



SURVEY KEPUASAN

LAYANAN LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT

Survey Kepuasan Pengguna Layanan LPPM Universitas Serambi Mekkah

Dalam upaya Memperoleh Data Kepuasan Pengguna Layanan Pada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Serambi Mekkah, dengan ini kami mohon Bapak/Ibu Berkenan untuk mengisi borang survei di bawah ini.
PETUNJUK : Isi dan PILIHlah salah satu dari jawaban yang tersedia dengan memilih opsi yang tersedia

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SERAMBI MEKKAH**

2020

LAPORAN HASIL SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA JASA LAYANAN)
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
TAHUN 2020

1. Pendahuluan

Sebagaimana disebutkan pada halaman 65 (Rensta Kemendikbud 2020-2024) yang bisa dikaitkan dengan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, antara lain untuk:

1. Mewujudkan diferensiasi misi perguruan tinggi dengan mendorong fokus perguruan tinggi dalam mengemban tridharma perguruan tinggi, yakni sebagai *research university*, *teaching university*, atau *vocational university*;
2. Meningkatkan kerja sama antar perguruan tinggi dalam negeri, dan antara perguruan tinggi dengan DU/DI dan pemerintah;
3. Menetapkan beberapa perguruan tinggi sebagai *Centers of Excellence* dalam rangka percepatan hadirnya perguruan tinggi tingkat dunia dan pembinaan perguruan tinggi lain yang sedang berkembang;
4. Meningkatkan mutu dan relevansi penelitian sejalan dengan kebutuhan sektor-sektor pembangunan serta DU/DI untuk penguatan *knowledge/innovation-based economy* yang relevan dengan kebutuhan Revolusi Industri 4.0 dan pembangunan berkelanjutan;
5. Meningkatkan mutu dan relevansi pengabdian kepada masyarakat yang sejalan dengan kebutuhan pembangunan nasional, seperti pengurangan angka kemiskinan, peningkatan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat, penguatan UMKM, atau perbaikan lingkungan hidup;
6. Meningkatkan kerja sama dengan universitas kelas dunia (*Top 100 QS/THES*) dalam pengembangan pendidikan dan penelitian;
7. Meningkatkan *entrepreneurship* mahasiswa dan mengembangkan pusat-pusat inkubasi bisnis/*startup* berbasis karyaipitek;
8. Melibatkan industri/masyarakat sebagai penopang dalam ‘*pentahelix*’ untuk mempercepat pembangunan melalui pengajaran kurikulum/penilaian proyek mahasiswa serta kontribusi pendanaan;
9. Mendorong kinerja dosen untuk menghasilkan penelitian yang berkualitas dan

- relevan dengan kebutuhan masyarakat dan DU/DI;
10. Meningkatkan publikasi kelas dunia serta paten/HKI, meningkatkan reputasi jurnal ilmiah dalam negeri agar berkelas dunia, meningkatkan visibilitas karya perguruan tinggi secara internasional;
 11. Mendorong dukungan dari DU/DI melalui kesempatan magang, kerja sama penelitian dan komersial, berbagi sumber daya, dan pendanaan;
 12. Memfasilitasi dosen mengambil waktu untuk mendapatkan pengalaman langsung di DU/DI dan/atau memperoleh sertifikasi di industri.

Sasaran strategis tersebut dipandang relevan dengan sasaran dan tujuan yang dijalankan oleh Universitas Serambi Mekkah. Dalam Statuta USM, Pasal 2 menyatakan bahwa tujuan didirikannya USM adalah sebagai berikut:

Tujuan Umum :

Membentuk manusia terdidik atau berilmu, berteknologi, berakhlak mulia sehingga terwujudnya masyarakat Indonesia yang adil dan makmur material dan spritual yang berjiwa Pancasila. Sebagai pusat penyediaan informasi dan pengkajian Ilmu Pengetahuan yang unggul, inovatif.

