



L A P O R A N

Survei Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja LPPM

Universitas Pakuan

2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja LPPM Universitas Pakuan Tahun 2026 ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan salah satu instrumen pertanggungjawaban LPPM kepada sivitas akademika Universitas Pakuan dalam upaya peningkatan mutu layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PkM) secara berkelanjutan.

Survei kepuasan pengguna ini dilaksanakan pada Bulan Juni 2026 dan berhasil menjangkau sebanyak 179 responden dari 8 (delapan) fakultas/unit di lingkungan Universitas Pakuan. Hasil survei ini mencakup penilaian atas 10 (sepuluh) dimensi layanan LPPM, mulai dari diseminasi informasi hibah, layanan HKI, pelaksanaan money, hingga kualitas pelayanan staf secara keseluruhan.

Kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh dosen yang telah meluangkan waktu untuk mengisi survei ini dengan penuh kesungguhan. Masukan dan saran yang disampaikan menjadi bahan evaluasi yang sangat berharga bagi peningkatan kinerja LPPM ke depan.

Semoga laporan ini dapat menjadi acuan dalam penyusunan program kerja LPPM yang lebih responsif, inovatif, dan berdampak nyata bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta kesejahteraan masyarakat.

Bogor, 20 Juni 2026

Kepala LPPM Universitas Pakuan,

Dr. apt. Lusi Agus Setiani, M.Farm.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Survei	1
1.3 Metode dan Instrumen	2
1.4 Waktu Pelaksanaan	2
BAB II PROFIL RESPONDEN	3
2.1 Sebaran Responden berdasarkan Fakultas	3
2.2 Sebaran Responden berdasarkan Jabatan Fungsional	4
BAB III HASIL ANALISIS KEPUASAN	5
3.1 Rekapitulasi Skor Kepuasan per Indikator	5
3.2 Dimensi Diseminasi Informasi dan Program LPPM	7
3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	8
3.4 Indeks Kepuasan Keseluruhan	9
BAB IV ANALISIS SARAN DAN MASUKAN	10
4.1 Kategorisasi Saran dan Masukan	10
4.2 Saran Terpilih	11
4.3 Catatan Khusus	13
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	14
5.1 Kesimpulan	14
5.2 Rekomendasi	15

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kategori Nilai Kepuasan	2
Tabel 2.1 Sebaran Responden berdasarkan Fakultas	3
Tabel 2.2 Sebaran Responden berdasarkan Jabatan Fungsional	4
Tabel 3.1 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi dan Skor Kepuasan Pengguna LPPM Tahun 2026	5
Tabel 3.2 Skor Kepuasan pada Dimensi Diseminasi Informasi dan Program	7
Tabel 3.3 Skor Kepuasan pada Dimensi Kualitas Pelayanan	8
Tabel 4.1 Kategorisasi Saran dan Masukan Responden	10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Sebaran Responden berdasarkan Fakultas	3
Gambar 2.2 Sebaran Responden berdasarkan Jabatan Fungsional	4
Gambar 3.1 Skor Kepuasan per Indikator Layanan	6
Gambar 3.2 Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) Keseluruhan	9
Gambar 4.1 Kategorisasi Saran dan Masukan Responden	10

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Pakuan merupakan unsur pelaksana akademik yang bertugas mengoordinasikan, memfasilitasi, dan mengembangkan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PkM) di lingkungan Universitas Pakuan. Sesuai dengan amanat Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti) dan kebijakan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemdiktisaintek), LPPM wajib menyelenggarakan penjaminan mutu internal yang mencakup evaluasi kualitas layanan secara berkala.

Survei kepuasan pengguna merupakan salah satu instrumen penjaminan mutu yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan yang diberikan oleh LPPM. Hasil survei ini menjadi dasar evaluasi kinerja dan perencanaan program peningkatan layanan LPPM pada periode berikutnya. Selain itu, pengukuran kepuasan pengguna juga menjadi salah satu indikator dalam penilaian Audit Mutu Internal (AMI) dan pemenuhan Indikator Kinerja Utama (IKU) Diktisaintek Berdampak 2025-2029.

Pada Tahun 2026, LPPM Universitas Pakuan menyelenggarakan survei kepuasan melalui platform Google Form yang didistribusikan secara daring kepada seluruh dosen di delapan fakultas dan unit pascasarjana di lingkungan Universitas Pakuan. Survei ini mencakup penilaian terhadap 10 (sepuluh) indikator kinerja layanan LPPM yang dikelompokkan ke dalam dua dimensi utama, yaitu: (1) Dimensi Diseminasi Informasi dan Program, serta (2) Dimensi Kualitas Pelayanan.

