

PANDUAN SURVEI

**DIREKTORAT
PERENCANAAN
DAN
PENJAMINAN MUTU INTERNAL
(PMI)
2021**

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadirat Allah SWT, bahwa kami telah menyusun panduan survei untuk kepentingan penjaminan mutu internal Universitas Paramadina (UPM). Panduan ini kami susun dengan tujuan agar dapat menjadi arahan bagi sivitas akademika dalam menyusun instrumen survei, melaksanakan survei, mengolah hasil survei dan melaporkan hasil analisis datanya. Hal ini akan sangat bermanfaat bagi sivitas akademika UPM.

Perubahan lingkungan akademik dan non akademik sejalan dengan perubahan dan peningkatan penjaminan mutu UPM, sangat memerlukan kecepatan dan penyesuaian sistem pembelajaran serta kegiatan pendukung pembelajaran. Keterlibatan seluruh pemangku kepentingan di UPM begitu berarti bagi peningkatan mutu UPM.

Instrumen akreditasi dengan 9 (sembilan) kriteria juga menjadi pertimbangan bagi tim Penjaminan Mutu dan seluruh pimpinan UPM untuk terus berbenah agar mutu UPM dapat meningkat dan tentunya nilai akreditasi Program Studi dan Institusi juga meningkat menjadi lebih baik atau unggul.

Salah satu kegiatan untuk mengukur mutu setiap komponen dalam aktifitas pembelajaran dan kegiatan pendukung pembelajaran adalah survei. Dengan survei dapat diperoleh data atau informasi tentang kepuasan setiap pemangku kepentingan UPM, sehingga hasil analisisnya dapat menjadi bahan untuk pengambilan keputusan pimpinan. Survei ini juga merupakan salah satu bentuk pengukuran komprehensif untuk mengukur tingkat kepuasan responden. Melalui survei pula diharapkan dapat terjadi peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus sehingga memenuhi harapan pemangku kepentingan. Untuk itu diperlukan pedoman atau panduan untuk kegiatan survei. Direktorat Perencanaan dan Penjaminan Mutu Internal (PMI) menyusun pedoman survei ini dan masih membutuhkan perbaikan atau masukan dari setiap pembaca. Panduan ini diharapkan juga dapat dijadikan acuan bagi sivitas akademika lainnya yang melakukan survei.

Jakarta, 7 September 2021



 **Retno Hendrowati, MT**
Direktur

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| BAB I. PENDAHULUAN | 4 |
| I.1 Latar Belakang. | 4 |
| I.2 Flow khusus survei kepuasan layanan UPM. | 5 |
| I.3 Tujuan..... | 6 |
| I.4 Ruang Lingkup..... | 7 |
| BAB II. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI | 8 |
| BAB III. PENUTUP | 11 |
| LAMPIRAN..... | 12 |
| MACAM-MACAM SURVEI (yang dilaksanakan di UPM): | 12 |

BAB I. PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang.

Universitas Paramadina (UPM) sebagai sebuah organisasi Pendidikan yang bertujuan menyelenggarakan aktifitas pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Tridharma PT) bagi seluruh sivitas akademika. Sivitas akademika yang dimaksudkan adalah Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan. Dalam aktifitasnya, UPM berhubungan dengan pemangku kepentingan (*stakeholders*) dari internal (sivitas akademika) dan eksternal (pihak mitra).

