



LAPORAN

HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT TAHUN 2018/2019



Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

Jalan K.H. Achmad Dahlan Nomor 76 Kediri
Pos Elektronik admin@unpkediri.ac.id Website unpkediri.ac.id

LAPORAN

**HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA
LAYANAN PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
PERIODE 2018/2019**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA
LAYANAN PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

Disusun Oleh

**Amin Tohari, M.Si
Umi Mahdiyah, S.Pd, M.Si
Wasis Himawanto, M.Or
Rino Sardanto, S.Pd, M.Pd
Bayu Surindra, S.Pd, M.Pd
Ardi Sanjaya, M.Kom
M. Najibulloh Muzaki, S.Kom, M.Cs
Tutut Indah Sulistiyowati, M.Si
Kukuh Andri Aka, S.Pd, M.Pd
Hesti Istiqlaliyah, ST, M.Eng**

**Mengetahui,
Rektor Universitas Nusantara**



**Dr. Sulstiono, M.Si.
NIDN. 0007076801**

**Kediri, 30 September 2019
Ketua LPMPSDM**



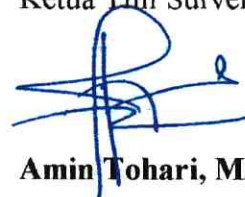
**Dr. Diani Nurhayati, M.Pd
NIDN. 0711126302**

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat-Nya, sehingga kami mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan laporan survei kepuasan pengguna layanan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat. Layanan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat terdiri-dari layanan (1) Kegiatan Klinik Pelatihan Penyusunan Proposal Penelitian dan PkM oleh LPPM, (2) Keberadaan Rencana Strategis dan Pedoman Penelitian dan PkM, (3) Prosedur Pelaporan Hasil Penelitian dan PkM, (4) Proses Monitoring dan Evaluasi Internal Kegiatan Penelitian dan PkM, (5) Prosedur Penilaian dan Penetapan Proposal Penelitian dan PkM. Pada kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei maupun pembuatan laporan ini.

Semoga apa yang telah kita lakukan menjadi amal ibadah di sisi Allah SWT Tuhan yang maha kuasa dan bermanfaat untuk peningkatan kualitas layanan. kami menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat kekurangan baik dari segi tampilan, susunan kalimat maupun tata bahasa. Oleh karena itu, dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritik dari semua pihak.

Kediri, 30 September 2019
Ketua Tim Survei Kepuasan,



Amin Tohari, M.Si

DAFTAR ISI

	Hal
COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	1
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	2
A. Rencana dan Tahapan Survei.....	2
B. Waktu Pelaksanaan	3
BAB III HASIL SURVEI.....	6
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	14
INSTRUMEN	
TABULASI DATA	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat merupakan kegiatan wajib di perguruan tinggi. Pasal 20 ayat 2 Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa Perguruan Tinggi berkewajiban menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Universitas Nusantara PGRI Kediri memiliki visi yang tercantum dalam Peraturan YPLP PT PGRI Kediri Nomor 119 Tahun 2016 tentang Statuta Universitas Nusantara PGRI Kediri pada BAB II pasal 3 poin 2 yaitu “Menjadi perguruan tinggi teladan dalam menyelenggarakan Tri Dharma Perguruan Tinggi”.

Untuk mencapai visi tersebut, Universitas Nusantara PGRI Kediri berusaha memberikan layanan terbaik pada penyelenggaraan penelitian dan PkM. Layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang ideal adalah terselenggaranya dengan baik (1) Kegiatan Klinik Pelatihan Penyusunan Proposal Penelitian dan PkM oleh LPPM, (2) Keberadaan Rencana Strategis dan Pedoman Penelitian dan PkM, (3) Prosedur Pelaporan Hasil Penelitian dan PkM, (4) Proses Monitoring dan Evaluasi Internal Kegiatan Penelitian dan PkM, (5) Prosedur Penilaian dan Penetapan Proposal Penelitian dan PkM. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut yang diberikan oleh Universitas Nusantara PGRI Kediri, maka dilakukan survei kepuasan pengguna layanan Penelitian dan PkM. Survei kepuasan pengguna layanan Penelitian dan PkM adalah program yang direncanakan dan dilaksanakan secara rutin setiap pertengahan semester genap.

B. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Penelitian dan PkM yang diberikan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Nusantara PGRI Kediri secara menyeluruh, dan sebagai bahan evaluasi agar Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat secara kontinu dapat memberikan layanan terbaik kepada para pengguna.

