

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA TERHADAP
LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENELITIAN
PROGRAM STUDI SASTRA INGGRIS
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Tayanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian
Semester : Gasal Tahun Akademik 2020/2021
Fakultas/Prodi : Bahasa dan Sastra/Sastra Inggris
Nama UPM : Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S.,M.Pd.

Surabaya, 20 Oktober 2020

Mengetahui,
Dekan,

UPM,



Yeni Probawati, S.Pd.,M.Pd.
NIDN. 0718107701

Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S.,M.Pd.
NIDN. 0709068103

Mengetahui
Kepala Badan Penjaminan Mutu,

Dr. Ir. Mei Indrawati, M.M.
NIP.196605201992032001

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020/2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Sastra Inggris yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Mitra Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Sastra Inggris kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Sastra Inggris yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Sastra Inggris dan Ketua Program Studi Fakultas Bahasa dan Sastra dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra di masa yang akan datang.

Surabaya, 20 Oktober 2020

Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Sastra Inggris
Fakultas Bahasa dan Sastra,



Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S.,M.Pd

DAFTAR ISI

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik kepada Mitra di Program Studi Sastra Inggris 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 Sastra Inggris dan evaluasi perbaikan Layanan Mitra di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Layanan Mitra berupa penilaian kepuasan Mitra sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Sastra Inggris sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Mitra yang diberikan oleh Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Sastra Inggris dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan Layanan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Mitra selanjutnya.

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian adalah Mitra yang bekerjasama dengan Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 3 Mitra .

1.4 Waktu dan Tempat

Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Sastra Inggris 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 dilaksanakan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2020.

BAB II
HASIL SURVEI

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

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MITRA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kesesuaian topik penelitian dengan kebutuhan Mitra				
2	Kesesuaian jadwal 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 Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mitra (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Kesesuaian topik penelitian dengan kebutuhan Mitra	75	25	0	0
2.	Kesesuaian jadwal penelitian yang direncanakan dengan realisasi yang dilaksanakan	80	20	0	0
3.	Sikap Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian	90	10	0	0
4.	Tingkat Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian	90	10	0	0
5.	Responsif Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari Mitra	75	25	0	0
Skor Total		82	18	0	0

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

3.2 Analisis Data

Survei tingkat kepuasan Mitra ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Sastra Inggris. 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 penjarangan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh adalah berupa jumlah presentase dosen yang memberikan jawaban. Hasil prosentase yang digunakan berdasarkan acuan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{(\text{Total Nilai} : \text{Jumlah Soal}) \times 100\%}{\text{Jumlah Dosen}}$$

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:

3.3 Analisis Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Universitas Wijaya Putra

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

1. Kesesuaian topik penelitian dengan kebutuhan Mitra

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Kesesuaian topik penelitian dengan kebutuhan Mitra menunjukkan bahwa 75% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 25% Mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kesesuaian topik penelitian dengan kebutuhan Mitra sudah berjalan dengan baik sekali.

2. Kesesuaian jadwal penelitian yang direncanakan dengan realisasi yang dilaksanakan

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Kesesuaian jadwal penelitian yang direncanakan dengan realisasi yang dilaksanakan menunjukkan bahwa 80% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 20% Mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kesesuaian jadwal penelitian yang direncanakan dengan realisasi yang dilaksanakan sudah berjalan dengan baik sekali.

3. Sikap Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Sikap Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian menunjukkan bahwa 90% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 10% Mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Sikap Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian sudah berjalan dengan baik sekali.

4. Tingkat Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Tingkat Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian menunjukkan

bahwa 90% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 10% Mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Tingkat Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian sudah berjalan dengan sangat baik.

5. Responsif Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari Mitra

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Responsif Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari Mitra menunjukkan bahwa 75% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 25% Mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Responsif Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari Mitra sudah berjalan dengan baik sekali.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Mitra terhadap Layanan Mitra di Program Studi Sastra Inggris pada kategori baik menuju ke sangat baik. Hal ini dapat terlihat dari nilai prosentase yang didapatkan bahwa 82% Mitra penelitian memberikan nilai sangat baik dan 18% Mitra lainnya memberikan nilai 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 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 Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan responsif Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari Mitra
3. Diharapkan memberi Implementasi hasil penelitian yang aplikatif dalam penanganan permasalahan di masyarakat
4. Diharapkan perlu adanya pendampingan setelah penelitian dilakukan, supaya proses selalu berjalan