



**UNIVERSITAS NURUL JADID
PAITON PROBOLINGGO**



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGELOLAAN

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

TAHUN AKADEMIK 2021-2022

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kepadal Allah SWT karena berkat rahmat Tuhan Yang Maha Esa, kami dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survey Kepuasan Pengguna Lembaga Penerbitan, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Nurul Jadid (LP3M UNUJA) Periode T.A 2021/2022 dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun berdasarkan hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada seluruh pengguna layanan LP3M UNUJA.

Adapun dasar pemikiran tentang pentingnya dilakukan survey dan disusunnya laporan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan LP3M UNUJA, sekaligus sebagai bahan evaluasi untuk pelayanan yang akan diberikan oleh LP3M UNUJA dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanannya di masa-masa mendatang, sehingga dengan adanya perbaikan pelayanan yang diberikan oleh LP3M UNUJA kepada pengguna, dapat semakin meningkatkan citra pelayanannya untuk menuju LP3M UNUJA yang unggul dan berkeadaban. Di samping itu, data ini juga bisa dimanfaatkan untuk kebutuhan Akreditasi Perguruan Tinggi serta juga Klaster LP3M UNUJA.

Pada akhirnya kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak atas respon dan kritik yang telah diberikan dan semoga LP3M UNUJA dapat terus menebarkan semangat kepada para pengguna layanan LP3M UNUJA serta kepada para pembaca. Salam semangat meneliti dan mengabdil.

Probolinggo, 30 Agustus 2022
Kepala LP3M UNUJA

Achmad Fawaid, M.A., M.A
NIDN: 2123098702

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	
B. Tujuan Survey	
C. Waktu Pelaksanaan Survey	
D. Metode Pengumpulan Data	
E. Metode Pengolahan dan Analisis Data	
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Metode Pengolahan dan Analisis Data	
B. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Pengguna	
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	
B. Saran	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai dengan lampiran II Peraturan Rektor No. NJ-T06/0034/SK/04.2018 tentang Penetapan Struktur Organisasi dan Tugas Pokok & Fungsi Lembaga Penerbitan, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo dinyatakan bahwa salah satu tugas dan fungsi LP3M UNUJA antara lain menyusun rencana kegiatan penerbitan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, mengelola kegiatan dan meningkatkan mutu penerbitan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat segenap civitas akademik UNUJA, dan lain sebagainya.

Berdasarkan tupoksi di atas, dapat dipahami bahwa LP3M UNUJA memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan berbagai program kegiatan yang mencakup 3 bidang, yakni bidang penerbitan, bidang penelitian, dan bidang pengabdian kepada masyarakat. Dalam hal penerbitan, aspek kegiatannya mencakup penerbitan buku, baik buku ajar maupun monograf, buku fiksi maupun non-fiksi, termasuk buku hasil karya penelitian. Sementara untuk bidang penelitian, kegiatannya meliputi workshop dan pelatihan penyusunan hibah penelitian, publikasi karya penelitian dan lain sebagainya. Begitu juga dalam hal pengabdian kepada masyarakat, LP3M UNUJA memfasilitasi pendampingan penyusunan proposal hibah penelitian baik bagi dosen maupun mahasiswa, menjalin kerja sama dengan mitra, serta memfasilitasi kegiatan KKN bagi mahasiswa di lingkungan UNUJA.

Oleh karena itu, maka menjadi kewajiban bagi LP3M UNUJA untuk memberikan layanan kepada segenap pengguna layanan yang terkait dengan kegiatan penerbitan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, baik dari para dosen, mahasiswa, maupun mitra. Untuk mengetahui kualitas dan kuantitas layanan yang telah diberikan kepada para pengguna tersebut, maka sangat penting untuk dilakukan survey kepuasan pengguna layanan LP3M UNUJA. Hal ini dilakukan untuk mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan oleh LP3M UNUJA kepada pengguna secara berkala, khususnya T.A 2021/2022.

Dengan demikian, survey ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan penilaian terhadap unsur layanan yang masih perlu perbaikan serta menjadi pendorong bagi LP3M UNUJA untuk meningkatkan kualitas layanannya..

B. Tujuan Survey

Survey ini dibuat sebagai acuan bagi LP3M UNUJA untuk melakukan survey kepuasan pengguna dan menganalisis persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan. Pengukuran kualitas kinerja layanan wajib

dilakukan secara berkala dan diinformasikan kepada seluruh pihak guna mendapatkan saran dan masukan yang membangun serta dapat digunakan oleh pimpinan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan serta tindakan yang tepat dalam rangka peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

C. Waktu Pelaksanaan Survey

Adapun survey kepuasan pengguna terhadap layanan penerbitan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat di unit kerja LP3M UNUJA ini dilaksanakan sesuai dengan timeline berikut ini:

Tabel 1: Jadwal Pelaksanaan Survey

No	Kegiatan	Timeline							
		Agustus				September			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Penyusunan Kuisisioner								
2	Penyebaran Kuisisioner								
3	Pengolahan Data								
4	Pembuatan Laporan								

D. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui telegram secara individu dan group telegram dengan menggunakan *google form*. Populasi dari objek pengukuran ini adalah Dosen, Mahasiswa, dan Mitra LP3M UNUJA. Adapun teknik penarikan responden yang digunakan pada survey ini adalah *total sampling* (yaitu mengangkat semua responden yang mengisi dan mengirimkan responnya ke LP3M). Adapun jumlah responden sebanyak 107 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2: Jumlah Responden

RESPONDEN	JUMLAH
Dosen	41
Mahasiswa	31
Mitra	35
Total	107

Kuesioner disusun dengan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut konsep *servqual* meliputi *tangible*, *reliability*,

responsiveness, assurance, dan empathy. Bukti fisik (tangibles) adalah kemampuan suatu Perguruan Tinggi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal melalui penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya yang adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawai; Keandalan (reliability) adalah Kemampuan menyelenggarakan jasa yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten; Cepat tanggap (responsiveness) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas; Kepastian (assurance) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan. Karyawan yang berkeahlian memperlakukan konsumen dengan hormat serta membuat mereka merasa bahwa mereka dapat mempercayai kapastian seperti ditunjukkan oleh Perguruan Tinggi; dan Perhatian (empathy) yakni memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen di mana suatu Perguruan Tinggi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

E. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu uji ketepatan instrumen apakah telah valid untuk menjadi suatu alat ukur. Teknik yang digunakan adalah Korelasi Product Moment yang dikemukakan oleh Pearson. Koefisien Korelasi Pearson memiliki rentang nilai antara -1 (korelasi linier negatif total) sampai 1 (korelasi linier positif total). Koefisien ini dapat dihitung dengan menggunakan formula:

$$r_{xy} = \frac{\sum(x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n(x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n(y_i - \bar{y})^2}}$$

