

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN  
PENGGUNA LAYANAN (IKPL) BIDANG PENELITIAN  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA  
MASYARAKAT (LPPM)  
TAHUN 2018**



**PUSAT JAMINAN MUTU  
UNIVERSITAS WIRARAJA  
TAHUN 2018**

## 1. Pendahuluan

Kepercayaan sivitas akademika terhadap Universitas Wiraraja, tidak terlepas dari layanan yang diberikan Universitas Wiraraja kepada masyarakat kampus itu sendiri. Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi. Hal ini berarti kepuasan layanan merupakan kenyamanan yang diperoleh oleh civitas akademika di kampus Universitas Wiraraja atas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan Universitas Wiraraja kepada dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, *stake holder* dan masyarakat umum sampai saat ini berjalan dengan lancar, akan tetapi belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan pengguna jasa layanan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Universitas Wiraraja, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) atau evaluasi terhadap Universitas Wiraraja. Pengukuran indeks kepuasan layanan pengguna bidang penelitian akan mengukur kepuasan *user* dalam hal ini adalah dosen peneliti terhadap kinerja Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) khususnya bidang penelitian.

Instrumen untuk mengukur kepuasan layanan LPPM bidang penelitian mengacu pada unsur-unsur yang diukur pada Permenpan dan Reformasi Birokrasi RI nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur-unsur tersebut dikembangkan atau disesuaikan dengan tipe pelayanan yang ada di LPPM, yaitu mekanisme dan prosedur penelitian dana internal, mekanisme dan prosedur penelitian dana eksternal, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, pelayanan umum, dan sarana prasarana.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, adalah melakukan Survey Indeks Kepuasan Sivitas Akademik terhadap Universitas Wiraraja sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang ada di LPPM.

## 2. Maksud dan Tujuan.

Survey Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) dilaksanakan secara berkala setiap tahun satu kali yang bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan di Universitas Wiraraja khususnya LPPM dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pengguna jasa pada tahun yang akan datang.

### **3. Sasaran**

Sasaran survey Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) adalah para dosen peneliti baik yang mendapat hibah dana penelitian baik internal, hibah eksternal ataupun penelitian mandiri di lingkungan Universitas Wiraraja.

### **4. Waktu dan Tempat**

#### **a. Waktu**

Survey Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) antara tanggal 10 Januari sampai 13 Maret 2019.

#### **b. Tempat**

Survey Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) dilaksanakan di lingkungan Universitas Wiraraja.

### **5. Metode Pengolahan Data**

#### **5.1. Unsur Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL)**

Unsur dan indikator yang diukur untuk menilai tingkat kepuasan pengguna layanan bidang penelitian di LPPM Universitas Wiraraja adalah sebagai berikut:

A. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal dengan indikator-indikator yang diukur adalah:

1. Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur pengajuan proposal dana internal
2. Kualitas reviewer yang ditunjuk
3. Transparansi penilaian pada saat seleksi penelitian pendanaan internal
4. Kemudahan pelaksanaan kontrak penelitian
5. Ketepatan waktu pembayaran dana penelitian
6. Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur kegiatan evaluasi dan pelaporan penelitian

B. Mekanisme dan Prosedur Penelitian Dana Eksternal

1. Kejelasan informasi penerimaan pengajuan proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti/eksternal lainnya
2. Distribusi informasi oleh LPPM tentang jenis hibah untuk penelitian terakses oleh dosen
3. Pelayanan terhadap seluruh proses pengajuan penelitian hibah eksternal (pengajuan, kontrak, monev dan laporan akhir)

### C. Kompetensi Pelaksana

1. Kompetensi (keterampilan dan pengalaman) tim LPPM dalam melaksanakan tugasnya
2. Pengetahuan dan pemahaman tim LPPM terhadap tugas dan tanggung jawabnya
3. Kemampuan tim LPPM dalam memberikan solusi atas kesulitan peneliti

### D. Perilaku Pelaksana

1. Sikap ramah, sopan dan perhatian tim LPPM kepada dosen peneliti
2. Profesionalisme tim LPPM dalam menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya)
3. Pelayanan tidak membedakan

### E. Pelayanan Umum

1. Kemudahan penyimpanan arsip penelitian dan kemudahan mengakses kembali
2. Kecepatan respon LPPM menanggapi permasalahan peneliti
3. Melayanai permintaan data dan informasi penelitian
4. Kegiatan Peningkatan mutu penulisan proposal

### F. Sarana Prasarana

1. Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll)
2. Ketersediaan akses terhadap jurnal online untuk mendukung dosen dalam melakukan penelitian.