1.2 Tujuan Survei

Survei Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja LPPM Universitas Pakuan Tahun 2026 ini bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan dosen dan civitas akademika terhadap layanan yang diberikan oleh LPPM dalam bidang penelitian, PkM, dan diseminasi ilmiah;
2. Mengidentifikasi aspek layanan yang telah berjalan baik dan aspek yang masih memerlukan perbaikan;
3. Menghimpun masukan dan aspirasi dari pengguna layanan sebagai bahan perencanaan program LPPM yang lebih responsif dan berkualitas;
4. Mendokumentasikan hasil evaluasi layanan LPPM sebagai bagian dari sistem penjaminan mutu internal Universitas Pakuan.

1.3 Metode dan Instrumen

Survei ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan instrumen kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator kinerja layanan LPPM. Kuesioner terdiri atas 10 (sepuluh) pernyataan penilaian dengan skala likert 4 tingkat (ordinal), yaitu: (1) Kurang Memuaskan, (2) Cukup Memuaskan, (3) Memuaskan, dan (4) Sangat Memuaskan. Selain itu, terdapat 2 (dua) pertanyaan terbuka mengenai program yang perlu dikembangkan dan saran untuk peningkatan layanan LPPM. Interval kategori kepuasan ditetapkan berdasarkan rumus: $I = (\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}) / \text{Jumlah Kelas} = (4-1)/4 = 0,75$, sehingga diperoleh interval sebagai berikut:

Tabel 1.1 Kategori Nilai Kepuasan

No	Interval Skor	Kategori
1	3,26 – 4,00	Sangat Memuaskan
2	2,51 – 3,25	Memuaskan
3	1,76 – 2,50	Cukup Memuaskan
4	1,00 – 1,75	Kurang Memuaskan

Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif meliputi distribusi frekuensi, persentase, dan perhitungan nilai rata-rata (mean) skor per indikator. Indeks kepuasan pengguna dihitung sebagai rata-rata aritmetis dari seluruh nilai mean indikator.

1.4 Waktu Pelaksanaan

Survei dilaksanakan dalam rentang waktu 15–19 Juni 2026, melalui platform Google Form yang diakses secara daring. Pengisian kuesioner bersifat sukarela dan tanpa tekanan, serta menjamin kerahasiaan identitas responden. Hingga penutupan survei, tercatat 165 dosen yang berpartisipasi dari 451 dosen tetap Universitas Pakuan, atau setara tingkat partisipasi 36,6%.

PROFIL RESPONDEN

Total responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Pengguna LPPM Tahun 2026 adalah sebanyak 165 orang dosen dari 8 (delapan) fakultas/unit di lingkungan Universitas Pakuan, atau setara dengan 36,6% dari total 451 dosen tetap Unpak. Survei dilaksanakan dalam rentang waktu 15–19 Juni 2026. Berikut ini diuraikan profil responden berdasarkan asal fakultas dan jabatan fungsional.

2.1 Sebaran Responden berdasarkan Fakultas

Tabel 2.1 menunjukkan distribusi responden berdasarkan asal fakultas/unit. Responden terbanyak berasal dari FMIPA (24,8%), diikuti Sekolah Pascasarjana/SPS (19,4%) dan FEB (14,5%). Hal ini mencerminkan tingginya partisipasi dari unit dengan produktivitas penelitian tinggi di Universitas Pakuan, dengan sebaran yang relatif merata di seluruh fakultas dibandingkan periode survei sebelumnya.

Tabel 2.1 Sebaran Responden berdasarkan Fakultas (n=165)

No	Fakultas / Unit	Frekuensi	Persentase
1	FMIPA	41	22,9%
2	SPS (Sekolah Pascasarjana)	32	17,9%
3	FKIP	24	13,4%
4	FEB	24	13,4%
5	FISIB	20	11,2%
6	FT (Fakultas Teknik)	17	9,5%
7	FH (Fakultas Hukum)	12	6,7%
8	Sekolah Vokasi	9	5,0%
Total		179	100,0%

Gambar 2.1 Sebaran Responden berdasarkan Fakultas



Sumber: Data primer diolah, 2026

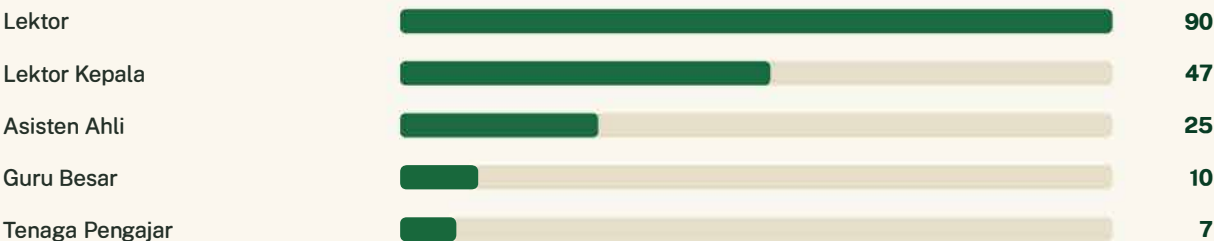
2.2 Sebaran Responden berdasarkan Jabatan Fungsional