Di mana x dan y adalah dua variabel yang berbeda. Sebagai contoh, jika suatu survey kepuasan pengguna memiliki 20 pertanyaan yang diajukan, maka x merupakan variabel kinerja layanan unit dan y merupakan variabel kepuasan pengguna, sehingga akan terbentuk matrik korelasi dengan ukuran 20x20. Ditambah dengan skor total dari masing-masing responden, matriks korelasi akan berukuran 21x21. Koefisien Korelasi Pearson mengindikasikan apakah respon terhadap satu komponen instrumen oleh responden memiliki keterkaitan dengan komponen instrumen lainnya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach alpha yang merupakan salah satu metode yang paling dikenal dan umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu survey. Cronbach alpha diformulasikan sebagai:

$$\rho_T = \frac{k^2 \overline{\sigma_{ij}}}{\sigma_x^2}$$

Di mana k adalah ukuran matrik korelasi, $\overline{\sigma_{ij}}$ adalah jumlah elemen matrik korelasi non diagonal dibagi dengan $k(k - 1)$, dan σ_x^2 adalah jumlah elemen matrik korelasi diagonal dan $\overline{\sigma_{ij}}$. Sebuah survey dapat dikatakan reliable jika nilai Cronbach alpha yang dihitung lebih besar dari nilai kritis dari koefisien korelasi Pearson yang merupakan fungsi dari derajat kebebasan ($n-2$, di mana n adalah jumlah responden) dan tingkat signifikansi (level of significance). Untuk uji coba 3 survey kepuasan pengguna di LP3M UNUJA, jumlah responden yang digunakan adalah 104 responden untuk setiap instrumen. Dengan demikian, derajat kebebasan adalah 28. Dengan tingkat signifikansi ditentukan sebesar 0,05, maka nilai kritis dari koefisien korelasi Pearson yang digunakan dalam analisis adalah sebesar 0,361 sesuai dengan tabel nilai kritis koefisien korelasi Pearson. Dengan kata lain, jika suatu komponen dalam instrumen kepuasan pengguna memiliki Cronbach alpha lebih besar dari 0,361, maka komponen instrumen tersebut bersifat reliable. Cronbach alpha yang rendah menunjukkan bahwa survey tidak reliable karena tidak dapat menunjukkan kecenderungan tertentu. Kesahihan dan kelayakan dari perubahan instrumen merupakan tanggung jawab dari unit kerja masing-masing dan wajib memberikan laporan kepada Pimpinan UNUJA mengenai perubahan tersebut. Adapun uji validitas dan reliabilitas terhadap instrument questioner yang digunakan pada survey kepuasan ini adalah sebagai berikut:

a. Validitas Butir (Item) Kuisisioner

No	Pernyataan	Hitung		Keterangan (Valid/Tidak Valid)
		r_{hitung}	r_{tabel} (5%)	
Dosen				
1	Pedoman penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PkM) yang mengatur secara jelas dan lengkap di Universitas	0,852	0,3081	Valid
2	LP3M menyediakan Informasi yang terbaru pada website LP3M	0,481	0,3081	Valid
3	Tersedia pendampingan yang dilakukan oleh LP3M dalam	0,852	0,3081	Valid

	pembuatan roposal, pengungkahan, pelaksanaan, sampai pembuatan laporan hasil penelitian dan PkM			
4	Tersedia arahan atau pendampingan terhadap bentuk luaran baik penelitian dan PkM	0,852	0,3081	Valid
5	Tersedia Workshop, sosialisasi dan Evaluasi pedoman penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PkM) membantu dalam pelaksanaan penelitian dan PkM	0,852	0,3081	Valid
6	Tersedia Workshop dan Sosialisasi pembuatan proposal untuk membantu Dosen dalam mempersiapkan proposal hibah yang memenuhi syarat	0,955	0,3081	Valid
7	LP3M Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	0,955	0,3081	Valid
8	LP3M Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0,852	0,3081	Valid
9	Staff LP3M memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	0,424	0,3081	Valid
10	LP3M Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	0,424	0,3081	Valid
Mahasiswa				
1	Pengumuman Penerimaan Proposal Penelitian dan Pengabdian pada masyarakat	0,981	0,355	Valid
2	Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal Penelitian Pengabdian pada masyarakat	0,981	0,355	Valid
3	Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal Penerbitan, Penelitian Pengabdian pada masyarakat	0,780	0,355	Valid

4	Tersedianya Fasilitas penunjang penerbitan, penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	0,981	0,355	Valid
5	Dosen dalam melaksanakan bimbingan kegiatan Penerbitan, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat sesuai dengan harapan mahasiswa	0,981	0,355	Valid
6	Tersedia Dukungan LP3M terhadap Penerbitan, Penelitian dan Pangabdian kepada Masyarakat	0,780	0,355	Valid
7	LP3M melayani pertanyaan mahasiswa dalam melaksanakan penerbitan, penelitian dan PkM dengan ramah	0,981	0,355	Valid
Mitra				
1	Universitas Nurul Jadid merespons kebutuhan kami dengan tepat dan profesional	0,757	0,3338	Valid
2	Proses pembuatan naskah kerjasama (MoU) cepat selesai	0,676	0,3338	Valid
3	Universitas Nurul Jadid memberikan pemdampingan/bantuan terhadap institusi kami saat dibutuhkan	0,734	0,3338	Valid
4	Kerjasama/kegiatan ini sesuai dengan harapan kami	0,834	0,3338	Valid
5	Kami mendapatkan hal yang berguna dari kerjasama antara institusi kami dan UNUJA	0,834	0,3338	Valid
6	Kami telah melaksanakan kegiatan yang sesuai dengan MoU yang telah kami sepakati bersama dengan Universitas Nurul Jadid	0,654	0,3338	Valid
7	Pelaporan progres dan hasil kegiatan kerjasama telah dibuat dan dikomunikasikan dengan kami	0,634	0,3338	Valid
8	Kami akan kembali melanjutkan kerja sama dengan Universitas Nurul Jadid di masa yang akan	0,685	0,3338	Valid

	datang			
--	--------	--	--	--

Uji Validitas terlampir sebagai berikut:

- 1) Bagi Dosen

Rekapitulasi Hasil Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan LP3M

Responden	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	1	5	1	1	1	1	1	3	3
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	1	5	5	5	5	1	3	3
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5
NILAI R HITI	0,852232	0,481303	0,852232	0,852232	0,852232	0,954964	0,954964	0,852232	0,423709
NILAI R TAB	0,3081	0,3081	0,3081	0,3081	0,3081	0,3081	0,3081	0,3081	0,3081
KETERANGAN	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid

2) Bagi Mahasiswa

Rekapitulasi Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan LP3M

Responden	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	total
1	5	5	5	5	5	5	5	35
2	5	5	5	5	5	5	5	35
3	5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	5	35
6	5	5	5	5	5	5	5	35
7	5	5	4	5	5	5	5	34
8	5	5	5	5	5	5	5	35
9	5	5	5	5	5	5	5	35
10	5	5	5	5	5	5	5	35
11	5	5	5	5	5	5	5	35
12	5	5	5	5	5	5	5	35
13	5	5	5	5	5	5	5	35
14	4	4	4	4	4	4	4	28
15	5	5	5	5	5	5	5	35
16	5	5	5	5	5	5	5	35
17	5	5	5	5	5	5	5	35
18	5	5	5	5	5	5	5	35
19	5	5	5	5	5	5	5	35
20	5	5	5	5	5	5	5	35
21	5	5	5	5	5	5	5	35
22	5	5	5	5	5	5	5	35
23	5	5	5	5	5	5	5	35
24	5	5	5	5	5	5	5	35
25	5	5	5	5	5	5	5	35
26	5	5	5	5	5	5	5	35
27	5	5	5	5	5	5	5	35
28	5	5	5	5	5	5	5	35
29	5	5	5	5	5	5	5	35
30	5	5	5	5	5	5	5	35
31	5	5	5	5	5	5	4	34
NILAI R HITL	0,980521	0,980521	0,779773	0,980521	0,980521	0,779773	0,980521	
NILAI R TAB	0,355	0,355	0,355	0,355	0,355	0,355	0,355	
KETERANGAN	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	