Tujuan Khusus :

- a. Menghasilkan lulusan berkualitas yang mampu mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam memecahkan masalah-masalah dalam masyarakat dengan mengedepankan nilai-nilai kemanusiaan, keimanan dan ketaqwaan;
- b. Menyiapkan tenaga-tenaga ahli dalam bidang profesinya yang cakap dan mau berusaha memecahkan masalah dan mencari jawaban dengan menekankan cara pemecahan sistem terpadu, sehingga dapat memenuhi kebutuhan akan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk memangku jabatan yang membutuhkan latar belakang pendidikan tinggi dan mampu berdiri sendiri serta mampu memelihara, mengembangkan dan memajukan ilmu pengetahuan;
- c. Terampil dalam merancang, memperbaiki, dan menginstalasi sistem terpadu yang terdiri atas manusia, bahan, informasi, peralatan, dan energi;
- d. Melakukan penelitian dalam bidang ilmu pengetahuan, kebudayaan dan kehidupan masyarakat yang sejalan dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi;
- e. Meningkatkan kemampuan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dalam mengembangkan mutu pembelajaran dan pengembangan ilmu pengetahuan sesuai

bidangnya;

- f. Meningkatkan hubungan kemitraan dengan stakeholder, pemerintah, pengguna lulusan dalam meningkatkan daya serap lulusan dan mampu berkontribusi secara lebih luas sesuai dengan lingkungan;
- g. Meningkatkan peran dalam membantu pemerintahan dan masyarakat untuk menciptakan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat yang lebih baik

Sementara itu, terkait dengan LPPM USM sebagaimana termaktub dalam BAB VI, Tentang Ketentuan Pokok Penelitian, Pasal 40 sebagai berikut:

1. USM akan mengalokasikan dana yang memadai guna menunjang dan mengembangkan penelitian.
2. Penelitian dilakukan oleh Staf Pengajar USM.

Visi LPPM USM sebagai berikut:

‘Menjadikan LPPM sebagai pusat unggulan dalam bidang penelitian dan pengabdian masyarakat, serta menumbuhkan-kembangkan inovasi-inovasi baru bidang penelitian dan pengabdian masyarakat’.

Adapun misinya adalah: Menghasilkan produk-produk penelitian dan pengabdian masyarakat yang berkualitas yang memiliki kemutakhiran yang dicirikan oleh nilai moral dan etika keilmuan yang tinggi.

Berdasarkan visi dan misi, maka sebagai lembaga koordinasi, LPPM bertujuan untuk:

1. LPPM sebagai pusat informasi kegiatan ilmiah dan pengembangan dosen serta hasil-hasil penelitian:

1. Tersebarnya informasi seminar dan lokakarya ilmiah dalam dan luar negeri
2. Tersebarnya informasi hasil-hasil penelitian dan pengabdian masyarakat
3. Berkembangnya kemampuan para dosen untuk kegiatan penelitian
4. Berkembangnya pengembangan para dosen untuk kegiatan pengabdian masyarakat

2. LPPM sebagai fasilitator untuk kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat serta pembiayaan

1. Terfasilitasinya para dosen dan peneliti USM ikut serta dalam penelitian
2. Terfasilitasinya para dosen untuk kegiatan pengabdian masyarakat
3. Terfasilitasinya para dosen dan peneliti menjalankan kegiatan bersifat regional/nasional dibiayai oleh pemerintah/badan swasta

3. LPPM sebagai koordinator untuk keikutsertaan dan jalinan kegiatan ilmiah dalam dan luar negeri

- 1 Terkoordinirnya para dosen dan peneliti USM untuk ikutserta dalam seminar dan lokakarya ilmiah dalam dan luar negeri
- 2 Terkoordinirnya para dosen dan peneliti USM untuk ikutserta dalam kegiatan tindaklanjut penelitian ilmiah dalam dan luar negeri
- 3 Terjalannya kerjasama dengan lembaga-lembaga penelitian lain yang berada di dalam negeri maupun di luar negeri
- 4 Terkoordinirnya pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat dengan lembaga-lembaga mitra yang berada di dalam negeri maupun di luar negeri

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, adalah melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pegguna Jasa Layanan LPPM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang ada di lingkungan Universitas Serambi Mekkah, dan masyarakat pada umumnya.