Tabel 2.2 menunjukkan distribusi responden berdasarkan jabatan fungsional. Mayoritas responden adalah Lektor (50,3%) dan Lektor Kepala (26,3%), menunjukkan bahwa survei didominasi oleh dosen dengan pengalaman penelitian yang relatif matang. Partisipasi Guru Besar (5,6%) dan Tenaga Pengajar (3,9%) turut memperkuat keragaman perspektif jenjang karier dalam penilaian kinerja LPPM.

Tabel 2.2 Sebaran Responden berdasarkan Jabatan Fungsional (n=165)

No	Jabatan Fungsional	Frekuensi	Persentase
1	Lektor	90	50,3%
2	Lektor Kepala	47	26,3%
3	Asisten Ahli	25	14,0%
4	Guru Besar	10	5,6%
5	Tenaga Pengajar	7	3,9%
Total		179	100,0%

Gambar 2.2 Sebaran Responden berdasarkan Jabatan Fungsional



Sumber: Data primer diolah, 2026

HASIL ANALISIS KEPUASAN

3.1 Rekapitulasi Skor Kepuasan per Indikator

Tabel 3.1 menyajikan rekapitulasi distribusi frekuensi dan skor kepuasan untuk 10 indikator yang dinilai dalam survei. Skor dihitung berdasarkan bobot: Sangat Memuaskan = 4, Memuaskan = 3, Cukup Memuaskan = 2, dan Kurang Memuaskan = 1. Rata-rata skor per indikator selanjutnya dikategorikan menggunakan interval yang telah ditetapkan.

Tabel 3.1 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi dan Skor Kepuasan Pengguna LPPM Tahun 2026

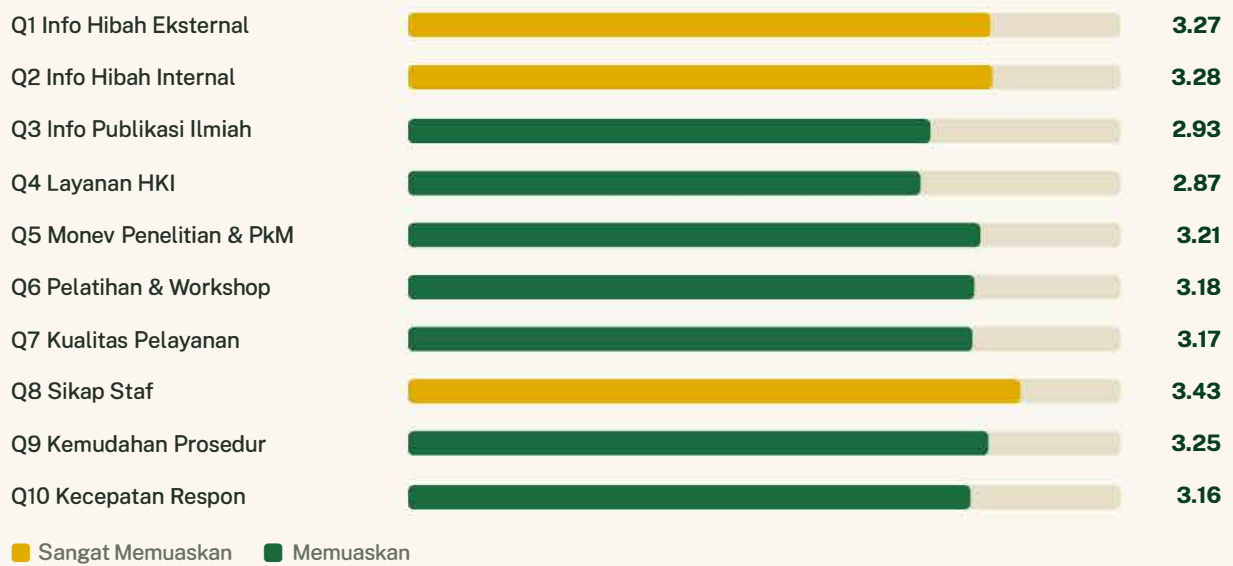
No	Indikator	SM	M	CM	KM	TM	Skor	Kategori
Q1	Informasi Hibah Eksternal (BIMA, BRIN, LPDP)	76	77	24	2	0	3.27	Sangat Memuaskan
Q2	Informasi Hibah Internal (YPS-UNPAK)	75	81	21	2	0	3.28	Sangat Memuaskan
Q3	Informasi Publikasi Karya Ilmiah	48	83	36	12	0	2.93	Memuaskan
Q4	Layanan HKI (Sentra KI LPPM)	42	80	49	8	0	2.87	Memuaskan
Q5	Monev Penelitian dan PkM	68	84	24	3	0	3.21	Memuaskan
Q6	Pelatihan, Workshop, Seminar Hasil	63	91	20	5	0	3.18	Memuaskan
Q7	Kualitas Pelayanan Keseluruhan	63	87	26	2	1	3.17	Memuaskan
Q8	Sikap Sopan, Ramah, dan Komunikatif Staf	95	70	10	3	1	3.43	Sangat Memuaskan
Q9	Kemudahan Prosedur Layanan	68	89	20	1	1	3.25	Memuaskan
Q10	Kecepatan dan Profesionalisme Respon	61	87	29	1	1	3.16	Memuaskan
Indeks Kepuasan Keseluruhan (Grand Mean)							3,18	Memuaskan