3) Bagi Mitra

Rekapitulasi Hasil Survey Kepuasan Mitra Terhadap Layanan LP3M

Res ponden	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8
1	5	4	5	5	5	5	4	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	4	5	4	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	4	4	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	4	5	5	5	4	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	4	4	4	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	4	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	4	4	4	4	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5
NILAI R HITUNG	0,757	0,676	0,734	0,834	0,834	0,664	0,634	0,685
NILAI R TABEL	0,3338	0,3338	0,3338	0,3338	0,3338	0,3338	0,3338	0,3338
KETERANGAN	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID

b. Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach alpha dengan bantuan excel dengan deskripsi sebagai berikut:

3. Metode Analisis Data

Dalam mengukur kepuasan digunakan metode 5 skala tingkat (likert) dalam mengukur tingkat kinerja (kenyataan) yang dilakukan oleh LP3M UNUJA (kenyataan yang diperoleh stakeholder):

- Jawaban sangat puas diberi skor 5
- Jawaban puas diberi skor 4
- Jawaban cukup puas diberi skor 3
- Jawaban kurang puas diberi skor 2
- Jawaban tidak puas diberi skor 1

Analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, dimana analisis data hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil deskripsi yang diperoleh melalui penjarangan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa persentase yang akan diinterpretasikan, Untuk menentukan presentase skor digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor maksimum}} \times 100\%$$

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif pada tabel berikut:

Tabel 3: Kriteria Penafsiran Angket

Kriteria Penafsiran Angket		
No	Persentase (%)	Kategori/Aspek Kualitas
1	81-100	Sangat Baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	21-40	Tidak Baik
5	0-20	Sangat Tidak Baik

Target analisis data ini adalah per pernyataan yang kemudian akan rekap menjadi per dimensi, sehingga deskripsi datanya berupa hasil analisis per indikator dan per dimensi yang kemudian akan dikembangkan menjadi kebijakan-kebijakan yang akan dianalisis kemudian.

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum

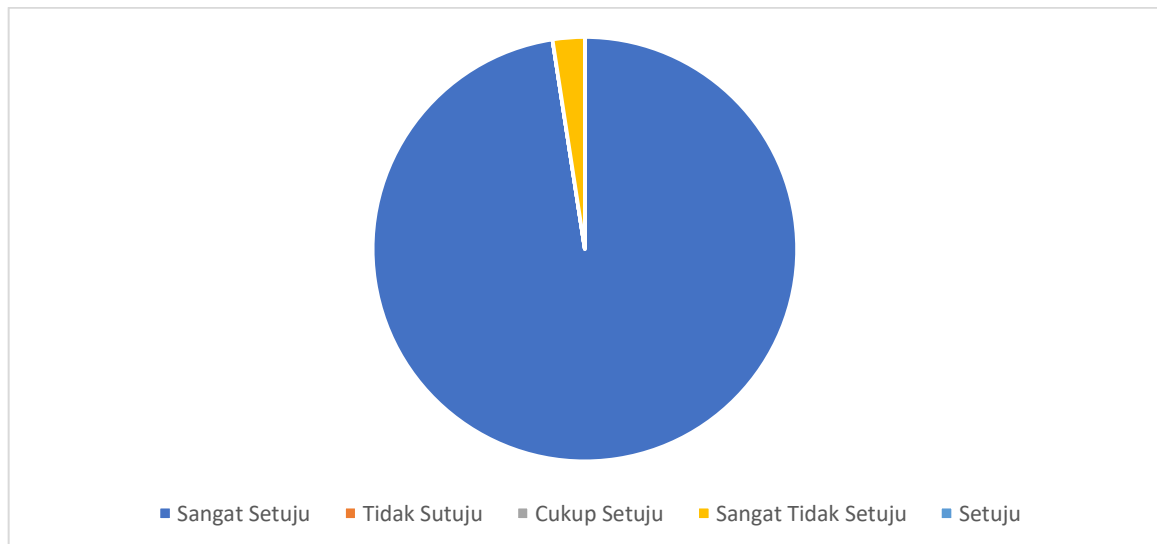
Adapun tingkat kepuasan responden yang terdiri atas Dosen, Mahasiswa, dan Mitra dideskripsikan melalui table berikut:

1. Bagi Dosen

Tabel 4: Gambaran Umum Persentase Pernyataan 1-10

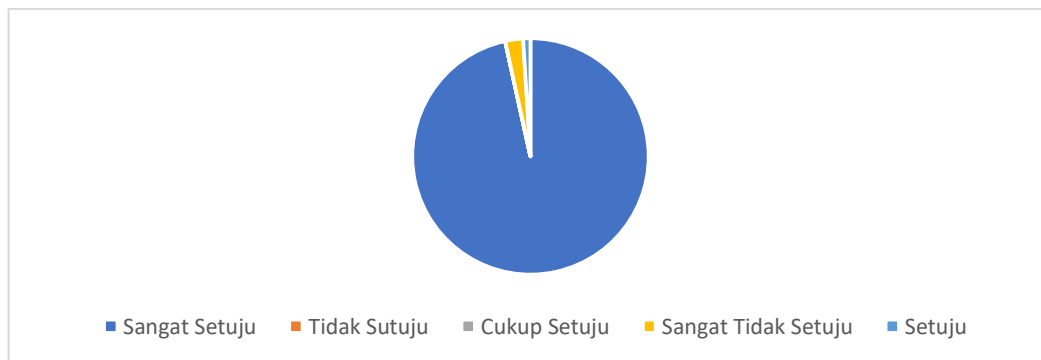
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
1	Pedoman penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PkM) yang mengatur secara jelas dan lengkap di Universitas	Sangat Tidak Setuju	2,44%
		Tidak Setuju	0,0%
		Cukup Setuju	0,0%
		Setuju	0,0%
		Sangat Setuju	97,6%

