

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



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ADMINISTRASI NEGARA
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

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

Surabaya, 03 Oktober 2020

Mengetahui,
Dekan,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

UPM,



Dr.Sri Juni Woroastuti.M.Com

Dwi Hardaningtyas, S. Psi., M.Si

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra Semester Genap Tahun Akademik 2018/2019 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Administrasi Negara yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Administrasi Negara 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 Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Administrasi Negara yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 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 , 03 September 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 Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian.....	3
Tabel 2. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian 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	1
Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian.....	2
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI	4
3.1 Metode Pengolahan Data	4
3.2 Analisis Data	4
3.3 Analisis Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian	5
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	8
4.1 Kesimpulan	8
4.2 Rekomendasi.....	8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Administrasi negara dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Dosen di Program Studi Administrasi negara 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 Administrasi negara Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 12 Dosen.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Administrasi negara Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kep dosen-layriset> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan Dosen dilaksanakan di Program Studi Administrasi negara Universitas WijayaPutra pada bulan Agustus-September 2020.

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	63	37	0	0
2	Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal	63	37	0	0
3	Ketersediaan fasilitas penelitian di Fakultas/Universitas	63	37	0	0
4	Ketersediaan SOP pengajuan proposal Penelitian	37	63	0	0
5	Penilai /Reviewer Internal Proposal Penelitian	50	50	0	0
6	Evaluasi Proposal Penelitian	50	50	0	0
7	Seminar/Workshop Pembahasan Proposal Penelitian	63	37	0	0
8	Penetapan Pemenang Peneliti Internal	37	63	0	0
9	Pelaksanaan Penelitian Internal dan Eksternal	50	50	0	0
10	Ketersediaan SOP pelaporan Monev hasil Penelitian Internal dan Eksternal	25	75	0	0

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	63	37	0	0
2.	Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal	63	37	0	0
3.	Ketersediaan fasilitas penelitian di Fakultas/Universitas	63	37	0	0
4.	Ketersediaan SOP pengajuan proposal Penelitian	37	63	0	0
5.	Penilai /Reviewer Internal Proposal Penelitian	50	50	0	0
6.	Evaluasi Proposal Penelitian	50	50	0	0
7.	Seminar/Workshop Pembahasan Proposal Penelitian	63	37	0	0
8.	Penetapan Pemenang Peneliti Internal	37	63	0	0
9.	Pelaksanaan Penelitian Internal dan Eksternal	50	50	0	0
10.	Ketersediaan SOP pelaporan Monev hasil Penelitian Internal dan Eksternal	25	75	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 Administrasi negara 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 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 Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Universitas Wijaya Putra

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 Administrasi negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Pengumuman Penerimaan Proposal Penelitian menunjukkan bahwa 63% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 37% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pengumuman Penerimaan Proposal Penelitian sudah berjalan dengan sangat baik.

2. Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Administrasi negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal menunjukkan bahwa 63% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 37% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal sudah berjalan dengan sangat baik.

3. Ketersediaan fasilitas penelitian di Fakultas/Universitas

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Administrasi negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Ketersediaan fasilitas penelitian di Fakultas/Universitas menunjukkan bahwa 63% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 37% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Ketersediaan fasilitas penelitian di Fakultas/Universitas sudah berjalan dengan sangat baik.

4. Ketersediaan SOP pengajuan proposal Penelitian

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Administrasi negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Ketersediaan SOP pengajuan proposal Penelitian menunjukkan bahwa 37% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 63% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Ketersediaan SOP pengajuan proposal Penelitian sudah berjalan dengan baik.

5. Penilai /Reviewer Internal Proposal Penelitian

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Administrasi negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Penilai /Reviewer Internal Proposal Penelitian menunjukkan bahwa 50% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 50% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Penilai /Reviewer Internal Proposal Penelitian sudah berjalan dengan sangat baik.

6. Evaluasi Proposal Penelitian

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Administrasi negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Evaluasi Proposal Penelitian menunjukkan bahwa 50% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 50% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Evaluasi Proposal Penelitian sudah berjalan dengan sangat baik.

7. Seminar/Workshop Pembahasan Proposal Penelitian

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Administrasi negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Seminar/Workshop Pembahasan Proposal Penelitian menunjukkan bahwa 63% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 37% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Seminar/Workshop Pembahasan Proposal Penelitian sudah berjalan dengan sangat baik.

8. Penetapan Pemenang Peneliti Internal

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Administrasi negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Penetapan Pemenang Peneliti Internal menunjukkan bahwa 37% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 63% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Penetapan Pemenang Peneliti Internal sudah berjalandengan baik.

9. Pelaksanaan Penelitian Internal dan Eksternal

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Administrasi negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan Penelitian Internal dan Eksternal menunjukkan bahwa 50% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 50% 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 Administrasi negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Ketersediaan SOP pelaporan Monev hasil Penelitian Internal dan Eksternal menunjukkan bahwa 25% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 75% 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 Administrasi negara 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 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 akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian yang ada di Program Studi Administrasi negara 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.