BAB II METODOLOGI SURVEI

A. Rencana dan Tahapan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan Penelitian dan PkM direncanakan setiap pertengahan semester genap dengan tahapan yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Pengembangan instrumen dan desain penelitian

Instrumen yang digunakan berjenis angket tertutup dengan menggunakan skala *likert*. Instrumen disusun melalui *focus group discussion* (FGD) dan divalidasi oleh dua pakar bidang (psikometrik dan penilaian). Pada tahap awal, sebelum disebarkan instrumen juga diuji validitas dan reliabilitasnya.

Subjek penelitian dalam survei kepuasan pengguna layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat adalah dosen, mahasiswa, dan mitra yang terlibat pada PPM di Universitas Nusantara PGRI Kediri. Survei ini menggunakan pendekatan deskriptif.

2. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengintegrasikan instrumen yang telah valid dan reliabel dalam laman <http://survey.lp2m.unpkediri.ac.id>. Pengguna akan diberi pengumuman oleh LPPM untuk mengisi angket pada laman tersebut.

3. Analisis data

Analisis data terhadap hasil survei kepuasan pengguna layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan. Tingkat kepuasan diukur dengan menghitung rerata hasil masing-masing jawaban responden yang menjawab skor 1/2/3/4 dikali jumlah yang menjawab 1/2/3/4.

4. Laporan hasil

Laporan hasil survei kepuasan pengguna layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat disusun oleh tim di bawah koordinasi Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Universitas Nusantara PGRI Kediri.

B. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan pengguna layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di laksanakan secara reguler pada setiap pertengahan semester genap (bulan Maret). Setelah data terkumpul, pada awal bulan April data yang telah ditabulasi diolah dan dianalisis, kemudian dibuat laporan hasil survei.

BAB III HASIL SURVEI

HASIL ANALISIS DESKRIPTIF LAYANAN PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT TAHUN AKADEMIK 2018/2019

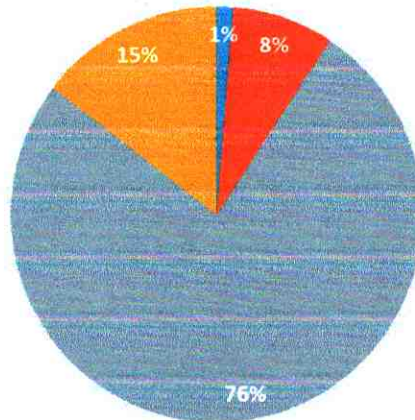
**Tabel Rekapitulasi Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Penelitian oleh LPPM
Universitas Nusantara PGRI Kediri Tahun 2018/2019**

No	Indikator	2018/2019						
		Jumlah yang menjawab skor *)				Jumlah total responden	Total jumlah yang menjawab skor x dikalikan skor x	Hasil Akhir ((Total jumlah yang menjawab skor x dikalikan skor x) / (Jumlah total responden))
		1	2	3	4			
1	Kegiatan klinik pelatihan penyusunan proposal Penelitian	2	12	115	22	151	459	3.0
2	Keberadaan rencana strategis dan pedoman Penelitian	0	3	116	32	151	482	3.2
3	Prosedur pelaporan hasil Penelitian	2	6	113	30	151	473	3.1
4	Proses monitoring dan evaluasi internal kegiatan Penelitian	4	17	113	17	151	445	2.9
5	Prosedur Penilaian dan penetapan proposal Penelitian	2	17	115	17	151	449	3.0

*) Interval pengukuran berada pada rentang: 1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Puas, 4 = Sangat Puas

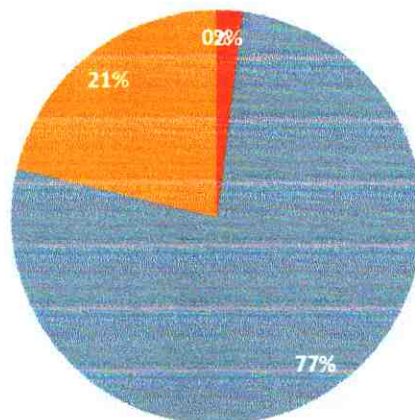
Diagram Hasil Perhitungan Persentasi Tiap Indikator