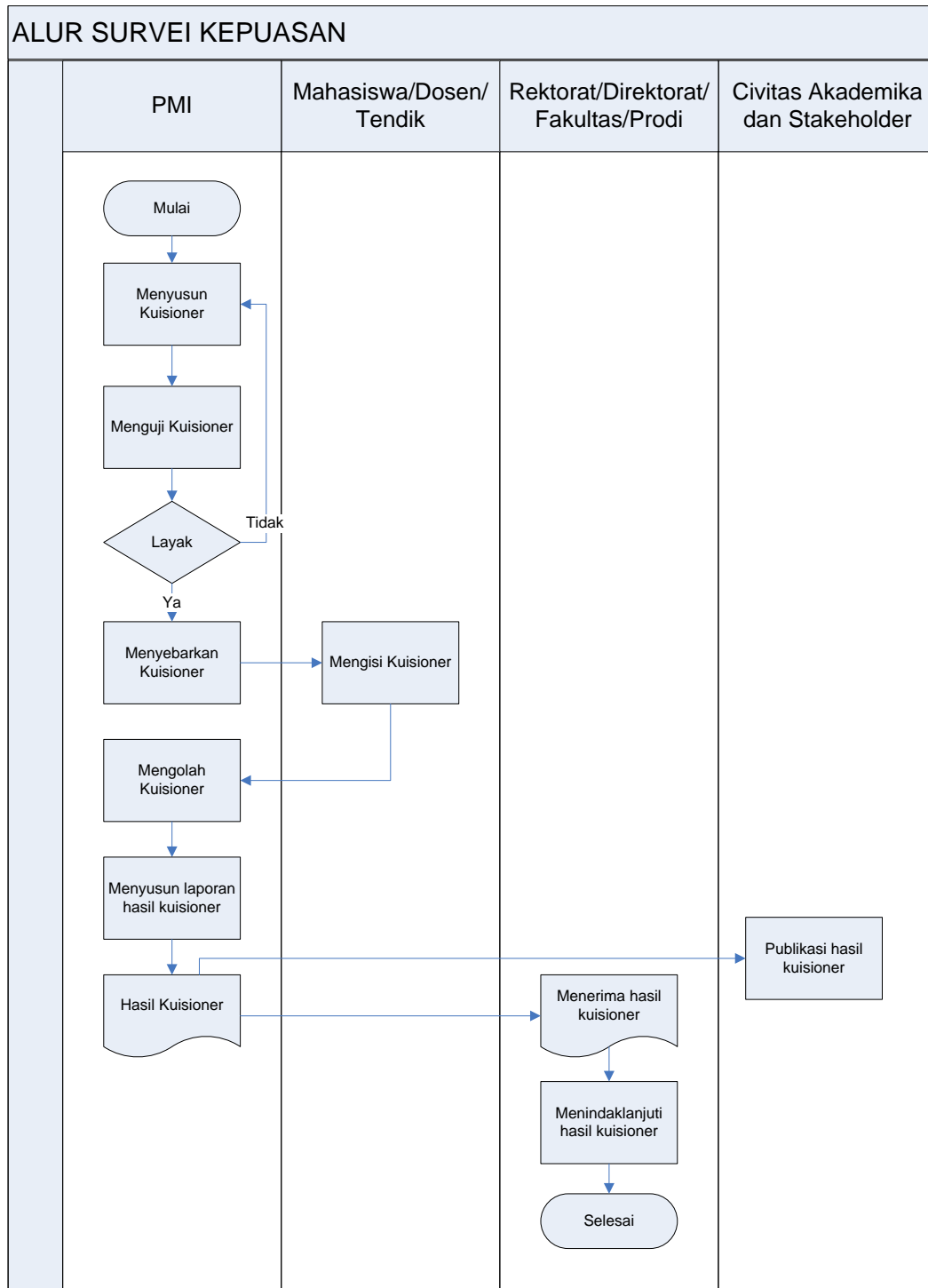
Alur bisnis dalam manajemen perguruan tinggi seperti UPM adalah dimulainya aktifitas marketing yang bertujuan untuk memproses calon mahasiswa baru, kemudian kegiatan pembelajaran yang bertujuan untuk mengelola data aktifitas pembelajaran, kegiatan kemahasiswaan yang bertujuan untuk mengelola data aktifitas kemahasiswaan, kegiatan penelitian dan pengabdian pada masyarakat yang melibatkan dosen dan mahasiswa serta pihak mitra dan kegiatan lain yang mendukung kegiatan tridharma PT, yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), umum dan operasional UPM, kehumasan, keuangan serta penjaminan mutu. Berdasarkan bisnis proses di UPM tersebut, unit organisasi UPM terdiri atas Direktorat-direktorat yang mempunyai tugas pokok dan fungsi sesuai tujuan-tujuan tersebut. Setiap Direktorat juga mempunyai kewajiban untuk meningkatkan mutu kegiatannya.

