

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN/TENAGA  
PENDIDIK TERHADAP LAYANAN  
PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA  
PROGRAM STUDI SASTRA INGGRIS  
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI SASTRA INGGRIS  
FAKULTAS BAHASA DAN SASTRA  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap  
Pengelolaan SDM  
Semester : Gasal Tahun Akademik 2020/2021  
Fakultas/Prodi : Bahasa dan Sastra/Sastra Inggris  
Nama UPM : Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S.,M.Pd.

Surabaya, 20 Oktober 2020

Mengetahui,  
Dekan,

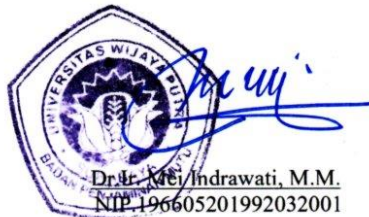
UPM,



Yeni Probowati, S.Pd.,M.Pd.  
NIDN. 0718107701

Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S.,M.Pd.  
NIDN. 0709068103

Mengetahui  
Kepala Badan Penjaminan Mutu,



Dr. Ir. Mei Indrawati, M.M.  
NIP. 196605201992032001

## PENGANTAR

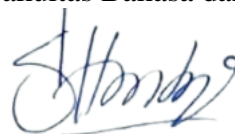
Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020/2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Sastra Inggris yang bertujuan untuk mengukur tingkat Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Sastra Inggris kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Sastra Inggris yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Bahasa dan Sastra dan Ketua Program Studi Fakultas Bahasa dan Sastra dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra di masa yang akan datang.

Surabaya, 20 Oktober 2020

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Sastra Inggris  
Fakultas Bahasa dan Sastra,



Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S.,M.Pd.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
Tabel 1. Instrumen Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia.....	3
Tabel 2. Hasil Survei Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia.....	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 Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia .....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	6
3.1 Metode Pengolahan Data .....	6
3.2 Analisis Data.....	6
3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia .....	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	10
4.1 Kesimpulan .....	10
4.2 Rekomendasi.....	10

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada Dosen/Tenaga Pendidik Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para Dosen/Tenaga Pendidik. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Sastra Inggris dan evaluasi perbaikan Layanan Dosen/Tenaga Pendidik Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Layanan Dosen/Tenaga Pendidik berupa penilaian kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik sebagai pengguna jasa layanan Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dosen/Tenaga Pendidik adalah Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Dosen/Tenaga Pendidik yang diberikan oleh Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Dosen/Tenaga Pendidik Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Dosen/Tenaga Pendidik selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia adalah Dosen/Tenaga Pendidik aktif dilingkungan Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan para Dosen Tetap.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Pengukuran Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepdosen-laySDM> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik dilaksanakan Universitas Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2020.

**BAB II**  
**HASIL SURVEI**

**Tabel 1.** Instrumen Survei Pengukuran Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN DOSEN/TENAGA PENDIDIK (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Pengembangan Kompetensi</b>					
1	Kesempatan menerapkan keahlian sesuai bidang ilmu di luar kampus				
2	Kesempatan untuk mengikuti short course/magang/studi banding dalam negeri maupun luar negeri				
3	Kesempatan untuk mengikuti studi lanjut				
4	Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/seminar/workshop dalam kampus				
5	Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop di luar kampus				
6	Kesempatan untuk mengajar sesuai dengan bidang keahlian				
<b>II Pengembangan Karier/Jabatan</b>					
1	Mendapatkan pembinaan/dialog dengan pimpinan secara berkala				
2	Mendapatkan reward dan punishment sesuai dengan prestasi/tindakan indisipliner				
3	Mendapatkan informasi dan layanan tentang kenaikan jabatan fungsional				
4	Mendapatkan informasi dan layanan mengenai jabatan struktural				
<b>III Tugas Tambahan dan Kesejahteraan</b>					
1	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, keanggotaan suatu unit, pengelola jurnal, dll)				
2	Pemerataan kesempatan dalam tugas tambahan				
3	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan baik di tingkat Prodi, fakultas,dan Universitas				
4	Mendapatkan informasi dan layanan perbankan, kebugaran jasmani,kesehatan, jaminan kesehatan, dan jaminan sosial lainnya				
5	Pimpinan Universitas menyediakan sarana untuk menyampaikan kritik,saran, dan masukan serta menanggapi dengan cepat				