2. Maksud dan Tujuan.

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa Layanan LPPM) dilaksanakan secara berkala setiap tahun satu kali dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan di LPPM dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Laporan ini adalah hasil survey 2020.

3. Sasaran

Sebagai sasaran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pegguna Jasa Layanan LPPM) adalah para dosen, mahasiswa dan karyawan di lingkungan Universitas Serambi Mekkah.

4. Waktu dan Tempat

a. Waktu

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat IKM - LPPM antara tanggal 02 Januari 2020 - 2 Januari 2021.

b. Tempat

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di seluruh fakultas di Universitas Serambi Mekkah.

5. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 10 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

IKM Unit Pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 10 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**CONTOH PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR LAYANAN**

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.										
2.										
3.										
dst.										
Jml Nilai per unsur										
NRR Per unsur =Jml nilai per unsur : jumlah kuesioner yang terisi										
NRR tertimbang per unsur = nilai per unsur x 0,1										

Keterangan :

U1 s.d. U10

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

*) : Jumlah NRR IKM tertimbang

**) : IKM unit pelayanan x 25

Contoh :

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	2,75
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	2,85
3	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,86
4	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,03
5	Kemampuan petugas layanan	2,98
6	Kecepatan layanan	2,68

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,07
8	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang Ditetapkan	2,78
9	Ketepatan pelaksanaan dengan jadwal waktu pelayanan	2,61
10	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	2,86

maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :
 $(2,75 \times 0,071) + (2,85 \times 0,071) + (2,86 \times 0,071) + (3,03 \times 0,071)$
 $(2,98 \times 0,071) + (2,68 \times 0,071) + (3,07 \times 0,071) + (2,78 \times 0,071)$
 $(2,61 \times 0,071) + (2,86 \times 0,071) = \text{Nilai indeks adalah } 2,85$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2,85 \times 25 = 71,15$

b. Mutu pelayanan **B**.

c. Kinerja unit pelayanan **Baik**.

6. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Tabel : Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	35 – 43,74	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

7. Hasil Survey

Dari Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pegguna Jasa Layanan LPPM) yang telah dilaksanakan pada tanggal 02 Januari 2020 sampai 2 Januari 2021 didapatkan hasil sebagai berikut :