Persentase %



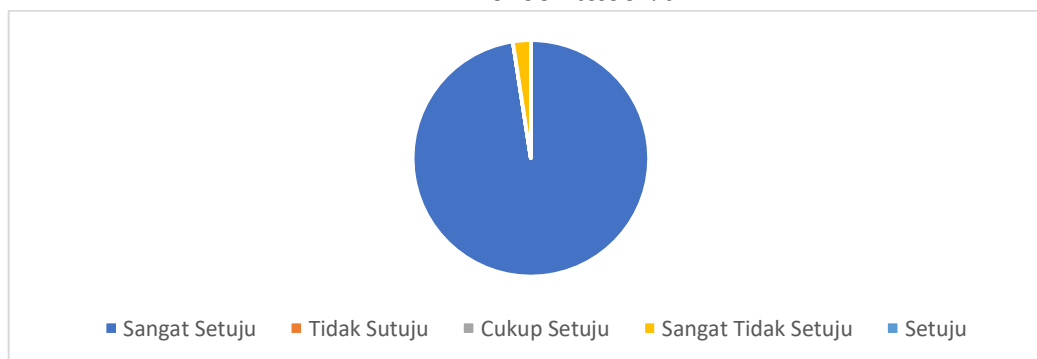
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
2	LP3M menyediakan Informasi yang terbaru pada website LP3M	Sangat Tidak Setuju	2,44%
		Tidak Setuju	0,0%
		Cukup Setuju	0,0%
		Setuju	1,0%
		Sangat Setuju	96,6%

Persentase %



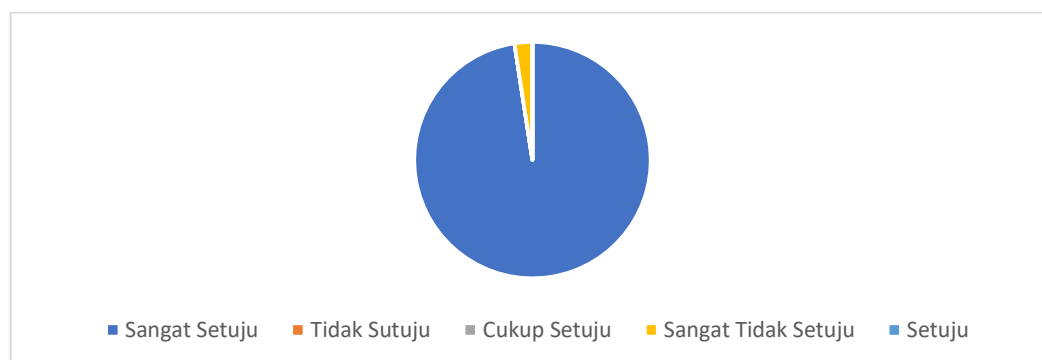
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
3	Tersedia pendampingan yang dilakukan oleh LP3M dalam pembuatan proposal, pengunggahan, pelaksanaan, sampai pembuatan laporan hasil penelitian dan PkM	Sangat Tidak Setuju	2,44%
		Tidak Setuju	0,0%
		Cukup Setuju	0,0%
		Setuju	0,0%
		Sangat Setuju	97,6%

Persentase %



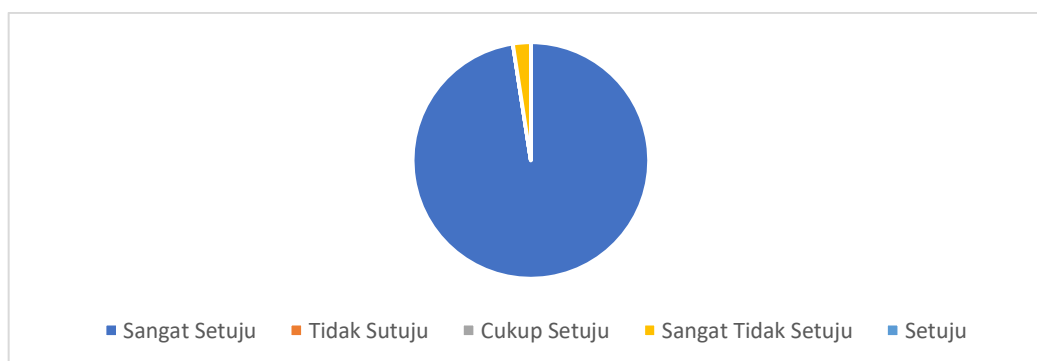
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
4	Tersedia arahan atau pendampingan terhadap bentuk luaran baik penelitian dan PkM	Sangat Tidak Setuju	2,44%
		Tidak Setuju	0,0%
		Cukup Setuju	0,0%
		Setuju	0,0%
		Sangat Setuju	97,6%

Persentase %



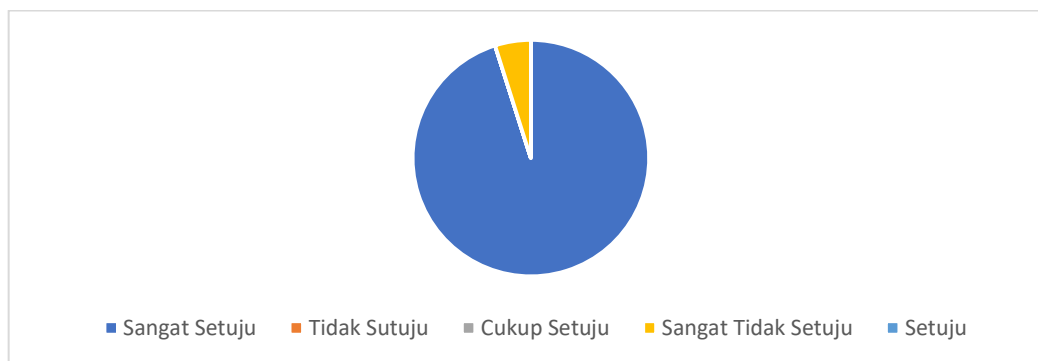
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
5	Tersedia Workshop, sosialisasi dan Evaluasi pedoman penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PkM) membantu dalam pelaksanaan penelitian dan PkM	Sangat Tidak Setuju	2,44%
		Tidak Setuju	0,0%
		Cukup Setuju	0,0%
		Setuju	0,0%
		Sangat Setuju	97,6%

Persentase %



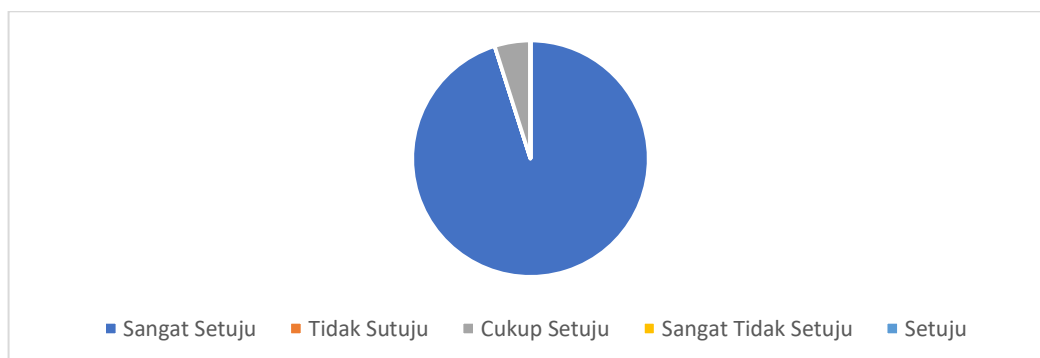
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
6	Tersedia Workshop dan Sosialisasi pembuatan proposal untuk membantu Dosen dalam mempersiapkan proposal hibah yang memenuhi syarat	Sangat Tidak Setuju	4,9%
		Tidak Setuju	0,0%
		Cukup Setuju	0,0%
		Setuju	0.0%
		Sangat Setuju	95,1%

