



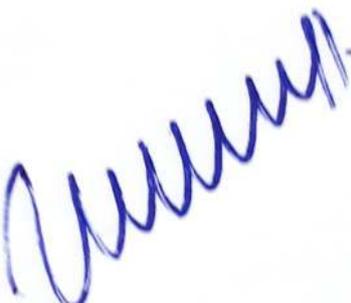
**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MITRA TERHADAP LAYANAN
DAN PELAKSANAAN PROSES PENELITIAN
TAHUN 2023**

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

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



Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses
 Penelitian Prodi Ekonomi Pembangunan Tahun 2023

| PENGESAHAN | | |
|---|---|---|
| Dibuat oleh Unit Penjaminan Mutu | Mengetahui Ketua Program Studi | Disahkan oleh Dekan |
|  |  |  |
| Fitryani, S.EI., M.SEI | Alfin Maulana, S.EI., M.SEI | Dr. Hj. Woro Utari, S.E., M.M. |
| NIDN. 0712119104 | NIDN.0718058703 | 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 Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra (UWP). Pelayanan akademik Prodi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UWP perlu terus ditingkatkan. Untuk mendukung hal tersebut, perlu dilakukan Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian manajemen prodi.

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

Laporan hasil survei dan tindak lanjut Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian prodi Ekonomi Pembangunan 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

Fitryani, S.El., M.SEI
NIDN.0712119104

DAFTAR ISI

| | | |
|---------------------------|---|-----|
| HALAMAN SAMPUL | | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | | ii |
| KATA PENGANTAR | | iii |
| DAFTAR ISI | | iv |
| DAFTAR TABEL | | v |
| DAFTAR DIAGRAM | | v |
| | | |
| BAB 1 | PENDAHULUAN | 1 |
| | 1.1 Latar Belakang | 1 |
| | 1.2 Tujuan | 1 |
| | 1.3 Luaran Yang Diharapkan | 1 |
| | 1.4 Dasar Hukum | 2 |
| | | |
| BAB 2 | METODE SURVEI | 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 |
| | | |
| BAB 3 | HASIL SURVEI | 5 |
| | 3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas | 5 |
| | 3.2 Hasil Survei Kepuasan Mitra terhadap Proses Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian | 5 |

| | | |
|--------------|-----------------------------------|---|
| BAB 4 | PENUTUP | 9 |
| | 4.1 Simpulan | 9 |
| | 4.2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut | 9 |

DAFTAR TABEL

| | |
|-------------------|---|
| Table 2.1. | Skala Linkert Pengukuran Kepuasan Mitra |
| Tabel 2.2. | Tingkat Kepuasan |
| Table 3.1 | Hasil Survei Kepuasan Mitra terhadap Proses Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian pada periode 2023 Program Studi Ekonomi Pembangunan |
| Tabel 3.2 | Nilai Survei Kepuasan Mitra Terhadap Proses Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian 2023 Program Studi Ekonomi Pembangunan |
| Tabel 4.1 | Rekomendasi dan tindak lanjut hasil survei Kepuasan Mitra terhadap Proses Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Tahun 2023 |

DAFTAR DIAGRAM

| | |
|--------------------|--|
| Diagram 4.1 | Persentase Hasil Survei Kepuasan Mitra terhadap Proses Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Ekonomi Pembangunan |
|--------------------|--|

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Program Studi Prodi Ekonomi Pembangunan 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 Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian manajemen prodi.

Kepuasan Mitra terhadap proses Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian dapat dinilai melalui :

- a. Keseuaian topik penelitian dengan kebutuhan Mitra
- b. Keseuaian jadwal penelitian yang direncanakan dengan realisasi yang dilaksanakan
- c. Sikap Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian
- d. Tingkat Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian
- e. Responsif Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari Mitra.

Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Prodi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis ini dilakukan untuk menjangkau tingkat Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian manajemen yang diberikan oleh Prodi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Prodi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis di masa selanjutnya.

1.2. Tujuan

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

1.3. Luaran Yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan dari survei ini adalah tersedianya dokumen laporan Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian manajemen Prodi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Tahun 2023 serta

rekomendasi perbaikan sistem peLayanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian dan pengelolaan layanan di lingkup Prodi Ekonomi Pembangunan 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 Mitra terhadap proses Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian dapat dinilai melalui :

- a. Keseuaian topik penelitian dengan kebutuhan Mitra
- b. Keseuaian jadwal penelitian yang direncanakan dengan realisasi yang dilaksanakan
- c. Sikap Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian
- d. Tingkat Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian
- e. Responsif Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari Mitra

2.2. Metode Survei

Kuesioner kepuasan Mitra terhadap proses Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian telah disebarakan melalui link: <https://tinyurl.com/kepMitra-layriset> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra. Pengisian kuisisioner dilakukan dengan penyebaran pesan melalui Whatapp kepada Mitra Program Studi Ekonomi Pembangunan Tahun 2023.

