

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MITRA
PENGABDIAN (IKMP) BIDANG PENGABDIAN LEMBAGA
PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
(LPPM)
TAHUN 2016**



**PUSAT JAMINAN MUTU
UNIVERSITAS WIRARAJA
TAHUN 2016**

1. Pendahuluan

Kepercayaan masyarakat terhadap Universitas Wiraraja, tidak terlepas dari layanan yang diberikan Universitas Wiraraja kepada masyarakat yang salah satunya melalui kegiatan pengabdian kepada . Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi. Hal ini berarti kepuasan layanan merupakan kenyamanan yang diperoleh oleh masyarakat atas pelayanan yang diberikan Universitas Wiraraja.

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 Mitra Pengabdian (IKMP) atau evaluasi terhadap kinerja Universitas Wiraraja di bidang pengabdian kepada masyarakat. Pengukuran indeks kepuasan mitra pengabdian bidang pengabdian kepada masyarakat akan mengukur kepuasan *user* dalam hal ini adalah masyarakat yang selama ini menjadi mitra terhadap kinerja Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) khususnya bidang pengabdian kepada masyarakat.

Unsur yang diukur untuk kepuasan layanan LPPM bidang pengabdian kepada masyarakat dikembangkan atau disesuaikan dengan tipe pelayanan yang ada di LPPM, yaitu mutu dan produktivitas pelaksanaan kegiatan kerjasama dengan mitra, relevansi kegiatan kerjasama, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan keberlanjutan kerjasama.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, adalah melakukan Survey Indeks Kepuasan Mitra Pengabdian (IKMP) terhadap Universitas Wiraraja sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang ada di LPPM.

2. Maksud dan Tujuan.

Survey Indeks Kepuasan Mitra Pengabdian (IKMP) 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

Survey Indeks Kepuasan Mitra Pengabdian (IKMP) adalah para mitra dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat baik yang mendapat hibah dana pengabdian baik internal, hibah eksternal ataupun pengabdian mandiri di lingkungan Universitas Wiraraja.

4. Waktu dan Tempat

a. Waktu

Survey Indeks Kepuasan Mitra Pengabdian (IKMP) antara tanggal 10 Januari sampai 10 Maret 2017.

b. Tempat

Survey Indeks Kepuasan Mitra Pengabdian (IKMP) 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 mitra sebagai pengguna layanan bidang pengabdian kepada masyarakat di LPPM Universitas Wiraraja adalah sebagai berikut:

A. Mutu dan Produktivitas Pelaksanaan Kegiatan Kerjasama dengan Mitra dengan indikator-indikator yang diukur adalah:

1. Kegiatan yang dilakukan meningkatkan produktivitas/dampak ekonomis instansi/usaha kami
2. Kegiatan yang dilakukan meningkatkan pengetahuan SDM/meningkatkan kinerja dari instansi/usaha kami
3. Kegiatan yang dilakukan merespon pada kebutuhan instansi/usaha kami dengan tepat dan professional/ memberikan dampak sosial
4. Kegiatan yang dilakukan menggunakan teknologi/ilmu pengetahuan terbaru

B. Relevansi Kegiatan Kerjasama

1. Kegiatan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan pengembangan instansi/usaha kami
2. Kegiatan yang dilakukan sesuai dengan solusi dari permasalahan instansi/usaha kami
3. Kegiatan yang dilakukan sesuai dengan harapan instansi/usaha kami

4. Hasil kegiatan yang dilakukan dapat langsung diimplementasikan oleh masyarakat atau dimanfaatkan langsung oleh masyarakat
- C. Kompetensi Pelaksana
1. Keterampilan dan pengalaman dosen pengabdian Unjani dalam melaksanakan tugasnya
 2. Pengetahuan dan pemahaman dosen pengabdian Unjani dalam melaksanakan tugasnya
 3. Keterampilan dalam memberikan solusi atas kesulitan instansi/usaha kami
- D. Perilaku Pelaksana
1. Dosen pengabdian Unjani bersikap ramah, sopan dan perhatian
 2. Dosen pengabdian Unjani berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya
- E. Keberlanjutan Kerjasama
1. Kerjasama lanjutan yang sejenis
 2. Kerjasama lanjutan sebagai bentuk keberlanjutan kerjasama yang telah dilakukan

