

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELAKSANA  
PENELITIAN TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN  
PROSES PENELITIAN  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
TAHUN 2021**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian  
Tahun : 2021  
Fakultas/Prodi : Teknik/Teknik Industri  
Nama UPM : Krisnadi Hariyanto, ST., M.M.

Menyetujui,  
Dekan,

  
  
(Saiful Riyadi, ST., M.T.)

Surabaya, 10 Januari 2022

Unit Penjaminan Mutu

  
(Krisnadi Hariyanto, ST., M.M.)

Mengetahui,  
Kepala BPM.

  
  
(Dwi Mei Indrawati, M.M.)

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Universitas Wijaya Putra Tahun 2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Industri yang bertujuan untuk mengukur tingkat Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik pada Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

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

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Industri dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan program studi di masa yang akan datang.

Surabaya, 10 Januari 2022

Unit Penjaminan Mutu



Krisnadhi Hariyanto, ST., M.M.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
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
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	4
3.1. Metode Pengolahan Data.....	4
3.2. Analisis Data.....	4
3.3. Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian .....	5
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	8
4.1 Kesimpulan .....	8
4.2 Rekomendasi.....	8

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian .....	2
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian .....	3
Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....	5

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada dosen 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 jasa khususnya para Dosen. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Teknik Industri dan evaluasi perbaikan layanan dosen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan dosen berupa penilaian kepuasan Dosen sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dosen adalah Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Teknik Industri sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Dosen yang diberikan oleh Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Teknik Industri dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Dosen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Dosen selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian adalah Dosen aktif dilingkungan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 9 Dosen.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra dilaksanakan bulan Januari Tahun 2022 secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepdosen-layriset> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

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

Tabel 1. Instrumen Survei Pengukuran 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 Pengukuran 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	70	30	0	0
2.	Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal	80	20	0	0
3.	Ketersediaan fasilitas penelitian di Fakultas/Universitas	70	30	0	0
4.	Ketersediaan SOP pengajuan proposal Penelitian	85	15	0	0
5.	Penilai /Reviewer Internal Proposal Penelitian	74	26	0	0
6.	Evaluasi Proposal Penelitian	76	24	0	0
7.	Seminar/Workshop Pembahasan Proposal Penelitian	80	20	0	0
8.	Penetapan Pemenang Peneliti Internal	78	22	0	0
9.	Pelaksanaan Penelitian Internal dan Eksternal	80	20	0	0
10.	Ketersediaan SOP pelaporan Monev hasil Penelitian Internal dan Eksternal	82	18	0	0

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Teknik Industri 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 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 Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian

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

#### 1. Pengumuman Penerimaan Proposal Penelitian

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Pengumuman Penerimaan Proposal Penelitian menunjukkan bahwa 70% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 30% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pengumuman Penerimaan Proposal Penelitian sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 2. Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal menunjukkan bahwa 80% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 20% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 3. Ketersediaan fasilitas penelitian di Fakultas/Universitas

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Ketersediaan fasilitas penelitian di Fakultas/Universitas menunjukkan bahwa 70% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 30% Dosen

memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Ketersediaan fasilitas penelitian di Fakultas/Universitas sudah berjalan dengan baik sekali.

4. Ketersediaan SOP pengajuan proposal Penelitian

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Ketersediaan SOP pengajuan proposal Penelitian menunjukkan bahwa 85% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 15% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Ketersediaan SOP pengajuan proposal Penelitian sudah berjalan dengan sangat baik.

5. Penilai /Reviewer Internal Proposal Penelitian

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Penilai /Reviewer Internal Proposal Penelitian menunjukkan bahwa 74% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 26% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Penilai /Reviewer Internal Proposal Penelitian sudah berjalan dengan baik sekali.

6. Evaluasi Proposal Penelitian

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Evaluasi Proposal Penelitian menunjukkan bahwa 76% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 24% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Evaluasi Proposal Penelitian sudah berjalan dengan baik sekali.

7. Seminar/Workshop Pembahasan Proposal Penelitian

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Seminar/Workshop Pembahasan Proposal Penelitian menunjukkan bahwa 80% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 20% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Seminar/Workshop Pembahasan Proposal Penelitian sudah berjalan dengan baik sekali.

8. Penetapan Pemenang Peneliti Internal

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Penetapan Pemenang Peneliti Internal menunjukkan bahwa 78%

Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 22% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Penetapan Pemenang Peneliti Internal sudah berjalan dengan sangat baik.

9. Pelaksanaan Penelitian Internal dan Eksternal

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan Penelitian Internal dan Eksternal menunjukkan bahwa 80% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 20% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelaksanaan Penelitian Internal dan Eksternal sudah berjalan dengan baik sekali.

10. Ketersediaan SOP pelaporan Monev hasil Penelitian Internal dan Eksternal

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Ketersediaan SOP pelaporan Monev hasil Penelitian Internal dan Eksternal menunjukkan bahwa 82% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 18% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Ketersediaan SOP pelaporan Monev hasil Penelitian Internal dan Eksternal sudah berjalan dengan baik sekali.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Dosen terhadap Layanan Dosen di Program Studi Teknik Industri pada aspek 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 dan Ketersediaan SOP pelaporan Monev hasil Penelitian Internal dan Eksternal 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 Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten setiap tahunnya sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian yang ada di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan UWP Anggaran penelitian ditambah
3. Diharapkan Pemberitahuan yang dianggap penting mohon segera diberitahukan jauh hari agar ada waktu untuk memperbaiki sebelum deadline.
4. Diharapkan Sarana penunjang untuk penelitian (i.e Lab) perlu perbaikan
5. Diharapkan untuk Output penelitian tidak terlalu banyak
6. Diharapkan LPPM Sebaiknya mengadakan pembimbingan / klinik baik pembuatan proposal ppe/pkm lldikti oleh pembimbing yg kompeten agar presentase diterima / didanai oleh dikti tinggi.