2.3. Responden

Responden pada survei ini adalah Para Mitra yang berkerja sama dengan Program Studi Ekonomi Pembangunan 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 Ekonomi Pembangunan 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 Mitra

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

Proses pengolahan data dapat disajikan dalam bentuk table dan diagram lingkaran. Sedangkan data yang berupa deskripsi, analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan table 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 : Persentase skor = Jumlah Mitra yang menjawab pada pilihan score x 100% dibagi Total Mitra yang mengisi kuesioner

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 KeMitraan 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 Mitra terhadap Proses Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian

Hasil survei kepuasan Mitra terhadap proses Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Ekonomi Pembangunan dalam bentuk tabel. Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan Mitra terhadap proses pendidikan dapat dijabarkan tiap indikator sebagai berikut:

Table 3.1 Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Proses Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Ekonomi Pembangunan Tahun 2023

| No | Aspek yang Dinilai | Nilai | | | | Total |
|-------------------|--|-----------|-----------|------------|-------------|-------------|
| | | Kurang | Cukup | Baik | Sangat Baik | |
| 1 | Keseuaian topik penelitian dengan kebutuhan Mitra | 0% | 0% | 40% | 60% | 100% |
| 2 | Keseuaian jadwal penelitian yang direncanakan dengan realisasi yang dilaksanakan | 0% | 10% | 40% | 50% | 100% |
| 3 | Sikap Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian | 0% | 10% | 70% | 20% | 100% |
| 4 | Tingkat Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian | 0% | 0% | 50% | 50% | 100% |
| 5 | Responsif Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan /permasalahan/ pertanyaan dari Mitra | 10% | 0% | 40% | 50% | 100% |
| Jumlah | | 1 | 2 | 24 | 23 | 50 |
| Presentase | | 2% | 4% | 48% | 46% | 100% |

BAB 4 PENUTUP

4.1. Simpulan

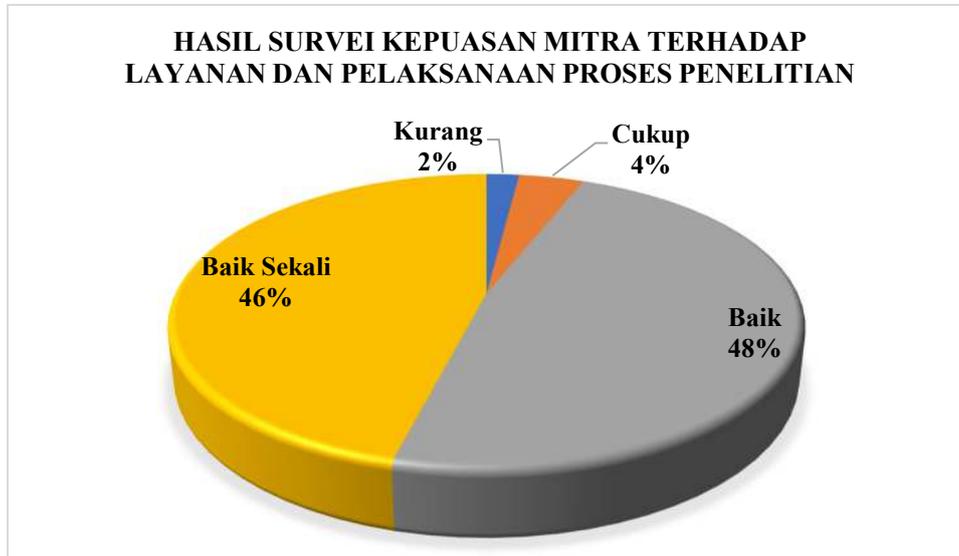


Diagram 4.1 Persentase Hasil Survei Kepuasan Mitra terhadap Proses Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian pada Program Studi Ekonomi Pembangunan

Berdasarkan hasil survei dapat dilihat pada **Diagram 4.1** yang menggambarkan bahwa secara keseluruhan Mitra program studi Ekonomi Pembangunan memberikan nilai Sangat Baik sejumlah 46%, nilai Baik sejumlah 48%, nilai Cukup sejumlah 4%, nilai kurang 2%. Jika merujuk pada **Tabel 2.3** nilai persentase tersebut berada pada rentang 41-60%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan Mitra terhadap proses Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di program studi Ekonomi Pembangunan masuk pada kategori **CUKUP BAIK**.

4.2. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

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

Tabel 4.1 Rekomendasi dan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Proses Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Pada Program Studi Ekonomi Pembangunan

| Rekomendasi | Tindak Lanjut |
|--|--------------------------------------|
| Melakukan pendampingan penelitian agar penelitian terus berkelanjutan | Akan disampaikan kepada KPS dan LPPM |
| Melakukan penelitian yang hasilnya dapat diaplikasikan dan dimanfaatkan di kehidupan bermasyarakat | Akan disampaikan kepada KPS dan LPPM |