

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELAKSANA  
PENELITIAN TERHADAP LAYANAN  
DAN PELAKSANAAN PROSES PENELITIAN  
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
TAHUN 2020**



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

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap  
Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Psikologi  
Tahun : 2020  
Fakultas/Prodi : Psikologi  
Nama UPM : Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Surabaya, 29 Oktober 2020

Mengetahui,  
Dekan,

UPM,

  


Firsty Oktaria Grahani, S.Psi., M.Psi., Psikolog  
Psikolog



Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi.,  
Psikolog

Mengetahui,  
Kepala BPM

  
  
Dr. Ir. Mer Indrawati, MM

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra Tahun 2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Psikologi yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan layanan dan pelaksanaan proses penelitian di Program Studi Psikologi kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Psikologi dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan layanan manajemen Program Studi Psikologi di masa yang akan datang.

Surabaya, 29 Oktober 2020

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Psikologi  
Fakultas Psikologi,



Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi.,  
Psikolog

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Psikologi .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Psikologi .....	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 Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Psikologi .....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	6
3.1 Metode Pengolahan Data .....	6
3.2 Analisis Data.....	6
3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Psikologi....	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	10
4.1 Kesimpulan .....	10
4.2 Rekomendasi.....	10

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik di Program Studi Psikologi 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 Psikologi serta evaluasi perbaikan layanan dan pelaksanaan proses penelitian di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan dan pelaksanaan proses penelitian berupa penilaian kepuasan dosen sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan pelaksanaan proses penelitian adalah survei kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Psikologi sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas layanan dan pelaksanaan proses penelitian yang diberikan oleh Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Psikologi dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas layanan dan pelaksanaan proses penelitian selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian adalah dosen aktif di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 7 dosen.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online

melalui link <https://tinyurl.com/kepdosen-layriset> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian dilaksanakan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra pada tahun 2020.

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

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen (%)			
		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 Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Pengumuman Penerimaan Proposal Penelitian	89	11	0	0
2.	Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal	89	11	0	0
3.	Ketersediaan fasilitas penelitian di Fakultas/Universitas	89	11	0	0
4.	Ketersediaan SOP pengajuan proposal Penelitian	89	11	0	0
5.	Penilai /Reviewer Internal Proposal Penelitian	89	11	0	0
6.	Evaluasi Proposal Penelitian	100	0	0	0
7.	Seminar/Workshop Pembahasan Proposal Penelitian	84	16	0	0
8.	Penetapan Pemenang Peneliti Internal	89	11	0	0
9.	Pelaksanaan Penelitian Internal dan Eksternal	89	11	0	0
10.	Ketersediaan SOP pelaporan Monev hasil Penelitian Internal dan Eksternal	89	11	0	0

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisisioner kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan dosen ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat layanan manajemen yang dilakukan oleh Program Studi Psikologi. Pemilihan rentang skala penilaian 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 layanan dan pelaksanaan proses penelitian 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 Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra**

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

1. Aspek Pengumuman Penerimaan Proposal Penelitian

Hasil survei kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 89% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 11% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada pengumuman penerimaan proposal penelitian di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

2. Aspek Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal

Hasil survei kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 89% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 11% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada tersedianya pedoman kegiatan pelatihan penyusunan proposal di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

3. Aspek Ketersediaan Fasilitas Penelitian di Fakultas/Universitas

4. Hasil survei kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan

bahwa 89% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 11% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada ketersediaan fasilitas penelitian di fakultas/universitas bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

5. Aspek Penilai /Reviewer Internal Proposal Penelitian

Hasil survei kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 89% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 11% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada penilai /reviewer internal proposal penelitian di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

6. Aspek Evaluasi Proposal Penelitian

Hasil survei kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 100% dosen memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada evaluasi proposal penelitian di Program Studi Psikologi sangat baik.

7. Aspek Seminar/Workshop Pembahasan Proposal Penelitian

Hasil survei kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 84% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 16% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada seminar/workshop pembahasan proposal penelitian di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

8. Aspek Penetapan Pemenang Peneliti Internal

Hasil survei kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 89% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 11% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada penetapan pemenang peneliti internal di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

9. Aspek Pelaksanaan Penelitian Internal dan Eksternal

Hasil survei kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 89% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 11% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada pelaksanaan penelitian internal dan eksternal di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

10. Aspek Ketersediaan SOP pelaporan Monev hasil Penelitian Internal dan Eksternal

Hasil survei kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 89% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 11% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada ketersediaan SOP pelaporan monev hasil penelitian internal dan eksternal di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian di Program Studi Psikologi pada pengumuman penerimaan proposal penelitian, tersedianya pedoman kegiatan pelatihan penyusunan proposal, ketersediaan fasilitas penelitian di fakultas/universitas, ketersediaan SOP pengajuan proposal penelitian, penilai /reviewer internal proposal penelitian, evaluasi proposal penelitian, seminar/workshop pembahasan proposal penelitian, penetapan pemenang peneliti internal, pelaksanaan penelitian internal dan eksternal, ketersediaan SOP pelaporan monev hasil penelitian internal dan eksternal bergerak pada kategori baik menuju sangat baik.

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

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan layanan layanan dan pelaksanaan proses penelitian yang ada di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Psikologi dan Ketua Program Studi Psikologi dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang layanan dan pelaksanaan proses penelitian yang ada di Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi.

3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Psikologi dapat memberikan layanan dan pelaksanaan proses penelitian yang lebih baik lagi bagi dosen.