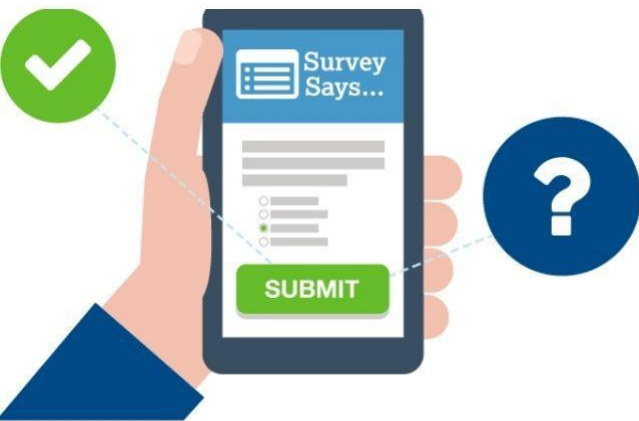




UNIVERSITAS
MH THAMRIN

SURVEY KEPUASAN 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		8	9,4%
2	D3 Anafarma		1	1,2%
3	D3 Gizi		4	4,7%
4	D3 Administrasi Rumah Sakit		11	12,9%
5	D3 Keperawatan		1	1,2%
6	S1 Kesehatan Masyarakat		8	9,4%
7	S1 Keperawatan + Profesi Ners		16	18,8%
8	D3 Analisis Kesehatan		9	10,6%
9	S1 Gizi		9	10,6%
10	D4 Elektromedik		11	12,9%
11	S2 Kesehatan Masyarakat		4	4,7%
12	S1 Kebidanan		3	3,5%

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	5	14	37	21	6	3,13
2	Sosialisasi terhadap hibah penelitian dan PkM baik dari pemerintah maupun hibah internal universitas dilakukan secara berkala	0	0	11	55	18	4,08
3	Sosialisasi informasi mengenai tahapan manajemen penelitian, mulai dari penerimaan proposal, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan dan diseminasi.	0	0	18	50	16	3,98
4	Tersedianya manajemen pendataan penelitian dan PkM yang tersistem dengan baik	0	1	25	45	13	4,24
5	Melakukan proses seleksi penelitian dan PkM yang dilakukan secara kompetitif	0	0	12	40	32	4,23
6	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penelitian dan PkM secara berkala	0	0	11	43	30	4,22
7	Tersedianya wadah diseminasi hasil penelitian dan PkM yang tereksplor secara luas	0	1	13	36	33	3,92
8	Persyaratan pengajuan persuratan sesuai dengan standar mutu dan SOP yang telah ditetapkan	0	0	23	44	16	3,77
9	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai persuratan penelitian dan PkM	0	1	34	32	17	4,04
10	Kecepatan dan ketepatan proses persuratan penelitian dan PkM	0	0	15	51	18	3,88

11	Prosedur pelayanan yang diberikan oleh tendik PPM sesuai dengan aturan prosedur yang ditetapkan oleh fakultas dan universitas	0	0	20	54	10	3,87
12	Kedisiplinan pelayanan tendik	0	0	22	51	11	3,87
13	Tanggungjawab pelayanan tendik	0	1	18	49	16	3,95
14	Kemampuan tendik dalam memberikan informasi dan pelayanan	0	1	20	45	18	3,95
15	Kesopanan dan keramahan tendik dalam melaksanakan pelayanan	0	0	12	49	22	4,12
16	Cepat tanggap dan tindak lanjut terhadap keluhan	0	2	16	38	27	4,08

Berdasarkan data diatas dari 16 item pertanyaan, dengan rata-rata tertinggi pada item pertanyaan Tersedianya manajemen pendataan penelitian dan PkM yang tersistem dengan baik 4,24 sedangkan rata-rata terendah pada item pertanyaan pelaksanaan pelayanan penelitian PKM melalui sistem informasi terintegrasi yaitu dengan rata-rata 3,11.

