

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN/TENAGA
PENDIDIK TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
TAHUN 2020**



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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik
Terhadap Layanan Manajemen
Tahun : 2020
Fakultas/Prodi : Teknik/Teknik Industri
Nama UPM : Krisnadhari Hariyanto, ST., M.M.

Menyetujui,
Dekan,



(Saiful Riyadi, ST., M.T.)

Surabaya, 10 Januari 2021

Unit Penjaminan Mutu


(Krisnadhari Hariyanto, ST., M.M.)

Mengetahui,
Kepala BPM.



(Dwi Mei Indrawati, M.M.)

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen Universitas Wijaya Putra Tahun 2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Industri yang bertujuan untuk mengukur tingkat Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik pada Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Teknik Industri kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Industri dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan program studi di masa yang akan datang.

Surabaya, 10 Januari 2021

Unit Penjaminan Mutu



Krisnadhil Hariyanto, ST, M.M.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
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	2
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	4
3.1. Metode Pengolahan Data.....	4
3.2. Analisis Data.....	4
3.3. Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen.....	5
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	7
4.1 Kesimpulan	7
4.2 Rekomendasi.....	7

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen	2
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen	3
Tabel 3. Tingkat Kepuasan	5

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Dosen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Dosen selanjutnya.

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen adalah Dosen aktif dilingkungan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 9 Dosen.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei Penilaian Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra dilaksanakan pada bulan Januari Tahun 2021 secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepdosen-layman> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

BAB II
HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Penilaian Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN DOSEN (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
I Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong					
(Kredibel, Transparan, akuntabel, bertanggungjawab dan adil)					
1.1	Kredibilitas				
1.2	Transparansi				
1.3	Akuntabilitas kinerja				
1.4	Tanggungjawab terhadap semua kebijakan yang dibuat				
1.5	Keadilan terhadap berbagai hal dan kesempatan kepada Dosen/Tendik/Mahasiswa				
II Kemampuan Program Studi Memimpin					
(Kepemimpinan operasional, Kepemimpinan organisasi, dan Kepemimpinan publik)					
2.1	Kepemimpinan operasional				
2.2	Kepemimpinan organisasional				
2.3	Kepemimpinan publik				
III Sistem pengelolaan fungsional dan operasional					
(Planning, Organizing, Staffing, Eading, dan Controlling)					
3.1	Planing yang dilakukan oleh Prodi				
3.2	Organizing yang dilakukan oleh Prodi				
3.3	Staffing yang dilakukan oleh Prodi				
3.4	Leading yang dilakukan oleh Prodi				
3.5	Controlling yang dilakukan oleh Prodi				
IV Penjaminan Mutu					
Aspek ini adalah sikap / Kesiediaan/kepedulian Institusi, dan prodi untuk memberi perhatian kepada Dosen.					
4.1	Keberadaan Unit Penjaminan Mutu di Prodi				
4.2	Keberadaan dokumen mutu di Prodi				
4.3	Keterlaksanaan penjaminan mutu di Prodi				
4.4	Perbaikan mutu secara berkelanjutan di Prodi				

Tabel 2. Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN DOSEN (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
I Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong					
(Kredibel, Transparan, akuntabel, bertanggungjawab dan adil)					
1.1	Kredibilitas	70	30	0	0
1.2	Transparansi	80	20	0	0
1.3	Akuntabilitas kinerja	80	20	0	0
1.4	Tanggungjawab terhadap semua kebijakan yang dibuat	80	20	0	0
1.5	Keadilan terhadap berbagai hal dan kesempatan kepada Dosen/Tendik/Mahasiswa	80	20	0	0
Skor Total		78	22	0	0
II Kemampuan Program Studi Memimpin					
(Kepemimpinan operasional, Kepemimpinan organisasi, dan Kepemimpinan publik)					
2.1	Kepemimpinan operasional	75	25	0	0
2.2	Kepemimpinan organisasional	80	20	0	0
2.3	Kepemimpinan publik	75	25	0	0
Skor Total		77	23	0	0
III Sistem pengelolaan fungsional dan operasional					
(Planning, Organizing, Staffing, Eading, dan Controlling)					
3.1	Planing yang dilakukan oleh Prodi	80	20	0	0
3.2	Organizing yang dilakukan oleh Prodi	80	20	0	0
3.3	Staffing yang dilakukan oleh Prodi	82	18	0	0
3.4	Leading yang dilakukan oleh Prodi	75	25	0	0
3.5	Controlling yang dilakukan oleh Prodi	70	30	0	0
Skor Total		78	22	0	0
IV Penjaminan Mutu					
Aspek ini adalah sikap / Kesediaan/kepedulian Institusi, dan prodi untuk memberi perhatian kepada Dosen.					
4.1	Keberadaan Unit Penjaminan Mutu di Prodi	70	30	0	0
4.2	Keberadaan dokumen mutu di Prodi	80	20	0	0
4.3	Keterlaksanaan penjaminan mutu di Prodi	80	20	0	0
4.4	Perbaikan mutu secara berkelanjutan di Prodi	80	20	0	0
Skor Total		76	24	0	0

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

3.2 Analisis Data

Survei tingkat kepuasan Dosen ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Teknik Industri. 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 Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Teknik Industri, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong menunjukkan bahwa 78% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 22% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong yang berkaitan dengan Kredibel, Transparan, akuntabel, bertanggungjawab dan adil di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan baik sekali.

2. Kemampuan Program Studi Memimpin

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Kemampuan Program Studi Memimpin menunjukkan bahwa 77% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 23% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemampuan Program Studi Memimpin yang berkaitan dengan Kepemimpinan operasional, Kepemimpinan organisasi, dan Kepemimpinan publik di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan baik sekali.

3. Sistem Pengelolaan fungsional dan operasional

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Sistem Pengelolaan fungsional dan operasional menunjukkan bahwa 78% Dosen

memberikan penilaian sangat baik dan 22% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Sistem Pengelolaan fungsional dan operasional yang berkaitan dengan Planning, Organizing, Staffing, Eading, dan Controlling di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan baik sekali.

4. Penjaminan Mutu

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Penjaminan Mutu menunjukkan bahwa 76% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 24% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Penjaminan Mutu yang berkaitan dengan Aspek ini adalah sikap / Kesediaan/kepedulian Institusi, dan prodi untuk memberi perhatian kepada Dosen sudah berjalan dengan sangat baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan dosen/tenaga pendidik terhadap layanan manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Dosen terhadap Layanan Dosen di Program Studi Teknik Industri pada aspek Pelaksanaan Lima Pilar Tata Pamong, Kemampuan Program Studi Memimpin, Sistem Pengelolaan fungsional dan operasional, dan Penjaminan Mutu bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan manajemen di Program Studi Teknik Industri 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 Layanan Manajemen ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten setiap tahunnya sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan manajemen yang ada di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan UWP harus sering koordinasi dan bersinergi dengan para dosen
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 UWP Peningkatan Kerjasama dilakukan lebih baik lagi.