

**LAPORAN INDEKS KEPUASAN STAKEHOLDERS
PENGELOLAAN PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA
MASYARAKAT**



SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021

**LEMBAGA PENELITIAN, PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT,
DAN INOVASI**

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL YOGYAKARTA

2021

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik kepada *stakeholders* pengguna jasa layanan di Lembaga Penelitian, Pengabdian kepada Masyarakat, dan Inovasi (LPPMI) sampai sejauh ini sudah berjalan lancar, akan tetapi belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan pengguna jasa layanan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT) dan evaluasi perbaikan layanan umum LPPMI, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan dengan cara meminta umpan balik dari *stakeholders*. Proses evaluasi ini merupakan salah satu tahapan yang dilakukan dalam rangka pelaksanaan sistem penjaminan mutu internal (SPMI) pada unit LPPMI. Pelaksanaan evaluasi dilakukan setiap akhir semester.

2. MAKSUD DAN TUJUAN

Pelaksanaan survei umpan balik ini dilaksanakan secara berkala setiap tahun satu kali dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan di LPPMI dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2.1. Tujuan

Untuk mengukur tingkat kepuasan *stakeholders* di lingkungan LPPMI sehingga dapat diketahui dimensi dan item-item layanan apa yang harus lebih ditingkatkan lagi dalam upaya meningkatkan kepuasan *stakeholders* di LPPMI

2.2. Manfaat

1. Dapat menjadi profil kepuasan *stakeholders* terhadap mutu dan layanan LPPMI
2. Dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan dalam membuat kebijakan bagi manajemen LPPMI dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, serta dalam upaya meraih dan meningkatkan kepuasan *stakeholders*.

3. SASARAN

Sebagai sasaran Survey Umpan Balik layanan LPPMI ini adalah para dosen dan mitra LPPMI

4. METODE EVALUASI

Survei kepuasan stakeholder dilakukan oleh tim survey yang dikoordinir oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM). Metode evaluasi yang digunakan dalam memperoleh umpan balik adalah dengan mengirimkan kuisioner secara online melalui sistem informasi akademik. Instrumen untuk mengukur kinerja pelayanan LPPMI untuk Dosen dijabarkan menjadi 14 item pernyataan, yaitu:

1. Kejelasan dan kemudahan informasi terkait Renstra dan Roadmap
2. Alokasi dana
3. Peningkatan kualitas peneliti dan pengabdian
4. Fasilitas diseminasi hasil penelitian dan pengabdian
5. Ketersediaan jaringan kerjasama dengan pihak eksternal
6. Informasi publikasi atau jurnal rujukan
7. Keterbukaan sistem penilaian usulan
8. Keterbukaan tata cara penilaian dan review pelaksanaan penelitian dan pengabdian
9. Keterbukaan pelaporan hasil pengelolaan penelitian dan pengabdian
10. Fasilitas pembentukan kelompok riset
11. Kemudahan informasi pelaksanaan seminar hasil penelitian dan pengabdian
12. Ketersediaan informasi mengenai Kekayaan Intelektual
13. Kemudahan pelayanan Kekayaan Intelektual
14. Informasi terkait proses penelitian dan pengabdian (dari proses pengajuan, proses pelaksanaan, monev dan pelaporan)

Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala Likert, dengan kriteria sebagai berikut:

Tanggapan	Predikat
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan indeks kepuasan dosen (IKS) melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan item pertanyaan, dengan rumus:

$$IKS = \frac{\sum n \times Si}{N}$$

Dimana:

Si = Skor item pertanyaan masing-masing aspek

n = predikat item

N = jumlah responden

Dari hasil perhitungan IKS maka dapat disimpulkan predikat untuk IKS tersebut dengan mengacu tabel berikut:

IKS	Predikat
$\geq 3,25$	Sangat baik
2,75 – 3,24	Baik
2,25 – 2,74	Cukup
1,75 – 2,24	Rendah
$\leq 1,75$	Sangat rendah

5. HASIL SURVEY UMPAN BALIK

a. Jumlah responden

Kuisisioner terdiri dari 2 jenis kuisisioner yaitu kuisisioner layanan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (PPM) yang ditujukan kepada dosen dan kuisisioner layanan PPM yang ditujukan kepada mitra pengguna layanan LPPMI. Adapun *feedbacks* yang didapatkan pada pelaksanaan survey umpan balik adalah sebagai berikut:

