

Kampus
Merdeka
INDONESIA JAYA



PEDOMAN

SURVEI KEPUASAN MITRA PENELITIAN

TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN
PROSES PENELITIAN

SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
2022



PEDOMAN

SURVEI KEPUASAN MITRA PENELITIAN
TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN
PROSES PENELITIAN

SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
2022



COVER

**PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MITRA
PENELITIAN
TERHADAP LAYANAN DAN
PELAKSANAAN PROSES PENELITIAN**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
2022**



**TIM PENYUSUN PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MITRA
PENELITIAN TERHADAP LAYANAN TERHADAP LAYANAN DAN
PELAKSANAAN PROSES PENELITIAN
2022**

Penanggung Jawab : H. Sudja'i, S.H., M.H. (Rektor)
Drs. H. Musyawir Baihaqi, M.Pd.I (Warek Akademik)

Tim Penyusun :

1. Cilda Thesisa I.D., S.T., M.T. (Koordinator)
2. Sali, S.T. (Anggota)
3. Arif Darmawan, S.T. (Anggota)



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan ridhoNya sehingga Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Universitas Sunan Giri Surabaya ini dapat diselesaikan. Sholawat dan Salam tetap tucurahkan kepada Nabiyulloh Nabi Besar Muhammad SAW. Dengan selesainya penyusunan Pedoman Survei Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Universitas Sunan Giri Surabaya ini diharapkan mampu memberikan manfaat untuk perbaikan dan peningkatan mutu sebagai wujud implementasi Siklus SPMI PPEPP di Unsur Surabaya.

Tim Penyusun menyadari bahwa Pedoman Mitra Kerjasama Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Universitas Sunan Giri Surabaya ini masih jauh dari kesempurnaan, masih banyak yang harus dibenahi atau diperbaiki. Oleh karena itu besar harapan kami, jika sekiranya ada saran atau kritik yang bersifat membangun dari para pembaca guna untuk penyempurnaan dokumen ini dimasa yang akan datang. Semoga dokumen ini dapat berkontribusi bagi peningkatan kualitas Universitas Sunan Giri Surabaya dan pendidikan tinggi secara nasional untuk kemajuan bangsa Indonesia. Terima Kasih kepada semua pihak yang telah ikut andil dalam penyusunan dokumen ini. Semoga pengorbanan dan keikhlasan kita semua dapat bernilai ibadah dan mendapatkan ridho dari Allah SWT. Amin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Sidoarjo, Februari 2022

Tim Penyusun



PENETAPAN



DAFTAR ISI

COVER.....	1
TIM PENYUSUN PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA.....	2
KATA PENGANTAR.....	3
PENETAPAN.....	4
DAFTAR ISI.....	5
BAB I PENJELASAN UMUM	6
A. Definisi.....	6
C. Manfaat Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama	7
D. Lingkup Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama	8
E. Area Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama	8
F. Dasar Hukum	8
BAB II METODE PELAKSANAAN.....	10
A. Waktu dan Sasaran	10
B. Prosedur Pelaksanaan	10
BAB III FORMULIR.....	13
BAB IV PENUTUP	15
LAMPIRAN.....	16



BAB I

PENJELASAN UMUM

A. Definisi

1. Pedoman Survei Kepuasan Terhadap Layanan Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian adalah proses penilaian mitra kerjasama PT/Upps/PS terhadap layanan dan pengelolaan kerjasama bidang penelitian di lingkungan Universitas Sunan Giri Surabaya dalam rangka meningkatkan kinerja dan mutu tridharma perguruan tinggi.
2. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah sistem yang mencakup struktur organisasi, tanggungjawab, prosedur, proses, dan sumberdaya untuk melaksanakan manajemen mutu dilingkungan Unsuri Surabaya.
3. Teknik yang digunakan untuk menggali data dan informasi terhadap mitra kerjasama adalah kuesioner dan dokumentasi.
4. Bukti Objektif adalah informasi yang bersifat kualitatif ataupun kuantitatif, catatan ataupun pernyataan tentang fakta mengenai mutu pelayanan, eksistensi dan implementasi elemen-elemen sistem mutu, yang didasarkan pada pengamatan, pengukuran dan dapat diverifikasi.