3. Hasil Analisis Kepuasan Layanan PPM

1. Analisis Data

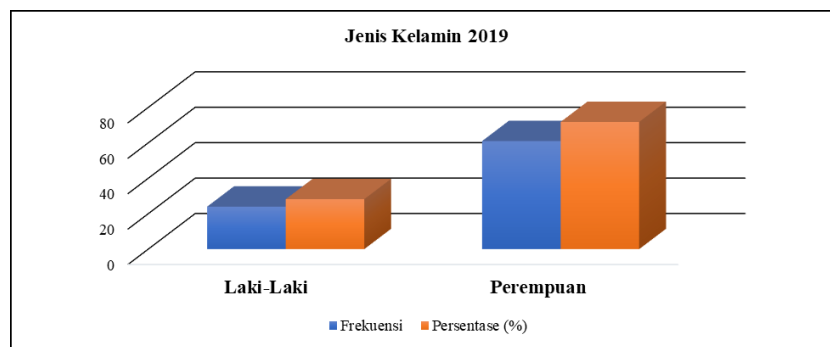
Data-data yang digunakan berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan pengisian kuesioner melalui google formulir dengan jumlah 85 responden. Adapun klasifikasi responden dibedakan berdasarkan setuju atau tidak berkenan mengisi kuesioner, jenis kelamin (laki-laki atau perempuan), 12 program studi (D3 Kebidanan, D3 Anafarma, D3 Administrasi RS, dll). Pertanyaan pada 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	24	28,2
Perempuan	61	71,8
Total	85	100

Dari 85 Responden diantaranya 61 (71,8%) berjenis kelamin Perempuan dan sisanya 24 (28,2%) berjenis kelamin laki-laki.

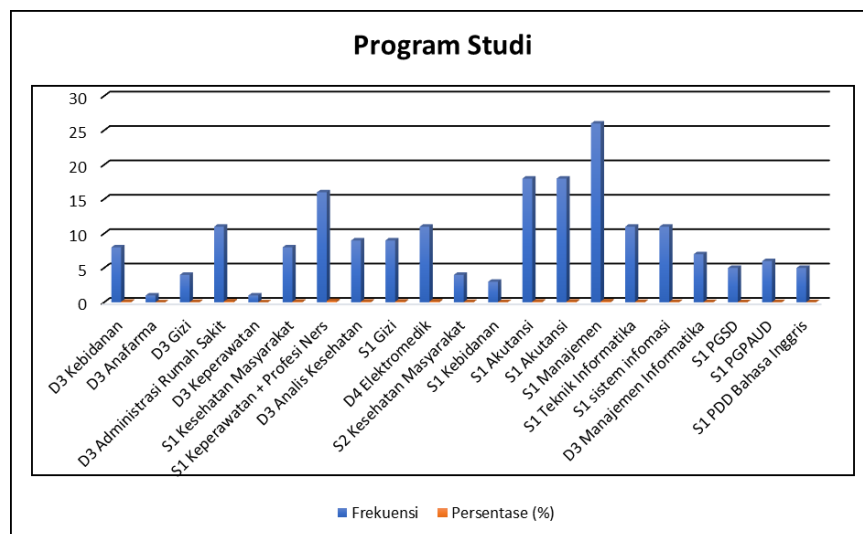


b. Berdasarkan Program Studi

Program Studi	Frekuensi	Persentase (%)
D3 Kebidanan	8	9,4%
D3 Anafarma	1	1,2%
D3 Gizi	4	4,7%
D3 Administrasi Rumah Sakit	11	12,9%
D3 Keperawatan	1	1,2%
S1 Kesehatan Masyarakat	8	9,4%
S1 Keperawatan + Profesi Ners	16	18,8%
D3 Analisis Kesehatan	9	10,6%
S1 Gizi	9	10,6%

D4 Elektromedik	11	12,9%
S2 Kesehatan Masyarakat	4	4,7%
S1 Kebidanan	3	3,5%
Total	85	100