Kegiatan Klinik Pelatihan Penyusunan Proposal Penelitian oleh LPPM



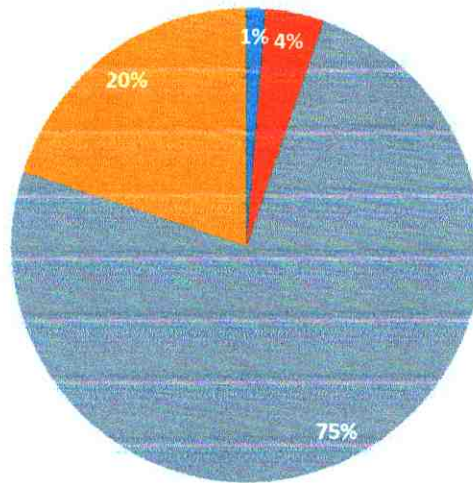
■ Sangat Tidak Puas ■ Tidak Puas ■ Puas ■ Sangat Puas

Keberadaan Rencana Strategis dan Pedoman Penelitian



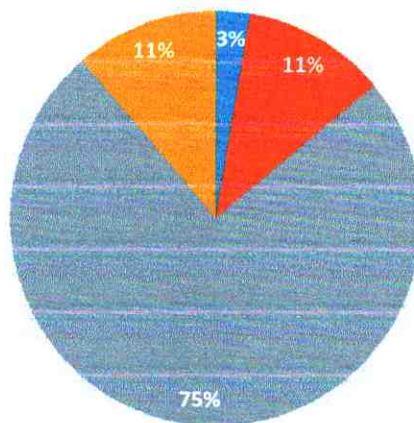
■ Sangat Tidak Puas ■ Tidak Puas ■ Puas ■ Sangat Puas

Prosedur Pelaporan Hasil Penelitian



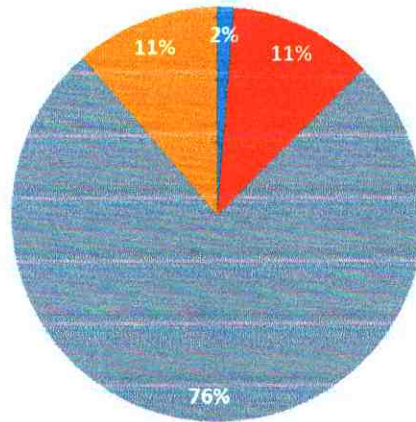
■ Sangat Tidak Puas ■ Tidak Puas ■ Puas ■ Sangat Puas

Proses Monitoring dan Evaluasi Internal Kegiatan Penelitian



■ Sangat Tidak Puas ■ Tidak Puas ■ Puas ■ Sangat Puas

Prosedur Penilaian dan Penetapan Proposal Penelitian



■ Sangat Tidak Puas ■ Tidak Puas ■ Puas ■ Sangat Puas

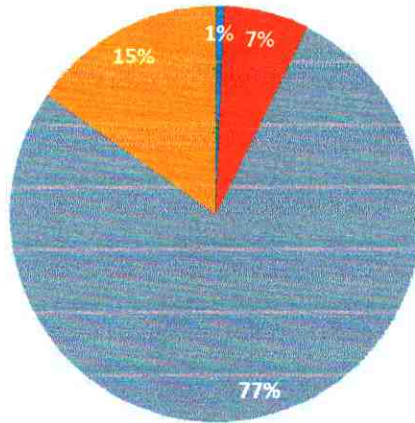
Tabel Rekapitulasi Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat oleh LPPM Universitas Nusantara PGRI Kediri Tahun 2018/2019

No	Indikator	2018-2019						
		Jumlah yang menjawab skor				jmlh total responden	Total jumlah yang menjawab skor x dikalikan skor x	Hasil Akhir ((Total jumlah yang menjawab skor x dikalikan skor x) / (Jumlah total responden))
		1	2	3	4			
1	Kegiatan klinik pelatihan penyusunan proposal PkM	1	10	117	23	151	464	3.1
2	Keberadaan rencana strategis dan pedoman PkM	0	3	116	32	151	482	3.2
3	Prosedur pelaporan hasil PkM	1	3	115	32	151	480	3.2
4	Proses monitoring dan evaluasi internal kegiatan PkM	3	7	120	20	150	457	3.0
5	Prosedur Penilaian dan penetapan proposal PkM	3	18	115	15	151	444	2.9

*) Interval pengukuran berada pada rentang: 1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Puas, 4 = Sangat Puas

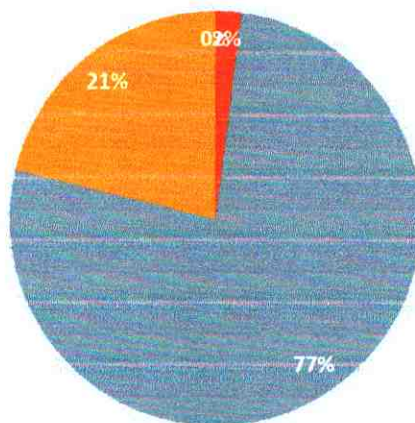
Diagram Hasil Perhitungan Persentasi Tiap Indikator