B. Tujuan dan Manfaat Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama

Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama dirancang untuk salah satu atau lebih tujuan berikut:

- a. Memeriksa kesesuaian atau ketidaksesuaian unsur-unsur sistem mutu dengan standar yang telah ditentukan;
- b. Memeriksa kesesuaian pencapaian tujuan mutu yang telah ditentukan;
- c. Melakukan evaluasi untuk memperbaiki sistem mutu yang



memenuhi syarat-syarat dan peraturan/perundangan;

C. Manfaat Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama

- a. Memverifikasi tujuan Unsuri Surabaya, Standar Dikti yang ditetapkan PT dan nilai-nilai yang telah ditetapkan dilaksanakan sesuai regulasi
- b. Memantau kesesuaian pencapaian tujuan/pelaksanaan dengan standar
- c. Menjamin akuntabilitas dari pelaksanaan standar
- d. Menemukan ruang perbaikan dalam rangka mengurangi Risiko PT:
 - i. Risiko Kualitas
 - ii. Risiko Hukum
 - iii. Risiko Keuangan
 - iv. Risiko Strategik
 - v. Risiko Kepatuhan
 - vi. Risiko Operasional
 - vii. Risiko Reputasi
- e. Memfasilitasi evaluasi kinerja, sistem kontrol, dan prosedur penjaminan mutu.
- f. Perlu meyakinkan bahwa institusi akuntabel terhadap mutu dan standar yang telah ditentukan.
- g. Meningkatkan kemampuan institusi untuk memprioritaskan lingkup tertentu dan memfasilitasi pengambilan keputusan.
- h. Memudahkan institusi untuk memberikan tanggapan lebih baik terhadap persyaratan yang diminta audit mutu eksternal serta untuk menilai mutu.
- i. Menyediakan sarana untuk identifikasi cara kerja yang baik untuk disebarluaskan.
- j. Merupakan sarana yang tepat untuk peningkatan dan pengembangan mutu.



- k. Sebagai bahan pertimbangan dalam perbaikan sistem pendidikan dan pembelajaran.
- l. Sebagai bahan pertimbangan guna meningkatkan kompetensi lulusan perguruan tinggi.

D. Lingkup Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama

Lingkup Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama adalah semua materi yang akan diperiksa dalam pelaksanaan Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama, di antaranya yang berkaitan dengan standar-standar berikut yaitu:

1. Standar Tata Pamong dan Tata Kelola
2. Standar Kerjasama
3. Standar Sistem Penjaminan Mutu Internal

E. Area Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama

Area Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama adalah:

1. Institusi
2. UPPS
3. PS

F. Dasar Hukum

1. UU Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
2. PP Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005;
3. PP Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan;
4. PP Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Perpres Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia;



6. Permenristekdikti Tinggi Nomor 44 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
7. Permenristekdikti Tinggi Nomor 32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
8. Permenristekdikti No. 61 Tahun 2016, PDDikti;
9. Permenristekdikti Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
10. Permenristekdikti Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pendirian, Perubahan, Pembubaran Perguruan Tinggi Negeri, Dan Pendirian, Perubahan, Pencabutan Izin Perguruan Tinggi Swasta;
11. Per-BAN-PT No. 2 Tahun 2017, Sistem Akreditasi Nasional Dikti.



BAB II

METODE PELAKSANAAN

A. Waktu dan Sasaran

Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama yang bersumber dari mitra kerjasama dan dilaksanakan setiap tahun. Sosialisasi Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama kepada sasaran survei dilakukan secara offline dan online. Secara offline pada saat pelaksanaan kerjasama atau pertemuan sejenis lainnya, serta secara online melalui email, website, dan media sosial perguruan tinggi, UPPS, maupun PS.