## 5.2. Metode Pengumpulan Data

Prinsip utama dalam penentuan responden adalah mempertimbangkan jumlah unit sampel yang ada serta keharusan untuk mengakomodir terambilnya responden yang representatif, yaitu sejauh mana jumlah responden mampu merepresentasikan persepsi populasi yang sebenarnya, yang hal ini akan menentukan tingkat akurasi penelitian. Jumlah responden pada masing-masing objek survei dihitung dengan menggunakan tabel sampel dari Krejcie-Morgan atau dengan rumus sebagai berikut :

$$S = \frac{\{\lambda^2 \times N \times P \times Q\}}{\{d^2 \times (N + 1) + \lambda^2 \times P \times Q\}}$$

dimana

$S$  : jumlah sampel

$\lambda^2$  : lambda (faktor pengali) dengan dk=1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

Tabel nilai  $\lambda^2$  untuk dk= 1 dan taraf kesalahan 1% : 6.64

Tabel nilai  $\lambda^2$  untuk dk= 1 dan taraf kesalahan 5% : 3.84

Tabel nilai  $\lambda^2$  untuk dk= 1 dan taraf kesalahan 10% : 2.71

$N$  : jumlah populasi

$P$  : (populasi menyebar normal) =  $Q = 0,5$

$d$  : *Margin of Error* / Toleransi kesalahan

Dengan jumlah populasi 125 ( $N=125$ ) dan menetapkan  $\lambda^2$  dengan dk=1, taraf kesalahan bisa 5% ( $d=5\%$ ),  $P=Q=0,5$  maka berdasarkan rumus di atas didapatkan jumlah sampel 71. Jumlah sampel diambil secara acak dan berdasarkan kerangka sampel proposional per prodi sebagaimana Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Jumlah sampel proposional per prodi

| No            | Program Studi                 | Jumlah penelitian | Sampel    |
|---------------|-------------------------------|-------------------|-----------|
| 1             | Agribisnis                    | 10                | 6         |
| 2             | Teknologi Hasil Pertanian     | 4                 | 3         |
| 3             | Hukum                         | 13                | 7         |
| 4             | Manajemen                     | 22                | 12        |
| 5             | Akuntansi                     | 11                | 6         |
| 6             | Ilmu Administrasi Publik      | 13                | 7         |
| 7             | Teknik Sipil                  | 10                | 6         |
| 8             | Kebidanan                     | 5                 | 3         |
| 9             | Keperawatan                   | 8                 | 5         |
| 10            | Profesi Ners                  | 8                 | 5         |
| 11            | Ilmu Pengetahuan Alam         | 6                 | 3         |
| 12            | Pendidikan Guru Sekolah Dasar | 8                 | 4         |
| 13            | Magister Hukum                | 7                 | 4         |
| <b>JUMLAH</b> |                               | <b>125</b>        | <b>71</b> |

### 5.3. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data menggunakan software statistik SPSS dan Microsoft Excel. Analisis hasil survei menggunakan metode statistik yang memuat :

#### 1. Perhitungan nilai validitas dan reliabilitas

Validitas setiap item ditunjukkan korelasi item dengan total. Berdasarkan r tabel dengan df 70 dan  $\alpha=0.05$ , maka nilai Pearson Correlation adalah 0.1954. Tabel berikut hasil uji validitas per item dan nilai Cronbach's Alpha:

| No | Item | Nilai Korelasi | Kesimpulan  | No               | Item | Nilai Korelasi | Kesimpulan  |
|----|------|----------------|-------------|------------------|------|----------------|-------------|
| 1  | A1   | 0.274          | Valid       | 12               | C3   | 0.242          | Valid       |
| 2  | A2   | 0.267          | Valid       | 13               | D1   | 0.335          | Valid       |
| 3  | A3   | 0.262          | Valid       | 14               | D2   | 0.252          | Valid       |
| 4  | A4   | 0.272          | Valid       | 15               | D3   | 0.295          | Valid       |
| 5  | A5   | 0.296          | Valid       | 16               | E1   | 0.325          | Valid       |
| 6  | A6   | 0.262          | Valid       | 17               | E2   | 0.03           | Tidak Valid |
| 7  | B1   | 0.318          | Valid       | 18               | E3   | 0.006          | Tidak Valid |
| 8  | B2   | 0.27           | Valid       | 19               | E4   | 0.042          | Tidak Valid |
| 9  | B3   | 0.073          | Tidak Valid | 20               | F1   | 0.275          | Valid       |
| 10 | C1   | 0.294          | Valid       | 21               | F2   | 0.313          | Valid       |
| 11 | C2   | 0.202          | Valid       | Cronbach's Alpha |      |                | 0.525       |