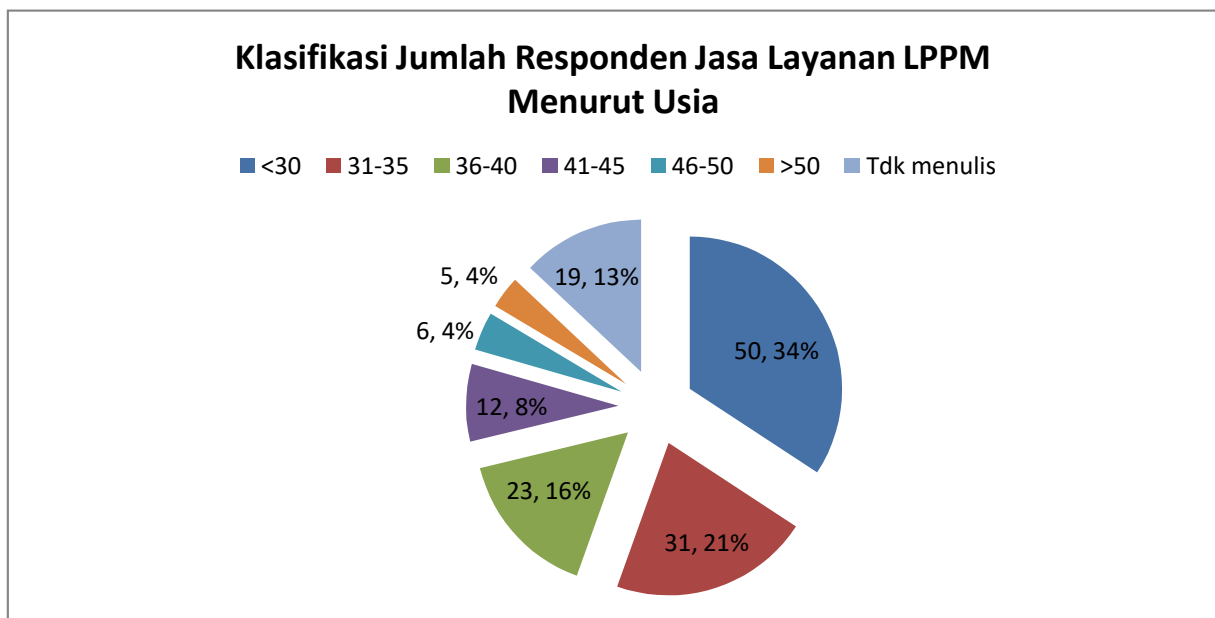
❖ Jumlah Responden Total IKM-LPPM

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pegguna Jasa Layanan LPPM) ini sebanyak 146 responden dari berbagai fakultas di lingkungan Universitas Serambi Mekkah.

❖ **Klasifikasi Responden Jasa Layanan LPPM UB.**

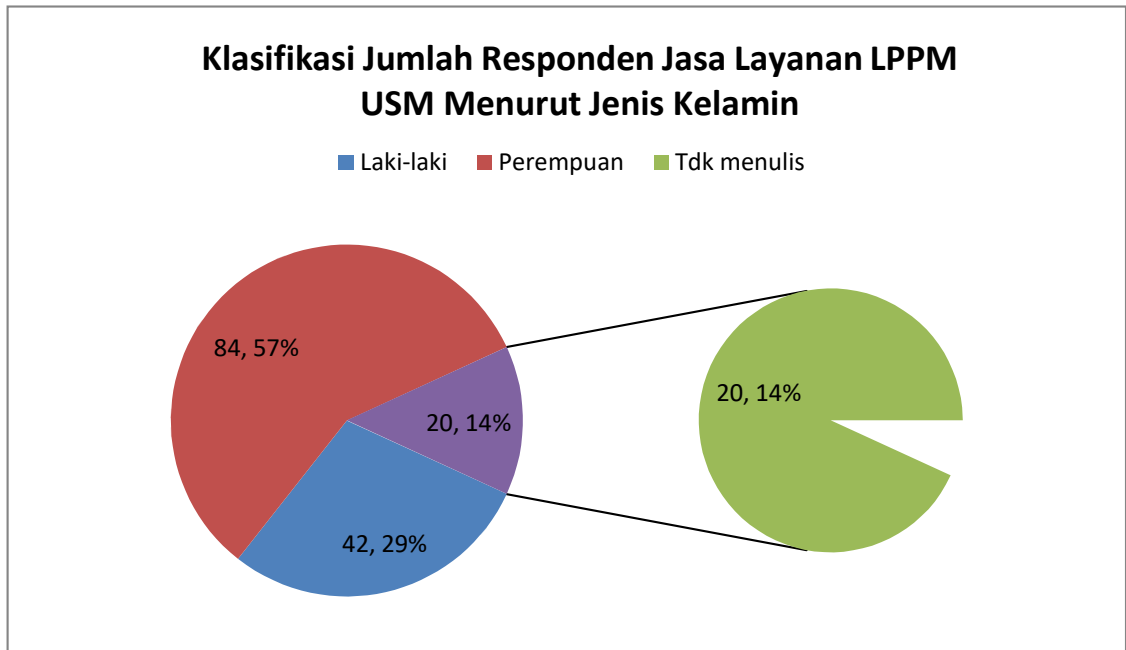
a. Menurut Usia Responden

Usia	Jumlah	Prosentase	Jumlah Total Responden
< 30	50	34 %	146
31 - 35	31	21 %	
36 - 40	23	16 %	
41 - 45	12	8 %	
46 - 50	6	4 %	
> 50	5	4 %	
Tdk menulis	19	13 %	



b. Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase	Jumlah Total Responden
Laki-laki	42	29 %	146
Perempuan	84	58 %	
Tdk menulis	20	13 %	
	146	100 %	



