

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA TERHADAP
LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENELITIAN 2020
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA**



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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelaksanaan Penelitian Terhadap Layanan
Dan Pelaksanaan Proses Penelitian Program Studi Teknik Informatika
Semester : Gasal Tahun Akademik 2019/2020
Fakultas/Prodi : Teknik
Nama UPM : **Suzana Dewi, S.Kom., M.Kom**

Surabaya, 10 Mei 2020

Unit Penjaminan Mutu Prodi Teknik Informatika



Suzana Dewi, S.Kom., M.Kom

Mengetahui

Dekan Fak. Teknik



Slamet Riyadi, ST., MT

Mengetahui

Ketua Badan Penjaminan Mutu



Dr. Ir. Mei Indrawati, MM

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, sehingga Laporan Hasil Survei mitra penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Informatika yang bertujuan untuk mengukur tingkat Kepuasan Mitra Kepuasan Mitra Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian 2020 Prodi Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Mitra Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian 2020 Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Teknik Informatika kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Mitra penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Prodi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Teknik Informatika yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Teknik Informatika dan Ketua Program Studi Fakultas Teknik Informatika dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Informatika di masa yang akan datang.

Surabaya, 10 Mei 2020

Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Teknik Informatika
Fakultas Teknik,

Suzana Dewi., S.Kom., M.Kom

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
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 Penilaian Kepuasan Mitra Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian 2020 Prodi Akademik Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	6
3.1 Metode Pengolahan Data	6
3.2 Analisis Data.....	6
3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Wijaya Putra	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	10
4.1 Kesimpulan	10
4.2 Rekomendasi.....	10

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mitra Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian 2020 Prodi Akademik Program Studi Teknik Informatika	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mitra Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian 2020 Prodi Akademik Program Studi Teknik Informatika.....	6
Tabel 3. Tingkat Kepuasan	8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik kepada mitra di Program Studi Teknik Informatika 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 Teknik Informatika dan evaluasi perbaikan Layanan Manajemendi Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan Layanan Manajemen berupa penilaian kepuasan mitra sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mitra adalah survei Mitra Layanan Manajemen Program Studi Teknik Informatika sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Manajemen yang diberikan oleh Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil survei Mitra Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada alumni selanjutnya.

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian mitra penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitianProdi adalah alumni dilingkungan Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan alumni mitra.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei Mitra penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitianProdi di Program Studi Teknik Informatika 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 penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian 2020 ini terdiri dari 22 orang.

BAB II
HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mitra Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian 2020 Prodi

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 Kepuasan Mitra Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian 2020

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mitra			
		(%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kesesuaian topik penelitian dengan kebutuhan Mitra	81,82	18,18	0	0
2	Kesesuaian jadwal penelitian yang direncanakan dengan realisasi yang dilaksanakan	77,27	22,73	0	0
3	Sikap Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian	68,18	31,82	0	0
4	Tingkat Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian	72,73	27,27	0	0
5	Responsif Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam penelitian terhadap keluhan/permasalahan/pertanyaan dari Mitra	77,27	22,73	0	0

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner Mitra penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Prodidi Program Studi Teknik Informatika 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 Teknik Informatika. 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 Penilaian Mitra penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Prodi Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Mitra penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Di Program Studi Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Informatika, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut menunjukkan dominan sangat baik dengan aspek dominan 81,82 % Mitra memberikan penilaian sangat baik untuk pengumuman Penerimaan Proposal Penelitian dan Penetapan Pemenang Peneliti Internal.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei penilaian Mitra Layanan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai Mitra Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika pada dominan aspek bernilai sangat baik. Namun masih ada beberapa yang harus ditingkatkan menurut saran dari mitra kedepannya perlu adanya pendampingan setelah penelitian dilakukan, supaya proses selalu berjalan dan Implementasi hasil penelitian yang aplikatif dalam penanganan permasalahan.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra.

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian Mitra penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Prodi ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan Manajemen yang ada di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Teknik Informatika dan Ketua Program Studi Teknik Informatika dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang Layanan Manajemen yang ada di Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Teknik Informatika dapat memberikan Layanan Manajemen yang terbaik bagi mitra.