



UNIVERSITAS  
MH THAMRIN

# **SURVEY KEPUASAN TERHADAP LAYANAN PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT TAHUN 2019**





		1	2	3	4	5	Rata-rata
1	Pelaksanaan pelayanan penelitian dan PkM melalui sistem informasi terintegrasi	0	0	0	11	78	4,88
2	Sosialisasi terhadap hibah penelitian dan PkM baik dari pemerintah maupun hibah internal universitas dilakukan secara berkala	0	0	0	69	20	4,23
3	Sosialisasi informasi mengenai tahapan manajemen penelitian, mulai dari penerimaan proposal, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan dan diseminasi.	0	0	0	49	40	4,45
4	Tersedianya manajemen pendataan penelitian dan PkM yang tersistem dengan baik	0	0	0	38	51	4,58
5	Melakukan proses seleksi penelitian dan PkM yang dilakukan secara kompetitif	0	0	0	34	55	4,61
6	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penelitian dan PkM secara berkala	0	0	0	34	55	4,61
7	Tersedianya wadah diseminasi hasil penelitian dan PkM yang tereksplor secara luas	0	0	0	28	61	4,69
8	Persyaratan pengajuan persuratan sesuai dengan standar mutu dan SOP yang telah ditetapkan	0	0	0	33	56	4,63
9	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai persuratan penelitian dan PkM	0	0	0	40	49	4,56

10	Kecepatan dan ketepatan proses persuratan penelitian dan PkM	0	0	0	43	46	4,51
11	Prosedur pelayanan yang diberikan oleh tendik PPM sesuai dengan aturan prosedur yang ditetapkan oleh fakultas dan universitas	0	0	0	12	77	4,86
12	Kedisiplinan pelayanan tendik	0	0	0	53	36	4,40
13	Tanggungjawab pelayanan tendik	0	0	0	43	46	4,51
14	Kemampuan tendik dalam memberikan informasi dan pelayanan	0	0	0	39	50	4,57
15	Kesopanan dan keramahan tendik dalam melaksanakan pelayanan	0	0	0	25	64	4,73
16	Cepat tanggap dan tindak lanjut terhadap keluhan	0	0	0	38	51	4,58

Berdasarkan data diatas dari 16 item pertanyaan, dengan rata-rata tertinggi pada item pertanyaan pelaksanaan pelayanan penelitian PKM melalui sistem informasi terintegrasi memiliki rata-rata yaitu 4,88 sedangkan rata-rata terendah pada item pertanyaan sosialisasi terhadap hibah penelitian dan PKM baik dari pemerintah maupun hibah internal universitas dilakukan secara berkala yaitu dengan rata-rata 4,23.

### 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 106 responden. Adapun klasifikasi responden dibedakan berdasarkan setuju atau tidak berkenan mengisi kuesioner, jenis kelamin (laki-laki atau perempuan), 12 program studi (D3 Kebidanan, D3 Anafarma, D3 Administrasi RS, dll). Pertanyaan pada angket/kuesioner meliputi unsur-unsur: persyaratan pelayanan; sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan; biaya atau tarif pelayanan;

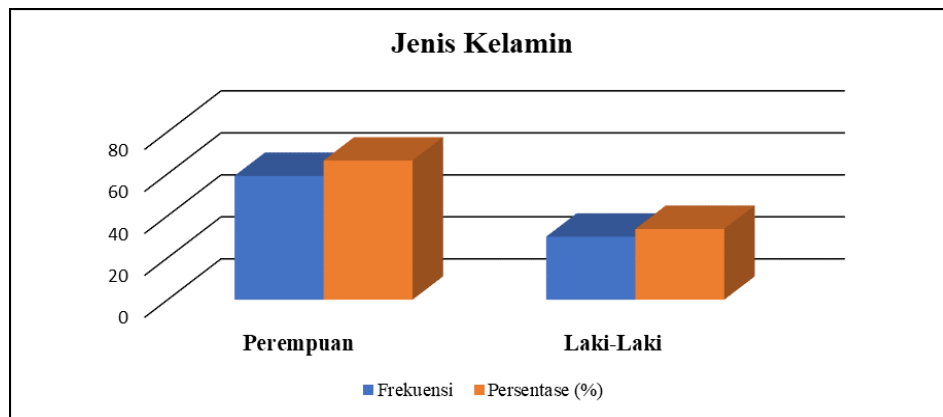
produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana pelayanan; perilaku pelaksana pelayanan; sarana dan prasarana pelayanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan; serta keamanan pelayanan.