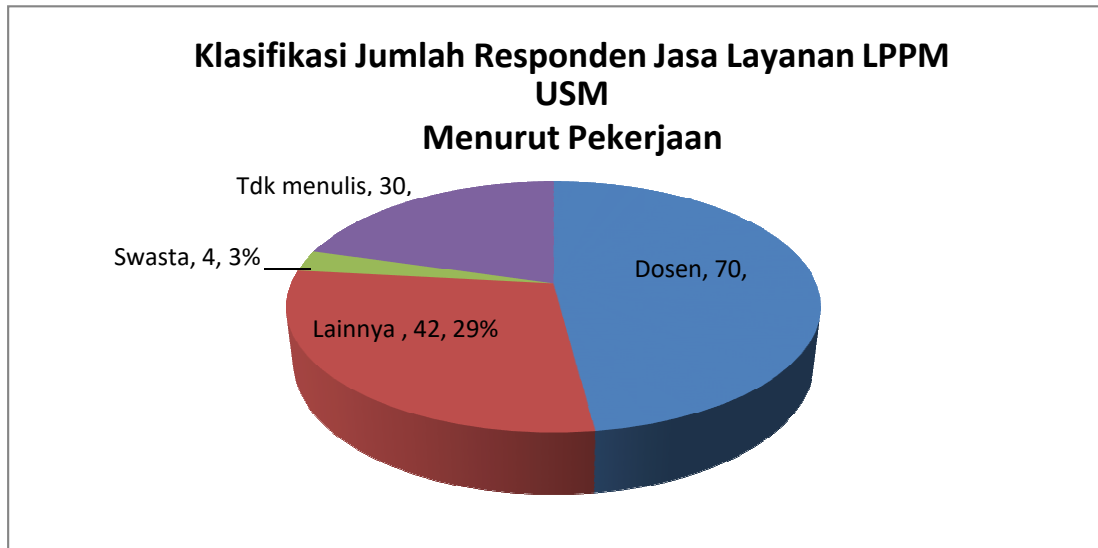
Gambar 2 : Grafik Jumlah Prosentase Responden IKM – LPPM Menurut Jenis Kelamin

c. Menurut Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Prosentase	Jumlah Total Responden
S1	3	2 %	146
S2	118	77 %	
S3	10	17 %	
Tdk menulis	15	10 %	

d. Menurut Pekerjaan

Pendidikan	Jumlah	Prosentase	Jumlah Total Responden
Dosen	70	48 %	146
Lainnya	42	29 %	
Swasta	4	3 %	
Tdk menulis	30	20 %	



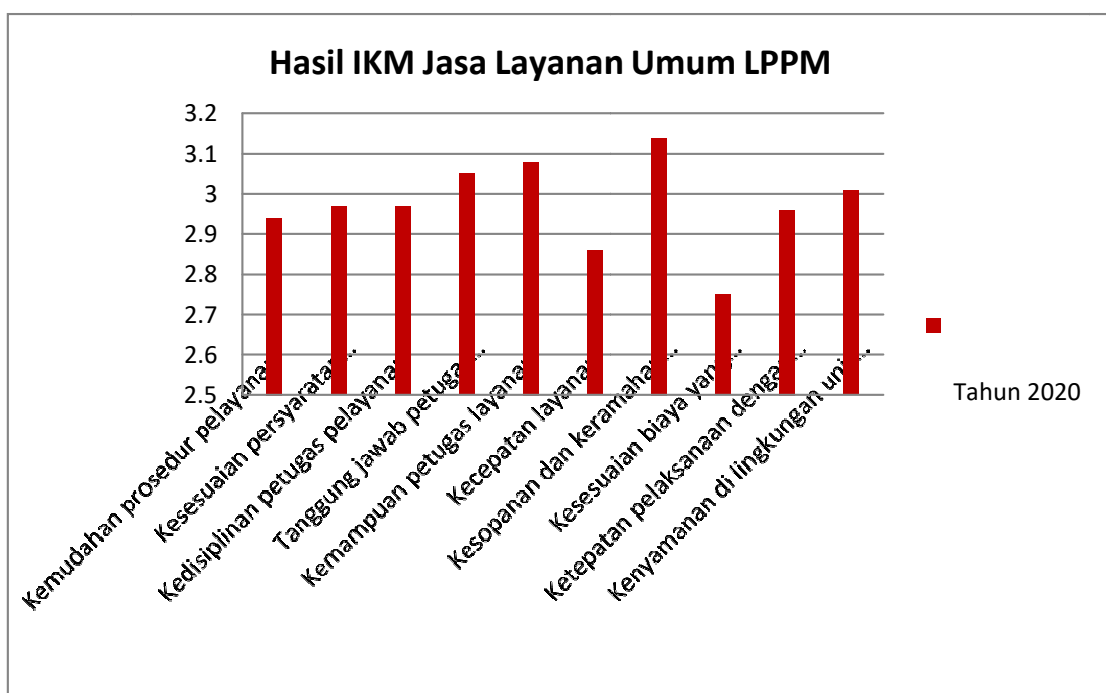
Gambar 4 : Grafik Jumlah Prosentase Responden IKM – LPPM Menurut Pekerjaan.