Keterangan: SM = Sangat Memuaskan (skor 4); M = Memuaskan (skor 3); CM = Cukup Memuaskan (skor 2); KM = Kurang Memuaskan (skor 1); TM = Tidak Memuaskan; n = 165 responden.

Catatan metodologis: Pada item Q7–Q10, satu responden (0,6% dari total sampel) memilih kategori non-standar "Tidak Memuaskan" yang berada di luar skala baku instrumen (4 tingkat: Kurang Memuaskan s.d. Sangat Memuaskan). Untuk menjaga konsistensi dan validitas pengukuran, respons tersebut diperlakukan sebagai nilai ekstrem terendah pada skala (skor=1, setara dengan Kurang Memuaskan) dalam perhitungan rata-rata. Mengingat frekuensinya yang sangat kecil (n=1), perlakuan ini tidak memengaruhi interpretasi keseluruhan, namun kasus tersebut tetap dicatat sebagai temuan kualitatif penting dan dibahas lebih lanjut pada Bab IV.

Berdasarkan Tabel 3.1 di atas, dari 10 indikator yang diukur, sebanyak 3 (tiga) indikator memperoleh kategori "Sangat Memuaskan" (skor $\geq 3,26$), yaitu: (1) Sikap Sopan, Ramah, dan Komunikatif Staf (3,43); (2) Informasi Hibah Internal YPS-UNPAK (3,28); dan (3) Informasi Hibah Eksternal (3,27). Adapun 7 (tujuh) indikator lainnya berada dalam kategori "Memuaskan" (2,51 – 3,25), dengan skor terendah pada aspek Layanan HKI Sentra KI LPPM (2,87), diikuti Informasi Publikasi Karya Ilmiah (2,93).

Gambar 3.1 Skor Kepuasan per Indikator Layanan



Sumber: Data primer diolah, 2026 · skala 1,00–4,00

3.2 Dimensi Diseminasi Informasi dan Program LPPM

Dimensi Diseminasi Informasi dan Program mencakup enam indikator yang berkaitan dengan fungsi fasilitasi dan pemberdayaan peneliti oleh LPPM, meliputi diseminasi informasi hibah, publikasi ilmiah, layanan HKI, monev, dan penyelenggaraan kegiatan ilmiah.

Tabel 3.2 Skor Kepuasan pada Dimensi Diseminasi Informasi dan Program

No	Indikator	Skor Rata-rata	Kategori
1	Informasi Hibah Eksternal (BIMA, BRIN, LPDP)	3.27	Sangat Memuaskan
2	Informasi Hibah Internal (YPS-UNPAK)	3.28	Sangat Memuaskan
3	Informasi Publikasi Karya Ilmiah	2.93	Memuaskan
4	Layanan HKI (Sentra KI LPPM)	2.87	Memuaskan
5	Monev Penelitian dan PkM	3.21	Memuaskan
6	Pelatihan, Workshop, Seminar Hasil	3.18	Memuaskan
Rata-rata Dimensi		3,12	Memuaskan

Dimensi Diseminasi Informasi dan Program memperoleh rata-rata skor sebesar 3,15 yang berada dalam kategori "Memuaskan". Indikator dengan skor tertinggi adalah Informasi Hibah Internal YPS-UNPAK (3,31) dan Informasi Hibah Eksternal (3,30), menunjukkan bahwa fungsi diseminasi informasi pendanaan telah berjalan dengan sangat baik menurut persepsi responden.