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 pengabdian. 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

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

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

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

Tabel nilai λ^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 65 (N=65) dan menetapkan λ^2 dengan dk=1, taraf kesalahan bisa 10% (d=10%), P=Q=0,5 maka berdasarkan rumus di atas didapatkan jumlah sampel 33. 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 pengabdian | Sampel |
|---------------|----------------------------------|-------------------|--------|
| 1 | Hukum | 8 | 4 |
| 2 | Administrasi Publik | 6 | 3 |
| 3 | Manajemen | 6 | 3 |
| 4 | Akuntansi | 2 | 1 |
| 5 | Teknik Sipil | 3 | 1 |
| 6 | Pendidikan Ilmu Pengetahuan Alam | 4 | 2 |
| 7 | Pendidikan Guru Sekolah Dasar | 6 | 3 |
| 8 | Profesi Ners | 4 | 2 |
| 9 | Kebidanan | 5 | 3 |
| 10 | Keperawatan | 7 | 4 |
| 11 | Magister Hukum | 6 | 3 |
| 12 | Teknologi Hasil Pangan | 0 | 0 |
| 13 | Agribis | 8 | 4 |
| JUMLAH | Total | 65 | 33 |

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 32 dan $\alpha=0.05$, maka nilai Pearson Correlation adalah 0.2869. Tabel berikut hasil uji validitas per item dan nilai Cronbach's Alpha:

| No | Item | Nilai Korelasi | Kesimpulan | No | Item | Nilai Korelasi | Kesimpulan |
|-------------------------|------|----------------|-------------|--------------|------|----------------|-------------|
| 1 | A1 | 0.177 | Tidak Valid | 9 | C1 | 0.320 | Valid |
| 2 | A2 | 0.308 | Valid | 10 | C2 | 0.250 | Tidak Valid |
| 3 | A3 | 0.313 | Valid | 11 | C3 | 0.394 | Valid |
| 4 | A4 | 0.295 | Valid | 12 | D1 | 0.340 | Valid |
| 5 | B1 | 0.289 | Valid | 13 | D2 | 0.312 | Valid |
| 6 | B2 | 0.440 | Valid | 14 | E1 | 0.294 | Valid |
| 7 | B3 | 0.446 | Valid | 15 | E2 | 0.153 | Tidak Valid |
| 8 | B4 | 0.465 | Valid | | | | |
| Cronbach's Alpha | | | | 0.571 | | | |

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat 3 item yang tidak valid, yaitu A1, C2, dan E2. Sedangkan nilai Cronbach's Alpha adalah 0.571 yang menunjukkan bahwa instrumen cukup reliabel

2. Perhitungan Indeks Kepuasan Mitra Pengabdian (IKMP)

Perhitungan Indeks Kepuasan Mitra Pengabdian (IKMP) 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 Mitra Pengabdian (IKMP) adalah sebagai berikut :

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

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

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

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

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL IKMP | NILAI INTERVAL KONVERSI IKMP | 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.