- Dosen = 86 respon
- Mitra = 4 respon

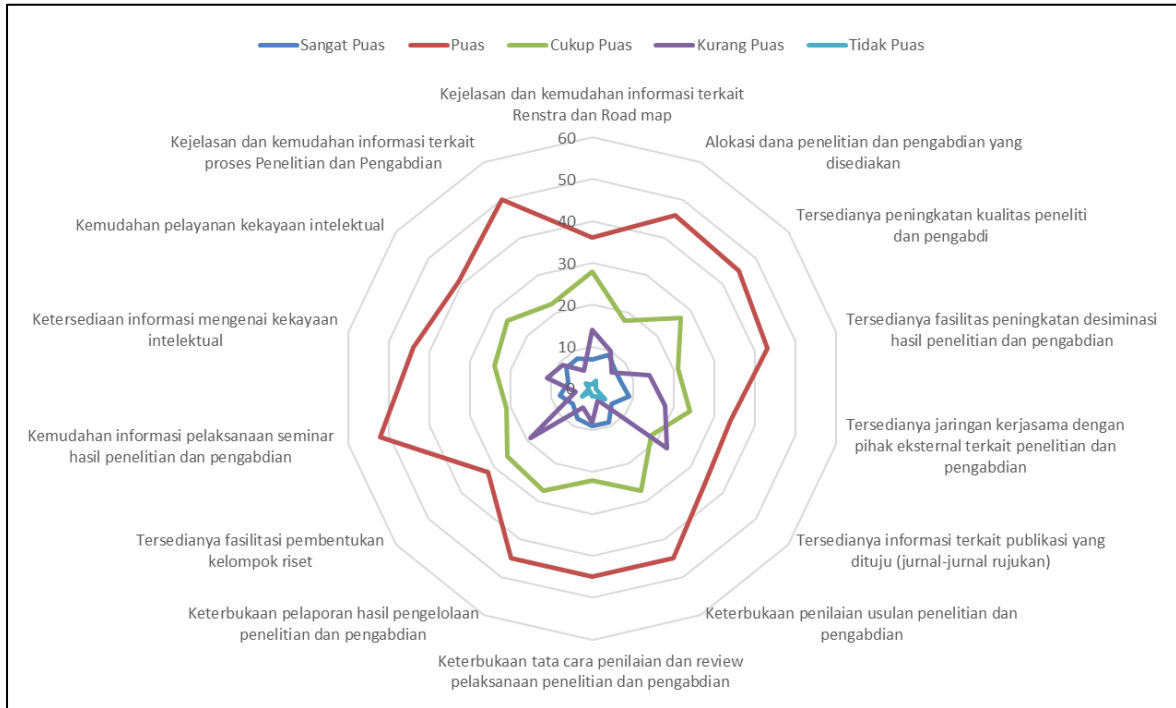
b. Kinerja layanan PPM dari Dosen

Tabel Kepuasan Dosen terhadap Pengelolaan Penelitian dan Pengabdian (Periode Genap 20/21)

