

**LAPORAN KEGIATAN  
SURVEY KEPUASAN PENGGUNA  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**



**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
UNIVERSITAS PAKUAN  
BOGOR  
2023**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan Alhamdulillah pada akhirnya laporan hasil survei kepuasan Peneliti dan Pengabdian tahun 2023 terhadap kinerja LPPM (Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat) Universitas Pakuan dapat kami selesaikan. Laporan kepuasan ini bertujuan untuk memonitor evaluasi sejauh mana peningkatan dan perbaikan dalam bidang penelitian selanjutnya. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan kepuasan Peneliti.

## DAFTAR ISI

<b>BAB I</b> .....	4
<b>PENDAHULUAN</b> .....	4
<b>1.1. Latar Belakang</b> .....	4
<b>1.2. Tujuan Kegiatan</b> .....	4
<b>1.3 Tempat dan Waktu Kegiatan</b> .....	4
<b>1.4 Komponen dan Aspek Penilaian</b> .....	5
<b>BAB II</b> .....	5
<b>HASIL MONITORING DAN EVALUASI</b> .....	5
<b>2.1 Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Laporan Kemajuan Hibah Internal</b> .....	5
<b>2.2 Tingkat Kehadiran Peneliti dan Pengabdian</b> .....	8
<b>2.3 Penilaian Laporan Kemajuan Hibah Internal</b> .....	8
<b>2.4 Kendala Monev Kemajuan</b> .....	9
<b>BAB III</b> .....	11
<b>KESIMPULAN</b> .....	11
<b>LAMPIRAN</b> .....	11

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Sebagai wujud komitmen LPPM Universitas Pakuan (Unpak) untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan dalam menunjang penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi, maka dilakukan survei kepuasan pengguna kepada para penggunanya dan *stakeholders* yang selama telah melakukan kerjasama baik untuk bidang penelitian maupun bidang pengabdian kepada masyarakat.

### 1.2. Tujuan Kegiatan

Tujuan Survei Kepuasan Pengguna adalah untuk mengetahui secara obyektif persepsi pengguna terhadap kinerja layanan Lembaga sehingga dapat diperoleh kualitas layanan yang langsung dirasakan oleh pengguna yang bermuara pada tingkat kepuasan yang diterima.

### 1.3 Pelaksanaan Kegiatan

Survei dilaksanakan berdasarkan Permintaan LPPM Unpak. Atas dasar permintaan data tersebut maka disusunlah kuesioner online dengan link <https://bit.ly/SurveyKepuasanKinerjaLPPM2023> dan dikirimkan kepada Pengguna langsung yaitu dosen Universitas Pakuan.

### 1.4 Kriteria Kepuasan

Kriteria kepuasan pengguna Dalam penyebaran kuesioner kepada Responden dikelompokkan “Kriteria Kepuasan Pengguna” dengan memberikan tanda silang pada kolom yang dipilih yang berisi skala angka 1 s.d. 3. Kriteria untuk angka 1 adalah Tidak Memuaskan sedangkan angka 3 adalah Sangat Memuaskan.

Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Keterangan
1	1,00-1,7	Tidak Baik
2	>1,7-2,4	Baik
3	>2,4-3,0	Sangat Baik

Di dalam formulir juga disediakan kolom untuk menyampaikan saran-saran/komentar sebagai masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan LPPM pada masa yang akan datang.

## BAB II

### HASIL SURVEI KEPUASAN TAHUN 2023

#### 2.1 Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna

Kegiatan survei kepuasan pengguna LPPM dilakukan secara online dengan menggunakan kuesioner. Jumlah responden yang terkumpul sebanyak 163 orang dari delapan Fakultas dan lima jenjang jabatan fungsional atau setara 34% dari total jumlah dosen Unpak yang terdaftar di SINTA. Lebih jelas mengenai sebaran responden dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Sebaran Responden

Fakultas	Jabatan Fungsional					Total
	TP	AA	L	LK	GB	
FEB	1	4	11	4		20
FH			12	2		14
FISIB	1	2	8	1		12
FKIP		6	17	4		27
FMIPA	2	4	25	6	3	40
FT	2	4	11	2		19
Sekolah Pasca Sarjana			6	11	6	23
Sekolah Vokasi	1		5	2		8
<b>Total</b>	7	20	95	32	9	163

Ket: TP= Tenaga Pengajar; AA=Asisten Ahli; L=Lektor; LK=Lektor Kepala; GB=Guru Besar

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa paling besar responden berasal dari Fakultas Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) sebanyak 40 orang atau 24%, diikuti oleh FKIP sebanyak 27 orang atau 16.5% dan Sekolah Pasca Sarjana sebanyak 23 orang atau 14%, sedangkan yang paling sedikit adalah Sekolah Vokasi dengan responden sebanyak 8 orang atau 5%. Jika dilihat berdasarkan jabatan fungsional diketahui bahwa mayoritas responden adalah Lektor sebesar 58%.