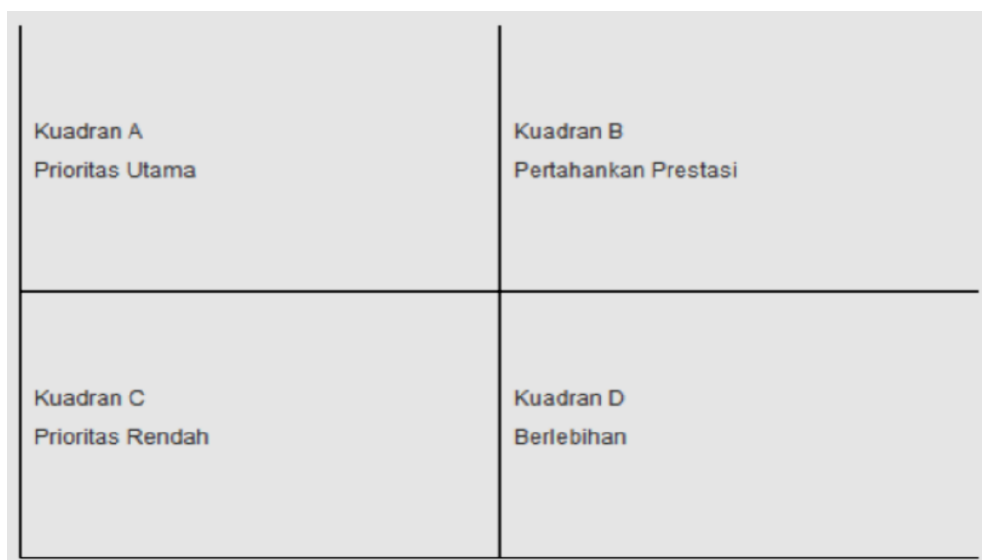
3. Analisis IPA

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 Latu & Everett, 2000). Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan 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 di mata pemangku kepentingan/pengguna layanan.

c. Kuadran C, “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah 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 pengabdian.
- 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

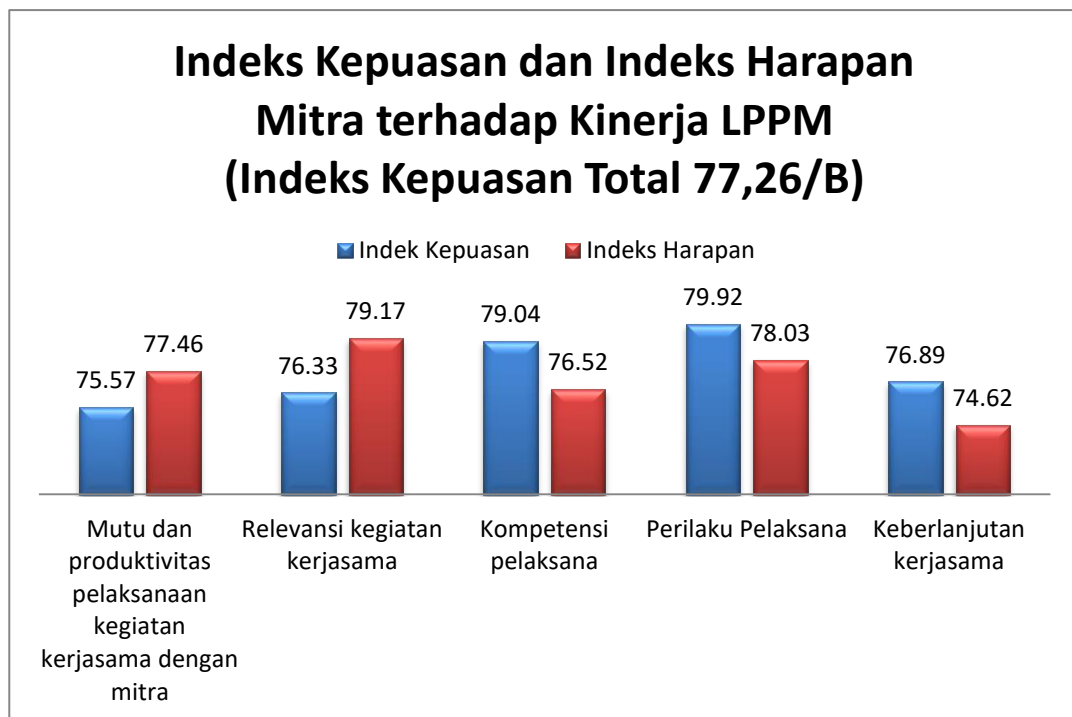
Tabel 2 berikut merupakan rincian indeks kepuasan dan indeks harapan per indikator

