

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN TERHADAP
LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENELITIAN
PROGRAM STUDI INDUSTRI
SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2019/2020**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI INDUSTRI
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 Industri
Semester : Gasal Tahun Akademik 2019/2020
Fakultas/Prodi : Teknik
Nama UPM : Krisnadhi Hariyanto,ST.,MM

Surabaya, 10 Mei 2020

Unit Penjaminan Mutu Prodi Teknik Industri



Krisnadhi Hariyanto,ST.,MM

Mengetahui

Dekan Fak. Teknik



Slamet Riyadi,ST.,MT

Mengetahui

Ketua Badan Penjaminan Mutu



Dr. Ir. Mei Indrawati, MM

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan **Hasil Survei Kepuasan Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian** Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Semester Gasal Tahun Akademik 2019/2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Industri yang bertujuan untuk mengukur tingkat Hasil Survei Kepuasan Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

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

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

Surabaya, 10 Mei 2020

Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik,

Krisnadhi Hariyanto, ST., MM

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Tenaga Pendidik Terhadap Program Penelitian Program Studi Teknik Industri.....	2
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidik Terhadap Program Penelitian Program Studi Teknik Industri.....	2
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	2
Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidik Terhadap Program Penelitian Program Studi Teknik Industri	2
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	3
3.1 Metode Pengolahan Data	3
3.2 Analisis Data.....	3
3.3 Analisis Survei Kepuasan Tenaga Pendidik Terhadap Program Penelitian Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.....	3
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	6
4.1 Kesimpulan	6
4.2 Rekomendasi.....	6

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik kepada tenaga pendidik 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. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Teknik Industri dan evaluasi perbaikan proses Hasil Survei Kepuasan Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Hasil Survei Kepuasan Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas Hasil Survei Kepuasan Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Teknik sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas proses Hasil Survei Kepuasan Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

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

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian Hasil Survei Kepuasan Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Teknik adalah tenaga pendidik aktif dilingkungan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei Kepuasan Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

BAB II
HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Tenaga Pendidik Terhadap Program Penelitian

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN TENAGA PENDIDIK (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Pengumuman Penerimaan Proposal Penelitian				
2.	Tersedianya pedoman kegiatan pelatihan penyusunan proposal				
3.	Ketersediaan fasilitas penelitian di Fakultas / Universitas				
4.	Ketersediaan SOP pengajuan proposal penelitian				
5.	Penilai / reviewer internal proposal penelitian				
6.	Evaluasi proposal penelitian				
7.	Seminar / workshop pembahasan proposal penelitian				
8.	Penetapan pemenang peneliti internal				
9.	Pelaksanaan penelitian internal dan eksternal				
10.	Ketersediaan SOP pelaporan monev hasil penelitian internal dan eksternal				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Pendidik Terhadap Program Penelitian

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN TENAGA PENDIDIK (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Pengumuman Penerimaan Proposal Penelitian	50	50		
2.	Tersedianya pedoman kegiatan pelatihan penyusunan proposal	50	50		
3.	Ketersediaan fasilitas penelitian di Fakultas / Universitas	50		50	
4.	Ketersediaan SOP pengajuan proposal penelitian	50	50		
5.	Penilai / reviewer internal proposal penelitian	50	50		
6.	Evaluasi proposal penelitian	50	50		
7.	Seminar / workshop pembahasan proposal penelitian	50	50		
8.	Penetapan pemenang peneliti internal	50	50		
9.	Pelaksanaan penelitian internal dan eksternal	50	50		
10.	Ketersediaan SOP pelaporan monev hasil penelitian internal dan eksternal	50	50		

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

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

3.2 Analisis Data

Survei tingkat Hasil Survei Kepuasan Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Teknik 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 Kepuasan Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

1. Aspek *Kegiatan*

Hasil Survei Kepuasan Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek *Kegiatan* menunjukkan bahwa 50% responden memberikan penilaian sangat baik dan 50% responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *kegiatan* yang berkaitan dengan kehandalan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan baik sekali.

2. Aspek *Fasilitas*

Hasil Survei Kepuasan Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek *Fasilitas* menunjukkan bahwa 50% responden memberikan penilaian sangat baik dan 50% responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *fasilitas* yang berkaitan dengan kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan baik sekali.

3. Aspek *Penilai*

Hasil Survei Kepuasan Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek *Penilai* menunjukkan bahwa 50% responden memberikan penilaian sangat baik dan 50%

responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *penilaian* yang berkaitan dengan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan baik sekali.

4. Aspek *Evaluasi*

Hasil Survei Kepuasan Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek *Evaluasi* menunjukkan bahwa 50% responden memberikan penilaian sangat baik dan 50% responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *evaluasi* yang berkaitan dengan kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada tenaga pendidik di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan sangat baik.

5. Aspek *Monev*

Hasil Survei Kepuasan Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek *Monev* menunjukkan bahwa 50% responden memberikan penilaian sangat baik dan 50% responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *monev* yang berkaitan dengan penilaian penelitian di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan sangat baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Hasil Survei Kepuasan Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada *kegiatan, fasilitas, penilai, evaluasi dan money* bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas proses penelitian di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya Hasil Survei Kepuasan Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan proses Hasil Survei Kepuasan Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Teknik dan Ketua Program Studi Teknik dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang proses penelitian yang ada di Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Teknik Industri dapat memberikan proses penelitian yang terbaik bagi tenaga pendidik.