

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN TENAGA PENDIDIK
LAYANAN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2020**



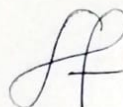
**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan
Manajemen Program Studi Teknik Informatika
Semester : Gasal Tahun Akademik 2019/2020
Fakultas/Prodi : Teknik
Nama UPM : **Suzana Dewi, S.Kom., M.Kom**

Surabaya, 10 Mei 2020

Unit Penjaminan Mutu Prodi Teknik Informatika



Suzana Dewi, S.Kom., M.Kom

Mengetahui

Dekan Fak. Teknik



Slamet Riyadi, ST, MT

Mengetahui

Ketua Badan Penjaminan Mutu



Dr. Ir. Mei Indrawati, MM

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, sehingga Laporan Hasil Survei Tenaga pendidik Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Informatika yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Tenaga pendidik Layanan Manajemen Prodi Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra.

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

Semoga Laporan Hasil Survei Tenaga pendidik Layanan Manajemen Prodi Prodi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Teknik Informatika yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Teknik Informatika dan Ketua Program Studi Fakultas Teknik Informatika dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Informatika di masa yang akan datang.

Surabaya, 10 Mei 2020

Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Teknik Informatika
Fakultas Teknik,

Suzana Dewi., S.Kom., M.Kom

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Tenaga pendidik Layanan Manajemen Prodi Akademik Program Studi Teknik Informatika	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Tenaga pendidik Layanan Manajemen Prodi Akademik Program Studi Teknik Informatika	6
Tabel 3. Tingkat Kepuasan	8
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 Penilaian Kepuasan Tenaga pendidik Layanan Manajemen Prodi Akademik Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik.....	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 Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Wijaya Putra	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 mahasiswa di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Teknik Informatika dan evaluasi perbaikan Layanan Manajemendi Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan Layanan Manajemen berupa penilaian kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei Tenaga pendidik Layanan Manajemen Program Studi Teknik Informatika sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Manajemen yang diberikan oleh Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil survei Tenaga pendidik Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada alumni selanjutnya.

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian Tenaga pendidik Layanan Manajemen Prodi Prodi adalah alumni dilingkungan Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan alumni mahasiswa.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei Tenaga pendidik Layanan Manajemen Prodi Prodi Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/keptendik-lmani> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan alumni mahasiswa dilaksanakan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra.

BAB II
HASIL SURVEI

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Pendidik			
		(%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	1.1. Kredibilitas				
2	1.2. Transparansi				
3	1.3. Akuntabilitas kinerja				
4	1.4. Tanggungjawab terhadap semua kebijakan yang dibuat				
5	1.5. Keadilan terhadap berbagai hal dan kesempatan kepada Dosen/Tendik/Mahasiswa				
6	2.1 Kepemimpinan operasional				
7	2.2. Kepemimpinan organisasional				
8	2.3. Kepemimpinan publik				
9	3.1. Planing yang dilakukan oleh Prodi				
10	3.2. Organizing yang dilakukan oleh Prodi				
11	3.3. Staffing yang dilakukan oleh Prodi				
12	3.4. Leading yang dilakukan oleh Prodi				
13	3.5. Controlling yang dilakukan oleh Prodi				
14	4.1. Keberadaan Unit Penjaminan Mutu di Prodi				
15	4.2. Keberadaan dokumen mutu di Prodi				
16	4.3. Keterlaksanaan penjaminan mutu di Prodi				
17	4.4. Perbaikan mutu secara berkelanjutan di Prodi				

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Tenaga pendidik Layanan Manajemen Prodi

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Pendidik			
		(%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	1.1. Kredibilitas	0	0	0	100
2	1.2. Transparansi	0	0	0	100
3	1.3. Akuntabilitas kinerja	0	0	0	100
4	1.4. Tanggungjawab terhadap semua kebijakan yang dibuat	0	0	0	100
5	1.5. Keadilan terhadap berbagai hal dan kesempatan kepada Dosen/Tendik/Mahasiswa	0	0	0	100
6	2.1 Kepemimpinan operasional	0	0	0	100
7	2.2. Kepemimpinan organisasional	0	0	0	100
8	2.3. Kepemimpinan publik	0	0	0	100
9	3.1. Planing yang dilakukan oleh Prodi	0	0	100	
10	3.2. Organizing yang dilakukan oleh Prodi	0	0	0	100
11	3.3. Staffing yang dilakukan oleh Prodi	0	0	0	100
12	3.4. Leading yang dilakukan oleh Prodi	0	0	0	100
13	3.5. Controlling yang dilakukan oleh Prodi	0	0	0	100
14	4.1. Keberadaan Unit Penjaminan Mutu di Prodi	0	100	0	0
15	4.2. Keberadaan dokumen mutu di Prodi	0	100	0	0
16	4.3. Keterlaksanaan penjaminan mutu di Prodi	0	100	0	0
17	4.4. Perbaikan mutu secara berkelanjutan di Prodi	0	100	0	0
Total		0	23.53	5.88	70.59

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Tenaga pendidik Layanan Manajemen Prodi

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner Tenaga pendidik Layanan Manajemen Prodi Prodidi Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

3.2 Analisis Data

Survei tingkat kepuasan mahasiswa ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Teknik Informatika. 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 Tenaga pendidik Layanan Manajemen Prodi Prodi Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Tenaga pendidik Layanan Manajemen Prodi Prodi Di Program Studi Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Informatika, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut menunjukkan 23.53% Tenaga Pendidik memberikan penilaian baik, dan 5.88 % menyatakan cukup dan 70.59 % menilai kurang baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei penilaian Tenaga pendidik Layanan Manajemen Prodi Prodi di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai Tenaga pendidik Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika pada dominan aspek bernilai kurang baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra.

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian Tenaga pendidik Layanan Manajemen Prodi Prodi ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan Manajemen yang ada di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Teknik Informatika dan Ketua Program Studi Teknik Informatika dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang Layanan Manajemen yang ada di Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Informatika.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Teknik Informatika dapat memberikan Layanan Manajemen yang terbaik bagi lulusan mahasiswa.