

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELAKSANA  
PENELITIAN TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN  
PROSES PENELITIAN  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian  
Semester : Tahun Akademik 2023/2024  
Fakultas/Prodi : Fakultas Hukum / Program Studi Ilmu Hukum  
Nama UPM : Dr. Rihantoro Bayuaji, S.H., M.H.

Surabaya, 04 Desember 2023

Menyetujui,  
Dekan,



**Dr. Andy Usmina Wijaya, S.H., M.H.**  
NIDN. 0723127502

Unit Penjaminan Mutu,



**Dr. Rihantoro Bayuaji, S.H., M.H.**  
NIDN. 0714097901

Mengetahui,  
Kepala Badan Penjaminan Mutu



**Dr. Fitra Mardiana, S.E., M.M.**  
NIDN. 0724126802

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya, Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2023/2024 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Ilmu Hukum yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Dosen di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan Dosen terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Ilmu Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi serta mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Ilmu Hukum.

Semoga Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Ilmu Hukum yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Hukum dan Ketua Program Studi Ilmu Hukum dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan demi kemajuan Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, di masa yang akan datang.

Surabaya, 04 Desember 2023  
Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Ilmu Hukum  
Fakultas Hukum



Dr. Rihantoro Bayuaji, S.H., M.H.

## 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
Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....	5
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 Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian.....	3
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.....	10
4.1 Kesimpulan .....	10
4.2 Rekomendasi.....	10

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada Dosen di Program Studi Hukum 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 Hukum dan evaluasi perbaikan Layanan Dosen di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Layanan Dosen berupa penilaian kepuasan Dosen sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Hukum 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 Hukum sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Dosen yang diberikan oleh Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Hukum dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Dosen di Program Studi Hukum 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 di lingkungan Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 14 Dosen.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://forms.gle/Ujh1HpNCpg2kGLMSA> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan Dosen dilaksanakan di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada bulan November 2023.

## 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	75	25	0	0
2.	Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal	78	22	0	0
3.	Ketersediaan fasilitas penelitian di Fakultas / Universitas	75	25	0	0
4.	Ketersediaan SOP pengajuan proposal Penelitian	80	20	0	0
5.	Penilai / Reviewer Internal Proposal Penelitian	73	27	0	0
6.	Evaluasi Proposal Penelitian	72	28	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	79	21	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 Hukum 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 Hukum. 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 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 Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Pengumuman Penerimaan Proposal Penelitian menunjukkan bahwa 75% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 25% 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 Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal menunjukkan bahwa 78% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 22% 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 Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Ketersediaan fasilitas penelitian di Fakultas/Universitas menunjukkan bahwa 75% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 25% 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 Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Ketersediaan SOP pengajuan proposal Penelitian menunjukkan bahwa 80% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 20% 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 Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Penilai /Reviewer Internal Proposal Penelitian menunjukkan bahwa 73% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 27% 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 Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Evaluasi Proposal Penelitian menunjukkan bahwa 72% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 28% 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 Hukum 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 Hukum 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 Hukum 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 Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Ketersediaan SOP pelaporan Monev hasil Penelitian Internal dan Eksternal menunjukkan bahwa 79% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 21% 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 Hukum 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 akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian yang ada di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan anggaran penelitian internal di UWP ditambah.
3. Diharapkan bila terdapat 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 internal tidak terlalu banyak.
6. Diharapkan terdapat evaluasi terdapat output yang tengah berjalan.
7. Diharapkan terdapat kebijakan pemutihan pada output yang terkendala, sehingga tidak perlu berlarut bertahun-tahun tidak bisa mengikuti penelitian internal kampus.