B. Prosedur Pelaksanaan

1. Perencanaan Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama
 - a. Pedoman Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama
 - b. dirumuskan oleh LPM dan diajukan kepada Rektor untuk mendapat Review dan Pengesahan.
 - c. LPM melakukan diseminasi/sosialisasi Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama yang diikuti oleh Pimpinan UPPS dan PS.
 - d. Dokumen Survei Kepuasan Mitra Kerjasama
 - e. Dokumen Survei Kepuasan Mitra Kerjasama yang diperlukan untuk memfasilitasi adalah:
 - Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama
 - POS Survei Kepuasan Mitra Kerjasama
 - Survei Kepuasan Mitra Kerjasama
 - Tautan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama
 - Pelaksanaan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama
 - Permohonan Pengisian Survei Kepuasan Mitra Kerjasama LPM mengirimkan surat permohonan pengisian Survei Kepuasan Mitra Kerjasama melalui link/tautan online kepada UPPS dan PS. UPPS dan PS



kemudian menyebarkan link online pengisian Survei Kepuasan Mitra Kerjasama kepada mitra kerjasama paling lambat 3 hari setelah surat permohonan pengisian diterima oleh UPPS dan PS. Mitra kerjasama kemudian mengisi formulir Survei Kepuasan Mitra Kerjasama melalui link/tautan online yang diberikan. Tautan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama juga dapat diakses oleh pengguna lulusan melalui Website Unsuri: www.unsuri.ac.id

a. Rekapitulasi Hasil Survei

LPM melakukan rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama untuk kemudian dikirimkan kepada GPM dan UPM pada setiap UPPS dan PS.

2. Pelaporan

a. Persiapan Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama GPM dan UPM menyusun Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama berdasarkan data rekapitulasi yang dikirimkan oleh LPM dan kemudian menyerahkannya kepada UPPS dan PS dengan tembusan kepada Rektor melalui email: rektorat@unsuri.ac.id dan LPM melalui email: lpm@unsuri.ac.id. Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama tersebut kemudian dijadikan bahan dalam Rapat Tinjauan Manajemen oleh UPPS dan PS untuk membahas tindak lanjut yang perlu dilakukan berdasarkan laporan tersebut. UPPS dan PS kemudian melaksanakan rencana tindak lanjut (RTL) berdasarkan hasil RTM.

b. Isi laporan

Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama berisi hasil pelaksanaan survei secara lengkap. Laporan Survei Kepuasan



Mitra Kerjasama harus diberi tanggal dan ditandatangani oleh LPM dan GPM. Laporan Survei Mitra Kerjasama berisi hal-hal berikut:

1. Latar Belakang dan Tujuan *Survei Mitra Kerjasama*
 2. Instrumen Survei
 3. Metode Analisis Data
 4. Analisis Deskriptif Responden
 5. Analisis Hasil Survei
 6. Rekapitulasi Data Hasil Survei
- c. Bentuk laporan
- Hasil Survei *Mitra Kerjasama* disusun dalam bentuk grafik yang menunjukkan jumlah presentase masing-masing jawaban dari setiap butir pertanyaan yang diajukan dalam instrumen Survei Kepuasan Mitra Kerjasama pada setiap program studi. Bentuk lainnya adalah uraian yang menjelaskan secara lebih komprehensif terkait hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama
- Distribusi laporan
- d. Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama diberikan kepada Pimpinan UPPS dan PS dengan tembusan kepada Rektor melalui email: rektorat@unsuri.ac.id dan LPM melalui email: lpm@unsuri.ac.id dan juga dipublikasikan dalam Website Unsuri: www.unsuri.ac.id untuk dapat diakses oleh berbagai pemangku kepentingan. Jika Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama tidak dapat diterbitkan sesuai jadwal yang disepakati maka perlu disepakati jadwal baru penerbitan, dengan menyampaikan alasan penundaan kepada LPM.



