



**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN PELAKSANA PENELITIAN  
TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN  
PROSES PENELITIAN  
TAHUN 2023**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
2023**

Laporan Survei  
Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Wijaya Putra



Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan  
Pelaksanaan Proses Penelitian Prodi Manajemen Tahun 2023

PENGESAHAN		
Dibuat oleh	Mengetahui	Disahkan oleh
Unit Penjaminan Mutu	Ketua Program Studi	Dekan
		
Yurilla Endah Muliatie S.E., M.M	Dr. Dwi Lesno Panglipursari S.E., M.M.	Dr. Hj. Woro Utari, S.E., M.M.
NIDN. 0706047301	NIDN.0719046901	NIP. 196605201992032001

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan kemudahan yang dikaruniakan kepada kita dalam menjalankan berbagai tugas dan aktivitas.

Pelaksanaan tridharma Perguruan Tinggi perlu didukung oleh SDM yang handal dan Profesional, ketersediaan sarana dan prasarana serta pelayanan akademik yang baik. Dukungan tersebut sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan akademik di lingkungan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra (UWP). Pelayanan akademik Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UWP perlu terus ditingkatkan. Untuk mendukung hal tersebut, perlu dilakukan Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian .

Atas tersusunnya laporan ini, kami berterima kasih kepada semua pihak khususnya para Pelaksana Penelitian atas partisipasinya dalam pelaksanaan survei.

Laporan hasil survei dan tindak lanjut Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Prodi Manajemen tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Surabaya, Desember 2023  
UPM

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

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>		i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>		ii
<b>KATA PENGANTAR</b>		iii
<b>DAFTAR ISI</b>		iv
<b>DAFTAR TABEL</b>		v
<b>DAFTAR DIAGRAM</b>		v
<b>BAB 1</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	1
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Tujuan	1
	1.3 Luaran Yang Diharapkan	1
	1.4 Dasar Hukum	1
<b>BAB 2</b>	<b>METODE SURVEI</b>	3
	2.1 Komponen dan Aspek Pengukuran	3
	2.2 Metode Survei	3
	2.3 Responden	3
	2.4 Metode Analisis Data	3
	2.5 Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut	4
<b>BAB 3</b>	<b>HASIL SURVEI</b>	5
	3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	5
	3.2 Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian	5
<b>BAB 4</b>	<b>PENUTUP</b>	9
	4.1 Simpulan	9
	4.2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut	9

## DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1.** Skala Linkert Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian
- Tabel 2.2.** Tingkat Kepuasan
- Tabel 3.1** Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Manajemen pada periode 2023
- Tabel 4.1** Rekomendasi dan tindak lanjut hasil survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Tahun 2023

## DAFTAR DIAGRAM

- Diagram 4.1** Persentase Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Manajemen

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Program Studi Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebagai bagian integral dari Universitas Wijaya Putra (UWP) telah menetapkan visi dan misi serta Dokumen SPMI. Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut maka perlu dilakukan survei kepuasan. Salah satu bentuknya adalah Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian .

Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian dapat dinilai melalui kegiatan penelitian mulai dari tersedianya pedoman kegiatan pelatihan penyusunan proposal, adanya fasilitas, ketersediaan SOP Penelitian, adanya Reviewer, evaluasi penelitian, serta SOP Pelaporan Monev.

Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian ini dilakukan untuk menjaring tingkat Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian khususnya pada Prodi Manajemen. Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di masa selanjutnya.

### **1.2. Tujuan**

1. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan Pelaksana Penelitian terhadap Layanan Manajemen di Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan bisnis di UWP.
2. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di lingkungan UWP.
3. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dalam peningkatan kualitas Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian untuk menyusun rencana program kerja pengembangan lembaga.
4. Survei dilakukan untuk menjaring informasi guna pembuatan keputusan perbaikan

### **1.3. Luaran Yang Diharapkan**

Luaran yang diharapkan dari survei ini adalah tersediaanya dokumen laporan Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Tahun 2023 serta rekomendasi perbaikan sistem Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian dan pengelolaan layanan di lingkup Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan bisnis UWP.

### **1.4. Dasar Hukum**

1. Undang Undang No 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi,

2. Peraturan Pemerintah No 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi,
3. Kebijakan Mutu UWP Tahun 2020
4. Manual Mutu UWP Tahun 2020
5. Standar Mutu UWP Tahun 2020
6. Statuta Universitas Wijaya Putra

## BAB 2 METODE SURVEI

### 2.1. Komponen dan Aspek Pengukuran

Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian dapat dinilai melalui kegiatan penelitian mulai dari tersedianya pedoman kegiatan pelatihan penyusunan proposal, adanya fasilitas, ketersediaan SOP Penelitian, adanya Reviewer, evaluasi penelitian, serta SOP Pelaporan Money.