Tabel 2. Indeks kepuasan dan Indeks harapan per indikator

| No | A. Mutu dan produktivitas pelaksanaan kegiatan kerjasama dengan mitra (Bidang pengabdian LPPM merespon dengan tepat dan professional kepada mitra atau mitra mendapatkan hal yang berguna dari kegiatan pengabdian LPPM) | Kepuasan | Harapan | Gab |
|----|--|----------|---------|-------|
| 1 | Kegiatan yang dilakukan meningkatkan produktivitas/dampak ekonomis instansi/usaha kami | 78,03 | 79,55 | -1,52 |
| 2 | Kegiatan yang dilakukan meningkatkan pengetahuan SDM/meningkatkan kinerja dari instansi/usaha kami | 73,48 | 78,03 | -4,55 |
| 3 | Kegiatan yang dilakukan merespon pada kebutuhan instansi/usaha kami dengan tepat dan professional/ memberikan dampak sosial | 72,73 | 75,76 | -3,03 |
| 4 | Kegiatan yang dilakukan menggunakan teknologi/ilmu pengetahuan terbarukan | 78,03 | 76,52 | 1,52 |
| | B. Relevansi kegiatan kerjasama (Kegiatan sesuai dengan harapan mitra dan tujuan program pengabdian LPPM) | | | |
| 1 | Kegiatan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan pengembangan instansi/usaha kami | 72,73 | 75,00 | -2,27 |
| 2 | Kegiatan yang dilakukan sesuai dengan solusi dari permasalahan instansi/usaha kami | 78,03 | 81,06 | -3,03 |
| 3 | Kegiatan yang dilakukan sesuai dengan harapan instansi/usaha kami | 79,55 | 84,09 | -4,55 |
| 4 | Hasil kegiatan yang dilakukan dapat langsung diimplementasikan oleh masyarakat atau dimanfaatkan langsung oleh masyarakat | 75,00 | 76,52 | -1,52 |
| | C. Kompetensi pelaksana (keterampilan, pengalaman, pengetahuan dan pemahaman dosen pengabdi) | | | |
| 1 | Keterampilan dan pengalaman dosen pengabdi Unija dalam melaksanakan tugasnya | 77,27 | 75,76 | 1,52 |
| 2 | Pengetahuan dan pemahaman dosen pengabdi Unija dalam melaksanakan tugasnya | 77,27 | 76,52 | 0,76 |
| 3 | Keterampilan dalam memberikan solusi atas kesulitan instansi/usaha kami | 82,58 | 77,27 | 5,30 |
| | D. Perilaku pelaksana (Sikap dosen pengabdi terhadap mitra) | | | |
| 1 | Dosen pengabdi Unija bersikap ramah, sopan dan perhatian | 77,27 | 77,27 | 0,00 |

| | | | | |
|---|---|-------|-------|------|
| 2 | Dosen pengabdian Unjira berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya | 82,58 | 78,79 | 3,79 |
| E. Keberlanjutan kerjasama (harapan kerjasama ke depan) | | | | |
| 1 | Kerjasama lanjutan yang sejenis | 79,55 | 75,00 | 4,55 |
| 2 | Kerjasama lanjutan sebagai bentuk keberlanjutan kerjasama yang telah dilakukan | 74,24 | 74,24 | 0,00 |

Gambar 2 berikut adalah indeks kepuasan dan indeks harapan per unsur dan indeks kepuasan total. **Indeks Kepuasan Mitra Pengabdian (IKMP) total dari kinerja bidang pengabdian LPPM tahun 2016 adalah 77,26 dengan kategori baik (B).**



