

SURVEY KEPUASAAN

TERHADAP LAYANAN
PENELITIAN DAN PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT
TAHUN 2019

SURVEY KEPUASAN TERHADAP LAYANAN

PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

TAHUN 2019

1. Respon Pengguna Terhadap Survey Kepuasan

No	Program Studi	Jumlah Dosen	Jumlah Dosen yang Merespon	Persentase Dosen yang Merespon
1	D3 Kebidanan		12	7,5%
2	D3 Anafarma		5	3,1%
3	D3 Gizi		7	4,4%
4	D3 Administrasi Rumah Sakit		10	6,3%
5	D3 Keperawatan		7	4,4%
6	S1 Kesehatan Masyarakat		12	7,5%
7	S1 Keperawatan + Profesi Ners		9	5,7%
8	D3 Analisis Kesehatan		11	6,9%
9	S1 Gizi		7	4,4%

10	D4 Elektromedik		9	5,7%
11	S2 Kesehatan Masyarakat		2	1,3%
12	S1 Kebidanan		-	-
13	S1 Akuntansi		10	6,3%
14	S1 Manajemen		19	11,9%
15	S1 Teknik Informatika		8	5%
16	S1 Sistem Informasi		10	6,3%
17	D3 Manajemen Informatika		6	3,8%
18	S1 PGSD		5	3,1%
19	S1 PGPAUD		6	5,8%
20	S1 PDD Bahasa Inggris		4	2,5%

2. Gambaran Kepuasan per Item Pertanyaan

No	Pertanyaan						
		1	2	3	4	5	Rata-Rata

1	Pelaksanaan pelayanan penelitian dan PkM melalui sistem informasi terintegrasi	0	0	0	60	100	4,63
2	Sosialisasi terhadap hibah penelitian dan PkM baik dari pemerintah maupun hibah internal universitas dilakukan secara berkala	0	0	1	127	32	4,19
3	Sosialisasi informasi mengenai tahapan manajemen penelitian, mulai dari penerimaan proposal, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan dan diseminasi.	0	0	1	119	40	4,24
4	Tersedianya manajemen pendataan penelitian dan PkM yang tersistem dengan baik	0	0	2	85	73	4,44
5	Melakukan proses seleksi penelitian dan PkM yang dilakukan secara kompetitif	0	0	2	89	69	4,42
6	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penelitian dan PkM secara berkala	0	0	2	98	60	4,36
7	Tersedianya wadah diseminasi hasil penelitian dan PkM yang tereksplor secara luas	0	0	2	93	64	4,39

8	Persyaratan pengajuan persuratan sesuai dengan standar mutu dan SOP yang telah ditetapkan	0	0	2	95	64	4,39
9	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai persuratan penelitian dan PkM	0	0	2	91	67	4,41
10	Kecepatan dan ketepatan proses persuratan penelitian dan PkM	0	4	25	93	38	4,03
11	Prosedur pelayanan yang diberikan oleh tendik PPM sesuai dengan aturan prosedur yang ditetapkan oleh fakultas dan universitas	0	0	1	37	122	4,76
12	Kedisiplinan pelayanan tendik	0	2	4	115	39	4,19
13	Tanggungjawab pelayanan tendik	0	0	1	98	61	4,38
14	Kemampuan tendik dalam memberikan informasi dan pelayanan	0	0	2	88	69	4,42
15	Kesopanan dan keramahan tendik dalam melaksanakan pelayanan	0	0	0	90	70	4,44
16	Cepat tanggap dan tindak lanjut terhadap keluhan	0	5	23	83	48	4,09

Berdasarkan data diatas dari 16 item pertanyaan, dengan rata-rata tertinggi pada item pertanyaan prosedur pelayanan yang diberikan oleh tendik PPM sesuai dengan aturan prosedur yang ditetapkan oleh fakultas

dan universitas yaitu 4,76 sedangkan rata-rata terendah pada item pertanyaan kecepatan dan ketepatan proses persuratan penelitian dan PkM yaitu dengan rata-rata 4,03.

3. Hasil Analisis Kepuasan Layanan PPM

1. Analisis Data

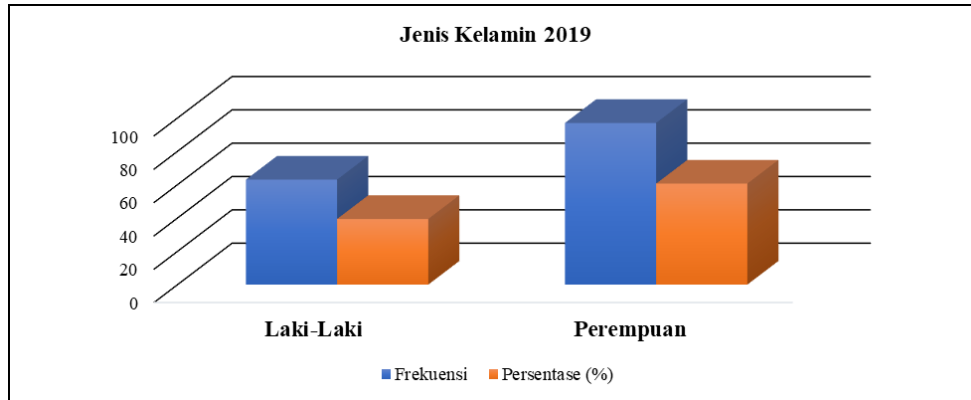
Data-data yang digunakan berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan pengisian kuesioner melalui google formulir dengan jumlah 188 responden. Adapun klasifikasi responden dibedakan berdasarkan setuju atau tidak berkenan mengisi kuesioner, jenis kelamin (laki-laki atau perempuan), 20 program studi diantaranya 12 Fakultas Kesehatan, 3 Fakultas Komputer, 2 Fakultas Ekonomi dan 3 Fakultas Ilmu Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Pertanyaan pada kuesioner meliputi unsur-unsur: persyaratan pelayanan; sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan; biaya atau tarif pelayanan; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana pelayanan; perilaku pelaksana pelayanan; sarana dan prasarana pelayanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan; serta keamanan pelayanan.

2. Hasil Survei

a. Berdasarkan Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	63	39,4
Perempuan	97	60,6
Total	160	100

Dari 160 Responden diantaranya 97 (60,6%) berjenis kelamin Perempuan dan sisanya 63 (39,4%) berjenis kelamin laki-laki.



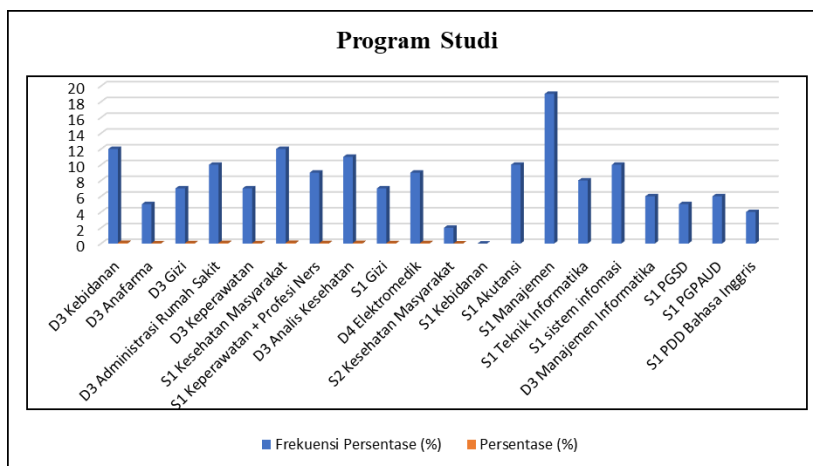
b. Berdasarkan Program Studi

Program Studi	Frekuensi	Persentase (%)
D3 Kebidanan	12	7,5%
D3 Anafarma	5	3,1%
D3 Gizi	7	4,4%
D3 Administrasi Rumah Sakit	10	6,3%
D3 Keperawatan	7	4,4%
S1 Kesehatan Masyarakat	12	7,5%
S1 Keperawatan + Profesi Ners	9	5,7%
D3 Analis Kesehatan	11	6,9%
S1 Gizi	7	4,4%

D4 Elektromedik	9	5,7%
S2 Kesehatan Masyarakat	2	1,3%
S1 Kebidanan	-	-
S1 Akuntansi	10	6,3%
S1 Manajemen	19	11,9%
S1 Teknik Informatika	8	5%
S1 Sistem Informasi	10	6,3%
D3 Manajemen Informatika	6	3,8%
S1 PGSD	5	3,1%
S1 PGPAUD	6	5,8%
S1 PDD Bahasa Inggris	4	2,5%
Total	160	100

Dari data survey kepuasan terhadap layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat tahun 2020 yang didapatkan dari 20 prodi yaitu D3 Kebidanan sebanyak 12 orang (7,5%), D3 Anafarma sebanyak 5 orang (3,1%), D3 Gizi sebanyak 7 orang (4,4%) , D3 Administrasi RS sebanyak 10 orang (6,3%), D3 Keperawatan sebanyak 7 orang (4,4%), S1 Kesehatan Masyarakat sebanyak 12 orang (7,5%) S1 Keperawatan dan Profesi sebanyak 9 (5,7%) , D3 Analis Kesehatan sebanyak 11 orang (6,9%), S1 Gizi sebanyak 7 orang (4,4%), D4 Elektromedik 9 orang (5,7%), S2 Kesehatan

Masyarakat sebanyak 2 orang (1,3%), S1 Akuntansi 10 orang (6,3%), S1 Manajemen 19 orang (11,9%), S1 Teknik Informatika 8 orang (5%), S1 Sistem Informasi 10 orang (6,3%), D3 Manajemen Informatika 6 orang (3,8%), S1 PGSD 5 orang (3,1%), S1 PGPAUD 6 orang (3,8%), dan S1 PDD Bahasa Inggris 4 orang (2,5%).



4. Survey kepuasan terhadap layanan PkM tahun 2020

No	Pernyataan	Hasil Survey
1.	Pelaksanaan pelayanan penelitian dan PkM melalui sistem informasi terintegrasi	62,5% Sangat Puas, dan 37,5% Puas..
2.	Sosialisasi terhadap hibah penelitian dan PkM baik dari pemerintah maupun hibah internal universitas dilakukan secara berkala	20% Sangat Puas, 79,4% Puas, dan 0,6% Kurang Puas
3.	Sosialisasi informasi mengenai tahapan manajemen penelitian, mulai dari penerimaan proposal, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan dan diseminasi.	25% Sangat Puas, 74,4% Puas, dan 0,6% Kurang Puas
4.	Tersedianya manajemen pendataan penelitian dan PkM yang tersistem dengan baik	45,5% Sangat Puas, 53,1% Puas, dan 1,3% Kurang Puas

5.	Melakukan proses seleksi penelitian dan PkM yang dilakukan secara kompetitif	43,1% Sangat Puas, 55,6% Puas, dan 1,3% Kurang Puas
6.	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penelitian dan PkM secara berkala	37,5% Sangat Puas, 61,3% Puas, dan 1,3% Kurang Puas
7.	Tersedianya wadah diseminasi hasil penelitian dan PkM yang tereksplor secara luas	40,3% Sangat Puas, 58,5% Puas, dan 1,3% Kurang Puas
8.	Persyaratan pengajuan persuratan sesuai dengan standar mutu dan SOP yang telah ditetapkan	40% Sangat Puas, 59,4% Puas, dan 0,6% Kurang Puas
9.	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai persuratan penelitian dan PkM	41,9% Sangat Puas, 56,9% Puas, dan 1,3% Kurang Puas
10.	Kecepatan dan ketepatan proses persuratan penelitian dan PkM	23,8% Sangat Puas, 58,1% Puas, 15,6% Kurang Puas dan 2,5% Tidak Puas.
11.	Prosedur pelayanan yang diberikan oleh tendik PPM sesuai dengan aturan prosedur yang ditetapkan oleh fakultas dan universitas	76,3% Sangat Puas, 23,1% Puas, dan 0,6% Kurang Puas
12.	Kedisiplinan pelayanan tendik	24,4% Sangat Puas, 71,9% Puas, dan 2,5% Kurang Puas
13.	Tanggungjawab pelayanan tendik	38,1% Sangat Puas, 61,3% Puas, dan 0,6% Kurang Puas

14.	Kemampuan tendik dalam memberikan informasi dan pelayanan	43,4% Sangat Puas, 55,3% Puas, dan 1,3% Kurang Puas
15.	Kesopanan dan keramahan tendik dalam melaksanakan pelayanan	43,8% Sangat Puas, dan 56,3% Puas
16.	Cepat tanggap dan tindak lanjut terhadap keluhan	30,2% Sangat Puas, 52,2% Puas, 14,5% Kurang Puas dan 3,1% Tidak Puas.

Keseluruhan berdasarkan rata-rata nilai persentase per indikator pada tabel diatas, maka rata-rata kepuasan dosen di lingkungan Fakultas terhadap Pengabdian kepada Masyarakat tertuang pada tabel berikut:

Indikator	Jumlah Responden	%
Puas	99	61,9%
Tidak Puas	61	38,1%
Total	160	100%

Berdasarkan data diatas dari 160 responden (100%). 99 responden (61,9%) menyatakan Puas terhadap pelayanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat tahun 2019 dan sisanya 61 responden (38,1%) menyatakan Tidak Puas.

Kepuasan Layanan LPPM Tahun 2019