### 2.2. Metode Survei

Kuesioner kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian telah disebarakan melalui link: <https://tinyurl.com/kpsSAIaypengelkeu20> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra. Pengisian kuisisioner dilakukan dengan penyebaran pesan melalui Whatapp kepada Pelaksana Penelitian Program Studi Manajemen Tahun 2023.

### 2.3. Responden

Responden pada survei ini adalah Para Pelaksana Penelitian yang berhubungan dengan Program Studi Manajemen selama tahun 2023

### 2.4. Metode Analisis Data

Uji validitas dan reliabilitas instrumen survei dengan menggunakan software SPSS versi 25. Hasil penilaian Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dihitung skor dari tiap pernyataan yang diberikan. Adapun skor yang diperoleh dari tiap pernyataan dengan menggunakan skala likert 4, sebagai berikut :

**Tabel 2.1. Skala Likert Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian**

Nilai/Bobot	Predikat Keterangan
1	Kurang
2	Cukup
3	Baik
4	Sangat Baik

Pengolahan data dapat disajikan dalam bentuk tabel dan diagram lingkaran. Sedangkan data yang berupa deskripsi, analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala terhadap aspek yang dinilai. Rekomendasi dan tindak lanjut akan diberikan berdasarkan diskripsi analisis. Untuk menentukan persentase skor ditentukan sebagai berikut :  $\text{Persentase skor} = \frac{\text{Jumlah Pelaksana Penelitian yang menjawab pada pilihan } score}{\text{Total Pelaksana Penelitian yang mengisi kuesioner}} \times 100\%$



**Tabel 2.2. Tingkat Kepuasan**

No	Persentase%	Kategori Kualitas/ Kepuasan
1	81-100	Sangat Baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	0-40	Kurang

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) kepada KPS di masing-masing Fakultas di UWP. Masukan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Prodi dan Fakultas.

### **2.5. Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut**

Hasil laporan disampaikan kepada Dekan dan Wakil Rektor Bidang Akademik dan KePelaksana Penelitian dengan disertai rekomendasi, sehingga rekomendasi tersebut akan ditindak lanjuti oleh pimpinan untuk perbaikan.

## BAB 3

### HASIL SURVEI

#### 3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan Uji validitas dan reliabilitas instrumen survei dengan menggunakan software SPSS versi 25, maka semua instrumen sudah valid dan reliabel.

#### 3.2. Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian

Hasil survei kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Manajemen dalam bentuk tabel. Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian dapat dijabarkan tiap indikator sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Manajemen Tahun 2023**

No	Aspek yang Dinilai	Nilai				Total
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali	
1	Pengumuman Penerimaan Proposal Penelitian	19%	6%	31%	44%	100%
2	Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal	0%	13%	19%	69%	100%
3	Ketersediaan fasilitas penelitian di Fakultas/Universitas	0%	13%	50%	38%	100%
4	Ketersediaan SOP pengajuan proposal Penelitian	0%	0%	56%	44%	100%
5	Penilai /Reviewer Internal Proposal Penelitian	0%	6%	38%	56%	100%
6	Evaluasi Proposal Penelitian	6%	0%	56%	38%	100%
7	Seminar/Workshop Pembahasan Proposal Penelitian	13%	6%	38%	44%	100%
8	Penetapan Pemenang Peneliti Internal	13%	0%	38%	50%	100%
9	Pelaksanaan Penelitian Internal dan Eksternal	6%	0%	44%	50%	100%
10	Ketersediaan SOP pelaporan Monev hasil Penelitian Internal dan Eksternal	0%	6%	69%	25%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>9</b>	<b>7</b>	<b>59</b>	<b>69</b>	<b>144</b>
<b>Presentase</b>		<b>6%</b>	<b>5%</b>	<b>41%</b>	<b>48%</b>	<b>100%</b>

## BAB 4

### PENUTUP

#### 4.1. Simpulan



Diagram 4.1 Persentase Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Prodi Manajemen

Berdasarkan hasil survei dapat dilihat pada **Diagram 4.1** yang menggambarkan bahwa secara keseluruhan Pelaksana Penelitian program studi Manajemen memberikan nilai Sangat Baik sejumlah 48%, nilai Baik sejumlah 41%, nilai Cukup sejumlah 5%, nilai kurang 6%. Jika merujuk pada **Tabel 2.3** nilai persentase tersebut berada pada rentang 41-60%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di program studi Manajemen masuk pada kategori **CUKUP BAIK**.

#### 4.2. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Tahun 2023 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, kami merekomendasikan beberapa hal dan tindak lanjut sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Rekomendasi dan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Pada Program Studi Manajemen**

<b>Rekomendasi</b>	<b>Tindak Lanjut</b>
Pengumuman penerimaan proposal penelitian tahun selanjutnya setidaknya sudah terjadwal sejak monev hasil penelitian.	Akan disampaikan kepada LPPM
Kemudahan dalam proses pelaksanaan penelitian	Akan disampaikan kepada LPPM