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat 4 item yang tidak valid, yaitu B3, E2, E3, dan E4. Sedangkan nilai Cronbach's Alpha adalah 0.525 yang menunjukkan bahwa instrumen cukup reliabel.

## 2. Perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL)

Perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) mengacu pada teknik perhitungan indeks kepuasan pelayanan publik dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, sehingga didefinisikan cara pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) adalah sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rat tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}}$$

$$\text{Sehingga IKPL} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan pengguna layanan maka indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKPL, Interval Konversi IKPL, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL IKPL | NILAI INTERVAL KONVERSI IKPL | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|----------------|---------------------|------------------------------|----------------|------------------------|
| 1              | 1,00 - 1,75         | 35 – 43,74                   | D              | Tidak baik             |
| 2              | 1,76 – 2,50         | 43,76 – 62,50                | C              | Kurang baik            |
| 3              | 2,51 – 3,25         | 62,51 – 81,25                | B              | Baik                   |
| 4              | 3,26 – 4,00         | 81,26 – 100,00               | A              | Sangat baik            |

Perhitungan indeks di atas ditujukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan pelaksanaan pelayanan dengan cara mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan.

### 3. Analisis IPA

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2000 dan Lata & Everett, 2000). Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut responden sangat berpengaruh, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut responden perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. *Importance Performance Analysis* (IPA) secara konsep merupakan suatu model multiatribut. Teknik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran pasar dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relatif atribut dan persepsi / kepuasan responden.

Penerapan teknik *Importance Performance Analysis* dimulai dengan identifikasi atribut-atribut yang relevan terhadap situasi pilihan yang diamati. Daftar atribut-atribut dapat dikembangkan dengan mengacu kepada literatur-literatur, melakukan interview, dan menggunakan penilaian manajerial. Di lain pihak, sekumpulan atribut yang melekat kepada barang atau jasa dievaluasi berdasarkan seberapa penting masing-masing produk tersebut bagi konsumen dan bagaimana jasa atau barang tersebut dipersepsikan oleh responden. Evaluasi ini biasanya dipenuhi dengan melakukan survei terhadap sampel. Setelah menentukan atribut-atribut yang layak, responden ditanya dengan dua pertanyaan. Satu adalah atribut yang menonjol dan yang kedua adalah kinerja organisasi yang menggunakan atribut tersebut.

Dengan menggunakan mean, median atau pengukuran ranking, skor kepentingan dan kinerja atribut dikumpulkan dan diklasifikasikan ke dalam kategori tinggi atau rendah, kemudian dengan memasangkan kedua set ranking tersebut, masing-masing atribut ditempatkan ke dalam salah satu dari empat kuadran kepentingan kinerja (Crompton dan Duray, 1985). Skor rata-rata kinerja dan kepentingan digunakan sebagai koordinat untuk memplotkan atribut-atribut individu pada matriks dua dimensi yang ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 1. Empat Kuadran dalam *Importance Performance Analysis*

- a. Kuadran A, “Prioritas Utama” (*high importance & low performance*).  
 Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*). Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator tersebut lebih rendah dari pada harapan para pengguna layanan terhadap indikator tersebut.  
 Indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memenuhi harapan pengguna layanan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap indikator yang masih rendah kinerjanya, sehingga performance yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
- b. Kuadran B, “Pertahankan Prestasi” (*high importance & high performance*).  
 Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan berusaha untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerjanya dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Indikator kepuasan pemangku kepentingan/ pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul dimata pemangku kepentingan/pengguna layanan.
- c. Kuadran C, “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*).  
 Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada



kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa. Peningkatan kinerja indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

d. Kuadran D, “Berlebihan” (*low importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

4. Rekomendasi Mengenai Survei Kepuasan Masyarakat

Rekomendasi disusun berdasarkan hasil analisis yang ada. Rekomendasi ini memuat :