Sebaliknya, indikator dengan skor terendah dalam dimensi ini adalah Layanan HKI Sentra KI LPPM (2,90), diikuti Informasi Publikasi Karya Ilmiah (2,94). Rendahnya skor pada dua indikator ini perlu mendapat perhatian khusus, mengingat produktivitas HKI dan publikasi ilmiah merupakan komponen utama dalam

penilaian IKU Diktisaintek Berdampak 2025-2029. Sebanyak 50 responden (30,3%) menyatakan "Cukup Memuaskan" atau "Kurang Memuaskan" terhadap layanan HKI, mengindikasikan masih terdapat gap layanan pada aspek pendampingan pendaftaran paten, merek, dan hak cipta. Temuan ini konsisten dengan hasil analisis tematik saran terbuka (Bab IV), di mana topik HKI dan paten muncul pada 16 respons (12,9% dari total saran substantif).

3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi Kualitas Pelayanan mencakup empat indikator yang berkaitan dengan kualitas interaksi dan sistem layanan LPPM kepada pengguna, meliputi kualitas pelayanan keseluruhan, sikap staf, kemudahan prosedur, dan kecepatan respon.

Tabel 3.3 Skor Kepuasan pada Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Skor Rata-rata	Kategori
1	Kualitas Pelayanan Keseluruhan	3.17	Memuaskan
2	Sikap Sopan, Ramah, dan Komunikatif Staf	3.43	Sangat Memuaskan
3	Kemudahan Prosedur Layanan	3.25	Memuaskan
4	Kecepatan dan Profesionalisme Respon	3.16	Memuaskan
Rata-rata Dimensi		3,25	Memuaskan

Dimensi Kualitas Pelayanan memperoleh rata-rata skor sebesar 3,25, berada pada batas atas kategori "Memuaskan", mendekati ambang "Sangat Memuaskan". Indikator tertinggi dalam dimensi ini adalah Sikap Sopan, Ramah, dan Komunikatif Staf (3,43), yang juga merupakan indikator tertinggi secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi interpersonal dan attitude pelayanan staf LPPM tetap mendapat apresiasi sangat positif dari responden meskipun jumlah sampel bertambah signifikan.

Indikator Kecepatan dan Profesionalisme Respon (3,16) menjadi yang terendah dalam dimensi ini. Meskipun masih dalam kategori "Memuaskan", sebanyak 29 responden (16,2%) menyatakan "Cukup Memuaskan", dan satu responden menyatakan "Tidak Memuaskan" (dibahas pada Bab IV), mengindikasikan perlunya peningkatan standar waktu respons terhadap permintaan dan keluhan pengguna.

3.4 Indeks Kepuasan Keseluruhan

Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) LPPM Universitas Pakuan Tahun 2026 diperoleh sebagai Grand Mean dari seluruh 10 indikator yang dinilai. Berdasarkan perhitungan, IKP LPPM Tahun 2026 adalah sebesar 3,18, yang berada dalam kategori "MEMUASKAN" (interval 2,51–3,25).

Gambar 3.2 Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) Keseluruhan



Skala penilaian 1,00–4,00. Nilai 3,18 berada pada batas atas kategori "Memuaskan", mendekati ambang kategori "Sangat Memuaskan" ($\geq 3,26$).

Sumber: Data primer diolah, 2026

Indeks kepuasan sebesar 3,18 mencerminkan bahwa secara umum dosen dan civitas akademika Universitas Pakuan merasa puas dengan kinerja dan layanan yang diberikan LPPM, meskipun belum mencapai ambang batas kategori "Sangat Memuaskan". Dimensi Kualitas Pelayanan (3,25) lebih tinggi dibandingkan Dimensi Diseminasi Informasi dan Program (3,12), mengindikasikan bahwa kekuatan LPPM saat ini terutama terletak pada aspek pelayanan langsung (direct service) oleh staf, sementara aspek program pengembangan kapasitas peneliti — khususnya layanan HKI dan diseminasi publikasi ilmiah — masih memiliki ruang peningkatan yang signifikan.