Persentase %



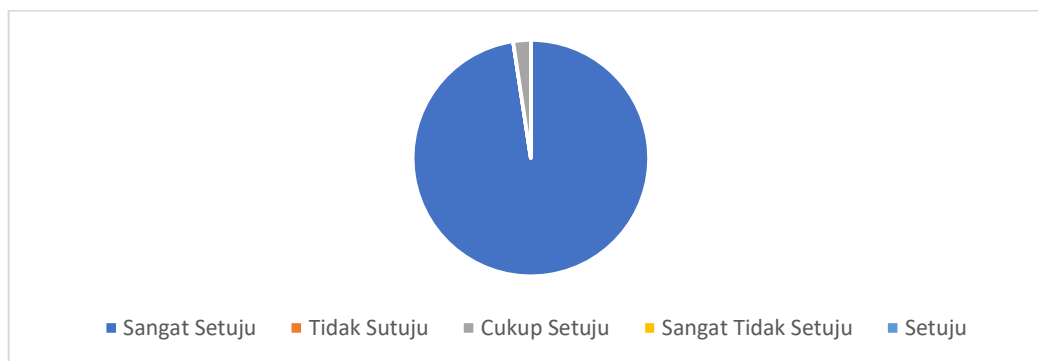
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
7	LP3M Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	Sangat Tidak Setuju	0.0%
		Tidak Setuju	0.0%
		Cukup Setuju	4,9%
		Setuju	0.0%
		Sangat Setuju	95,1%

Persentase %



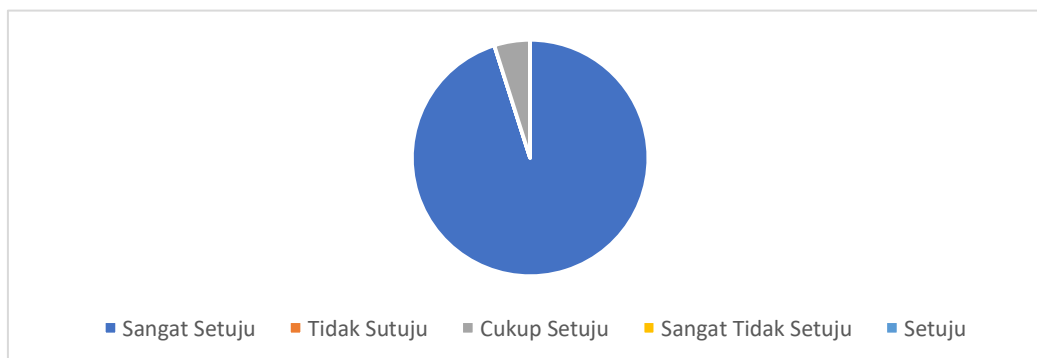
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
8	LP3M Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku	Sangat Tidak Setuju	0.0%
		Tidak Setuju	0.0%
		Cukup Setuju	2,4%
		Setuju	0.0%
		Sangat Setuju	97,6%

Persentase %



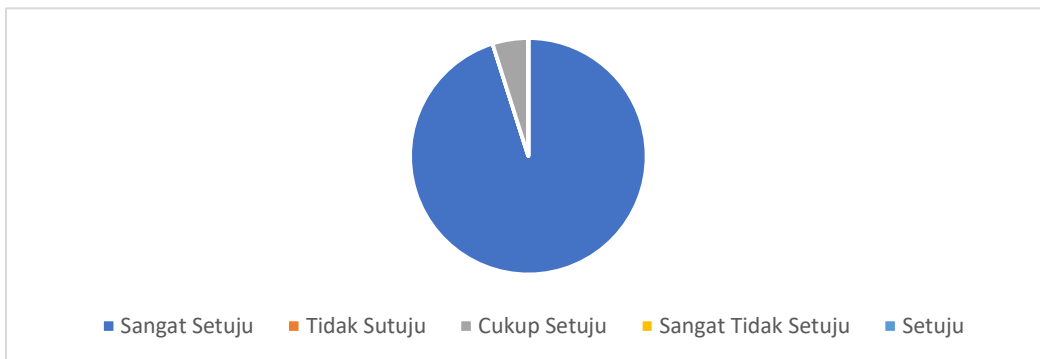
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
9	Staff LP3M memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	Sangat Tidak Setuju	0.0%
		Tidak Setuju	0,0%
		Cukup Setuju	4,9%
		Setuju	0,0%
		Sangat Setuju	95,1%

Persentase %



No	Pernyataan	Subjek	Persentase
10	LP3M Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	Sangat Tidak Setuju	0,0%
		Tidak Setuju	0,0%
		Cukup Setuju	4,9%
		Setuju	0,0%
		Sangat Setuju	95,1%

Persentase %

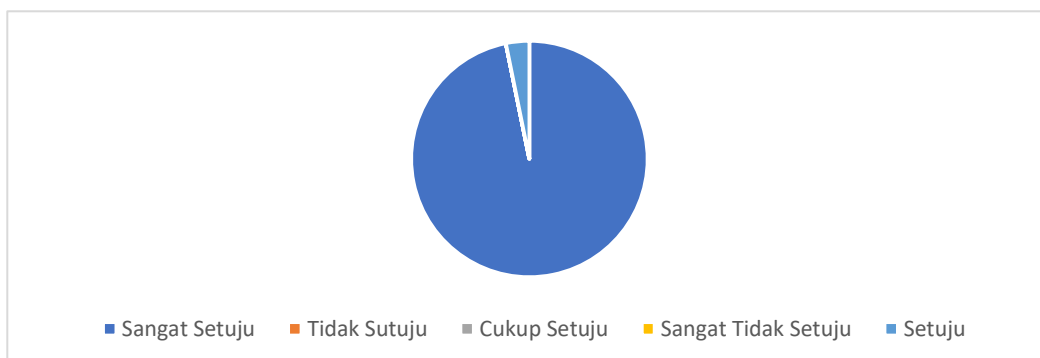


2. Bagi Mahasiswa

Tabel 5: Gambaran Umum Persentase Pernyataan 1-7

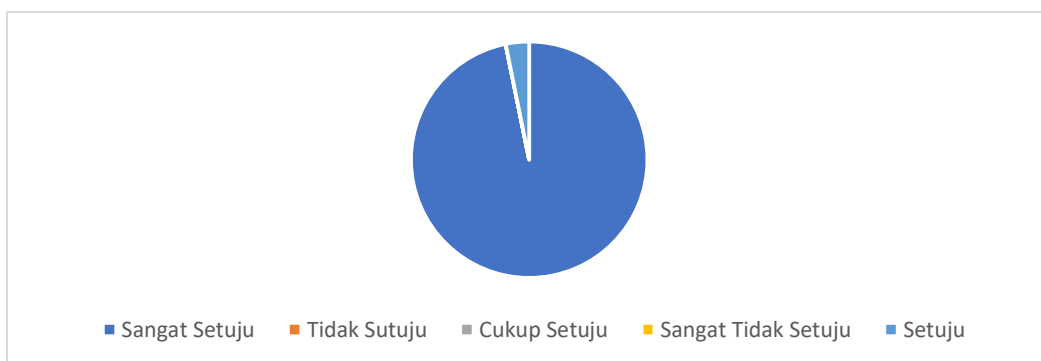
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
1	Pengumuman Penerimaan Proposal Penelitian dan Pengabdian pada masyarakat	Sangat Tidak Setuju	0,0%
		Tidak Setuju	0,0%
		Cukup Setuju	0,0%
		Setuju	3,2%
		Sangat Setuju	96,8%