- a. Saran perbaikan dalam rangka meningkatkan pelayanan dan kepuasan sivitas akademika dalam pelayanan di bidang penelitian.
- b. Rekomendasi kebijakan, program dan kegiatan guna mempercepat peningkatan kualitas pelayanan, melalui penyempurnaan/perbaikan aspek-aspek pelayanan yang kurang memuaskan.
- c. Rekomendasi kegiatan inovasi pelayanan

## 6. Hasil Perhitungan Indeks

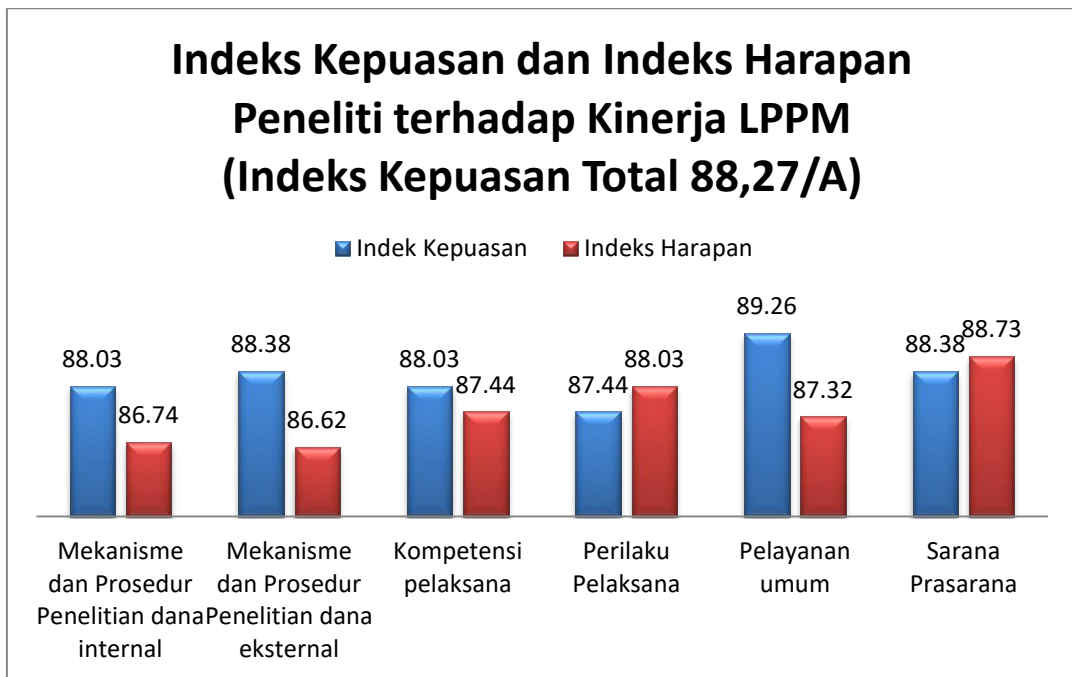
Tabel 2 berikut merupakan rincian indeks kepuasan dan indeks harapan per indikator

Tabel 2. Indeks kepuasan dan Indeks harapan per indikator

| No | A. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal   | Indeks Kepuasan | Indeks Harapan | Gab   |
|----|--|-----------------|----------------|-------|
| 1  | Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur pengajuan proposal dana internal                   | 88,38           | 86,97          | 1,41  |
| 2  | Kualitas reviewer yang ditunjuk  | 88,73           | 89,08          | -0,35 |
| 3  | Transparansi penilaian pada saat seleksi penelitian pendanaan internal                                 | 87,68           | 86,97          | 0,70  |
| 4  | Kemudahan pelaksanaan kontrak penelitian   | 85,92           | 84,51          | 1,41  |
| 5  | Ketepatan waktu pembayaran dana penelitian   | 89,08           | 87,68          | 1,41  |
| 6  | Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur kegiatan evaluasi dan pelaporan penelitian         | 88,38           | 85,21          | 3,17  |
|    | <b>B. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal</b>   |                 |                |       |
| 1  | Kejelasan informasi penerimaan pengajuan proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti/eksternal lainnya | 87,68           | 87,68          | 0,00  |

