

# LAPORAN

# 2019

# KEPUASAN

# PENELITIAN & PKM

disusun oleh:  
Pusat Penelitian & 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 2019**

1. Pendahuluan

Untuk memenuhi kebutuhan kualitas pelayanan publik terhadap Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat STIA LAN Jakarta P3M melakukan survey kepuasan pengguna jasa layanan sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan P3M 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 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:

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

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

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

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

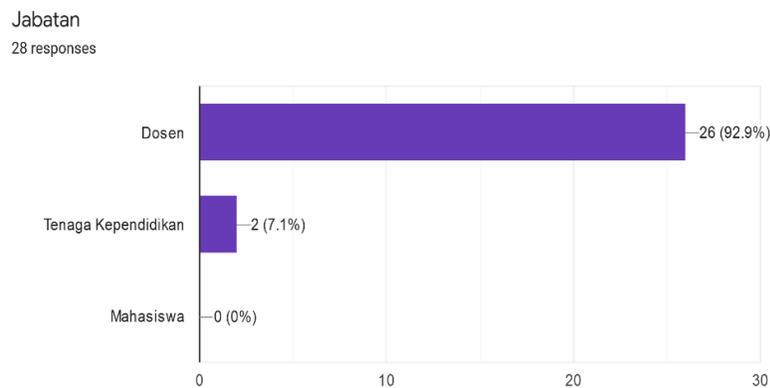
2	1,51 – 2,00		D	Kurang Baik
3	2,01 – 3,25		C	Cukup Baik
4	3,26 – 3,50		B	Baik
5	3,51 – 4,00		A	Sangat Baik

## 7. Hasil survey

Dari survey hasil kepuasan baik kepada pengguna jasa layanan (P3M) dan juga survey kepada mitra penelitian/ pengabdian sepanjang tahun 2017 – 2019 didapatkan hasil sebagai berikut :

### A. Survey kualitas layanan P3M tahun 2019

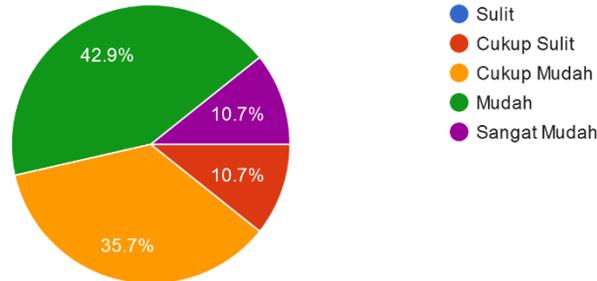
#### a. Menurut profesi



Berdasarkan hasil survey yang di dapatkan dapat dilihat bahwa pengguna jasa layanan P3M pada STIA LAN Jakarta terdiri dari Dosen dan Tenaga Kependidikan dimana dosen memiliki persentase yang lebih tinggi dalam mengakses pelayanan P3M

## b. Aspek Persyaratan Pelayanan

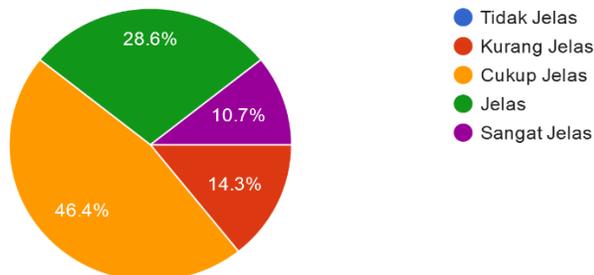
Apakah Anda mudah untuk memenuhi persyaratan pelayanan?  
28 responses



Berdasarkan tabel perolehan diatas, dari 28 responden yang mengisi kuesioner pelayanan kesehatan di dapatkan informasi bahwa sebahagian besar pengguna layanan P3M sudah memahami informasi terkait persyaratan teknis dan administratif dan dapat memenuhi persyaratan pelayanan. Hal tersebut terlihat dari persentase yang diperoleh yaitu 10.7% untuk jawaban sangat mudah, 42.9% untuk jawaban mudah dan 35.7% untuk jawaban cukup mudah. Sementara 10.7% masih menjawab cukup sulit untuk memahami dan memenuhi persyaratan pelayanan dari P3M

## c. Aspek Sistem , Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Apakah mekanisme dan prosedur untuk memperoleh layanan sudah jelas?  
28 responses

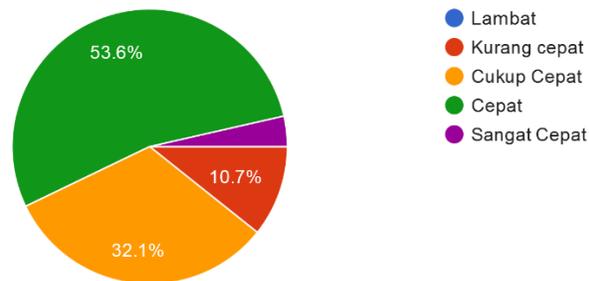


Berdasarkan perolehan data pada tabel dapat diketahui bahwa pengguna layanan sudah cukup memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan.