ANALISIS SARAN DAN MASUKAN

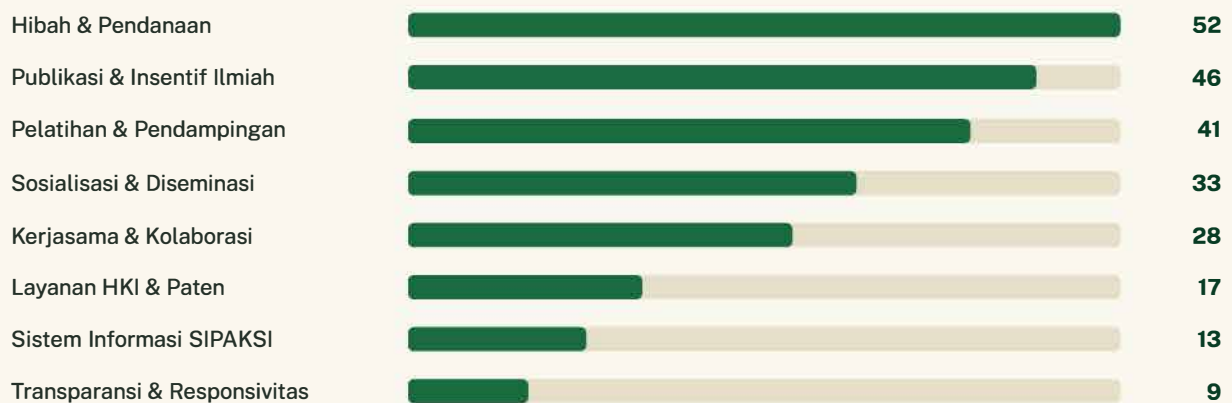
Dari 179 responden, sebanyak 137 orang (76,5%) memberikan masukan substantif pada pertanyaan mengenai program yang perlu dikembangkan, dan 125 orang (69,8%) menyampaikan saran perbaikan layanan. Seluruh respons kualitatif dianalisis secara tematik berbasis kata kunci (keyword-based thematic coding) dan dikelompokkan ke dalam 8 (delapan) kategori utama. Oleh karena satu respons dapat memuat lebih dari satu tema, total frekuensi pada Tabel 4.1 melebihi jumlah responden yang memberi masukan.

4.1 Kategorisasi Saran dan Masukan

Tabel 4.1 Kategorisasi Saran dan Masukan Responden (n=165)

No	Kategori	Frekuensi	Tema Utama
1	Hibah & Pendanaan	52	Penambahan kuota dan nominal hibah internal per program studi, pemerataan penerima, pendanaan riset kolaboratif, kepastian timeline proposal hingga pelaporan
2	Publikasi & Insentif Ilmiah	46	Reaktivasi insentif publikasi SINTA/Scopus, pendampingan penulisan artikel bereputasi, akurasi pemutakhiran skor SINTA
3	Pelatihan & Pendampingan	41	Workshop dan klinik proposal, coaching clinic penulisan hingga terbit, bimtek penelitian dan PkM secara berjenjang
4	Sosialisasi & Diseminasi Informasi	33	Diseminasi melalui media sosial dan WAG, broadcast informasi personal per dosen, pembaruan website LPPM
5	Kerjasama & Kolaborasi	28	Kolaborasi riset lintas fakultas dan lintas perguruan tinggi, kemitraan dengan industri serta institusi DN/LN
6	Layanan HKI & Paten	17	Pembentukan unit Sentra HKI yang lebih kuat, dashboard progres pengajuan paten yang transparan, pendampingan pendaftaran HKI
7	Sistem Informasi SIPAKSI	13	Perbaikan bug dan error sistem, peningkatan user-friendliness, dukungan IT, dashboard pemantauan progres
8	Transparansi & Responsivitas	9	Kecepatan respons terhadap keluhan, transparansi hasil review proposal, profesionalitas penilaian kinerja dosen

Gambar 4.1 Kategorisasi Saran dan Masukan Responden



Sumber: Data primer diolah, 2026 · frekuensi tema (multi-respons)

Saran dan masukan terbanyak tetap berkaitan dengan aspek Hibah & Pendanaan (52 kemunculan tema), diikuti Publikasi & Insentif Ilmiah (46) dan Pelatihan & Pendampingan (41). Pola ini konsisten dengan periode pengumpulan data sebelumnya dan sejalan dengan temuan kuantitatif pada Bab III, di mana indikator terkait publikasi dan HKI memperoleh skor relatif lebih rendah dibandingkan indikator lain. Selain masukan untuk perbaikan, tercatat pula 30 respons (sekitar 16,8% dari total responden) yang secara eksplisit menyampaikan apresiasi atas layanan LPPM yang sudah berjalan baik, dengan kata kunci seperti "sudah baik", "dipertahankan", dan "lanjutkan".

4.2 Saran Terpilih

Berikut ini disajikan saran representatif dari responden untuk masing-masing kategori. Identitas responden dianonimkan demi menjaga kerahasiaan sesuai prinsip etika survei.

a. Hibah & Pendanaan

"Mohon untuk lebih mendukung produktivitas dosen dengan cara memperbanyak kuota hibah internal, dan berikan kesempatan kepada dosen-dosen baru, agar yang lolos hibah tidak itu-itu saja."

"LPPM perlu memperkuat pendanaan internal penelitian dan pengabdian, baik melalui penambahan kuota, peningkatan besaran dana, maupun skema hibah alternatif."

"Hasil review program hibah internal yang tidak lolos disampaikan ke pengusul, sehingga bisa digunakan untuk perbaikan usulan berikutnya."

b. Publikasi & Insentif Ilmiah

"Pendampingan dan fasilitasi publikasi paten, serta diadakan kembali insentif untuk publikasi artikel ilmiah di jurnal terutama SINTA 2 ke atas dan Scopus (Q1–Q4)."

