

**LAPORAN HASIL SURVEI MITRA TERHADAP  
LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES  
PENELITIAN  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
TAHUN AKADEMIK 2019/2020**



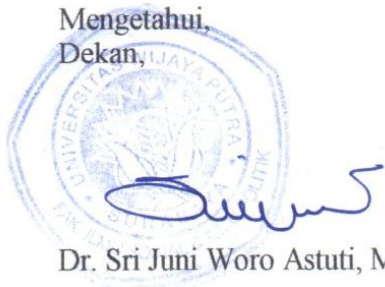
**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Mitra Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Sudi Administrasi Negara.  
Semester : Tahun Akademik 2019/2020  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi negara  
Nama UPM : Dwi Hardaningtyas, S. Psi., M.Si

Surabaya, 18 Oktober 2020

Mengetahui,  
Dekan,



Dr. Sri Juni Woro Astuti, M.Com

UPM,



Dwi Hardaningtyas, S. Psi., M.Si

## PENGANTAR

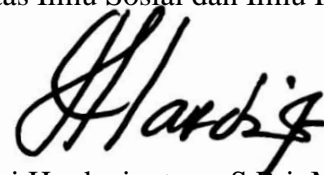
Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Mitra Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2019/2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Administrasi Negara yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mitra Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 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 Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Administrasi Negara kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu (UPM) Program Studi Administrasi Negara yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Administrasi Negara dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di masa yang akan datang.

Surabaya, 18 Oktober 2020

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,



Dwi Hardaningtyas, S.Psi, M.Si..

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Pengukuran Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian .....	3
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.....	4
3.1 Metode Pengolahan Data .....	4
3.2 Analisis Data.....	4
3.3 Analisis Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian .....	4
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	6
4.1 Kesimpulan .....	6
4.2 Rekomendasi.....	6

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada Mitra di Program Studi Administrasi Negara 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 Administrasi Negara dan evaluasi perbaikan Layanan Mitra di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Layanan Mitra berupa penilaian kepuasan Mitra sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Mitra adalah Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Administrasi Negara sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Mitra yang diberikan oleh Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Administrasi Negara dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Mitra di Program Studi Administrasi Negara 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 aktif di lingkungan Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 1 Mitra.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Administrasi Negara 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 Administrasi Negara Universitas WijayaPutra pada bulan Agustus-September 2020.

**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	Keseuaian topik penelitian dengan kebutuhan Mitra	100			
2	Kesesuaian jadwal penelitian yang direncanakan dengan realisasi yang dilaksanakan	100			
3	Sikap Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian	100			
4	Tingkat Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian	100			
5	Responsif Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari Mitra	100			

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.	Keseuaian topik penelitian dengan kebutuhan Mitra	100	0	0	0
2.	Kesesuaian jadwal penelitian yang direncanakan dengan realisasi yang dilaksanakan	100	0	0	0
3.	Sikap Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian	100	0	0	0
4.	Tingkat Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian	100	0	0	0
5.	Responsif Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari Mitra	100	0	0	0
<b>Skor Total</b>		500	0	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 Administrasi Negara 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 Administrasi Negara. 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:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor maksimum}} \times 100$$

#### **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. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Keseuaian topik penelitian dengan kebutuhan Mitra menunjukkan bahwa 100% Mitra



memberikan penilaian sangat. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kesesuaian topik penelitian dengan kebutuhan Mitra sudah berjalan dengan sangat baik.

2. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Kesesuaian jadwal penelitian yang direncanakan dengan realisasi yang dilaksanakan menunjukkan bahwa 100% Mitra memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kesesuaian jadwal penelitian yang direncanakan dengan realisasi yang dilaksanakan sudah berjalan dengan sangat baik.
3. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Sikap Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian menunjukkan bahwa 100% Mitra memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Sikap Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian sudah berjalan dengan sangat baik.
4. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Tingkat Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian menunjukkan bahwa 100% Mitra memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Tingkat Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian sudah berjalan dengan sangat baik.
5. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Responsif Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari Mitra menunjukkan bahwa 100% Mitra memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Responsif Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari Mitra sudah berjalan dengan sangat baik.

## **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 Administrasi Negara pada Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian bergerak 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 Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan peningkatan abmas agar dapat membantu penanganan permasalahan-permasalahan masyarakat
3. Diharapkan menjadikan mitra yang lebih baik lagi dan memberikan pelayanan terbaik lagi.