Hal tersebut dapat dilihat pada perolehan persentase tertinggi ada pada jawaban 'Cukup Jelas' yang memperoleh angka 46.4% lalu disusul pilihan 'Jelas' dan 10.3% dengan jawaban 'Sangat Jelas' sedangkan 14.3% pengguna layanan masih menilai mekanisme yang tersedia masih kurang jelas.

d. Aspek Waktu Pelayanan

Bagaimana tingkat kecepatan pelayanan?  
28 responses

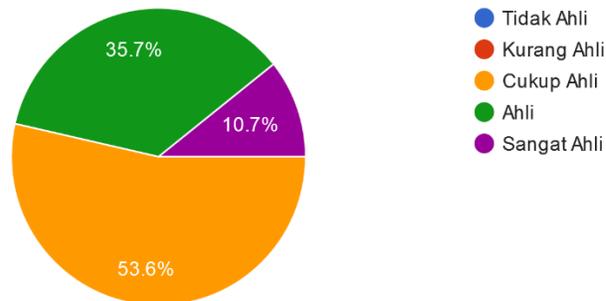


Pada aspek waktu pelayanan 53.6% dari 28 responden menjawab bahwa tingkat kecepatan pelayanan dari P3M sudah cepat, 32.1% menjawab sudah 'Cukup Cepat', lalu 3.6% menjawab bahwa kecepatan waktu pelayanan sudah 'Sangat Cepat' dan hanya 10.7% yang menyatakan bahwa kecepatan waktu pelayanan masih 'Kurang Cepat'

### e. Kemampuan Petugas

Apakah keahlian petugas dalam memberikan layanan telah memadai?

28 responses

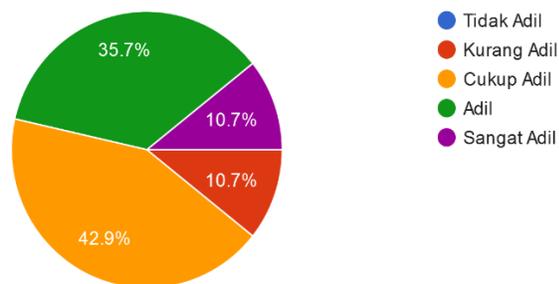


Pada Aspek kemampuan petugas, pada tabel didapatkan perolehan data sebanyak 53.6% untuk jawaban 'cukup ahli', 35.7% untuk jawaban 'Ahli', lalu 10.7% memilih jawaban 'Sangat Ahli'. Dari keseluruhan perolehan data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kemampuan dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan pada unit P3M sudah cukup memadai.

### f. Kualitas keadilan pelayanan

Apakah petugas adil dalam memberikan pelayanan?

28 responses

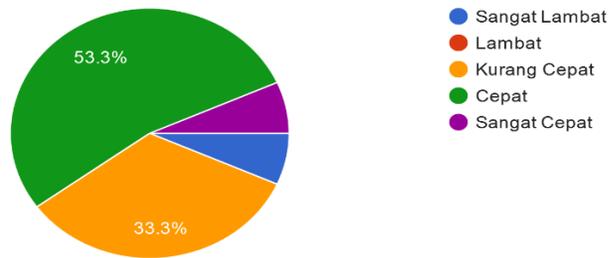


Pada aspek kualitas keadilan pelayanan dari 28 responden terdapat 35.7% yang menjawab bahwa pelayanan yang diberikan petugas sudah adil. Diikuti 42.9% yang menjawab cukup adil, 10.7% untuk jawaban sangat adil dan 10.7% yang menjawab kurang adil. Dari perolehan data tersebut dapat diambil

kesimpulan bahwa sebagian besar pengguna layanan P3M sudah mendapatkan pelayanan yang adil dari petugas pelayanan.

g. Aspek Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan

Bagaimana tingkat kecepatan respon terhadap pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan?  
15 responses

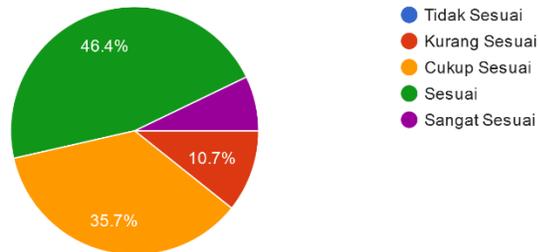


Pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan 53.3% responden memberikan jawaban bahwa tingkat kecepatan terhadap respon pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan sudah cepat, disusul 33.3% dengan jawaban kurang cepat sebanyak, 6.7% untuk jawaban sangat cepat dan 6.7% untuk jawaban sangat lambat. Dari perolehan data diatas diambil kesimpulan 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.