Kegiatan Klinik Pelatihan Penyusunan Proposal PkM oleh LPPM



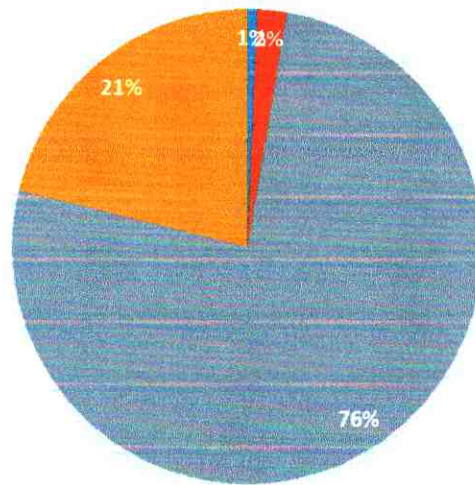
■ Sangat Tidak Puas ■ Tidak Puas ■ Puas ■ Sangat Puas

Keberadaan Rencana Strategis dan Pedoman PkM



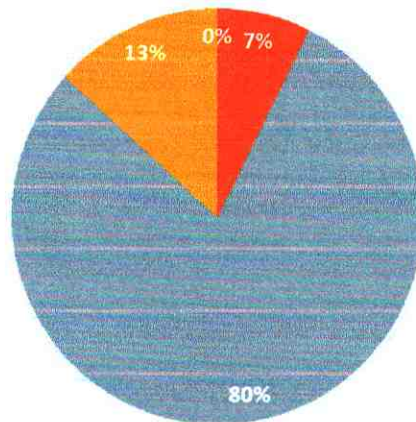
■ Sangat Tidak Puas ■ Tidak Puas ■ Puas ■ Sangat Puas

Prosedur Pelaporan Hasil PkM



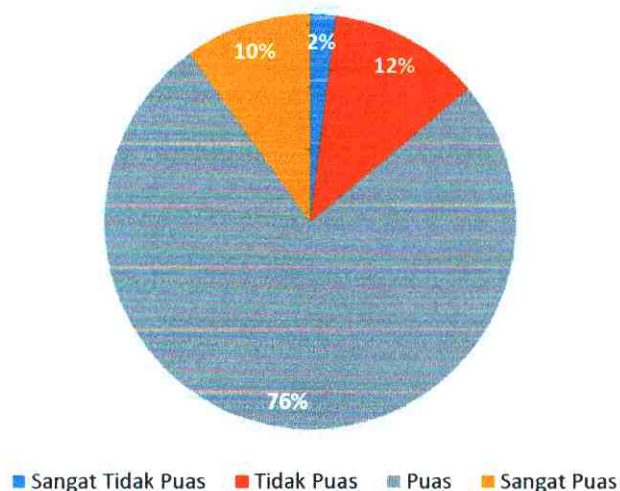
■ Sangat Tidak Puas ■ Tidak Puas ■ Puas ■ Sangat Puas

Proses Monitoring dan Evaluasi Internal Kegiatan PkM



■ Sangat Tidak Puas ■ Tidak Puas ■ Puas ■ Sangat Puas

Prosedur Penilaian dan Penetapan Proposal PkM



Dari hasil tabel baik tabel rekapitulasi hasil kepuasan pengguna penelitian maupun pengabdian, dapat diketahui bahwa hasil tiap-tiap indikatornya berada pada skor di atas skor 2 (tidak puas) dan mendekati skor 3 (puas), bahkan ada hasil yang menunjukkan skor 3 ke atas (puas). Berdasarkan gambaran pada diagram masing-masing indikator juga terlihat bahwa persentase responden yang menjawab puas berada pada rentang 70% ke atas, hal ini menunjukkan bahwa kinerja LPPM terkait layanan PPM dapat dikatakan cukup baik, meski begitu LPPM Universitas Nusantara PGRI Kediri tetap memerhatikan indikator-indikator yang mendapatkan skor rendah untuk dijadikan evaluasi perbaikan kinerja berikutnya.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis deskriptif di atas diketahui bahwa indikator-indikator yang ditanyakan pada responden terkait kinerja LPPM terhadap layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dapat disimpulkan cukup baik. Beberapa indikator yang mendapatkan skor pada ranking terendah akan menjadikan bahan evaluasi oleh LPMM untuk pengembangan selanjutnya.



Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
Jalan K.H. Achmad Dahlan Nomor 76 Kediri