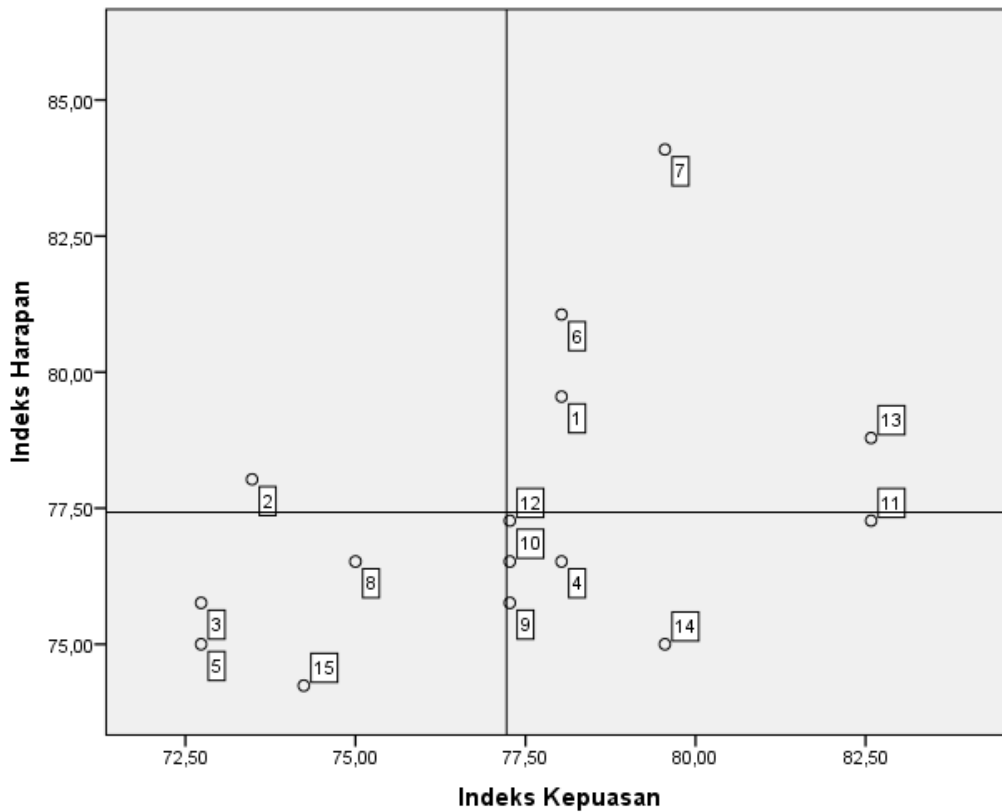
Gambar 2. Indeks kepuasan dan harapan per unsur

Tabel 3 menunjukkan bahwa indeks kepuasan tertinggi pada unsur perilaku pelaksana, sedangkan indeks kepuasan terendah pada unsur mutu dan produktivitas pelaksanaan kegiatan kerjasama dengan mitra.

Tabel 3. Indeks kepuasan dan kategori per unsur

| Variabel | Indeks Kepuasan | Kategori |
|--|-----------------|----------|
| Mutu dan produktivitas pelaksanaan kegiatan kerjasama dengan mitra | 75,57 | B |
| Relevansi kegiatan kerjasama | 76,33 | B |
| Kompetensi pelaksana | 79,04 | B |
| Perilaku Pelaksana | 79,92 | B |
| Keberlanjutan kerjasama | 76,89 | B |

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 77,22 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. Kegiatan yang dilakukan meningkatkan pengetahuan SDM/meningkatkan kinerja dari instansi/usaha kami (indikator nomor 2)

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 Mutu dan produktivitas pelaksanaan kegiatan kerjasama dengan mitra bagian pelayanan: Kegiatan yang dilakukan meningkatkan pengetahuan SDM/meningkatkan kinerja dari instansi/usaha kami

8. Kesimpulan

Dari hasil survey didapatkan kesimpulan bahwa tingkat pelayanan bidang pengabdian kepada masyarakat LPPM di Universitas Wiraraja mendapatkan apresiasi yang baik dari mitra pengabdian dengan nilai indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) 77,26 dengan kategori baik (B). Hasil survey indeks kepuasan per unsur adalah sebagai berikut:

1. Mutu dan produktivitas pelaksanaan kegiatan kerjasama dengan mitra (75,57/B)
2. Relevansi kegiatan kerjasama (76,33/B)
3. Kompetensi pelaksana (79,04/B)
4. Perilaku Pelaksana (79,92/B)
5. Keberlanjutan kerjasama (76,89/B)

Indeks kepuasan pengguna layanan terbaik pada unsur perilaku pelaksana dengan indikator terbaik adalah keterampilan dalam memberikan solusi atas kesulitan instansi/usaha kami dan dosen pengabdian Unjira berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya.