Agar mutu aktifitas tridharma dapat terus ditingkatkan kualitasnya, maka diperlukan monitoring dan evaluasi pada setiap aktifitas tridharma di UPM. Salah satu metode untuk melakukan evaluasi adalah mengadakan survei kepuasan bagi pemangku kepentingan atas pendapatnya terhadap keberlangsungan kegiatan tridharma di UPM.

Setiap tahun tim Penjaminan Mutu Internal UPM (PMI) mengadakan survei untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap pengelolaan UPM. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana kepuasan sivitas akademika terhadap mutu layanan yang diselenggarakan oleh UPM. Hasil survei menjadi bahan evaluasi dan landasan untuk perbaikan mutu UPM di masa yang akan datang. Agar aktifitas survei dapat dilakukan dengan baik dan berkualitas, maka diperlukan panduan untuk hal itu.

I.2 Flow khusus survei kepuasan layanan UPM.

Berikut alur / tahapan pelaksanaan survei kepuasan yang dilakukan di UPM:



Berdasarkan alur tersebut, berikut kewenangan masing-masing entitas yang terlibat dalam survei:

1. Direktorat PMI:
 - 1.1. Berdasarkan laporan survei kepuasan dan hasil evaluasi instrumen survei periode sebelumnya, PMI menyusun instrumen survei yang akan digunakan.
 - 1.2. Menguji instrumen survei dengan metode pengujian yang sesuai.
 - 1.3. Jika hasil uji instrumen survei menyatakan valid, maka survei disebarkan ke sivitas akademika (Dosen, Mahasiswa, Tendik); namun jika tidak valid, maka instrumen survei direvisi kembali.
 - 1.4. Setelah mendapatkan hasil isian instrumen survei, maka PMI mengolah hasil survei.
 - 1.5. Melakukan analisa data dan menyusun laporan hasil survei.
2. Dosen/Mahasiswa/Tendik
 - 2.1. Mengisi instrumen survei sesuai petunjuk yang disebutkan dan mengembalikan (*submit*) form isian survei.
 - 2.2. Melihat laporan hasil survei.
3. Prodi/Fakultas/Rektorat
 - 3.1. Menerima laporan hasil survei.
 - 3.2. Menindaklanjuti hasil survei yang diawali dengan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM).
 - 3.3. Menyusun Rencana Tindak Lanjut (RTL).

I.3 Tujuan.

Panduan ini disusun sebagai acuan atau petunjuk bagi Unit Kerja dalam melakukan survei. Survei sangat diperlukan untuk melihat keefektifan dan kesesuaian program kerja baik di Unit Kerja maupun UPM. Survei dapat dilakukan dengan mengambil responden dari pemangku kepentingan baik eksternal maupun internal, sehingga menghasilkan survei yang komprehensif dan dapat dipertanggungjawabkan.

Manfaat

Dengan dilakukan survei kepuasan terhadap *stakeholders* internal UPM, akan diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diperoleh informasi tentang kelemahan dari masing-masing komponen sebagai dasar peningkatan mutu layanan UPM.

2. Diperoleh informasi kinerja penyelenggaraan pelayanan Unit Kerja yang telah dilaksanakan di UPM.
3. Sebagai bahan evaluasi, tindak lanjut dan pengambilan keputusan untuk peningkatan mutu layanan UPM.

I.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup panduan ini adalah:

1. Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan dan mitra sebagai responden survei kepuasan.
2. PMI dan Direktorat Lain yang akan membuat survei kepuasan atau survei lainnya yang sejenis.
3. Pimpinan sebagai pihak yang akan menyusun, menjalankan dan mengevaluasi Rencana Tindak Lanjut hasil survei kepuasan.