"Konsultasi pemutakhiran skor SINTA, karena kadang-kadang kami sudah publish di WoS atau Scopus, tetapi di SINTA belum update."

"Semoga program insentif untuk publikasi karya ilmiah bagi para dosen diadakan kembali, dalam rangka meningkatkan motivasi dosen untuk tetap produktif mempublikasikan karya ilmiah."

c. Pelatihan & Pendampingan

"Perlu ditingkatkan program pendampingan hibah eksternal secara lebih intensif, mulai dari identifikasi peluang pendanaan, klinik proposal, hingga pendampingan pasca-submit."

"LPPM perlu mengembangkan layanan yang lebih terintegrasi dan berkelanjutan, khususnya dalam bentuk klinik proposal penelitian dan pengabdian, pendampingan penyusunan luaran publikasi."

"Pelatihan penulisan artikel ilmiah dan publikasi bagi para dosen pemula."

d. Sosialisasi & Diseminasi Informasi

"Penyebaran informasi publikasi karya ilmiah mohon bisa disampaikan melalui sejumlah media, misalnya Instagram dan WhatsApp."

*"Layanan informasi LPPM bisa disampaikan langsung pada para dosen melalui email masing-masing." /
"Informasi disampaikan lebih personal."*

"Sosialisasi semua program diharapkan terintegrasi dengan kegiatan unit lainnya, sehingga tidak bertabrakan dengan pelaksanaan kegiatan fakultas."

e. Kerjasama & Kolaborasi

"Meningkatkan jejaring kerja sama eksternal dalam perolehan dana/hibah dan kolaborasi riset/PkM nasional maupun internasional sehingga meningkatkan performa dosen Unpak."

"LPPM mendorong fakultas untuk memperbanyak penelitian dan PkM bersama mitra Unpak di dalam dan luar negeri, serta publikasi bersama dari hasil penelitian tersebut."

f. Layanan HKI & Paten

"Saran segera dibentuk Sentra HKI Unpak, lembaga di bawah LPPM yang bisa berkolaborasi dengan Kementerian Hukum dan Diktisaintek."

"Menambah bantuan layanan pembuatan HKI untuk produk hasil perkuliahan yang dibuat oleh mahasiswa."

g. Sistem Informasi SIPAKSI

"Sistem pelaporan SIPAKSI harus lebih akurat. Jangan sampai peneliti sudah mengirim laporan tetapi tidak terbaca di SIPAKSI."

"Web SIPAKSI mohon ditingkatkan kembali karena kadang error, khususnya ketika memasukkan link langsung untuk luaran agar memudahkan asesor."

h. Transparansi & Responsivitas

"LPPM diharapkan dapat meningkatkan transparansi informasi hibah, memberikan pendampingan penyusunan proposal, mempercepat layanan administrasi."

"Mungkin perlu dibuat call center/sosmed center pelayanan satu pintu dengan beberapa operator handling, supaya slow response yang sering terjadi terhadap verifikator SINTA, pelayanan HKI, dan paten dapat diminimalkan."

4.3 Catatan Khusus

Salah satu responden menyampaikan keluhan tertulis secara rinci mengenai dugaan ketidaksesuaian antara capaian publikasi yang bersangkutan (9 artikel SINTA 3/4 sebagai penulis tunggal dan 5 artikel sebagai penulis pertama) dengan skor SINTA yang tercatat pada sistem LPPM. Responden tersebut menilai skor yang diberikan tidak sebanding dengan capaian publikasi yang telah ditanggung biayanya secara mandiri, dan meminta peninjauan ulang secara profesional, transparan, dan akuntabel. Responden yang bersangkutan juga merupakan satu-satunya yang memberikan penilaian "Tidak Memuaskan" pada empat indikator kualitas pelayanan (Q7–Q10), sebagaimana dicatat dalam Tabel 3.1.

