

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA TERHADAP  
LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENELITIAN  
PROGRAM STUDI TEKNIK MESIN  
TAHUN 2019**

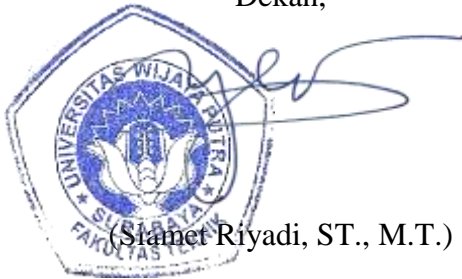


**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI TEKNIK MESIN  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian  
Tahun : 2019  
Fakultas/Prodi : Teknik/Teknik Mesin  
Nama UPM : Muharom, ST., M.T.

Menyetujui,  
Dekan,



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

Surabaya, 10 Januari 2020

Unit Penjaminan Mutu

A blue ink signature is written over a circular official stamp. The stamp features a central emblem with a book and a torch, surrounded by the text 'UNIVERSITAS WIJAYA PURA SURABAYA' and 'BADAN PENJAMINAN MUTU'.

(Muharom, ST., M.T.)

Mengetahui,  
Kepala BPM,



(Dr. Ir Mei Indrawati, M.M.)

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Universitas Wijaya Putra Tahun 2019 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Mesin yang bertujuan untuk mengukur tingkat Kepuasan Mitra pada Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Teknik Mesin kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Mesin dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan program studi di masa yang akan datang.

Surabaya, 10 Januari 2020

Unit Penjaminan Mutu



Muharom,ST.,MT

## 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 .....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	4
3.1. Metode Pengolahan Data.....	4
3.2. Analisis Data.....	4
3.3. Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian .....	5
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	7
4.1 Kesimpulan .....	7
4.2 Rekomendasi.....	7

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian .....	3
Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....	5

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei penilaian kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian di program studi teknik mesin dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada mitra selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian survei penilaian kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian adalah mitra yang bekerjasama dengan Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 5 Mitra.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei penilaian kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepMitra-layriset> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan Mitra dilaksanakan di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra pada bulan Januari 2020.

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

Tabel 1. Instrumen Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MITRA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kesesuaian topik penelitian dengan kebutuhan Mitra				
2	Kesesuaian jadual penelitian yang direncanakan dengan realisasi yang dilaksanakan				
3	Sikap Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian				
4	Tingkat Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian				
5	Responsif Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari Mitra				

Tabel 2. Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MITRA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kesesuaian topik penelitian dengan kebutuhan Mitra	50	30	20	
2	Kesesuaian jadual penelitian yang direncanakan dengan realisasi yang dilaksanakan	40	50	10	
3	Sikap Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian	40	40	30	
4	Tingkat Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian	30	60	10	
5	Responsif Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari Mitra	40	50	10	
<b>Skor Total</b>		200	230	80	



## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan Mitra ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Teknik Mesin. 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 Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut:

1. Kesesuaian topik penelitian dengan kebutuhan Mitra

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra pada aspek Kesesuaian topik penelitian dengan kebutuhan Mitra menunjukkan bahwa 50% Mitra memberikan penilaian sangat baik, 30% Mitra memberikan penilaian baik, dan 20% Mitra penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kesesuaian topik penelitian dengan kebutuhan Mitra sudah berjalan dengan baik sekali.

2. Kesesuaian jadwal penelitian yang direncanakan dengan realisasi yang dilaksanakan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra pada aspek Kesesuaian jadwal penelitian yang direncanakan dengan realisasi yang dilaksanakan menunjukkan bahwa 40% Mitra memberikan penilaian sangat baik, 50% Mitra memberikan penilaian baik, dan 20% Mitra penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kesesuaian jadwal penelitian yang direncanakan dengan realisasi yang dilaksanakan sudah berjalan dengan baik sekali.

3. Sikap Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra pada aspek Sikap Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian menunjukkan bahwa 40% Mitra memberikan penilaian sangat baik, 50% Mitra memberikan penilaian baik, dan 10% Mitra penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada

aspek Sikap Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian sudah berjalan dengan baik sekali.

4. Tingkat Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian  
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra pada aspek Tingkat Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian menunjukkan bahwa 30% Mitra memberikan penilaian sangat baik, 60% Mitra memberikan penilaian baik, dan 20% Mitra penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Tingkat Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian sudah berjalan dengan sangat baik.
5. Responsif Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari Mitra  
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra pada aspek Responsif Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari Mitra menunjukkan bahwa 40% Mitra memberikan penilaian sangat baik, 50% Mitra memberikan penilaian baik, dan 20% Mitra penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Responsif Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari Mitra sudah berjalan dengan baik sekali.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Mitra terhadap Layanan Mitra di Program Studi Teknik Mesin pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Universitas Wijaya Putra.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten setiap tahun sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian yang ada di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra.
2. Diharapkan responsif Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari Mitra
3. Diharapkan memberi Implementasi hasil penelitian yang aplikatif dalam penanganan permasalahan di masyarakat
4. Diharapkan perlu adanya pendampingan setelah penelitian dilakukan, supaya proses selalu berjalan