## h. Aspek Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Apakah hasil pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan/permintaan awal?

28 responses

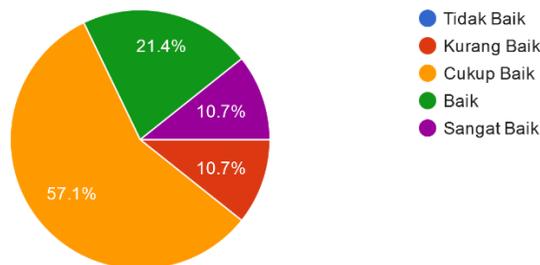


Untuk aspek produk spesifikasi dan jenis pelayanan dari 28 responden, 46.4% menjawab bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan awal yang telah ditetapkan, diikuti 35.7% untuk jawaban cukup sesuai, lalu 10.7% untuk jawaban kurang sesuai, dan 6.7% untuk jawaban sangat sesuai dengan ketentuan awal. Secara keseluruhan hasil survei menunjukkan bahwa pengguna layanan telah mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang telah ditetapkan di permintaan awal. Meskipun begitu karena masih ada responden yang menjawab kurang sesuai bermakna penyedia layanan perlu melakukan perbaikan untuk penyesuaian pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

## i. Aspek Sarana dan Prasarana

Bagaimana kualitas ruang pelayanan P3M?

28 responses



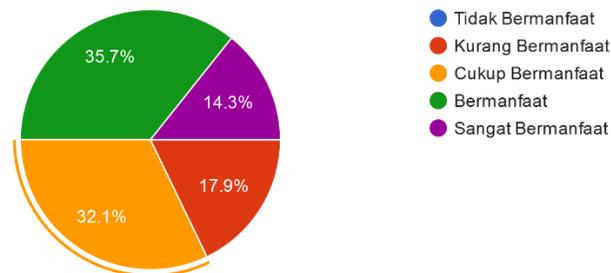
Pada aspek saran dan prasarana dari 28 responden terdapat 57.1% memberikan jawaban bahwa kualitas pelayanan pada ruang P3M sudah cukup baik, sedangkan 21.4% responden menjawab kualitas pelayanan pada ruang P3M sudah baik, 10.7% menjawab sudah sangat baik dan 10.7% menjawab masih kurang baik. Secara keseluruhan hasil survey menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdapat di ruangan P3M sudah memenuhi kepuasan pengguna layanan.

j. Aspek Kebermanfaatan Penelitian dan PKM

Pada aspek kebermanfaatan terdapat dua point yaitu penelitian dan pengabdian yang berada dibawah wewenang manajemen P3M. Berikut hasil survey kebermanfaatan baik penelitian dan pegabdian:

Penelitian

Bagaimana manfaat penelitian yang dilakukan dosen Poltek STIA LAN Jakarta sejauh ini?  
28 responses



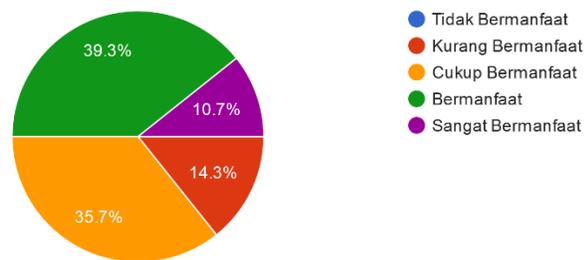
Pada point penelitian, dari 28 responden sebanyak 35.7% memberikan jawaban bahwa penelitian yang dilakukan oleh dosen STIA LAN Jakarta hingga saat ini sudah bermanfaat, diikuti 32.1% dengan jawaban tidak berbeda jauh yaitu 'cukup bermanfaat' kemudian sejumlah 14.3% memberikan jawaban kegiatan penelitian sudah sangat bermanfaat, namun masih ada 17.9% responden yang menjawab bahwa penelitian dosen masih kurang bermanfaat. Secara umum penelitian yang dilakukan dosen sudah dirasa bermanfaat, namun aspek kebermanfaatan dalam kegiatan penelitian belum tersalurkan lebih baik contohnya menghasilkan output penelitian yang berupa jurnal

nasional atau internasional yang terakreditasi ataupun produk yang lahir dari kegiatan penelitian.