6	Universitas menyelenggarakan sistem pengajaran, tunjangan, dan remunerasi yang berkeadilan				
---	--	--	--	--	--

**Tabel 2.** Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN DOSEN/TENAGA PENDIDIK (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Pengembangan Kompetensi</b>					
1	Kesempatan menerapkan keahlian sesuai bidang ilmu di luar kampus	43	57	0	0
2	Kesempatan untuk mengikuti short course/magang/studi banding dalam negeri maupun luar negeri	0	75	0	25
3	Kesempatan untuk mengikuti studi lanjut	0	72	14	14
4	Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/seminar/workshop dalam kampus	57	43	0	0
5	Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop di luar kampus	72	14	14	0
6	Kesempatan untuk mengajar sesuai dengan bidang keahlian	57	43	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>38</b>	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
<b>II Pengembangan Karier/Jabatan</b>					
1	Mendapatkan pembinaan/dialog dengan pimpinan secara berkala	43	43	0	14
2	Mendapatkan reward dan punishment sesuai dengan prestasi/tindakan indisipliner	14	86	0	0
3	Mendapatkan informasi dan layanan tentang kenaikan jabatan fungsional	14	86	0	0
4	Mendapatkan informasi dan layanan mengenai jabatan struktural	14	86	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>21</b>	<b>73</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>III Tugas Tambahan dan Kesejahteraan</b>					
1	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, keanggotaan suatu unit, pengelola jurnal, dll)	57	28	25	0
2	Pemerataan kesempatan dalam tugas tambahan	43	43	14	0
3	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan baik di tingkat Prodi, fakultas, dan Universitas	57	43	0	0
4	Mendapatkan informasi dan layanan perbankan, kebugaran jasmani, kesehatan, jaminan kesehatan, dan jaminan sosial lainnya	28	44	14	14



5	Pimpinan Universitas menyediakan sarana untuk menyampaikan kritik,saran, dan masukan serta menanggapi dengan cepat	25	57	28	0
6	Universitas menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan, dan remunerasi yang berkeadilan	28	72	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>39</b>	<b>48</b>	<b>11</b>	<b>2</b>

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Sastra Inggris. 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 adalah berupa jumlah presentase dosen yang memberikan jawaban. Hasil prosentase yang digunakan berdasarkan acuan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{(\text{Total Nilai} : \text{Jumlah Soal}) \times 100\%}{\text{Jumlah Dosen}}$$

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:

### **3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra**

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

#### **1. Pengembangan Kompetensi**

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra pada aspek pengembangan kompetensi menunjukkan bahwa 38% Dosen/Tenaga Pendidik memberikan penilaian sangat baik dan 50% Dosen/Tenaga Pendidik memberikan penilaian baik, 4% Dosen/Tenaga Pendidik memberikan penilaian cukup, dan 8% Dosen/Tenaga Pendidik memberikan penilaian kurang . Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pengembangan kompetensi sudah berjalan dengan baik, dan masih perlu adanya peningkatan khususnya di poin no 2, 3, dan 5.

#### **2. Pengembangan Karier/Jabatan**

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra pada aspek pengembangan karier/jabatan menunjukkan bahwa 21% Dosen/Tenaga Pendidik memberikan penilaian sangat baik, 73% Dosen/Tenaga Pendidik memberikan penilaian baik, dan 3% Dosen/Tenaga Pendidik memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pengembangan karier/jabatan sudah berjalan dengan baik dan masih perlu peningkatan khususnya pada poin 1.

#### **3. Tugas Tambahan dan Kesejahteraan**

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra pada aspek tugas tambahan dan kesejahteraan menunjukkan bahwa 39% Dosen/Tenaga Pendidik memberikan penilaian sangat baik, 48% Dosen/Tenaga Pendidik memberikan penilaian baik, 11% Dosen/Tenaga Pendidik memberikan penilaian cukup, dan 2% Dosen/Tenaga Pendidik memberikan penilaian kurang . Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek tugas tambahan dan kesejahteraan sudah berjalan baik namun perlu adanya evaluasi Kembali khususnya pada poin 1,2,4, dan 5.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik terhadap Layanan Dosen/Tenaga Pendidik pada aspek Pengembangan Kompetensi, Pengembangan Karier/Jabatan, dan Tugas Tambahan dan Kesejahteraan pada kategori baik menuju ke sangat 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 Dosen/Tenaga Pendidik 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. Pada Aspek pengembangan kompetensi, diharapkan dosen dapat mengimprovisasi dan pelatihan dosen tolong diutamakan, Peningkatan layanan kompetensi, Menambah dosen baru yang dibutuhkan kompetensinya, Pengajaran supaya dapat berbasis KKNI dan SKKNI, Diberikan kesempatan seluas luasnya untuk pengembangan karir di luar dan di dalam kampus, Melakukan studi banding ke PTS lain, Sistem pengembangan manajemen pengetahuan dan karir SDM lebih baik.
3. Pada Aspek Pengembangan Karier/Jabatan, diharapkan Pengembangan karir dosen harus dikawal oleh pihak kampus, Pemberian sosialisasi secara berkala terkait pengembangan karir/jabatan dosen, Sering diadakan sosialisasi berkaitan dengan jabatan fungsional, adanya jadwal waktu proses yang jelas untuk kenaikan jabatan bagi dosen.
4. Pada Aspek Tugas Tambahan dan Kesejahteraan, diharapkan jika ada tugas tambahan harus terbuka dan proporsional, Perlunya diadakan FGD sebagai fasilitas sharing berkaitan dengan kendala dan mungkin permasalahan yang muncul terkait tugas tambahan maupun kesejahteraan dan Asuransi Kesehatan.