

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA  
TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN  
PROSES PENELITIAN  
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
TAHUN 2020**



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

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan  
Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Psikologi  
Tahun : 2020  
Fakultas/Prodi : Psikologi  
Nama UPM : Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Surabaya, 30 Oktober 2020

Mengetahui,  
Dekan,



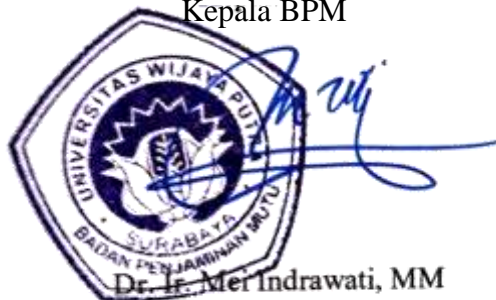

Firsty Oktaria Grahani, S.Psi., M.Psi., Psikolog  
Psikolog

UPM,



Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi.,

Mengetahui,  
Kepala BPM



Dr. Ir. Mer Indrawati, MM

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra Tahun 2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Psikologi yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan layanan dan pelaksanaan proses penelitian di Program Studi Psikologi kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Psikologi dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan layanan manajemen Program Studi Psikologi di masa yang akan datang.

Surabaya, 30 Oktober 2020

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Psikologi  
Fakultas Psikologi,



Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi.,  
Psikolog

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Psikologi .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Psikologi .....	6
Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....	8
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 Kepuasan Pelaksana Mitra Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Psikologi .....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	6
3.1 Metode Pengolahan Data .....	6
3.2 Analisis Data.....	6
3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Psikologi .....	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	10
4.1 Kesimpulan .....	10
4.2 Rekomendasi.....	10

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

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

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian adalah mitra yang bekerjasama dengan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link

<https://tinyurl.com/kepMitra-layriset> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian dilaksanakan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra pada tahun 2020.

**BAB II**  
**HASIL SURVEI**

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mitra (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Keseuaian topik penelitian dengan kebutuhan Mitra				
2.	Keseuaian jadual penelitian yang direncanakan dengan realisasi yang dilaksanakan				
3.	Sikap Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian				
4.	Tingkat Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian				
5.	Responsif Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari Mitra				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mitra (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Keseuaian topik penelitian dengan kebutuhan Mitra	84	16	0	0
2.	Keseuaian jadual penelitian yang direncanakan dengan realisasi yang dilaksanakan	84	16	0	0
3.	Sikap Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian	84	16	0	0
4.	Tingkat Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian	84	16	0	0
5.	Responsif Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari Mitra	84	16	0	0

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

#### **3.1 Metode Pengolahan Data**

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

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan dosen ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat layanan manajemen yang dilakukan oleh Program Studi Psikologi. Pemilihan rentang skala penilaian 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 layanan dan pelaksanaan proses penelitian 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 Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

#### 1. Aspek Kesesuaian Topik Penelitian Dengan Kebutuhan Mitra

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 84% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 16% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek kesesuaian topik penelitian dengan kebutuhan mitra bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

#### 2. Aspek Kesesuaian Jadwal Penelitian Yang Direncanakan Dengan Realisasi Yang Dilaksanakan

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 84% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 16% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek kesesuaian jadwal penelitian yang direncanakan dengan realisasi yang dilaksanakan bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

#### 3. Aspek Sikap Sumber Daya Manusia Yang Terlibat Dalam Kegiatan Penelitian

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 84% dosen

memberikan penilaian sangat baik, dan 16% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek sikap sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

4. Aspek Tingkat Profesionalisme Sumber Daya Manusia Yang Terlibat Dalam Penelitian

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 84% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 16% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek tingkat profesionalisme sumber daya manusia yang terlibat dalam penelitian bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

5. Aspek Responsif Sumber Daya Manusia Yang Terlibat Dalam Penelitian Terhadap Keluhan/Permasalahan/Pertanyaan Dari Mitra

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 84% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 16% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek responsif sumber daya manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari mitra bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian pada kesesuaian topik penelitian dengan kebutuhan mitra, kesesuaian jadwal penelitian yang direncanakan dengan realisasi yang dilaksanakan, sikap sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian, tingkat profesionalisme sumber daya manusia yang terlibat dalam penelitian, responsif sumber daya manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari mitra di Program Studi Psikologi pada bergerak pada kategori baik menuju sangat baik.

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

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian kepuasan mitra 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 Psikologi Universitas Wijaya Putra.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Psikologi dan Ketua Program Studi Psikologi dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang layanan dan pelaksanaan proses penelitian yang ada di Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Psikologi dapat memberikan layanan dan pelaksanaan proses penelitian yang lebih baik lagi bagi mitra.