Persentase %



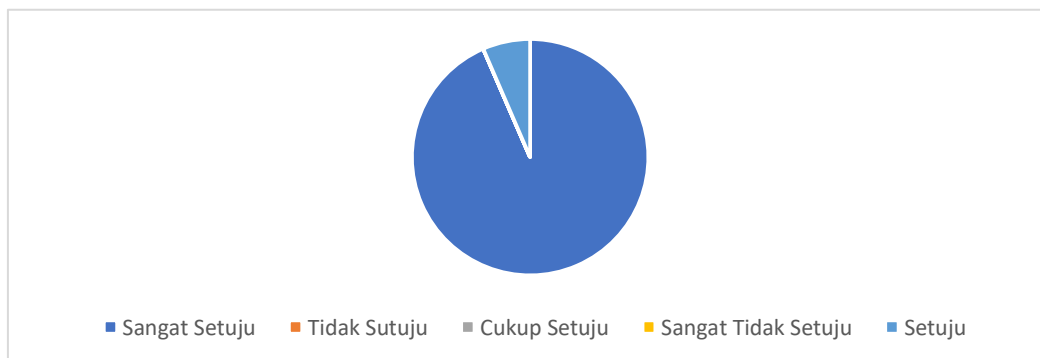
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
2	Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal Penelitian Pengabdian pada masyarakat	Sangat Tidak Setuju	0.0%
		Tidak Setuju	0.0%
		Cukup Setuju	0,0%
		Setuju	3,2%
		Sangat Setuju	96,8%

Persentase %



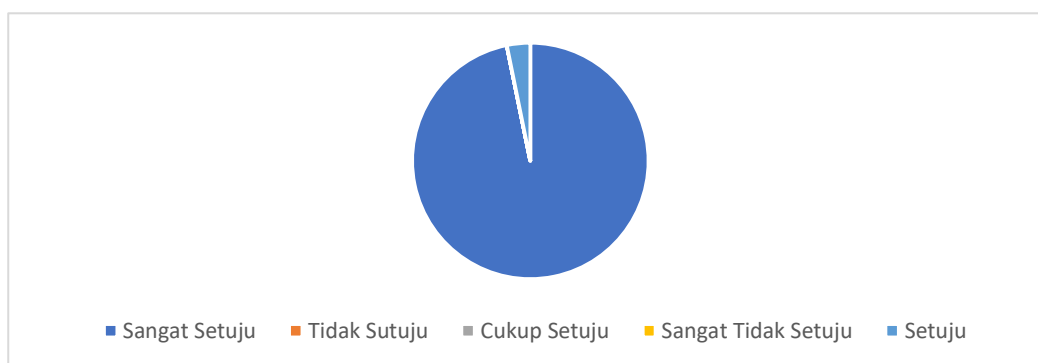
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
3	Tersedianya Pedoman Kegiatan Pelatihan Penyusunan Proposal Penerbitan, Penelitian Pengabdian pada masyarakat	Sangat Tidak Setuju	0.0%
		Tidak Setuju	0.0%
		Cukup Setuju	0.0%
		Setuju	6,5%
		Sangat Setuju	93,5%

Persentase %



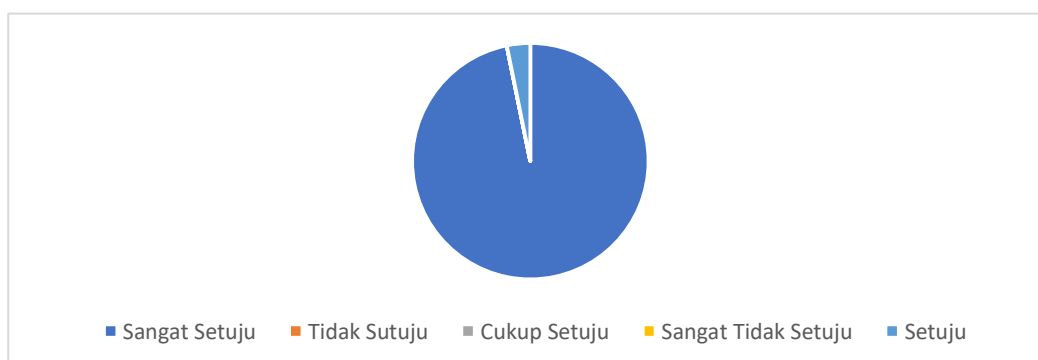
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
4	Tersedianya Fasilitas penunjang penerbitan, penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	Sangat Tidak Setuju	0.0%
		Tidak Setuju	0.0%
		Cukup Setuju	0.0%
		Setuju	3,2%
		Sangat Setuju	96,8%

Persentase %



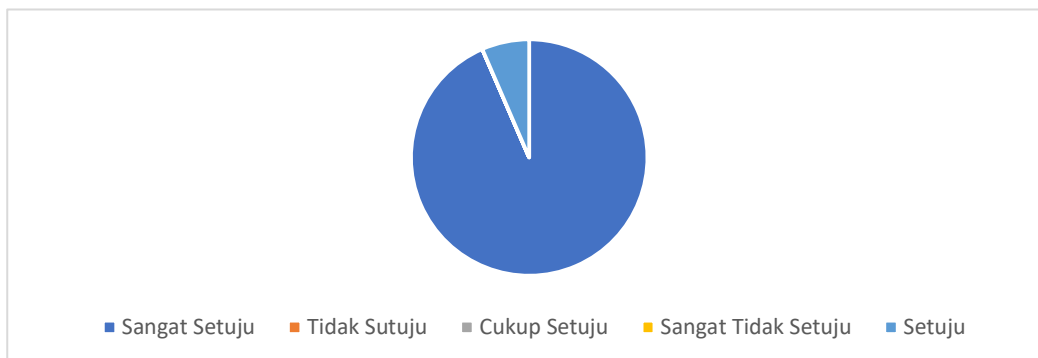
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
5	Dosen dalam melaksanakan bimbingan kegiatan Penerbitan, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat sesuai dengan harapan mahasiswa	Sangat Tidak Setuju	0,0%
		Tidak Setuju	0.0%
		Cukup Setuju	0.0%
		Setuju	3,2%
		Sangat Setuju	96,8%