Mengingat sifatnya yang spesifik dan berpotensi memengaruhi kepercayaan terhadap akurasi sistem penilaian SINTA internal, LPPM disarankan untuk menindaklanjuti kasus ini secara langsung dan tertutup (case-by-case follow-up) di luar mekanisme survei, sekaligus melakukan audit konsistensi data antara akun Google Scholar/SINTA individual dosen dengan basis data yang dikelola LPPM secara lebih luas, untuk mencegah berulangnya keluhan serupa di masa mendatang.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja LPPM Universitas Pakuan Tahun 2026 yang melibatkan 165 responden dari 8 (delapan) fakultas/unit, dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) LPPM Universitas Pakuan Tahun 2026 sebesar 3,20 berada dalam kategori "Memuaskan", mendekati ambang batas "Sangat Memuaskan", mencerminkan tingkat kepuasan yang baik dari civitas akademika terhadap kinerja dan layanan LPPM secara keseluruhan.
2. Empat indikator yang masuk dalam kategori "Sangat Memuaskan" adalah: (1) Sikap Sopan, Ramah, dan Komunikatif Staf (3,44); (2) Informasi Hibah Internal YPS-UNPAK (3,31); (3) Informasi Hibah Eksternal (3,30); dan (4) Kemudahan Prosedur Layanan (3,27).
3. Indikator dengan skor terendah adalah Layanan HKI Sentra KI LPPM (2,90) dan Informasi Publikasi Karya Ilmiah (2,94), yang keduanya masih dalam kategori "Memuaskan" namun memerlukan penguatan prioritas mengingat relevansinya dengan capaian IKU Diktisaintek 2025–2029.
4. Dimensi Kualitas Pelayanan (rata-rata 3,27, kategori Sangat Memuaskan) lebih tinggi dibandingkan Dimensi Diseminasi Informasi dan Program (rata-rata 3,15, kategori Memuaskan), menunjukkan bahwa aspek pelayanan langsung oleh staf telah berjalan lebih optimal dibandingkan program pengembangan kapasitas peneliti.
5. Analisis tematik atas 125 masukan program dan 113 saran perbaikan mengidentifikasi delapan tema prioritas, dengan urutan frekuensi: hibah & pendanaan, publikasi & insentif ilmiah, pelatihan & pendampingan, sosialisasi & diseminasi, kerjasama & kolaborasi, layanan HKI & paten, sistem SIPAKSI, serta transparansi & responsivitas.
6. Teridentifikasi satu kasus keluhan individual terkait dugaan ketidaksesuaian skor SINTA yang memerlukan tindak lanjut khusus secara langsung oleh LPPM, sebagaimana diuraikan pada Bab IV.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan temuan survei, LPPM Universitas Pakuan direkomendasikan untuk mengambil langkah-langkah strategis berikut:

1. **Optimalisasi SIPAKSI** — Melakukan audit dan perbaikan menyeluruh terhadap sistem SIPAKSI, khususnya pada fitur pelaporan, menu edit progress, manajemen hak cipta, dan pemeliharaan sistem agar lebih stabil dan user-friendly, dengan melibatkan umpan balik langsung dari dosen pengguna.
2. **Revitalisasi Hibah dan Insentif** — Menambah kuota dan nominal pendanaan hibah internal, mendistribusikan kesempatan lebih merata kepada dosen dari berbagai jenjang karir, dan mempertimbangkan reaktivasi skema insentif publikasi untuk jurnal SINTA 2 ke atas dan Scopus (Q1–Q4), dengan mengecualikan penerbit predator sesuai kebijakan IKU Diktisaintek 2025–2029.
3. **Penguatan Layanan HKI** — Meningkatkan kapasitas Sentra KI LPPM melalui penambahan staf terlatih, pembukaan klinik HKI reguler, dan pendampingan end-to-end mulai dari konsultasi hingga penerbitan sertifikat, khususnya untuk paten sederhana dan hak cipta.
4. **Penguatan Diseminasi Multi-Platform** — Mengembangkan strategi komunikasi LPPM yang mencakup media sosial (Instagram, WhatsApp Group per fakultas) dan website yang diperbarui secara rutin, dengan

menyertakan kalender kegiatan dan timeline hibah yang jelas sejak awal tahun anggaran.

5. Program Coaching Clinic Publikasi — Menyelenggarakan coaching clinic artikel ilmiah secara berjenjang dan berkelanjutan, mulai dari penguatan manuskrip, pemilihan jurnal bereputasi, proses revisi, hingga siap terbit, dengan melibatkan reviewer berpengalaman dan mitra penerbit internasional.

6. Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas — Membuka mekanisme pengaduan dan umpan balik yang terstruktur, menyampaikan hasil review proposal hibah (yang tidak lolos) kepada pengusul, serta menetapkan standar waktu respons yang jelas terhadap permintaan dan keluhan dosen.

7. Pengembangan Kerjasama Multidisiplin — Mendorong terbentuknya kelompok riset lintas fakultas dan menjalin kemitraan penelitian dengan instansi di dalam dan luar negeri, serta memperluas sumber pendanaan riset melalui jejaring dengan industri, pemerintah daerah, dan lembaga donor internasional.

8. Audit Akurasi Skor SINTA — Melakukan audit konsistensi data secara berkala antara akun Google Scholar/SINTA individual dosen dengan basis data internal LPPM, serta menyediakan kanal konsultasi pemutakhiran skor SINTA yang responsif, untuk mencegah keluhan terkait ketidaksesuaian penilaian seperti kasus yang diuraikan pada Bab IV.