangkan dosen memberikan nilai cukup sejumlah 6% dan memberikan nilai kurang sebesar 3% pada aspek ini. Sehingga pada aspek Sistem Pengelolaan Fungsional dan Operasional berada pada kategori **Sangat Baik**.

#### d. Penjaminan Mutu

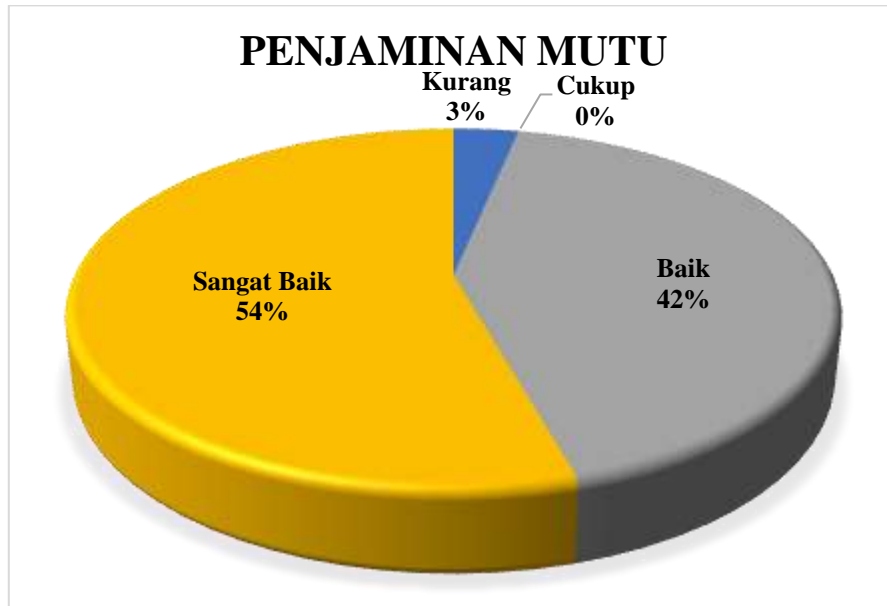


Diagram 3.4 Persentase Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Proses Layanan Manajemen pada Penjaminan Mutu

Berdasarkan **Diagram 3.4** di atas dapat dilihat bahwa dosen memberikan nilai Sangat Baik sejumlah 54% dan Baik sejumlah 42% pada aspek Penjaminan Mutu. Nilai terbanyak terdapat pada poin 4.1: Keberadaan Unit Penjaminan Mutu di Prodi dan poin 4.2: Keberadaan dokumen mutu di Prodi. Sedangkan dosen tidak ada yang memberikan nilai cukup dan dosen yang memberikan nilai kurang sebesar 3% pada aspek ini. Sehingga pada aspek Penjaminan Mutu berada pada kategori **Sangat Baik**.

## BAB 4 PENUTUP

### 4.1. Simpulan



Diagram 4.1 Persentase Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Proses Layanan Manajemen pada Program Studi Manajemen

Berdasarkan hasil survei dapat dilihat pada **Diagram 4.1** yang menggambarkan bahwa secara keseluruhan dosen program studi Manajemen memberikan nilai Sangat Baik sejumlah 50%, nilai Baik sejumlah 43%, nilai Cukup sejumlah 4%, nilai kurang 3%. Jika merujuk pada **Tabel 2.3** nilai persentase tersebut berada pada rentang 41-60%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan Dosen terhadap proses layanan manajemen di program studi Manajemen masuk pada kategori **CUKUP BAIK**.

### 4.2. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Proses Layanan Manajemen Tahun 2020 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 Dosen Terhadap Proses Layanan Manajemen Pada Program Studi Manajemen**

<b>Rekomendasi</b>	<b>Tindak Lanjut</b>
Meningkatkan fasilitas ruang dosen	Akan disampaikan kepada Biro Sarpras
Memberikan peluang dan kesempatan yang sama untuk semua dosen	Akan disampaikan pada KPS untuk ditindak lanjuti