

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELAKSANA
PENELITIAN TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN
PROSES PENELITIAN
PADA PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

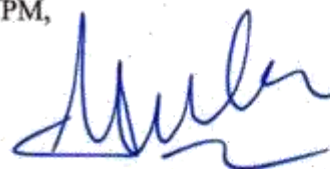
Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelaksana penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Pada Program Studi Manajemen
Semester : Tahun Akademik 2020/2021
Fakultas/Prodi : Manajemen
Nama UPM : Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.

Mengetahui,
Dekan,

DR. Woro Utari S.E., M.M.
NIDN. 0010106702

Surabaya, 02 Mei 2022

UPM,



Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.
NIDN. 0706047301

Mengetahui,
Kepala BPM

DR. Ir. Mei Indrawati M.M.
NIP. 196605201992032001

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 Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020/2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Manajemen yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan peneliti pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

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

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Manajemen yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di masa yang akan datang.

Surabaya, 2 Mei 2022
Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.

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 pada Program Studi Manajemen.....	3
Tabel 2. Tingkat Kepuasan	6
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 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	4
3.1 Metode Pengolahan Data	4
3.2 Analisis Data.....	4
3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra	5
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	6
4.1 Kesimpulan	6
4.2 Rekomendasi.....	6

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan terhadap pelaksana penelitian di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pelaksana penelitian. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan evaluasi perbaikan terhadap layanan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah survei kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian pada Program Studi Manajemen sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

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

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian adalah dosen yang melakukan penelitian di lingkungan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya

Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kep dosen-layriset> oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada bulan Maret-April 2022.

BAB II
HASIL SURVEI

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

ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN PELAKSANA PENELITIAN (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1. Pengumuman penerimaan proposal penelitian	3	2	-	-
2. Tersedianya pedoman kegiatan pelatihan penyusunan proposal	4	1	-	-
3. Ketersediaan fasilitas penelitian di Fakultas/Universitas	1	2	2	-
4. Ketersediaan SOP pengajuan proposal penelitian	3	1	-	1
5. Penilai/Reviewer internal proposal penelitian	2	1	1	1
6. Evaluasi proposal penelitian	2	1	1	1
7. Seminar/Workshop pembahasan proposal penelitian	1	3	1	-
8. Penetapan pemenang peneliti internal	2	3	-	-
9. Pelaksanaan penelitian internal dan eksternal	2	3	-	-
10. Ketersediaan SOP pelaporan Monev hasil penelitian internal dan eksternal	2	3	-	-
Persentase (%)	44	40	10	6

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuesioner kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

3.2 Analisis Data

Survei tingkat kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian di Program Studi Manajemen. 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 Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra

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

Hasil survei kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek pelayanan akademik menunjukkan bahwa 44% pelaksana penelitian memberikan penilaian sangat baik, 40% pelaksana penelitian memberikan penilaian baik, 10% pelaksana penelitian memberikan penilaian cukup dan 6% pelaksana penelitian memberikan penilaian. Hal ini menunjukkan kepuasan pelaksana penelitian terhadap layana dan pelaksanaan proses penelitian di Program Studi Manajemen dalam kategori sangat baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian pada Program Studi Manajemen pada aspek menunjukkan bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah:

1. Kedepannya kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ketua Program Studi Manajemen dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang kepuasan pelaksanaan penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Pelaksanan penelitian merasa keberatan dengan output yang disyaratkan karena pelaksana penelitian merasa outputnya terlalu banyak.
4. Fasilitas sarana penelitian perlu ditingkatkan dan dikembangkan.
5. Pelaksana penelitian mengharapkan penambahan dana penelitian sehingga pelaksana penelitian bisa melakukan penelitian yang lebih baik lagi.