|                                |  |       |       |       |
|--------------------------------|--|-------|-------|-------|
| 2                              | Distribusi informasi oleh LPPM tentang jenis hibah untuk penelitian terakses oleh dosen                              | 88,03 | 87,32 | 0,70  |
| 3                              | Pelayanan terhadap seluruh proses pengajuan penelitian hibah eksternal (pengajuan, kontrak, monev dan laporan akhir) | 89,44 | 84,86 | 4,58  |
| <b>C. Kompetensi pelaksana</b> |  |       |       |       |
| 1                              | Kompetensi (keterampilan dan pengalaman) tim LPPM dalam melaksanakan tugasnya  | 86,62 | 86,97 | -0,35 |
| 2                              | Pengetahuan dan pemahaman tim LPPM terhadap tugas dan tanggung jawabnya  | 89,79 | 87,32 | 2,46  |
| 3                              | Kemampuan tim LPPM dalam memberikan solusi atas kesulitan peneliti   | 87,68 | 88,03 | -0,35 |
| <b>D. Perilaku Pelaksana</b>   |  |       |       |       |
| 1                              | Sikap ramah, sopan dan perhatian tim LPPM kepada dosen peneliti  | 85,56 | 86,62 | -1,06 |
| 2                              | Profesionalisme tim LPPM dalam menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya)   | 87,32 | 88,73 | -1,41 |
| 3                              | Pelayanan tidak membeda-bedakan  | 89,44 | 88,73 | 0,70  |
| <b>E. Pelayanan umum</b>       |  |       |       |       |
| 1                              | Kemudahan penyimpanan arsip penelitian dan kemudahan mengakses kembali   | 89,79 | 86,97 | 2,82  |
| 2                              | Kecepatan respon LPPM menanggapi permasalahan peneliti   | 90,14 | 87,68 | 2,46  |
| 3                              | Melayanai permintaan data dan informasi penelitian   | 89,08 | 86,27 | 2,82  |
| 4                              | Kegiatan Peningkatan mutu penulisan proposal   | 88,03 | 88,38 | -0,35 |
| <b>F. Sarana Prasarana</b>     |  |       |       |       |
| 1                              | Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll)                        | 90,49 | 89,79 | 0,70  |
| 2                              | Ketersediaan akses terhadap jurnal online untuk mendukung dosen dalam melakukan penelitian.                          | 86,27 | 87,68 | -1,41 |

Gambar 2 berikut adalah indeks kepuasan dan indeks harapan per unsur dan indeks kepuasan total. **Indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) total dari kinerja bidang penelitian LPPM tahun 2018 adalah 88,27 dengan kategori baik (A).**



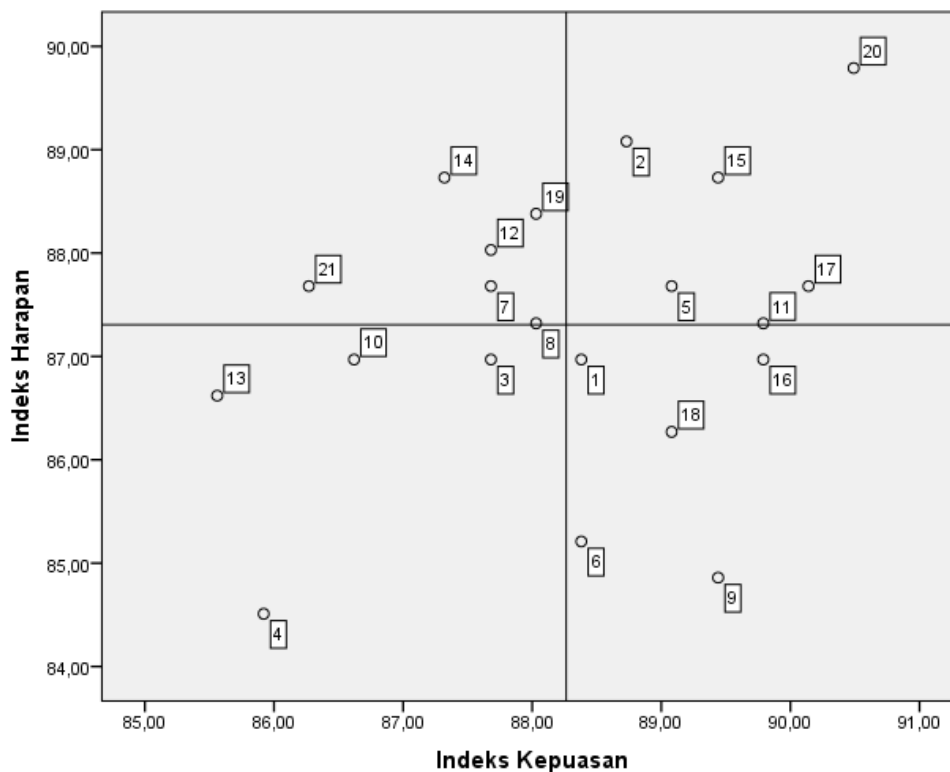
Gambar 2. Indeks kepuasan dan harapan per unsur