BAB II. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

Pelaksanaan survei terhadap pengelolaan UPM dimulai dengan penyusunan instrumen survei, uji coba instrumen survei, penyebaran instrumen survei, pengumpulan data hasil survei, pengolahan dan analisis data survei serta pelaporan hasil survei.

A) Menyusun instrumen survei dan uji validitas.

Penyusunan instrumen survei memperhatikan dimensi yang akan diukur dalam survei, misal survei kepuasan layanan UPM adalah: *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *emphathy*, perilaku, dan komitmen. Dari tiap dimensi tersebut akan diturunkan menjadi pertanyaan-pertanyaan survei.

Uji Validitas merupakan pengujian derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Untuk mencari validitas sebuah item, mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Item pertanyaan yang valid tersebut yang digunakan untuk instrumen survei.

Uji Reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Maksud dari uji reliabilitas adalah untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, dan konsistensi meskipun kuesioner ini digunakan dua kali atau lebih pada lain waktu. Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan dalam kuesioner yang telah dinyatakan valid. Nilai reliabilitas dinyatakan dengan koefisien Alpha Cronbach berdasarkan kriteria batas terendah reliabilitas adalah 0,6. Bila kriteria pengujian terpenuhi maka kuesioner dinyatakan reliable atau secara sederhana, instrumen penelitian atau kuesioner tersebut dapat digunakan kembali dalam penelitian selanjutnya.

B) Menentukan dan Mengumpulkan Data Survei.

Pengumpulan data dari responden dilakukan dengan metode berupa angket (kuesioner) yang diberikan kepada responden pada periode tertentu. Jenis datanya

adalah data kuantitatif yang ada dalam pertanyaan survei (skala) dan data kualitatif dalam pertanyaan terbuka dalam survei. Skala pengukuran data yang digunakan adalah skala nominal atau skala ordinal yang disusun menurut tingkatan tertentu.

Besaran sampel yang digunakan diambil secara proporsi dengan Tabel Isaac and Michael dengan tingkat kesalahan 1% atau 5% atau 10%. Atau dapat menggunakan metode penarikan sampel lainnya, missal dengan rumus Slovin atau Krejcie and Morgan.