Persentase %



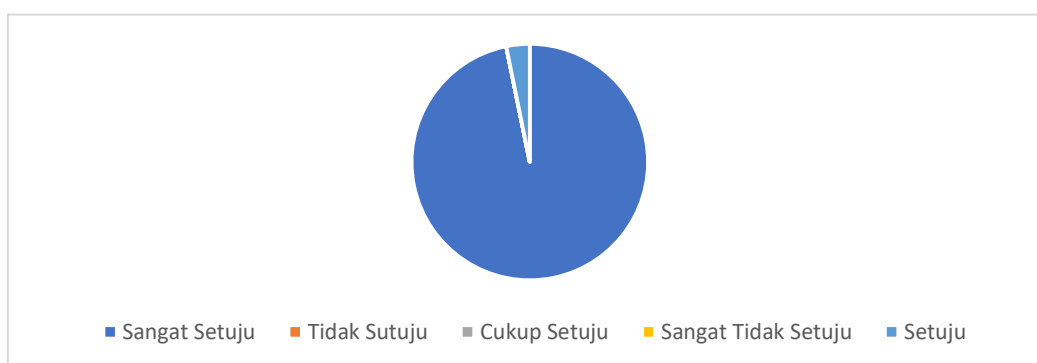
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
6	Dukungan LP3M terhadap Penerbitan, Penelitian dan Pangabdian kepada Masyarakat	Sangat Tidak Setuju	0,0%
		Tidak Setuju	0.0%
		Cukup Setuju	0.0%
		Setuju	6,5%
		Sangat Setuju	93,5%

Persentase %



No	Pernyataan	Subjek	Persentase
7	LP3M melayani pertanyaan mahasiswa dalam melaksanakan penerbitan, penelitian dan PkM ramah	Sangat Tidak Setuju	0,0%
		Tidak Setuju	0.0%
		Cukup Setuju	0.0%
		Setuju	3,2%
		Sangat Setuju	96,8%

Persentase %

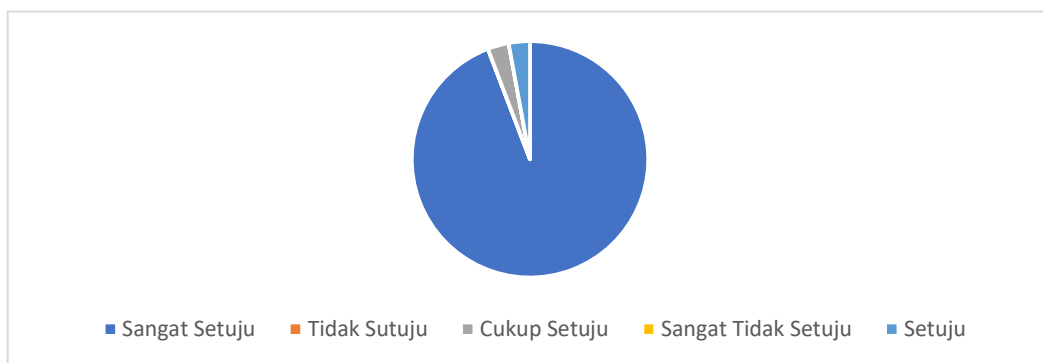


3. Bagi Mitra

Tabel 6: Gambaran Umum Persentase Pernyataan 1-8

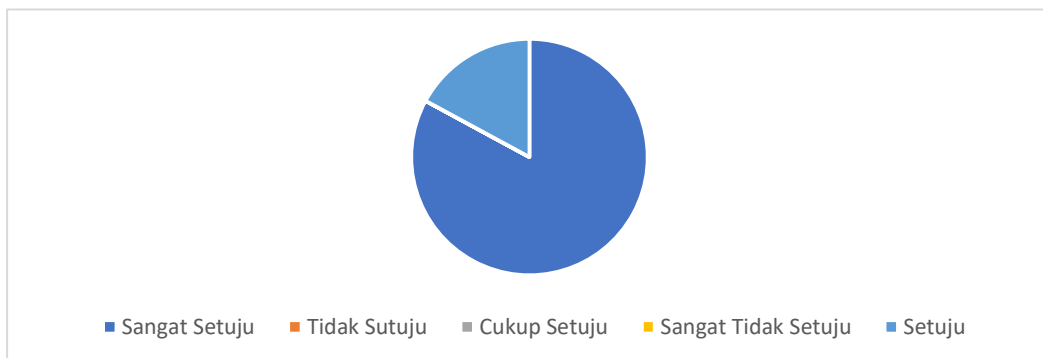
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
1	Universitas Nurul Jadid merespons kebutuhan kami dengan tepat dan profesional	Sangat Tidak Setuju	0,0%
		Tidak Setuju	0,0%
		Cukup Setuju	2,9%
		Setuju	2,9%
		Sangat Setuju	94,3%

Persentase %



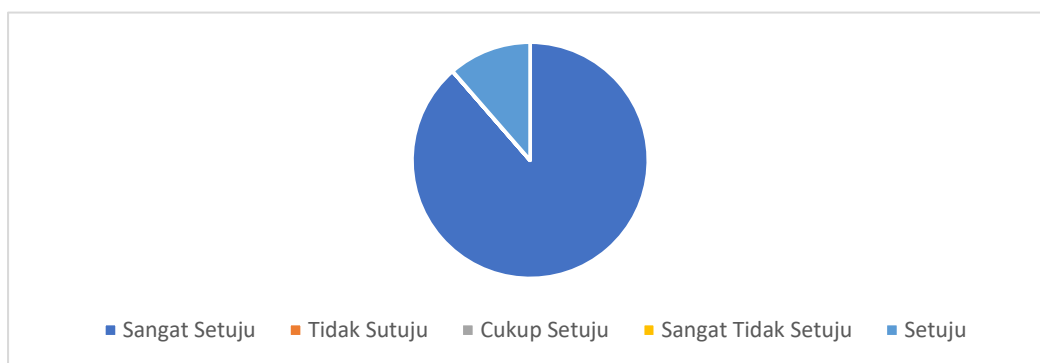
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
2	Proses pembuatan naskah kerjasama (MoU) cepat selesai	Sangat Tidak Setuju	0,0%
		Tidak Setuju	0,0%
		Cukup Setuju	0,0%
		Setuju	17,1%
		Sangat Setuju	82,9%

Persentase %



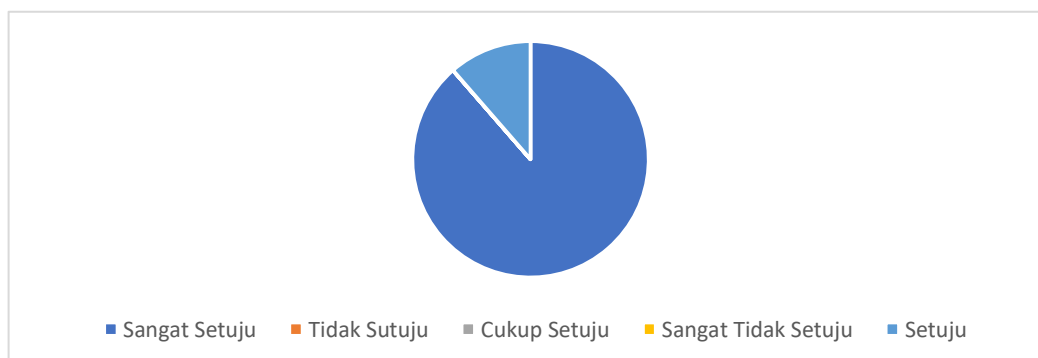
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
3	Universitas Nurul Jadid memberikan pendampingan/bantuan terhadap institusi kami saat dibutuhkan	Sangat Tidak Setuju	0,0%
		Tidak Setuju	0,0%
		Cukup Setuju	0,0%
		Setuju	11,4%
		Sangat Setuju	88,6%