Tabel 3 menunjukkan bahwa indeks kepuasan tertinggi pada unsur/unsur mekanisme dan prosedur penelitian dana eksternal, sedangkan indeks kepuasan terendah pada unsur pelayanan umum.

Tabel 3. Indeks kepuasan dan kategori per unsur

| Variabel   | Indeks Kepuasan | Kategori |
|--|-----------------|----------|
| Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal  | 88,03           | A        |
| Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal | 88,38           | A        |
| Kompetensi pelaksana                             | 88,03           | A        |
| Perilaku Pelaksana                               | 87,44           | A        |
| Pelayanan umum                                   | 89,26           | A        |
| Sarana Prasarana                                 | 88,38           | A        |

Prioritas perbaikan dari layanan LPPM dapat dilihat dari analisa indeks kepuasan per indikator dan berdasarkan matrik *Importance performance analysis* (IPA) sebagaimana Gambar 3. Prioritas perbaikan dipilih jika indeks kepuasan per item kurang dari 88,26, variabel terpetakan di kuadran A (kiri atas), serta memiliki gap (kepuasan – harapan) lebih kecil dari -10.



Gambar 3 Matrik *importance performance analysis* (IPA)

Berdasarkan analisa indeks kepuasan per indikator dan matriks IPA, diketahui beberapa indikator masuk dalam kuadran A dimana nilai indeks kepuasannya di bawah rata-rata indeks kepuasan indikator yang lain. Indikator-indikator tersebut dapat digunakan oleh LPPM sebagai acuan dasar untuk meningkatkan kualitas layanan LPPM. Indikator-indikator tersebut antara lain:

1. Kejelasan informasi penerimaan pengajuan proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti/eksternal lainnya (indikator nomor 7)
2. Distribusi informasi oleh LPPM tentang jenis hibah untuk penelitian terakses oleh dosen (indikator nomor 8)
3. Kemampuan tim LPPM dalam memberikan solusi atas kesulitan peneliti (indikator nomor 12)
4. Profesionalisme tim LPPM dalam menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya) (indikator nomor 14)
5. Kegiatan Peningkatan mutu penulisan proposal (indikator nomor 19)
6. Ketersediaan akses terhadap jurnal *online* untuk mendukung dosen dalam melakukan penelitian (indikator nomor 21)

## **7. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Prioritas perbaikan digunakan dalam rangka peningkatan kualitas bagian pelayanan yang mempunyai indeks kepuasan rendah sedangkan indeks harapan tinggi, yaitu:

1. Unsur Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal bagian pelayanan: kejelasan informasi penerimaan pengajuan proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti/eksternal lainnya, dan distribusi informasi oleh LPPM tentang jenis hibah untuk penelitian terakses oleh dosen
2. Unsur kompetensi pelaksana bagian pelayanan: kemampuan tim LPPM dalam memberikan solusi atas kesulitan peneliti
3. Unsur perilaku pelaksana bagian pelayanan: profesionalisme tim LPPM dalam menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya)
4. Unsur pelayanan umum bagian pelayanan: kegiatan peningkatan mutu penulisan proposal
5. Unsur Sarana dan prasarana bagian pelayanan: ketersediaan akses terhadap jurnal online untuk mendukung dosen dalam melakukan penelitian

## **8. Kesimpulan**

Dari hasil survey didapatkan kesimpulan bahwa tingkat pelayanan bidang penelitian LPPM di Universitas Wiraraja mendapatkan apresiasi yang baik dari dosen peneliti dengan nilai indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) 88,27 dengan kategori baik (A). Hasil survey indeks kepuasan per unsur adalah sebagai berikut:

1. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal (88,03/A)
2. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal (88,38/A)
3. Kompetensi pelaksana (88,03/A)
4. Perilaku Pelaksana (87,44/A)
5. Pelayanan umum (89,26/A)
6. Sarana Prasarana (88,38/A)

Indeks kepuasan pengguna layanan terbaik pada unsur pelayanan umum dengan indikator terbaik ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll)

## **9. Penutup**

Demikian hasil pelaksanaan ndeks Kepuasan Pengguna Layanan bidang penelitian LPPM bagi dosen peneliti tahun 2018 di lingkungan Universitas Wiraraja. Semoga dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas pelayanan pengguna layanan di bidang penelitian dan sebagai gambaran kinerja di Universitas Wiraraja.