#### 2.2 Hasil Penilaian Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengolahan secara umum, didapatkan nilai rata-rata kepuasan pengguna terhadap layanan LPPM Unpak sebesar 2.51 atau 83.5 (konversi 100) termasuk pada kategori “Sangat Baik”. Dari sepuluh (10) kriteria penilaian didapatkan delapan kriteria dinilai sangat baik dan dua kriteria dinilai baik. Dua kriteria yang dinilai baik adalah terkait dengan informasi publikasi karya ilmiah dan HKI. Kedua hal tersebut dapat dijadikan prioritas dalam rangka peningkatan layanan LPPM. Adapun tiga kriteria penilaian dengan nilai tertinggi antara lain: pelayanan yang sopan & ramah, pelayanan secara umum dan kemudahan prosedur pelayanan.

Jika dilihat berdasarkan Fakultas, maka diketahui lima fakultas memberikan nilai sangat baik dan tiga Fakultas memberikan nilai baik. Adapun fakultas yang menilai baik adalah Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya (FISIB) dan Fakultas Teknik (FT) sedangkan sisanya menilai pelayanan LPPM sangat baik. Fakultas dengan penilaian tertinggi adalah Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) sedangkan yang memberikan nilai paling kecil adalah Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB). Hal yang dapat dijadikan Fokus peningkatan layanan berdasarkan Fakultas adalah meningkatkan kemudahan dalam memperoleh HKI khususnya pada Fakultas FEB, FH, FKIP, FMIPA dan Sekolah Pasca Sarjana sedangkan untuk FISIB dan FT adalah penyebaran informasi terkait publikasi karya ilmiah. Lebih jelas penilaian berdasarkan jabatan fungsional dapat dilihat pada Tabel 3.

Jika ditinjau berdasarkan jabatan fungsional, diketahui bahwa dari lima tingkatan jabatan fungsional hanya Tenaga Pengajar yang menilai baik, sedangkan jabatan fungsional yang lain menilai sangat baik. Adapun jabatan fungsional dengan nilai rata-rata paling tinggi adalah Guru Besar dengan nilai rata-rata sebesar 2.76, diikuti Hal ini perlu menjadi perhatian untuk LPPM dalam meningkatkan pelayanan khususnya yang terkait dengan skema Penelitian Dosen Pemula. Pertimbangan lainnya jika dilihat berdasarkan jabatan fungsional antara lain Pelatihan untuk TP, kemudahan HKI untuk AA, Lektor dan Guru Besar serta informasi publikasi karya ilmiah untuk Asisten Ahli dan Lektor Kepala. Lebih jelas penilaian berdasarkan jabatan fungsional dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 3. Penilaian Berdasarkan Fakultas

Kriteria Penilaian	Fakultas								Grand Total	Ket.
	FEB	FH	FISIB	FKIP	FMIPA	FT	Sekolah Pascasarjana	Sekolah Vokasi		
Memperoleh Informasi Dana Hibah Eksternal	2.15	2.43	2.17	2.56	2.48	2.37	2.70	<b>2.50</b>	2.44	Sangat Baik
Memperoleh Informasi Dana Hibah Internal (YPS-UNPAK)	2.45	2.79	2.42	2.78	2.55	2.47	2.65	<b>2.50</b>	2.59	Sangat Baik
Memperoleh Informasi Publikasi Karya Ilmiah di Jurnal / Prosiding Internasional atau Nasional	2	2.43	<b>2.00</b>	2.56	2.28	<b>2.11</b>	2.48	<b>2.50</b>	2.30	Baik
Memperoleh HKI di Sentra KI LPPM Unpak.	<b>1.9</b>	<b>2.29</b>	2.17	<b>2.44</b>	<b>2.18</b>	2.16	<b>2.35</b>	2.50	2.23	Baik
Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Hibah di LPPM	2.2	2.71	2.33	2.67	2.55	2.47	2.70	2.63	2.54	Sangat Baik
Pelaksanaan Pelatihan Seminar Hasil yang diselenggarakan LPPM	2	2.64	2.33	2.67	2.43	2.32	2.52	2.63	2.44	Sangat Baik
Pelayanan LPPM terhadap Peneliti dan Pengabdian	2.3	2.93	2.33	2.74	2.65	2.37	2.74	2.75	2.61	Sangat Baik
Memberikan pelayanan yang sopan dan ramah	2.35	2.93	2.42	2.89	2.70	2.53	2.78	2.75	2.68	Sangat Baik
Memberikan kemudahan prosedur pelayanan	2.3	2.79	2.42	2.93	2.58	2.58	2.70	2.75	2.63	Sangat Baik
Memberikan respon yang positif, cepat dan profesional terkait pelaksanaan kegiatan	2.25	2.79	2.33	2.81	2.60	2.47	2.74	2.75	2.60	Sangat Baik
<b>Total</b>	2.19	2.67	2.29	2.70	2.50	2.38	2.63	2.63	2.51	Sangat Baik
<b>Keterangan</b>	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	