## Pengabdian kepada Masyarakat

Bagaimana manfaat Pengabdian kepada Masyarakat yang dilakukan dosen Poltek STIA LAN Jakarta sejauh ini?

28 responses



Pada point pengabdian, dari 28 responden sebanyak 39.3% menjawab bahwa manfaat kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan dosen STIA LAN Jakarta sudah bermanfaat, lalu sebanyak 35.7% responden menjawab kegiatan PKM sudah 'cukup bermanfaat' kemudian sebanyak 10.7 responden menjawab sangat bermanfaat dan yang terakhir 14.3% menjawab kurang bermanfaat. Salah satu latar belakang adanya pendapat bahwa kegiatan PKM masih kurang bermanfaat disebabkan masih kurangnya luaran hasil pengabdian masyarakat baik berupa produk kebijakan atau produk tepat guna pada lokus wilayah tujuan pengabdian, luaran berupa jurnal nasional/ internasional atau luaran berupa karya tulis dalam bentuk buku atau HAKI. kedepannya diharapkan para dosen yang mengikuti kegiatan PKM dapat menghasilkan luaran yang bermanfaat baik sebagai acuan kebijakan, ataupun pengkayaan khasanah keilmuan.

B. Kepuasan mitra layanan (subyek/lokus penelitian) terhadap penyelenggaraan penelitian

Dari hasil keseluruhan kuesioner yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden pada tiap kegiatan penelitian yang dilakukan dosen maka di dapatkan hasil nilai IKM total jasa layanan umum P3M sebagai berikut :

No	Nama Dosen	Judul Kegiatan	Tahun	Hasil Survei Kepuasan Mitra Penelitian
1.	Dr. A. Rina Herawati, M.Si	Implementasi Knowledge Management dalam Nilai-nilai Good Corporate Governance di Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik (Perum Bulog) Divre	2019	85%
2.	Yogi Suwarno, MA., Ph.D	Kapasitas Kelembagaan E-Government di Pemerintaahan Daerah: Sebuah Studi Komparatif	2019	86.95%
3.	Dr.Asropi, M.Si	Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan dalam Perspektif Dynamic Governance (Studi Pada Pembangunan Pariwisata Mandalika NTB dan Tanjung Lesung Banten)	2019	80%

Pada tahun 2019 penilaian survei 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.

C. Pengabdian kepada masyarakat

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

1. Aspek Sikap (sikap narasumber);
2. Aspek Pengetahuan (penguasaan materi oleh narasumber), dan

3. Aspek Manfaat (relevansi/ urgensi materi dengan kebutuhan pengguna atau kelompok sasaran)

Ketiga nilai dari aspek ini sudah digabung dan diberi penilaian terhadap tiap masing-masing kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen, sehingga mempunyai nilai yang berbeda-beda. Oleh karenanya nilai survey tersebut akan dipaparkan dalam tabel dibawah ini:

### Survey Mitra/Kelompok Sasaran Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat

No.	Nama	Judul	Hasil Survey		Luaran				
			Post-Test	Survei Kepuasan	Jurnal	Bahan Ajar	Laporan PkM	Produk Terstandarisasi/ Tersertifikasi	HKI
1	Dr. Bambang Giyanto, SH, M.Pd (Ketua)	Sosialisasi Tindakan Pejabat Tata Usaha Negara yang Rawan Gugatan dalam di Peradilan Tata Usaha Negara	83,3%	90%	-	-	√	-	-
	Abdi Praja Ari Putera (Anggota)								
2	Drs. Eddy Kusponco Wibowo, M.Si (Ketua)	Bimbingan Teknis Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi Lampung	-	-	-	-	√	-	-
	Drs. Liliiek Suprihatin, M.Si (Anggota)								
	Budi Fernando Tumanggor, SS., MBA (Anggota)								
	Saut Gracer Sijabat, S.Psi., MM (Anggota)								
	Dewi Zulfana (Anggota)								
3	Dr. Asropi, SIP, M.Si (Ketua)	Pelatihan Manajemen Kinerja pada Pejabat dan Staf di Lingkungan Kementerian Perdagangan	80%	86,7%	-	√	√	-	-
	Yuyu Siti Juhaeni (Anggota)								
4	Yogi Suwarno, Ph.D. (Ketua)	Sosialisasi Kegiatan Pencegahan dan Pengurangan Pekerja Anak di Kecamatan Tanah Abang,	83,3%	90%	-	-	√	-	-
	Neneng Sri Rahayu, S.T., M.T. (Anggota)								