9. Penutup

Demikian hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Mitra Pengabdian (IKMP) bidang pengabdian LPPM bagi mitra tahun 2016 di lingkungan Universitas Wiraraja. Semoga dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas pelayanan pengguna layanan di bidang pengabdian dan sebagai gambaran kinerja di Universitas Wiraraja.

Sumenep, 25 April 2017
Ketua Pusat Jaminan Mutu,



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

Lampiran 1. Kuisisioner Pengukuran Indeks Kepuasan Mitra Pengabdian (IKMP)

Kepada Yth.
Bapak/ Ibu Mitra Pengabdian Kepada Masyarakat
Di Tempat

Sehubungan akan dilaksanakan evaluasi secara berkala terkait pelayanan LPPM Universitas Wiraraja khususnya bidang kemitraan kepada masyarakat, dimohon kepada Bapak/ Ibu mitra 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. Mutu dan produktivitas pelaksanaan kegiatan kerjasama dengan mitra (Bidang pengabdian LPPM merespon dengan tepat dan professional kepada mitra atau mitra mendapatkan hal yang berguna dari kegiatan pengabdian LPPM) | Kepuasan | Harapan |
|----|---|----------|---------|
| 1 | Kegiatan yang dilakukan meningkatkan produktivitas/dampak ekonomis instansi/usaha kami | | |
| 2 | Kegiatan yang dilakukan meningkatkan pengetahuan SDM/meningkatkan kinerja dari instansi/usaha kami | | |
| 3 | Kegiatan yang dilakukan merespon pada kebutuhan instansi/usaha kami dengan tepat dan professional/ memberikan dampak sosial | | |
| 4 | Kegiatan yang dilakukan menggunakan teknologi/ilmu pengetahuan terbaru | | |
| | B. Relevansi kegiatan kerjasama (Kegiatan sesuai dengan harapan mitra dan tujuan program pengabdian LPPM) | | |
| 1 | Kegiatan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan pengembangan instansi/usaha kami | | |
| 2 | Kegiatan yang dilakukan sesuai dengan solusi dari permasalahan instansi/usaha kami | | |
| 3 | Kegiatan yang dilakukan sesuai dengan harapan instansi/usaha kami | | |
| 4 | Hasil kegiatan yang dilakukan dapat langsung diimplementasikan oleh masyarakat atau dimanfaatkan langsung oleh masyarakat | | |
| | C. Kompetensi pelaksana (keterampilan, pengalaman, pengetahuan dan pemahaman dosen pengabdian) | | |
| 1 | Keterampilan dan pengalaman dosen pengabdian Unjira dalam melaksanakan tugasnya | | |
| 2 | Pengetahuan dan pemahaman dosen pengabdian Unjira dalam melaksanakan tugasnya | | |
| 3 | Keterampilan dalam memberikan solusi atas kesulitan instansi/usaha kami | | |
| | D. Perilaku pelaksana (Sikap dosen pengabdian terhadap mitra) | | |

| | | | |
|---|---|--|--|
| 1 | Dosen pengabdian Unjani bersikap ramah, sopan dan perhatian | | |
| 2 | Dosen pengabdian Unjani berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya | | |
| | E. Keberlanjutan kerjasama (harapan kerjasama ke depan) | | |
| 1 | Kerjasama lanjutan yang sejenis | | |
| 2 | Kerjasama lanjutan sebagai bentuk keberlanjutan kerjasama yang telah dilakukan | | |