## 2. Hasil Survei

### a. Berdasarkan Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	30	33,7
Perempuan	59	66,3
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100</b>

Dari 89 Responden diantaranya 59 (66,3%) berjenis kelamin Perempuan dan sisanya 30 (33,7%) berjenis kelamin laki-laki.

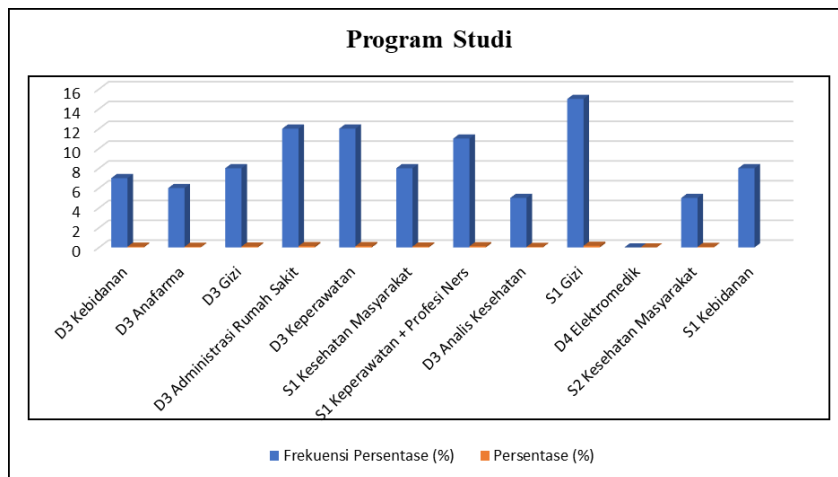


### b. Berdasarkan Program Studi

Program Studi	Frekuensi	Persentase (%)
D3 Kebidanan	7	7,9%
D3 Anafarma	6	6,7%
D3 Gizi	8	9%
D3 Administrasi Rumah Sakit	12	13,5%

D3 Keperawatan	12	13,5%
S1 Kesehatan Masyarakat	8	9%
S1 Keperawatan + Profesi Ners	11	12,4%
D3 Analis Kesehatan	5	5,6%
S1 Gizi	15	16,9%
D4 Elektromedik	-	-
S2 Kesehatan Masyarakat	5	5,6%
S1 Kebidanan	8	9%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100</b>

Dari data survey kepuasan yang didapatkan dari 12 prodi yaitu D3 Kebidanan sebanyak 7 orang (7,9%), D3 Anafarma sebanyak 6 orang (6,7%), D3 Gizi sebanyak 8 orang (9%) , D3 Administrasi RS sebanyak 12 orang (13,5%), D3 Keperawatan sebanyak 12 orang (13,5%), S1 Kesehatan Masyarakat sebanyak 8 orang (9%), S1 Keperawatan dan Profesi sebanyak 11 (12,4%) , D3 Analis Kesehatan sebanyak 5 orang (5,6%), S1 Gizi sebanyak 15 orang (16,9%),S2 Kesehatan Masyarakat sebanyak 5 orang (5,6%), dan S1 Kebidanan sebanyak 8 orang (9%).