Tabel Isaac and Michael

| N | S | | | N | S | | | N | S | | |
|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|
| | 1% | 5% | 10% | | 1% | 5% | 10% | | 1% | 5% | 10% |
| 10 | 10 | 10 | 10 | 280 | 197 | 115 | 138 | 2800 | 537 | 310 | 247 |
| 15 | 15 | 14 | 14 | 290 | 202 | 158 | 140 | 3000 | 543 | 312 | 248 |
| 20 | 19 | 19 | 19 | 300 | 207 | 161 | 143 | 3500 | 558 | 317 | 251 |
| 25 | 24 | 23 | 23 | 320 | 216 | 167 | 147 | 4000 | 569 | 320 | 254 |
| 30 | 29 | 28 | 27 | 340 | 225 | 172 | 151 | 4500 | 578 | 323 | 255 |
| 35 | 33 | 32 | 31 | 360 | 234 | 177 | 155 | 5000 | 586 | 326 | 257 |
| 40 | 38 | 36 | 35 | 380 | 242 | 182 | 158 | 6000 | 598 | 329 | 259 |
| 45 | 42 | 40 | 39 | 400 | 250 | 186 | 162 | 7000 | 606 | 332 | 261 |
| 50 | 47 | 44 | 42 | 420 | 257 | 191 | 165 | 8000 | 613 | 334 | 263 |
| 55 | 51 | 48 | 46 | 440 | 265 | 195 | 168 | 9000 | 618 | 335 | 263 |
| 60 | 55 | 51 | 49 | 460 | 272 | 198 | 171 | 10000 | 622 | 336 | 263 |
| 65 | 59 | 55 | 53 | 480 | 279 | 202 | 173 | 15000 | 635 | 340 | 266 |
| 70 | 63 | 58 | 56 | 500 | 285 | 205 | 176 | 20000 | 642 | 342 | 267 |
| 80 | 71 | 65 | 62 | 600 | 315 | 221 | 187 | 40000 | 563 | 345 | 269 |
| 85 | 75 | 68 | 65 | 650 | 329 | 227 | 191 | 50000 | 655 | 346 | 269 |
| 90 | 79 | 72 | 68 | 700 | 341 | 233 | 195 | 75000 | 658 | 346 | 270 |
| 95 | 83 | 75 | 71 | 750 | 352 | 238 | 199 | 100000 | 659 | 347 | 270 |
| 100 | 87 | 78 | 73 | 800 | 363 | 243 | 202 | 150000 | 661 | 347 | 270 |
| 110 | 94 | 84 | 78 | 850 | 373 | 247 | 205 | 200000 | 661 | 347 | 270 |
| 120 | 102 | 89 | 83 | 900 | 382 | 251 | 208 | 250000 | 662 | 348 | 270 |
| 130 | 109 | 95 | 88 | 950 | 391 | 255 | 211 | 300000 | 662 | 348 | 270 |
| 140 | 116 | 100 | 92 | 1000 | 399 | 258 | 213 | 350000 | 662 | 348 | 270 |
| 150 | 122 | 105 | 97 | 1050 | 414 | 265 | 217 | 400000 | 662 | 348 | 270 |
| 160 | 129 | 110 | 101 | 1100 | 427 | 270 | 221 | 450000 | 663 | 348 | 270 |
| 170 | 135 | 114 | 105 | 1200 | 440 | 275 | 224 | 500000 | 663 | 348 | 270 |
| 180 | 142 | 119 | 108 | 1300 | 450 | 279 | 227 | 550000 | 663 | 348 | 270 |
| 190 | 148 | 123 | 112 | 1400 | 460 | 283 | 229 | 600000 | 663 | 348 | 270 |
| 200 | 154 | 127 | 115 | 1500 | 469 | 286 | 232 | 650000 | 663 | 348 | 270 |
| 210 | 160 | 131 | 118 | 1600 | 477 | 289 | 234 | 700000 | 663 | 348 | 270 |
| 220 | 165 | 135 | 122 | 1700 | 485 | 292 | 235 | 750000 | 663 | 348 | 271 |
| 230 | 171 | 139 | 125 | 1800 | 492 | 294 | 237 | 800000 | 663 | 348 | 271 |
| 240 | 176 | 142 | 127 | 1900 | 498 | 297 | 238 | 850000 | 663 | 348 | 271 |
| 250 | 182 | 146 | 130 | 2000 | 510 | 301 | 241 | 900000 | 663 | 348 | 271 |
| 260 | 187 | 149 | 133 | 2200 | 520 | 304 | 243 | 950000 | 663 | 348 | 271 |
| 270 | 192 | 152 | 135 | 2600 | 529 | 307 | 245 | 1000000 | 664 | 349 | 272 |

C) Mengolah Hasil Survei;

Isian instrumen hasil survei dari responden yang disebarkan melalui media *offline* atau *online* selanjutnya akan diolah dan dianalisis sesuai dengan kebutuhan yang ada. Misal untuk kebutuhan Akreditasi Program Studi, dengan dimensi dan jenis pertanyaan yang telah ditetapkan di atas.

Analisis data untuk butir-butir pertanyaan dengan menggunakan pendekatan statistikan deskriptif dari data ordinal hasil survei. Beberapa tipe statistika deskriptif yang dapat digunakan adalah distribusi frekuensi, modus (media) untuk menemukan nilai kecenderungan dan rentang untuk indikasi variabilitas dari data set dapat digunakan nilai minimum, maksimum dan rentang.

D) Menyajikan dan melaporkan hasil survei.

