

2018

Politeknik STIA LAN Jakarta



**LAPORAN KEPUASAN
PENELITIAN & PKM**

DISUSUN OLEH:

**PUSAT PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA
MASYARAKAT**

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN PENGGUNA JASA LAYANAN,
MITRA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT STIA LAN JAKARTA
TAHUN 2018**

1. Pendahuluan

Untuk memenuhi kebutuhan kualitas pelayanan publik terhadap Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat STIA LAN Jakarta LPPM melakukan survey kepuasan pengguna jasa layanan sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan LPPM Politeknik STIA LAN Jakarta. Dalam laporan ini, selain memaparkan hasil survey kepuasan pengguna layanan kepada P3M (para dosen sebagai peneliti) juga menyajikan hasil survey kepuasan mitra (stakeholder) terhadap kegiatan penelitian ataupun pengabdian kepada masyarakat.

Laporan hasil survey kepuasan pengguna ini juga dibuat sebagai salah satu dokumen dalam memenuhi kebutuhan data guna mendukung penyelenggaraan Akreditasi baik pada tataran institusi, program Sarjana dan program Magister dan standar ISO 9001:2005.

2. Maksud dan tujuan

Survey hasil kepuasan ini berisi dua laporan, yaitu survey penelitian dan survey pengabdian masyarakat. Kegiatan ini rencananya akan dilaksanakan setiap tahun sekali dengan maksud mengetahui tingkat keberhasilan kualitas layanan P3M dan juga sebagai dasar bahan para stakeholder untuk menetapkan kebijakan peningkatan kualitas layanan selanjutnya.

3. Sasaran

Sasaran dalam survey ini terbagi dalam 2 jenis yaitu survey terhadap P3M yang dilakukan oleh para dosen yang melakukan penelitian dan pengabdian melalui P3M dan juga mitra penelitian dan pengabdian atau lebih dikenal dengan subjek penelitian/pengabdian yang ditujukan terhadap dosen yang melakukan penelitian/pengabdian kepada masyarakat.

4. Waktu

Waktu penyelenggaraan survey dilakukan yaitu selama bulan Desember

5. Metode pengolahan data

Hasil survey 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:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot Unsur}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,01$$

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

$$\text{Hasil Survey} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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 – 1,50		E	Tidak Baik
2	1,51 – 2,00		D	Kurang Baik
3	2,01 – 3,25		C	Cukup Baik
4	3,26 – 3,50		B	Baik
5	3,51 – 4,00		A	Sangat Baik

7. Hasil survey

Dari survey hasil kepuasan baik kepada pengguna jasa layanan (P3M) dan juga survey kepada mitra penelitian/ pengabdian sepanjang tahun 2018 didapatkan hasil sebagai berikut :

1) Survey kualitas layanan P3M tahun 2018

a. Aspek Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan hasil survei di dapatkan informasi bahwa 83.14% pengguna layanan P3M sudah memahami informasi terkait persyaratan teknis dan administratif dan dapat memenuhi persyaratan pelayanan.

b. Aspek Sistem , Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan perolehan hasil survei yaitu 84.34% dapat diketahui bahwa pengguna layanan sudah cukup memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan.

c. Aspek Waktu Pelayanan

Pada aspek waktu pelayanan di dapatkan hasil survei 82.06% yang berarti bahwa kecepatan atau respon penyedia layanan dalam hal ini P3M sudah cukup cepat dalam memenuhi kebutuhan atau informasi yang dibutuhkan pengguna layanan.

d. Kemampuan Petugas

Pada Aspek kemampuan petugas dari hasil survei yaitu 81.22% dapat ditarik kesimpulan bahwa kemampuan dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan pada unit P3M sudah cukup memadai.

e. Aspek Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan didapatkan hasil survei sejumlah 87.51% berdasarkan perolehan data tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kecepatan respon dari pemberi layanan dalam hal ini P3M sudah cukup baik namun masih diperlukan peningkatan dalam menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh pengguna layanan.

f. Aspek Sarana dan Prasarana

Pada aspek sarana dan prasarana didapatkan hasil survei dengan angka 93% yang berarti secara keseluruhan survey menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdapat di ruangan P3M sudah memenuhi kepuasan pengguna layanan.

g. Aspek Kebermanfaatan Penelitian dan PKM

Pada aspek kebermanfaatan terdapat dua point yaitu penelitian dan pengabdian yang berada dibawah wewenang manajemen P3M keduanya mendapatkan hasil survei dengan jumlah 82.79%. Secara umum penelitian dan pengabdian yang dilakukan dosen sudah dirasa bermanfaat, namun aspek kebermafaatan dalam kegiatan penelitian belum tersalurkan lebih baik contohnya menghasilkan output penelitian yang berupa jurnal nasional atau internasional yang terakreditasi scopus ataupun produk yang lahir dari kegiatan penelitian, kedepannya diharapkan para dosen yang mengikuti kegiatan PKM dapat menghasilkan lebih banyak luaran yang bermanfaat baik sebagai acuan kebijakan, ataupun pengkayaan khasanah keilmuan. Ada perbedaan signifikan antara luaran yang dihasilkan STIA LAN Jakarta dengan tahun sebelumnya karena menghasilkan 1 luaran penelitian/ pengabdian yang berupa produk yang dipatenkan/ dibukukan dan mendapatkan HKI