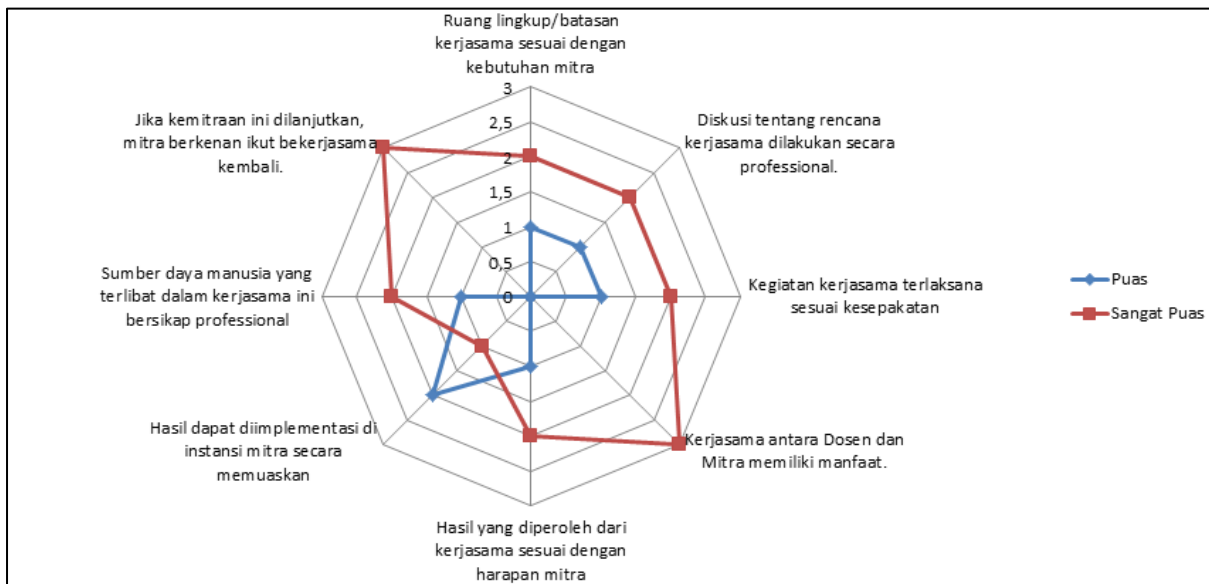
No	Pertanyaan / Jawaban	SP (Sangat Puas)	P (Puas)	CP (Cukup Puas)	KP (Kurang Puas)	TP (Tidak Puas)	IKS
	Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Penelitian dan Pengabdian di ITNY						
1	Kejelasan dan kemudahan informasi terkait Renstra dan Road map penelitian pengabdian	7	36	28	14	1	3,40
2	Alokasi dana penelitian dan pengabdian yang disediakan	9	46	18	10	2	3,55
3	Tersedianya peningkatan kualitas peneliti dan pengabdian	7	45	27	6	1	3,59
4	Tersedianya fasilitas peningkatan desiminasi hasil penelitian dan pengabdian	7	43	21	14	1	3,48
5	Tersedianya jaringan kerjasama dengan pihak eksternal terkait penelitian dan pengabdian	9	34	24	18	1	3,37
6	Tersedianya informasi terkait publikasi yang dituju (jurnal-jurnal rujukan)	6	35	18	23	4	3,19
7	Keterbukaan penilaian usulan penelitian dan pengabdian	9	45	27	3	2	3,65
8	Keterbukaan tata cara penilaian dan review pelaksanaan penelitian dan pengabdian	9	45	22	8	2	3,59
9	Keterbukaan pelaporan hasil pengelolaan penelitian dan pengabdian yang memenuhi aspek: komprehensif, rinci,	8	45	27	5	1	3,63

Laporan Indeks Kepuasan Stakeholders LPPMI

	relevan, mutakhir dan tepat waktu						
10	Tersedianya fasilitasi pembentukan kelompok riset	6	32	26	19	3	3,22
11	Kemudahan informasi pelaksanaan seminar hasil penelitian dan pengabdian	8	52	21	4	1	3,72
12	Ketersediaan informasi mengenai kekayaan intelektual	6	44	24	11	1	3,50
13	Kemudahan pelayanan kekayaan intelektual	8	41	26	9	2	3,51
14	Kejelasan dan kemudahan informasi terkait proses pengajuan Penelitian dan Pengabdian	9	52	21	3	1	3,76
15	Kejelasan dan kemudahan informasi terkait proses pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian	8	48	24	5	1	3,66
16	Kejelasan dan kemudahan informasi terkait proses monev dan pelaporan Penelitian dan Pengabdian	7	50	22	6	1	3,65



c. Kinerja layanan PPM dari Mitra



6. PENUTUP

Berdasarkan hasil evaluasi layanan yang direpresentasikan melalui Indeks Kepuasan Dosen (IKS) terhadap layanan pengelolaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa IKS untuk layanan LPPMI pada periode Semester Genap TA 2020/2021 secara umum memiliki nilai rerata sebesar 3,53. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi dosen terhadap sistem layanan LPPMI khususnya pada

pengelolaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat ada pada kategori “Sangat Baik”.

Laporan evaluasi layanan LPPMI ini dibuat untuk menilai layanan LPPMI kepada *stakeholders* dalam pelaksanaan PPM. Hasil evaluasi ini akan menjadi salah satu masukan dalam evaluasi kinerja LPPMI di masa mendatang. Rencana tindak lanjut dalam mengatasi permasalahan dalam layanan akan dirumuskan dalam buku LED.