Analisis data hasil survei dapat divisualisasikan dengan berbagai cara, yang paling umum adalah berupa tabel, grafik batang atau lingkaran. Berdasarkan data analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan untuk pengambilan keputusan.

BAB III. PENUTUP

Survei kepuasan terhadap pengelolaan UPM dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan. Setiap tahun PMI melakukan survei kepuasan layanan UPM, PPM melakukan survei mitra kegiatan riset dan PkM, DAK melakukan survei kepuasan pembelajaran tiap semester dan DKP melakukan survei *tracer* alumni. Hal ini tentunya demi peningkatan mutu layanan di UPM.

Dengan pedoman ini diharapkan semua *stakeholders* dapat mengerti maksud dan tujuan UPM melakukan survei dan mempunyai perhatian untuk mengisi instrumen yang ditujukannya.

LAMPIRAN

MACAM-MACAM SURVEI (yang dilaksanakan di UPM):

- a) Survei Kepuasan Layanan UPM dengan responden Dosen, Mahasiswa, Tendik, dengan mekanisme berikut ini:

| PMI | Dosen Mahasiswa Tendik | Pimpinan UPM |
|---|---|--|
| 1. Merancang instrumen bersama Direktorat dan Fakultas, 2. Menyebarkan uji coba, 3. Mengolah uji coba. 4. Laporan uji coba (reliabilitas dan validitas instrumen), 5. Merevisi instrumen, 6. Menyebarkan instrumen, 7. Mengolah survei, 8. Membuat laporan hasil survei. | 1. Mengisi instrumen (<i>submit</i>), 2. Melihat hasil survei. | 1. Menerima laporan hasil survei dari PMI. 2. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM). 3. Membuat Rencana Tindak lanjut (RTL) |

- b) Survei Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa dengan responden Mahasiswa tiap mata kuliah, dengan mekanisme berikut ini :

| PMI | Mahasiswa | DAK | Prodi Fakultas |
|---|--------------------------------------|---|--|
| 1. Merancang instrumen bersama Fakultas, 2. Mengolah uji coba, 3. Laporan uji coba (reliabilitas dan validitas instrumen), 4. Merevisi instrumen, 5. Mengolah survei, 6. Membuat laporan hasil survei. | Mengisi instrumen (<i>submit</i>). | Menyebarkan / distribusi instrumen per kelas per mata kuliah. | 1. Menerima laporan hasil survei dari PMI. 2. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM). 3. Membuat Rencana Tindak lanjut (RTL) |

- c) Survei Mitra Kerjasama dengan responden mitra UPM, dengan mekanisme berikut ini :

| PMI | Mitra | DKP | Prodi Fakultas Universitas |
|--|--------------------------------------|---|---|
| 1. Merancang instrumen bersama DKP, 2. Menerima hasil laporan survei mitra, | Mengisi instrumen (<i>submit</i>). | 1. Menyebarkan / distribusi instrumen kepada mitra, 2. Mengolah survei, 3. Menyusun laporan hasil survei. | 1. Menerima laporan hasil survei dari DKP, 2. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), 3. Membuat Rencana Tindak lanjut (RTL). |

d) Survei *Tracer* Alumni/Pengguna dengan responden alumni/pengguna, dengan mekanisme berikut ini :

| Prodi | DKP | Alumni Pengguna | Fakultas Universitas |
|---|--|---------------------------|---|
| 1. Menerima hasil laporan survei <i>tracer alumni</i> , 2. Menyebarkan instrumen <i>tracer alumni</i> , 3. Mengolah survei, 4. Membuat laporan hasil survei. | 1. Merancang instrumen bersama Prodi, Fakultas, dan PMI, 2. Menyebarkan / distribusi instrumen, 3. mengolah survei, 4. Menyusun laporan hasil survei. | Mengisi instrumen survei. | 1. Menerima laporan hasil survei dari Prodi, 2. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), 3. Membuat Rencana Tindak lanjut (RTL). |