e. Hasil IKM Jasa Layanan Umum LPPM

Dari hasil keseluruhan kuisioner UKM yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden maka dihasilkan nilai IKM total jasa layanan umum LPPM sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Kemudahan prosedur pelayanan	2,94	B
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	2,97	B
3	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,97	B
4	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,05	B
5	Kemampuan petugas layanan	3,08	B

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	
		Pelayanan	
6	Kecepatan layanan	2,86	B
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,14	B
8	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	2,75	B
9	Ketepatan pelaksanaan dengan jadwal waktu pelayanan	2,96	B
10	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3,01	B
Nilai Indeks Kepuasan adalah : 2,97			
Nilai IKM setelah dikonversi = nilai dasar x 25 = 2,97 x 25 = 74,33			
Mutu Pelayanan : B			
Kinerja Unit Pelayanan : Baik			



8. A. Kesimpulan

Dari hasil survey didapatkan kesimpulan bahwa tingkat pelayanan di LPPM mendapatkan apresiasi yang baik dari para responden.

1. Kemudahan prosedur pelayanan, nilai interval IKM 2,94, mutu pelayanan B, kinerja unit pelayanan BAIK.
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, nilai interval IKM 2,97, mutu pelayanan B, kinerja unit pelayanan BAIK.
3. Kedisiplinan petugas pelayanan, nilai interval IKM 2,97, mutu pelayanan B, kinerja unit pelayanan BAIK.
4. Tanggung jawab petugas pelayanan, nilai interval IKM 3,05, mutu pelayanan B, kinerja unit pelayanan BAIK.
5. Kemampuan petugas layanan, nilai interval IKM 3,08, mutu pelayanan B, kinerja unit pelayanan BAIK.
6. Kecepatan layanan, nilai interval IKM 2,86, mutu pelayanan B, kinerja unit pelayanan BAIK.
7. Kesopanan dan keramahan petugas, nilai interval IKM 3,14, mutu pelayanan B, kinerja unit pelayanan BAIK.
8. Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan, nilai interval IKM 2,75, mutu pelayanan B, kinerja unit pelayanan BAIK.
9. Ketepatan pelaksanaan dengan jadwal waktu pelayanan, nilai interval IKM 2,96, mutu pelayanan B, kinerja unit pelayanan BAIK.
10. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan, nilai interval IKM 3,01, mutu pelayanan B, kinerja unit pelayanan BAIK.

Rata-rata nilai indeks kepuasan adalah **2,97**.

Nilai IKM setelah dikonversi = nilai dasar x 25 = 2,85 x 25 = **74,33**

Mutu Pelayanan : **B**

Kinerja Unit Pelayanan : **Baik**

B. Penutup

Demikian hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa) di Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM). Semoga dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas pelayanan publik di LPPM dan sebagai gambaran kinerja pelayanan di LPPM Universitas Serambi Mekkah 2020.