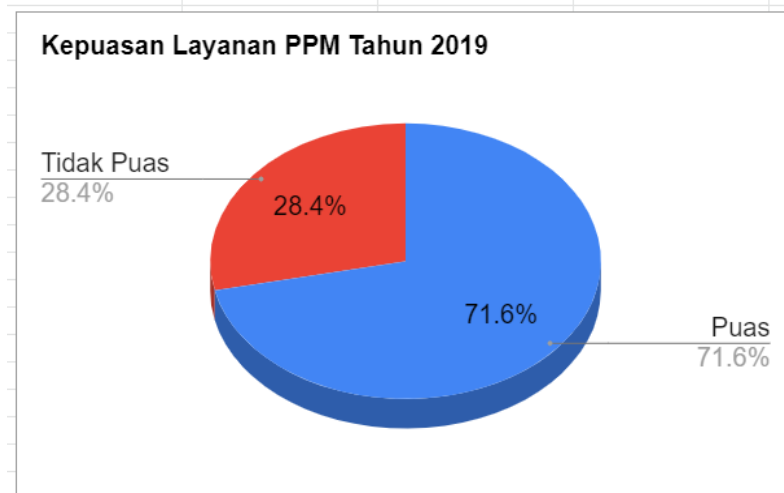
#### 4. Survey kepuasan terhadap layanan PkM tahun 2019

No	Pernyataan	Hasil Survey
1.	Pelaksanaan pelayanan penelitian dan PkM melalui sistem informasi terintegrasi	87,6 % Sangat Puas dan 12,4% Puas
2.	Sosialisasi terhadap hibah penelitian dan PkM baik dari pemerintah maupun hibah internal universitas dilakukan secara berkala	22,5 % Sangat Puas dan 77,5% Puas
3.	Sosialisasi informasi mengenai tahapan manajemen penelitian, mulai dari penerimaan proposal, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan dan diseminasi.	44,9 % Sangat Puas dan 55,1% Puas
4.	Tersedianya manajemen pendataan penelitian dan PkM yang tersistem dengan baik	57,3 % Sangat Puas dan 42,7% Puas
5.	Melakukan proses seleksi penelitian dan PkM yang dilakukan secara kompetitif	61,8 % Sangat Puas dan 38,2% Puas
6.	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penelitian dan PkM secara berkala	61,8 % Sangat Puas dan 38,2% Puas
7.	Tersedianya wadah diseminasi hasil penelitian dan PkM yang tereksplor secara luas	68,5% Sangat Puas dan 31,5% Puas
8.	Persyaratan pengajuan persuratan sesuai dengan standar mutu dan SOP yang telah ditetapkan	62,9 % Sangat Puas dan 37,1% Puas
9.	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai persuratan penelitian dan PkM	55,1 % Sangat Puas dan 44,9% Puas
10.	Kecepatan dan ketepatan proses persuratan penelitian dan PkM	51,7 % Sangat Puas dan 48,3% Puas
11.	Prosedur pelayanan yang diberikan oleh tendik PPM sesuai dengan aturan prosedur yang ditetapkan oleh fakultas dan universitas	86,5 % Sangat Puas dan 13,5% Puas
12.	Kedisiplinan pelayanan tendik	40,4 % Sangat Puas dan 59,6% Puas

13.	Tanggungjawab pelayanan tendik	51,7 % Sangat Puas dan 48,3% Puas
14.	Kemampuan tendik dalam memberikan informasi dan pelayanan	46,2 % Sangat Puas dan 43,8% Puas
15.	Kesopanan dan keramahan tendik dalam melaksanakan pelayanan	71,9 % Sangat Puas dan 28,1% Puas
16.	Cepat tanggap dan tindak lanjut terhadap keluhan	57,3% Sangat Puas dan 42,7% 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	63	71,6
Tidak Puas	25	28,4



Berdasarkan data diatas dari 89 responden (100%). 63 responden (71,6%) menyatakan puas terhadap pelayanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat tahun 2019 dan sisanya 25 responden (28,4%) menyatakan tidak puas.