Ket: FEB=Fakultas Ekonomi & Bisnis; FH=Fakultas Hukum; FISIB=Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Budaya; FKIP= Fakultas Keguruan & Ilmu Pendidikan; FT=Fakultas Teknik

Tabel 4. Penilaian Berdasarkan Jabatan Fungsional

Kriteria Penilaian	Jabatan Fungsional				
	Tenaga Pengajar	Asisten Ahli	Lektor	Lektor Kepala	Guru Besar
Memperoleh Informasi Dana Hibah Eksternal	2.29	2.25	2.44	2.47	2.89
Memperoleh Informasi Dana Hibah Internal (YPS-UNPAK)	2.57	2.50	2.58	2.59	2.89
Memperoleh Informasi Publikasi Karya Ilmiah di Jurnal / Prosiding Internasional atau Nasional	2.29	<b>2.15</b>	2.29	<b>2.31</b>	2.67
Memperoleh HKI di Sentra KI LPPM Unpak.	2.43	<b>2.15</b>	<b>2.21</b>	2.28	<b>2.33</b>
Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Hibah di LPPM	2.43	2.50	2.52	2.59	2.78
Pelaksanaan Pelatihan Seminar Hasil yang diselenggarakan LPPM	<b>2.14</b>	2.50	2.40	2.50	2.67
Pelayanan LPPM terhadap Peneliti dan Pengabdian	2.43	2.35	2.63	2.69	2.78
Memberikan pelayanan yang sopan dan ramah	2.43	2.60	2.72	2.66	2.78
Memberikan kemudahan prosedur pelayanan	2.43	2.55	2.64	2.63	2.89
Memberikan respon yang positif, cepat dan profesional terkait pelaksanaan kegiatan	2.43	2.50	2.60	2.63	2.89
<b>Total</b>	2.39	2.41	2.50	2.53	2.76
<b>Keterangan</b>	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

### 2.3 Saran dan Masukan Peneliti dan Pengabdian

Dari 163 responden peneliti/pengabdian yang mengisi angket, terdapat 121 (74%) yang memberi saran dan masukan untuk LPPM. Adapun saran dan masukan dapat dikategorikan menjadi empat yaitu:

1. Besaran dana penelitian  
Pada besaran dana, umumnya peneliti menginginkan dana yang lebih besar dari pagu tahun 2023 walaupun ada juga peneliti yang menganggap dana yang diberikan sudah cukup.
2. Informasi  
Responden peneliti/pengabdian mengharapkan agar LPPM lebih aktif dan lengkap dalam memberikan informasi terkait penelitian dan pengabdian seperti informasi kepengurusan HKI, jurnal ilmiah, seminar dan juga dana eksternal.
3. Pelatihan  
Responden peneliti/pengabdian mengharapkan agar LPPM memberikan pelatihan penelitian dan juga pengabdian seperti pelatihan menulis artikel scopus, penulisan proposal luar negeri, paten dan pendampingan penulisan proposal.
4. Waktu  
Responden peneliti/pengabdian mengharapkan agar LPPM dapat membuat perencanaan waktu penelitian sesuai dengan bidang, menyesuaikan waktu penelitian dengan agenda fakultas dan akademik.

Lebih jelas mengenai kategorisasi masukan dapat dilihat pada Gambar 1, dan masukan dalam bentuk word cloud dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Kategorisasi masukan



### **BAB III**

#### **KESIMPULAN**

Kesimpulan dari kegiatan survei kepuasan pengguna ini antara lain:

1. Jumlah responden yang terkumpul sebanyak 163 orang dari delapan Fakultas dan lima jenjang jabatan fungsional atau setara 34% dari total jumlah dosen Unpak yang terdaftar di SINTA.
2. nilai rata-rata kepuasan pengguna terhadap layanan LPPM Unpak sebesar 2.51 atau 83.5 (konversi 100) termasuk pada kategori “Sangat Baik.
3. Dari sepuluh (10) kriteria penilaian didapatkan delapan kriteria dinilai sangat baik dan dua kriteria dinilai baik yaitu informasi publikasi karya ilmiah dan HKI.
4. Lima fakultas memberikan nilai sangat baik dan tiga Fakultas memberikan nilai baik
5. Berdasarkan jabatan fungsional hanya Tenaga Pengajar yang menilai baik, sedangkan jabatan fungsional yang lain (AA, Lektor, LK dan GB) menilai sangat baik
6. Saran untuk perbaikan meliputi besaran dana, penyebaran informasi, kegiatan pelatihan dan manajemen waktu.