BAB III

FORMULIR

Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian di Universitas Sunan Giri Surabaya. Partisipasi mitra dalam mengisi survei ini sangat diharapkan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas institusi dan program studi. Seluruh data yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan analisis secara umum

Identitas Responden Responden diminta untuk mengisi identitas sebagai berikut:

- **Nama**
- **Email**
- **Nama Lembaga/Instansi**
- **Jabatan**

Indikator Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Survei ini menggunakan lima indikator utama untuk mengukur kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian

1. **Reliability (Kehandalan):** Menilai ketersediaan dan kehandalan layanan dalam menunjang administrasi serta kebutuhan informasi kerjasama penelitian.
2. **Assurance (Jaminan):** Menilai jaminan pelayanan oleh pimpinan yang berwenang dalam mendukung keterlaksanaan kegiatan kerjasama penelitian.
3. **Tangibles (Bukti Fisik):** Menilai kemudahan dalam memperoleh informasi penunjang kegiatan kerjasama penelitian.
4. **Empathy (Empati):** Menilai perhatian pimpinan atau manajemen dalam memberikan layanan kerjasama penelitian sesuai dengan prosedur operasional standar.



5. **Responsiveness (Ketanggapan):** Menilai ketanggapan pimpinan atau manajemen dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam pelaksanaan kegiatan kerjasama penelitian.

Skala Penilaian Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap masing-masing indikator dengan skala berikut:

No	Pertanyaan	Sangat Baik (4)	Baik (3)	Kurang (2)	Sangat Kurang (1)
1	Ketersediaan dan kehandalan layanan dalam menunjang administrasi dan kebutuhan informasi kerjasama penelitian (Reliability)	4	3	2	1
2	Jaminan pelayanan oleh pimpinan yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan kegiatan kerjasama penelitian (Assurance)	4	3	2	1
3	Wujud kemudahan dalam mendapatkan informasi penunjang kegiatan kerjasama penelitian (Tangibles)	4	3	2	1
4	Perhatian pimpinan/manajemen dalam memberikan layanan kerjasama penelitian sesuai dengan prosedur operasional standar (Empathy)	4	3	2	1
5	Ketanggapan pimpinan/manajemen dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam pelaksanaan kegiatan kerjasama penelitian (Responsiveness)	4	3	2	1

Responden diberikan kesempatan untuk menyampaikan saran, komentar, atau masukan terkait layanan dan pelaksanaan proses penelitian yang telah berlangsung. Masukan ini sangat berharga untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan di masa mendatang. Masukan yang diberikan akan menjadi bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dan pelaksanaan proses penelitian di Universitas Sunan Giri Surabaya.



BAB IV

PENUTUP

Dokumen Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Layanan Terhadap Layanan Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian merupakan dokumen mutu yang dirumuskan dari Standar Mutu dan POS Survei Kepuasan Mitra Kerjasama. Dokumen ini berisi panduan pelaksanaan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama yang didalamnya berisi formulir Survei Kepuasan Mitra Kerjasama.

Dokumen Pedoman Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Layanan Terhadap Layanan Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian ini memiliki kedudukan yang strategis dalam peningkatan mutu dan wujud implementasi monitoring dan evaluasi dalam rangka peningkatan mutu tata kelola perguruan tinggi pada umumnya dan Unsuri Surabaya pada khususnya. Diharapkan berawal dari lahirnya dokumen ini mampu meningkatkan mutu Unsuri Surabaya dari segala aspek sesuai indikator dan kriteria yang telah ditetapkan khususnya pada aspek pendidikan. Pedoman Survei Kepuasan Mitra Kerjasama ini telah menyesuaikan SN-Dikti, KKNI, dan 9 Kriteria BAN-PT yang terbaru sehingga diharapkan dengan tercapainya standar ini maka nilai akreditasi akan meningkat.

Penyusun menyadari bahwa dokumen ini masih jauh dari sempurna oleh karena itu perlu diadakan evaluasi atas perkembangan kebijakan eksternal maupun internal. Selain itu perkembangan dan dinamika manajemen pendidikan tinggi merupakan faktor dominan yang mempengaruhi segala lini dan aspek sendi-sendi Universitas. Dengan melihat dari sudut pandang ini sudah sepantasnya perbaikan dan penyesuaian manual mutu rutin dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu.



LAMPIRAN

1. POS Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Layanan Terhadap Layanan Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian.
2. Formulir Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Layanan Terhadap Layanan Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian.