

SURVEY KEPUASAAN

TERHADAP LAYANAN
PENELITIAN DAN PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT
TAHUN 2020

SURVEY KEPUASAN TERHADAP LAYANAN

PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

TAHUN 2020

1. Respon Pengguna Terhadap Survey Kepuasan

| No | Program Studi | Jumlah Dosen | Jumlah Dosen yang Merespon | Persentase Dosen yang Merespon |
|----|-------------------------------|--------------|----------------------------|--------------------------------|
| 1 | D3 Kebidanan | | 1 | 6,9% |
| 2 | D3 Anafarma | | 5 | 2,7% |
| 3 | D3 Gizi | | 7 | 3,7% |
| 4 | D3 Administrasi Rumah Sakit | | 11 | 5,9% |
| 5 | D3 Keperawatan | | 7 | 3,7% |
| 6 | S1 Kesehatan Masyarakat | | 12 | 6,4% |
| 7 | S1 Keperawatan + Profesi Ners | | 10 | 5,3% |
| 8 | D3 Analis Kesehatan | | 14 | 7,4% |
| 9 | S1 Gizi | | 7 | 3,7% |

| | | | | |
|----|--------------------------|--|----|-------|
| 10 | D4 Elektromedik | | 9 | 4,8% |
| 11 | S2 Kesehatan Masyarakat | | 2 | 1,1% |
| 12 | S1 Kebidanan | | - | - |
| 13 | S1 Akuntansi | | 18 | 9,6% |
| 14 | S1 Manajemen | | 26 | 13,8% |
| 15 | S1 Teknik Informatika | | 11 | 5,9% |
| 16 | S1 Sistem Informasi | | 11 | 5,9% |
| 17 | D3 Manajemen Informatika | | 7 | 3,7% |
| 18 | S1 PGSD | | 5 | 2,7% |
| 19 | S1 PGPAUD | | 6 | 3,2% |
| 20 | S1 PDD Bahasa Inggris | | 5 | 2,7% |

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 | 1 | 57 | 130 | 4,69 |
| 2 | Sosialisasi terhadap hibah penelitian dan PkM baik dari pemerintah maupun hibah internal universitas dilakukan secara berkala | 0 | 0 | 4 | 135 | 49 | 4,24 |
| 3 | Sosialisasi informasi mengenai tahapan manajemen penelitian, mulai dari penerimaan proposal, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan dan diseminasi. | 0 | 0 | 4 | 121 | 63 | 4,31 |
| 4 | Tersedianya manajemen pendataan penelitian dan PkM yang tersistem dengan baik | 0 | 0 | 2 | 90 | 84 | 4,49 |
| 5 | Melakukan proses seleksi penelitian dan PkM yang dilakukan secara kompetitif | 0 | 0 | 2 | 107 | 79 | 4,41 |
| 6 | Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penelitian dan PkM secara berkala | 0 | 0 | 1 | 78 | 109 | 4,57 |
| 7 | Tersedianya wadah diseminasi hasil penelitian dan PkM yang terekplor secara luas | 0 | 0 | 4 | 84 | 100 | 4,51 |

| | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|-----|-----|------|
| 8 | Persyaratan pengajuan persuratan sesuai dengan standar mutu dan SOP yang telah ditetapkan | 0 | 0 | 2 | 97 | 89 | 4,46 |
| 9 | Kemudahan mendapatkan informasi mengenai persuratan penelitian dan PkM | 0 | 0 | 1 | 91 | 96 | 4,51 |
| 10 | Kecepatan dan ketepatan proses persuratan penelitian dan PkM | 0 | 1 | 3 | 76 | 108 | 4,55 |
| 11 | Prosedur pelayanan yang diberikan oleh tendik PPM sesuai dengan aturan prosedur yang ditetapkan oleh fakultas dan universitas | 0 | 0 | 1 | 34 | 153 | 4,81 |
| 12 | Kedisiplinan pelayanan tendik | 0 | 1 | 4 | 137 | 46 | 4,21 |
| 13 | Tanggungjawab pelayanan tendik | 0 | 1 | 3 | 125 | 60 | 4,30 |
| 14 | Kemampuan tendik dalam memberikan informasi dan pelayanan | 0 | 0 | 4 | 76 | 108 | 4,55 |
| 15 | Kesopanan dan keramahan tendik dalam melaksanakan pelayanan | 0 | 0 | 1 | 87 | 100 | 4,53 |
| 16 | Cepat tanggap dan tindak lanjut terhadap keluhan | 0 | 0 | 1 | 85 | 102 | 4,54 |

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 4,81 sedangkan rata-rata terendah pada item pertanyaan kedisiplinan pelayanan tendik yaitu dengan rata-rata 4,21.

3. Hasil Analisis Kepuasan Layanan PPM

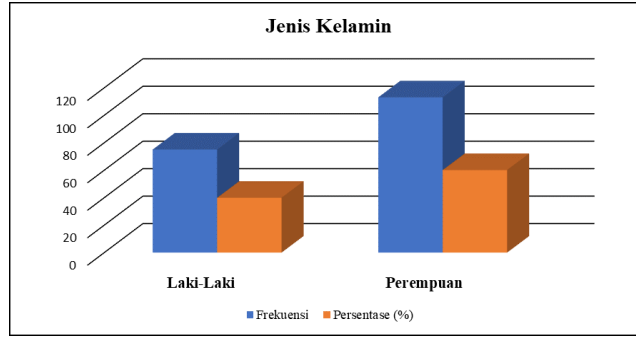
1. Analisis Data

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 | 75 | 39,9 |
| Perempuan | 113 | 60,1 |
| Total | 188 | 100 |



Dari 188 Responden diantaranya 113 (60,1%) berjenis kelamin Perempuan dan sisanya 75 (39,9%) berjenis kelamin laki-laki.

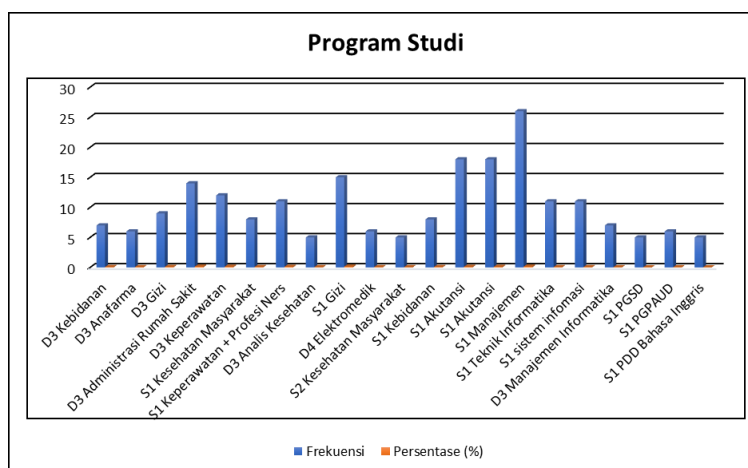
b. Berdasarkan Program Studi

| Program Studi | Frekuensi | Persentase (%) |
|-------------------------------|-----------|----------------|
| D3 Kebidanan | 1 | 6,9% |
| D3 Anafarma | 5 | 2,7% |
| D3 Gizi | 7 | 3,7% |
| D3 Administrasi Rumah Sakit | 11 | 5,9% |
| D3 Keperawatan | 7 | 3,7% |
| S1 Kesehatan Masyarakat | 12 | 6,4% |
| S1 Keperawatan + Profesi Ners | 10 | 5,3% |
| D3 Analisis Kesehatan | 14 | 7,4% |
| S1 Gizi | 7 | 3,7% |

| | | |
|--------------------------|------------|------------|
| D4 Elektromedik | 9 | 4,8% |
| S2 Kesehatan Masyarakat | 2 | 1,1% |
| S1 Kebidanan | - | - |
| S1 Akuntansi | 18 | 9,6% |
| S1 Manajemen | 26 | 13,8% |
| S1 Teknik Informatika | 11 | 5,9% |
| S1 Sistem Informasi | 11 | 5,9% |
| D3 Manajemen Informatika | 7 | 3,7% |
| S1 PGSD | 5 | 2,7% |
| S1 PGPAUD | 6 | 3,2% |
| S1 PDD Bahasa Inggris | 5 | 2,7% |
| Total | 188 | 100 |

Dari data survey kepuasan terhadap layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat tahun 2020 yang didapatkan dari 20 prodi yaitu D3 Kebidanan sebanyak 1 orang (6,9%), D3 Anafarma sebanyak 5 orang (2,7%), D3 Gizi sebanyak 7 orang (3,7%) , D3 Administrasi RS sebanyak 11 orang (5,9%), D3 Keperawatan sebanyak 7 orang (3,7%), S1 Kesehatan Masyarakat sebanyak 12 orang (6,4%) S1 Keperawatan dan Profesi sebanyak 10 (5,3%) , D3 Analis Kesehatan sebanyak 14 orang (7,4%), S1 Gizi sebanyak 7 orang (3,7%), D4 Elektromedik 9 orang (4,8%), S2 Kesehatan

