

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELAKSANA
PENELITIAN TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN
PROSES PENELITIAN PROGRAM STUDI SASTRA INGGRIS
SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI SASTRA INGGRIS
FAKULTAS BAHASA DAN SASTRA
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian
Semester : Gasal Tahun Akademik 2020/2021
Fakultas/Prodi : Bahasa dan Sastra/Sastra Inggris
Nama UPM : Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S.,M.Pd.

Surabaya, 20 Oktober 2020

Mengetahui,
Dekan,

UPM,



Yeni Probowati, S.Pd.,M.Pd.
NIDN. 0718107701

Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S.,M.Pd.
NIDN. 0709068103

Mengetahui
Kepala Badan Penjaminan Mutu,



Dr. Ir. Mei Indrawati, M.M.
NIP.196605201992032001

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020/2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Sastra Inggris yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan dosen Program Studi Sastra Inggris 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 Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan dan pelaksanaan proses penelitian di Program Studi Sastra Inggris kedepannya.

Semoga laporan hasil survei kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Sastra Inggris yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Bahasa dan Sastra dan Ketua Program Studi Fakultas Bahasa dan Sastra dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra di masa yang akan datang.

Surabaya, 20 Oktober 2020

Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Sastra Inggris
Fakultas Bahasa dan Sastra,



Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S.,M.Pd.

DAFTAR ISI

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai unsur paling penting di Perguruan Tinggi, dosen dituntut untuk dapat berpartisipasi dalam tata pamong institusi dan pengembangan profesi. Hal ini cukup beralasan mengingat dosen merupakan pelaksana fungsi utama pendidikan, penelitian, pengabdian pada masyarakat dan manajemen Perguruan Tinggi. Kelompok dosen lebih dari kelompok lainnya (mahasiswa, tenaga penunjang akademik, dan tenaga administrasi), karena memiliki jenjang pendidikan dan kemampuan akademik yang lebih tinggi dan merupakan kekuatan utama pada jurusan/fakultas maupun universitas. Oleh karena itu pemberdayaan para dosen merupakan suatu keharusan bagi universitas, karena dosen yang kompeten dan memiliki kinerja yang tinggi merupakan kunci keberhasilan Jurusan/Fakultas/Universitas.

Pelayanan dan pelaksanaan proses penelitian untuk para dosen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh para dosen itu sendiri. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Sastra Inggris dan evaluasi perbaikan manajemen pelayanan dan pelaksanaan proses penelitian di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan pelayanan dan pelaksanaan proses penelitian berupa penilaian kepuasan Dosen sebagai pengguna jasa layanan tersebut di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dosen adalah survei kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Sastra Inggris sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan manajemen yang diberikan oleh Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

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

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian program studi adalah dosen aktif dilingkungan Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan seluruh dosen tetap Program Studi Sastra Inggris.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepdosen-layriset> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan dosen dilaksanakan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2020.

BAB II
HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Sastra Inggris

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA			
		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 Program Studi Sastra Inggris

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Pengumuman Penerimaan Proposal Penelitian	50	50	0	0

2	Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal	62	38	0	0
3	Ketersediaan fasilitas penelitian di Fakultas/Universitas	62	38	0	0
4	Ketersediaan SOP pengajuan proposal Penelitian	76	12	12	0
5	Penilai /Reviewer Internal Proposal Penelitian	38	62	0	0
6	Evaluasi Proposal Penelitian	25	75	0	0
7	Seminar/Workshop Pembahasan Proposal Penelitian	50	38	12	0
8	Penetapan Pemenang Peneliti Internal	50	50	0	0
9	Pelaksanaan Penelitian Internal dan Eksternal	50	50	0	0
10	Ketersediaan SOP pelaporan Monev hasil Penelitian Internal dan Eksternal	38	62	0	0
	TOTAL	50	38	12	0

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

3.2 Analisis Data

Survei tingkat kepuasan mahasiswa ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Sastra Inggris. 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 penjarangan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh adalah berupa jumlah presentase dosen yang memberikan jawaban. Hasil prosentase yang digunakan berdasarkan acuan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{(\text{Total Nilai} : \text{Jumlah Soal}) \times 100\%}{\text{Jumlah Dosen}}$$

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:

3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

1. Pengumuman Penerimaan Proposal Penelitian

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek butir pertanyaan satu menunjukkan bahwa 50% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 50% dosen memberikan penilaian baik. Tidak satupun dosen memberikan nilai cukup atau kurang pada aspek ini. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek kemampuan program studi dalam memberikan informasi tentang pengumuman dan penerimaan proposal penelitian sudah baik dan perlu ditingkatkan kembali.

2. Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek butir pertanyaan dua menunjukkan bahwa 62% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 38% dosen memberikan penilaian baik. Tidak satupun dosen memberikan nilai cukup atau kurang pada aspek ini. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek tersedianya pedoman kegiatan pelatihan dan penyusunan proposal sudah sangat baik.

3. Ketersediaan fasilitas penelitian di Fakultas/Universitas

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek butir pertanyaan tiga menunjukkan bahwa 62% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 38% dosen memberikan penilaian baik. Tidak satupun dosen memberikan nilai cukup atau kurang pada aspek ini. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek tersedianya fasilitas penelitian di fakultas/universitas sudah sangat baik.

4. Ketersediaan SOP pengajuan proposal Penelitian

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek butir pertanyaan

empat menunjukkan bahwa 76% dosen memberikan penilaian sangat baik dan 12% dosen memberikan penilaian baik, dan 12% dosen memberikan penilaian cukup. Pada aspek ini tidak ada satupun dosen yang memberikan nilai kurang. Dari jumlah nilai prosentase yang dihasilkan dapat terlihat bahwa hampir dari separuh dosen memberikan penilaian sangat baik. Nilai cukup dan baik diberikan pada poin pertanyaan 4 tentang ketersediaan SOP pengajuan proposal penelitian.

5. Penilai /Reviewer Internal Proposal Penelitian

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek butir pertanyaan lima menunjukkan bahwa 38% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 62% dosen memberikan penilaian baik. Tidak satupun dosen memberikan nilai cukup atau kurang pada aspek ini. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek penilai/reviewer internal proposal penelitian sudah baik dan masih perlu ditingkatkan lagi.

6. Evaluasi Proposal Penelitian

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek butir pertanyaan enam menunjukkan bahwa 25% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 75% dosen memberikan penilaian baik. Tidak satupun dosen memberikan nilai cukup atau kurang pada aspek ini. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek evaluasi proposal sudah baik dan masih perlu ditingkatkan lagi.

7. Seminar/Workshop Pembahasan Proposal Penelitian

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek butir pertanyaan tujuh menunjukkan bahwa 50% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 38% dosen memberikan penilaian baik. Tidak satupun dosen memberikan nilai cukup atau kurang pada aspek ini. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek dilaksanakannya seminar/workshop pembahasan proposal penelitian sudah sangat baik.

8. Penetapan Pemenang Peneliti Internal

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek butir pertanyaan delapan menunjukkan bahwa 50% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 50% dosen memberikan penilaian baik. Tidak satupun dosen memberikan nilai cukup atau kurang pada aspek ini. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek penetapan pemenang peneliti internal sudah baik dan perlu ditingkatkan kembali.

9. Pelaksanaan Penelitian Internal dan Eksternal

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek butir pertanyaan sembilan menunjukkan bahwa 50% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 50% dosen memberikan penilaian baik. Tidak satupun dosen memberikan nilai cukup atau kurang pada aspek ini. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pelaksanaan penelitian internal dan eksternal sudah baik dan perlu ditingkatkan kembali.

10. Ketersediaan SOP pelaporan Monev hasil Penelitian Internal dan Eksternal

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek butir pertanyaan sepuluh menunjukkan bahwa 38% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 62% dosen memberikan penilaian baik. Tidak satupun dosen memberikan nilai cukup atau kurang pada aspek ini. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek ketersediaan SOP pelaporan Monev hasil penelitian internal dan eksternal sudah baik dan masih perlu ditingkatkan lagi.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian di Program Studi Sastra Inggris yang terdiri dari 10 butir pertanyaan terdiri dari 50% orang dosen memberikan penilaian sangat baik, 38% dosen memberikan penilaian baik, dan 12% dosen memberikan nilai cukup.

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

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian program studi ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten sehingga dapat memonitoring perkembangan manajemen yang ada di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Sastra Inggris dan Ketua Program Studi Sastra Inggris dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang layanan dan pelaksanaan proses penelitian yang ada di Program Studi Sastra Inggris Fakultas Sastra Inggris.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi Program Studi Sastra Inggris dapat memberikan layanan dan pelaksanaan proses penelitian yang terbaik bagi dosen.

