

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA TERHADAP  
LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENELITIAN  
PROGRAM STUDI HUKUM  
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



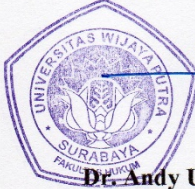
**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul : Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian  
Semester : Tahun Akademik 2020/2021  
Fakultas/Prodi : Hukum  
Nama UPM : Dr. Rihantoro Bayu Aji, SH.,M.H

Surabaya, 23 September 2021

Menyetujui,  
Dekan,



**Dr. Andy Usmina Wijaya, SH.,MH**  
NIDN. 0723127502

Unit Penjaminan Mutu,

**Dr. Rihantoro Bayu Aji, SH.,M.H**  
NIDN. 0714097903

Mengetahui,  
Kepala Badan Penjaminan Mutu

**Dr. Ir. Mei Indrawati,MM**  
NIDN. 0020056601

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020/2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Hukum yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Mitra Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra.

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

Semoga Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Hukum yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Hukum dan Ketua Program Studi Fakultas Hukum dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Hukum Fakultas Hukum di masa yang akan datang.

Surabaya, 23 September 2021

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Hukum  
Fakultas Hukum,



Dr. Rihantoro Bayu Aji, SH.,M.H  
NIDN. 0714097903

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian.....	3
Tabel 2. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian.....	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 Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian.....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	6
3.1 Metode Pengolahan Data .....	6
3.2 Analisis Data.....	6
3.3 Analisis Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian.....	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 Mitra di Program Studi Hukum 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 Hukum dan evaluasi perbaikan Layanan Mitra di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Layanan Mitra berupa penilaian kepuasan Mitra sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Hukum sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Mitra yang diberikan oleh Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Hukum dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan Layanan di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Mitra selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian adalah Mitra yang bekerjasama dengan Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 12 Mitra .

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Hukum 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 Hukum Universitas Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2021.

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

Tabel 1. Instrumen Survei Pengukuran 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 jadwal 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 Pengukuran 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	70	30	0	0
2.	Kesesuaian jadwal penelitian yang direncanakan dengan realisasi yang dilaksanakan	80	20	0	0
3.	Sikap Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian	70	30	0	0
4.	Tingkat Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian	85	15	0	0
5.	Responsif Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari Mitra	74	26	0	0
<b>Skor Total</b>		76	24	0	0

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Hukum 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 Hukum. 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 Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Universitas Wijaya Putra

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

1. Kesesuaian topik penelitian dengan kebutuhan Mitra

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Kesesuaian topik penelitian dengan kebutuhan Mitra menunjukkan bahwa 70% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 30% Mitra memberikan penilaian baik. 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 Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Kesesuaian jadwal penelitian yang direncanakan dengan realisasi yang dilaksanakan menunjukkan bahwa 80% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 20% Mitra memberikan penilaian baik. 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 Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Sikap Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian menunjukkan bahwa 70% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 30% Mitra memberikan penilaian

baik. 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 Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Tingkat Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian menunjukkan bahwa 85% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 15% Mitra memberikan penilaian baik. 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 Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Responsif Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari Mitra menunjukkan bahwa 74% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 26% Mitra memberikan penilaian baik. 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 Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Mitra terhadap Layanan Mitra di Program Studi Hukum 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 Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian yang ada di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya.
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