Masyarakat sebanyak 2 orang (1,1%), S1 Akuntansi 18 orang (9,6%), S1 Manajemen 26 orang (13,8%), S1 Teknik Informatika 11 orang (5,9%), S1 Sistem Informasi 11 orang (5,9%), D3 Manajemen Informatika 7 orang (3,7%), S1 PGSD 5 orang (2,7%), S1 PGPAUD 6 orang (3,2%), dan S1 PDD Bahasa Inggris 5 orang (2,7%).



4. Survey kepuasan terhadap layanan PkM tahun 2020

| No | Pernyataan | Hasil Survey |
|----|---|--|
| 1. | Pelaksanaan pelayanan penelitian dan PkM melalui sistem informasi terintegrasi | 69,1% Sangat Puas, 30,3% Puas, dan 0,5% Kurang Puas. |
| 2. | Sosialisasi terhadap hibah penelitian dan PkM baik dari pemerintah maupun hibah internal universitas dilakukan secara berkala | 26,1% Sangat Puas, 71,8% Puas, dan 2,1% Kurang Puas |
| 3. | Sosialisasi informasi mengenai tahapan manajemen penelitian, mulai dari penerimaan proposal, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan dan diseminasi. | 33,5% Sangat Puas, 64,4% Puas, dan 2,1% Kurang Puas |
| 4. | Tersedianya manajemen pendataan penelitian dan PkM yang tersistem dengan baik | 50,5% Sangat Puas, 48,4% Puas, dan 1,1% Kurang Puas |

| | | |
|-----|---|---|
| 5. | Melakukan proses seleksi penelitian dan PkM yang dilakukan secara kompetitif | 42% Sangat Puas, 56,9% Puas, dan 1,1% Kurang Puas |
| 6. | Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penelitian dan PkM secara berkala | 58% Sangat Puas, 41,5% Puas, dan 0,5% Kurang Puas |
| 7. | Tersedianya wadah diseminasi hasil penelitian dan PkM yang tereksplor secara luas | 53,2% Sangat Puas, 44,7% Puas, dan 2,1% Kurang Puas |
| 8. | Persyaratan pengajuan persuratan sesuai dengan standar mutu dan SOP yang telah ditetapkan | 47,3% Sangat Puas, 51,6% Puas, dan 1,1% Kurang Puas |
| 9. | Kemudahan mendapatkan informasi mengenai persuratan penelitian dan PkM | 51,1% Sangat Puas, 48,4% Puas, dan 0,5% Kurang Puas |
| 10. | Kecepatan dan ketepatan proses persuratan penelitian dan PkM | 57,4% Sangat Puas, 40,4% Puas, dan 1,6% Kurang Puas |
| 11. | Prosedur pelayanan yang diberikan oleh tendik PPM sesuai dengan aturan prosedur yang ditetapkan oleh fakultas dan universitas | 81,4% Sangat Puas, 18,1% Puas, dan 0,5% Kurang Puas |
| 12. | Kedisiplinan pelayanan tendik | 24,5% Sangat Puas, 72,9% Puas, dan 2,1% Kurang Puas |
| 13. | Tanggungjawab pelayanan tendik | 31,9% Sangat Puas, 66,5% Puas, dan 1,6% Kurang Puas |
| 14. | Kemampuan tendik dalam memberikan informasi dan pelayanan | 57,4% Sangat Puas, 40,6% Puas, dan 2,1% Kurang Puas |

| | | |
|-----|---|---|
| 15. | Kesopanan dan keramahan tendik dalam melaksanakan pelayanan | 53,2% Sangat Puas, 46,3% Puas, dan 0,5% Kurang Puas |
| 16. | Cepat tanggap dan tindak lanjut terhadap keluhan | 54,3% Sangat Puas, 45,2% Puas, dan 0,5% Kurang 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 | 168 | 89,4% |
| Tidak Puas | 20 | 10,6% |
| Total | 188 | 100% |

Berdasarkan data diatas dari 188 responden (100%). 168 responden (89,4%) menyatakan Puas terhadap pelayanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat tahun 2020 dan sisanya 20 responden (10,6%) menyatakan Tidak Puas