Dari data survey kepuasan terhadap layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat tahun 2020 yang didapatkan dari 12 prodi yaitu D3 Kebidanan sebanyak 8 orang (9,5%), D3 Anafarma sebanyak 1 orang (1,2%), D3 Gizi sebanyak 4 orang (4,8%) , D3 Administrasi RS sebanyak 11 orang (13,1%), D3 Keperawatan sebanyak 1 orang (1,2%), S1 Kesehatan Masyarakat sebanyak 8 orang (7,5%), S1 Keperawatan dan Profesi sebanyak 16 (19%) , D3 Analis Kesehatan sebanyak 9 orang (10,7%), S1 Gizi sebanyak 9 orang (10,7%), D4 Elektromedik 11 orang (13,1%), S2 Kesehatan Masyarakat sebanyak 3 orang (3,6%), dan S1 Kebidanan sebanyak 3 orang (3,6%).



4. Survey kepuasan terhadap layanan PkM tahun 2020

No	Pernyataan	Hasil Survey
1.	Pelaksanaan pelayanan penelitian dan PkM melalui sistem informasi terintegrasi	8,3% Sangat Puas, 25% Puas, 44% Kurang Puas, 16,7% Tidak Puas dan 6% Sangat Tidak Puas

2.	Sosialisasi terhadap hibah penelitian dan PkM baik dari pemerintah maupun hibah internal universitas dilakukan secara berkala	21,4% Sangat Puas, 65,5% Puas, dan 13,1% Kurang Puas
3.	Sosialisasi informasi mengenai tahapan manajemen penelitian, mulai dari penerimaan proposal, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan dan diseminasi.	19% Sangat Puas, 59,5% Puas, dan 21,4% Kurang Puas
4.	Tersedianya manajemen pendataan penelitian dan PkM yang tersistem dengan baik	15,5% Sangat Puas, 53,6% Puas, dan 29,8% Kurang Puas
5.	Melakukan proses seleksi penelitian dan PkM yang dilakukan secara kompetitif	38,1% Sangat Puas, 47,6% Puas, dan 14,3% Kurang Puas
6.	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penelitian dan PkM secara berkala	35,7% Sangat Puas, 51,2% Puas, dan 13,1% Kurang Puas
7.	Tersedianya wadah diseminasi hasil penelitian dan PkM yang tereksplor secara luas	39,8% Sangat Puas, 43,4% Puas, dan 15,7% Kurang Puas
8.	Persyaratan pengajuan persuratan sesuai dengan standar mutu dan SOP yang telah ditetapkan	19,3% Sangat Puas, 53% Puas, dan 27,7% Kurang Puas
9.	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai persuratan penelitian dan PkM	20,2% Sangat Puas, 38,1% Puas, dan 40,5% Kurang Puas
10.	Kecepatan dan ketepatan proses persuratan penelitian dan PkM	21,4% Sangat Puas, 60,7% Puas, dan 17,9% Kurang Puas
11.	Prosedur pelayanan yang diberikan oleh tendik PPM sesuai dengan aturan prosedur yang ditetapkan oleh fakultas dan universitas	11,9% Sangat Puas, 64,3% Puas, dan 23,8% Kurang Puas
12.	Kedisiplinan pelayanan tendik	13,1% Sangat Puas, 60,7% Puas, dan 26,2% Kurang Puas
13.	Tanggungjawab pelayanan tendik	19% Sangat Puas, 58,3% Puas, dan 21,4% Kurang Puas

14.	Kemampuan tendik dalam memberikan informasi dan pelayanan	21,4% Sangat Puas, 53,6% Puas, dan 23,8% Kurang Puas
15.	Kesopanan dan keramahan tendik dalam melaksanakan pelayanan	26,5% Sangat Puas, 59% Puas, dan 14,5% Kurang Puas
16.	Cepat tanggap dan tindak lanjut terhadap keluhan	32,5% Sangat Puas, 45,8% Puas, 19,3% Kurang Puas, dan 2,4% 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	62	73,8%
Tidak Puas	22	26,1%

Berdasarkan data diatas dari 85 responden (100%). 62 responden (73,8%) menyatakan Puas terhadap pelayanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat tahun 2019 dan sisanya 22 responden (26,1%) menyatakan Tidak Puas.