	Izzul Fatchu Reza, S.A.N., M.P.A. (Anggota)	DKI Jakarta dan Desa Tinumpuk Kabupaten Indramayu, Jawa Barat							
	Ayu Rimbang Sari (Anggota)								
	Irwan Rahmat Gumilar (Anggota)								
5	Dr. R.N Afsdy Saksono, M.Sc (Ketua)	Pelatihan Penetapan Standar Durasi (Lama Waktu) dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Kepulauan Seribu	86,7%	83,3%	-	-	√	-	-
	Aulia Rahmawati, S.Sos, M.Si (Anggota)								
	Faza Dhora Nailufar, S.IP, M.IP (Anggota)								
	Agun Gunandjar (Anggota)								
6	Dr. Edy Sutrisno, SE, M.Si. (Ketua)	Optimalisasi Inovasi Pelayanan Publik Di Era Revolusi Industri 4.0 Di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan	78,5%	95%	-	-	√	-	-
	Alih Aji Nugroho, SAP., MPA (Anggota)								
	Rima Ranintya Yusuf, SIP, MPA (Anggota)								
	Dyah Tri Irawati (Anggota)								
7	Dr. Augustin Rina Herawati (Ketua)	Advokasi <i>Socio Entrepreneurship</i> Sebagai <i>Problem Solver</i> di Kabupaten Kepulauan Seribu	86,7%	90%	-	-	√	-	-
	Budi Priyono, SE, MM (Anggota)								

	Dian Indriyani, S.Pd., MM (Anggota)								
	Tri Hidayatno (Anggota)								
8	Dra. Hamidah Rosidanti Susilatun, MEM. (Ketua)	Bimbingan Teknis Pengelolaan Arsip Desa di Kabupaten Bogor	-	-	-	-	√	-	-
	Diah Minarti Rahayu (Anggota)								
9	Dr. Hamka, MA (Ketua)	Sosialisasi Tindakan Pejabat Tata Usaha Negara yang Rawan Gugatan dalam Pelayanan Publik (Strategi Kerjasama dalam Pelayanan Publik)	83,3%	86,7%	-	-	√	-	-
	Nuh Habibi (Anggota)								
10	Dr. R. Luki Karunia, SE., AK ME (Ketua)	Bimtek Perencanaan Keuangan Desa di Kabupaten Tangerang	80%	86,7%	-	√	√	-	-
	Ahmad Muam (Anggota)								
11	Dr. Ridwan Rajab, M.Si (Ketua)	Sosialisasi Penguatan Partisipasi dan Kapasitas Masyarakat dalam Pengelolaan BUMDES Pulau Tidung di Kepulauan Seribu	85%	95%	-	√	√	-	-
	Witra Yohanitas (Anggota)								
Rata-rata			85%	95,4%					

## 8. Kesimpulan

Sesuai hasil survey dan evaluasi yang dilakukan, STIA LAN Jakarta tengah berproses untuk 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. Perbaikan mencakup peningkatan kinerja P3M, PPM, dan Program Studi melalui pengembangan kompetensi.

Untuk kegiatan penelitian tahun 2019, P3M sebagai tindak lanjut evaluasi kinerja 2018 yaitu penyesuaian penelitian dosen yang terintegrasi dengan roadmap penelitian intitusi, P3M telah memastikan para dosen telah menghasilkan luaran penelitian secara berkala dalam bentuk bahan ajar ataupun modul yang dapat digunakan untuk kegiatan pembelajaran. Kegiatan penelitian juga telah melibatkan mahasiswa dalam pelaksanaan kegiatannya sebagai salah satu komitmen STIA LAN Jakarta meningkatkan mutu dan standar kegiatan tridharma dan pembelajaran yang berbasis *applied study*. Pada tahun 2020, P3M telah menyelesaikan proses perumusan RIP penelitian dan PkM sesuai renstra baru Politeknik STIA LAN, perumusan roadmap Penelitian dan PkM dosen dan Program Studi, serta merintis jejaring kerjasama pelaksanaan penelitian dan PkM secara lebih intens. Pada tahun ini P3M juga telah menyusun proses perumusan RIP penelitian dan Pkm yang akan disesuaikan dengan renstra baru dimana STIA LAN Jakarta akan bertransformasi menjadi Politeknik STIA LAN Jakarta oleh karenanya diperlukan perumusan roadmap penelitian dan PkM dosen dan Program Studi yang ada di STIA LAN Jakarta.