- 2) Kepuasan mitra layanan (subyek/lokus penelitian) terhadap penyelenggaraan penelitian
Dari hasil keseluruhan kuesioner yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden maka di dapatkan hasil nilai IKM total jasa layanan umum P3M sebagai berikut :

No.	Nama	Judul	Survey Kepuasan
1	Yogi Suwarno, MA., Ph.D	Evaluasi Kebijakan Pelaporan Instansi Pemerintah	84.82%
2	Dr. R. Luki Karunia, SE., AK., ME	Perencanaan Partisipatif pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Tangerang	88.29%
3	Dr. Asropi, M.Si	Sustainability dalam Program Pembangunan Pemerintah Daerah di Indonesia Pasca Reformasi 1998	86.30%
4	Dr. Asropi, M.Si	Sustainability dalam Program Pembangunan Pemerintah Daerah di Indonesia Pasca Reformasi 1998	85.66%

Survei pada tahun 2018 dilakukan menyeluruh dengan menggabungkan nilai total indikator dalam per kegiatan penelitian dalam jumlah persentase. Sehingga nilai survei kepuasan yang dilakukan pada mitra penelitian dapat langsung ditampilkan dalam bentuk tabel. Adapun indikator yang digunakan dalam penilaian survei mitra penelitian masih sama seperti tahun-tahun sebelumnya yaitu persyaratan, kompetensi, perilaku dalam pelayanan, dan respon untuk masukan dan saran.

3) Pengabdian kepada masyarakat

Pada survey pengabdian masyarakat ada 3 aspek yang menjadi penilaian, yaitu:

- a. Aspek Sikap (sikap narasumber);
- b. Aspek Pengetahuan (penguasaan materi oleh narasumber), dan
- c. Aspek Manfaat (relevansi/ urgensi materi dengan kebutuhan pengguna atau kelompok sasaran)

ketiga nilai dari aspek inisudah digabung dan diberi penilaian terhadap tiap masing-masing kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para do sen, sehingga mempunyai nilai yang berb eda-beda. Oleh karenanya nilai survey tersebut akan dipaparkan dalam tabel dibawah ini:

Survey Mitra/Kelompok Sasaran Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Tahun 2018

No.	Nama	Nama Mahasiswa	Judul	Tema	Hasil Survey		Luaran				
					Post-Test	Survei Kepuasan	Jurnal	Bahan Ajar	Laporan PkM	Produk Terstandarisasi/ Tersertifikasi	HKI
1	- Dr. Asropi, SIP, M.Si - Dr. Bambang Giyanto, SH., M.Pd	Yuyu Siti Juhaeni	Peningkatan Kapasitas Perangkat Desa	Manajemen ASN	83,3%	83,3%	-	-	√	-	-
2	- Dr. Augustin Rina Herawati, M.Si (Ketua: Magister) - Dr. Subandi, MM - Dra. Hamidah Rosidanti Susilatun, MEM - Drs. Sukadarto, MH., MH - Hidayaturrahmi, MPA - Risky Yustiani Posumah, MPA - Rindri Andewi Gati, MKP	Afian Sulistio Arief Agung Purboyo (Mahasiswa S1)	Manajemen Pembentukan BUMDES Sesuai Perundang-Undangan	Ekonomi Sektor Publik	83,3%	80%	-	-	√	-	-
3	Dr. Hamka, MA	Agung Fajar Nur Muhammad	Advokasi Peningkatan Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Tangerang	Pelayanan Publik	80%	83,3%	-	-	√	-	-
4	- Dr. Ridwan Rajab, M.Si - Dr. Edy Sutrisno, M.Si	Thoriq Ramadani	Koperasi Sebagai Alternatif Pengelolaan Hasil Tani Masyarakat Desa Sukamulih Kecamatan Sukajaya	Ekonomi Sektor Publik	83,3%	80%	-	-	√	-	-
5	Adriwati, DEA	-	Pemberdayaan Usaha Ekonomi Produktif Bagi	Ekonomi Sektor Publik	-	-	-	-	√	-	-

			Masyarakat di Desa Cangkudu Kecamatan Balaraja								
Rata-rata					82,2%	82,2%					

8. Kesimpulan

Hasil survey dan evaluasi yang dilakukan, STIA LAN Jakarta akan terus berproses guna meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan capaian yang telah diraih. STIA LAN Jakarta juga berkomitmen untuk merumuskan dan melaksanakan tindakan-tindakan untuk menjaga keberlanjutan kualitas pelayanan dan pelaksanaan evaluasi kegiatan baik penelitian maupun Pengabdian kepada masyarakat, meningkatkan capaian yang sudah baik dan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan, serta melakukan perbaikan terhadap aspek yang belum mencapai standar pelayanan. Untuk tahun 2018 P3M juga melakukan *continuous improvement* sebagai tindak lanjut atas masukan, saran dan perbaikan dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2018 P3M telah menerbitkan jurnal elektronik ber ISSN sebagai wadah penunjang kegiatan akademik civitas akademika STIA LAN Jakarta. Perbaikan lainnya juga turut dilakukan mencakup peningkatan kinerja P3M, PPM, dan Program Studi melalui pengembangan kompetensi.