

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELAKSANA  
KEPUASAN PELAKSANA PENELITIAN TERHADAP  
LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENELITIAN 2020  
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA**



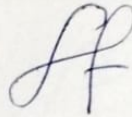
**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelaksanaan Penelitian Terhadap Layanan  
Dan Pelaksanaan Proses Penelitian 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 Pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian 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 Pelaksana Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian 2020 Prodi Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Pelaksana Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian 2020 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 Pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian 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 Pelaksana Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian 2020Prodi Akademik Program Studi Teknik Informatika .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian 2020Prodi 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 Pelaksana Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian 2020Prodi 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 Dosen 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 dosen 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 dosen. 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 dosen sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dosen 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 Pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Prodi adalah alumni dilingkungan Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan alumni dosen.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Prodi di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepdosen-layriset> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

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



## BAB II HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pelaksana Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian 2020Prodi

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Pelaksana			
		(% )			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	1. Pengumuman Penerimaan Proposal Penelitian				
2	2. Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal				
3	3. Ketersediaan fasilitas penelitian di Fakultas/Universitas				
4	4. Ketersediaan SOP pengajuan proposal Penelitian				
5	5. Penilai /Reviewer Internal Proposal Penelitian				
6	6. Evaluasi Proposal Penelitian				
7	7. Seminar/Workshop Pembahasan Proposal Penelitian				
8	8. Penetapan Pemenang Peneliti Internal				
9	9. Pelaksanaan Penelitian Internal dan Eksternal				
10	10. Ketersediaan SOP pelaporan Monev hasil Penelitian Internal dan Eksternal				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian 2020

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Pelaksana			
		(% )			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	1. Pengumuman Penerimaan Proposal Penelitian	100	0	0	0
2	2. Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal	100	0	0	0
3	3. Ketersediaan fasilitas penelitian di Fakultas/Universitas	100	0	0	0
4	4. Ketersediaan SOP pengajuan proposal Penelitian	0	100	0	0
5	5. Penilai /Reviewer Internal Proposal Penelitian	0	100	0	0
6	6. Evaluasi Proposal Penelitian	0	100	0	0
7	7. Seminar/Workshop Pembahasan Proposal Penelitian	100	0	0	0
8	8. Penetapan Pemenang Peneliti Internal	100	0	0	0

9	9. Pelaksanaan Penelitian Internal dan Eksternal	100	0	0	0
10	10. Ketersediaan SOP pelaporan Monev hasil Penelitian Internal dan Eksternal	100	0	0	0
Total		70	30	0	0



## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner Pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Prodidi Program Studi Teknik Informatika 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 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 Pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Prodi Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra**

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Prodi Di Program Studi Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Informatika, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut menunjukkan 70 % Tenaga Pendidik memberikan penilaian sangat baik, dan 30 % bernilai baik..

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian Tenaga pendidik Layanan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai Tenaga pendidik Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika pada dominan aspek bernilai sangat 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 Pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian 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 dosen.