Sumenep, 24 April 2019  
Ketua Pusat Jaminan Mutu,



**Dr. Ir. Ida Ekawati, M.P**  
NIDN. 0014045805

## Lampiran 1. Kuisisioner layanan bidang penelitian kepada masyarakat LPPM

Kepada Yth.  
Bapak/ Ibu Dosen Peneliti Universitas Wiraraja  
Di Tempat

Sehubungan akan dilaksanakan evaluasi secara berkala terkait pelayanan LPPM Universitas Wiraraja, dimohon kepada Bapak/ Ibu Dosen peneliti untuk dapat mengisi kuisisioner layanan LPPM. Partisipasi dalam survey ini bersifat rahasia.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Ketua PJM,

Pada bagian ini, berikan penilaian mengenai harapan dan kepuasan terhadap masing-masing aspek pelayanan sesuai dengan pernyataan berikut dengan pilihan :

### Harapan :

- (1) Sangat Tidak Penting
- (2) Tidak Penting
- (3) Penting
- (4) Sangat Penting

### Kepuasan :

- (1) Tidak Puas
- (2) Kurang Puas
- (3) Puas
- (4) Sangat Puas

| No | A. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana internal   | Kepuasan | Harapan |
|----|--|----------|---------|
| 1  | Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur pengajuan proposal dana internal                                 |          |         |
| 2  | Kualitas reviewer yang ditunjuk  |          |         |
| 3  | Transparansi penilaian pada saat seleksi penelitian pendanaan internal   |          |         |
| 4  | Kemudahan pelaksanaan kontrak penelitian   |          |         |
| 5  | Ketepatan waktu pembayaran dana penelitian   |          |         |
| 6  | Kejelasan informasi mengenai mekanisme dan prosedur kegiatan evaluasi dan pelaporan penelitian                       |          |         |
|    | <b>B. Mekanisme dan Prosedur Penelitian dana eksternal</b>   |          |         |
| 1  | Kejelasan informasi penerimaan pengajuan proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti/eksternal lainnya               |          |         |
| 2  | Distribusi informasi oleh LPPM tentang jenis hibah untuk penelitian terakses oleh dosen                              |          |         |
| 3  | Pelayanan terhadap seluruh proses pengajuan penelitian hibah eksternal (pengajuan, kontrak, monev dan laporan akhir) |          |         |
|    | <b>C. Kompetensi pelaksana</b>   |          |         |
| 1  | Kompetensi (keterampilan dan pengalaman) tim LPPM dalam melaksanakan tugasnya  |          |         |
| 2  | Pengetahuan dan pemahaman tim LPPM terhadap tugas dan tanggung jawabnya  |          |         |
| 3  | Kemampuan tim LPPM dalam memberikan solusi atas kesulitan  |          |         |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|   | peneliti   |  |  |
|   | <b>D. Perilaku Pelaksana</b>   |  |  |
| 1 | Sikap ramah, sopan dan perhatian tim LPPM kepada dosen peneliti  |  |  |
| 2 | Profesionalisme tim LPPM dalam menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya) |  |  |
| 3 | Pelayanan tidak membeda-bedakan  |  |  |
|   | <b>E. Pelayanan umum</b>   |  |  |
| 1 | Kemudahan penyimpanan arsip penelitian dan kemudahan mengakses kembali   |  |  |
| 2 | Kecepatan respon LPPM menanggapi permasalahan peneliti   |  |  |
| 3 | Melayanai permintaan data dan informasi penelitian   |  |  |
| 4 | Kegiatan Peningkatan mutu penulisan proposal   |  |  |
|   | <b>F. Sarana Prasarana</b>   |  |  |
| 1 | Ketersediaan Prasarana pendukung kegiatan penelitian (wifi, ruang diskusi, laboratorium, dll)                      |  |  |
| 2 | Ketersediaan akses terhadap jurnal online untuk mendukung dosen dalam melakukan penelitian.                        |  |  |