Persentase %



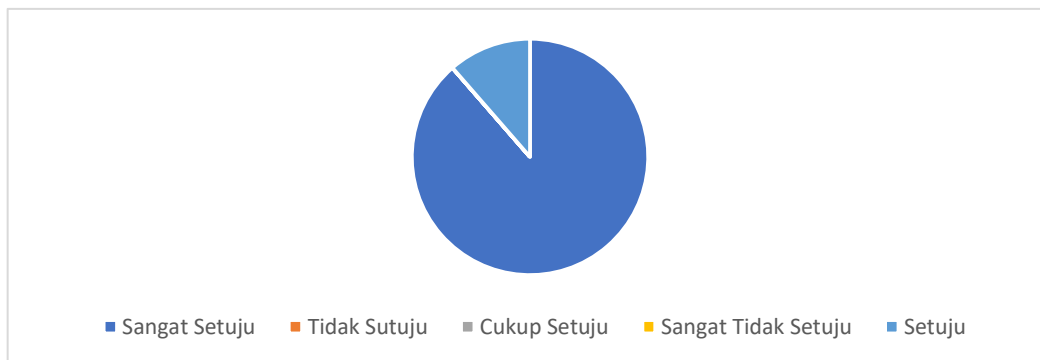
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
4	Kerjasama/kegiatan ini sesuai dengan harapan kami	Sangat Tidak Setuju	0,0%
		Tidak Setuju	0,0%
		Cukup Setuju	0,0%
		Setuju	11,4%
		Sangat Setuju	88,6%

Persentase %



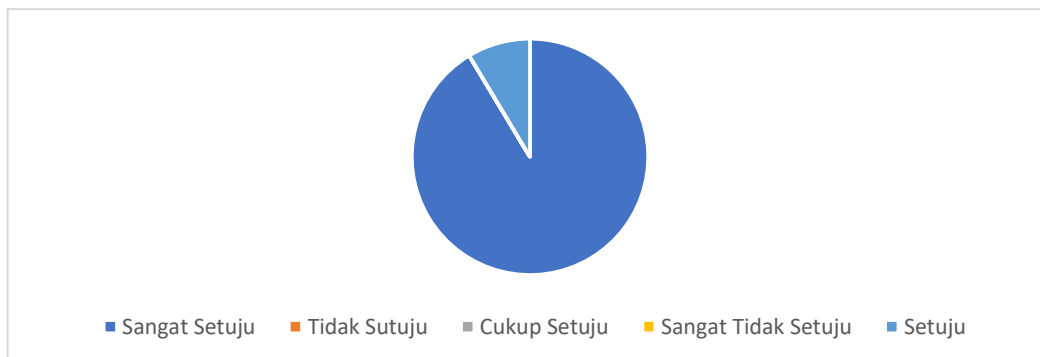
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
5	Kami mendapatkan hal yang berguna dari kerjasama antara institusi kami dan UNUJA	Sangat Tidak Setuju	0,0%
		Tidak Setuju	0,0%
		Cukup Setuju	0,0%
		Setuju	11,4%
		Sangat Setuju	88,6%

Persentase %



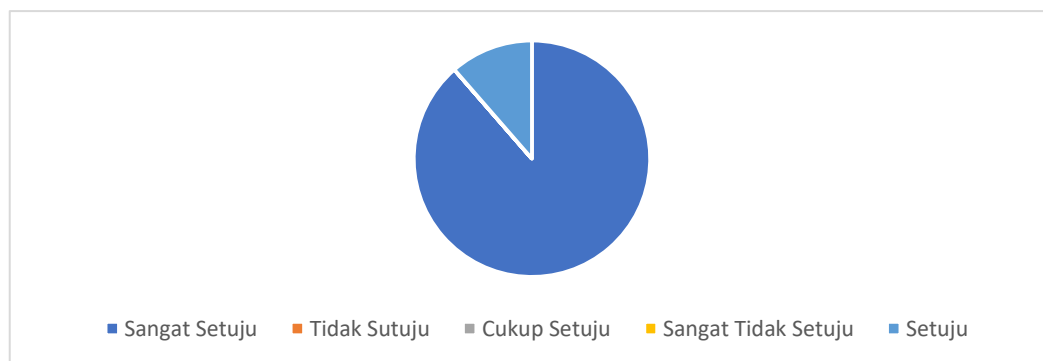
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
6	Kami telah melaksanakan kegiatan yang sesuai dengan MoU yang telah kami sepakati bersama dengan Universitas Nurul Jadid	Sangat Tidak Setuju	0,0%
		Tidak Setuju	0,0%
		Cukup Setuju	0,0%
		Setuju	8,6%
		Sangat Setuju	91,4%

Persentase %



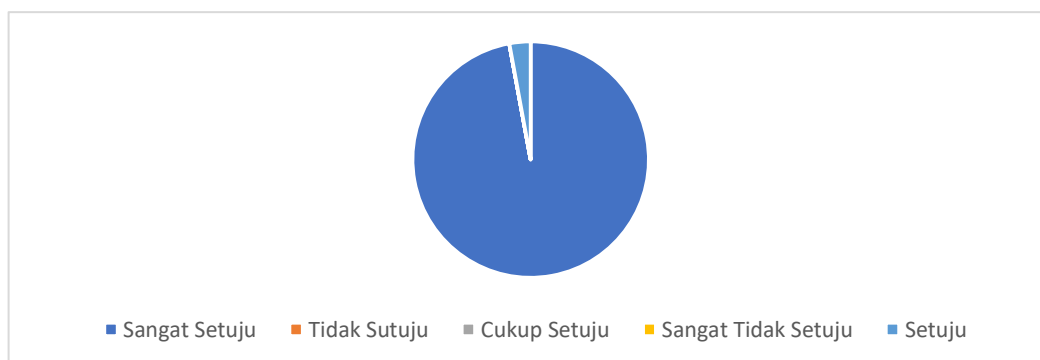
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
7	Pelaporan progres dan hasil kegiatan kerjasama telah dibuat dan dikomunikasikan dengan kami	Sangat Tidak Setuju	0,0%
		Tidak Setuju	0,0%
		Cukup Setuju	0,0%
		Setuju	11,4%
		Sangat Setuju	88,6%

Persentase %



No	Pernyataan	Subjek	Persentase
8	Kami akan kembali melanjutkan kerja sama dengan Universitas Nurul Jadid di masa yang akan datang	Sangat Tidak Setuju	0,0%
		Tidak Setuju	0,0%
		Cukup Setuju	0,0%
		Setuju	2,9%
		Sangat Setuju	97,1%

Persentase %

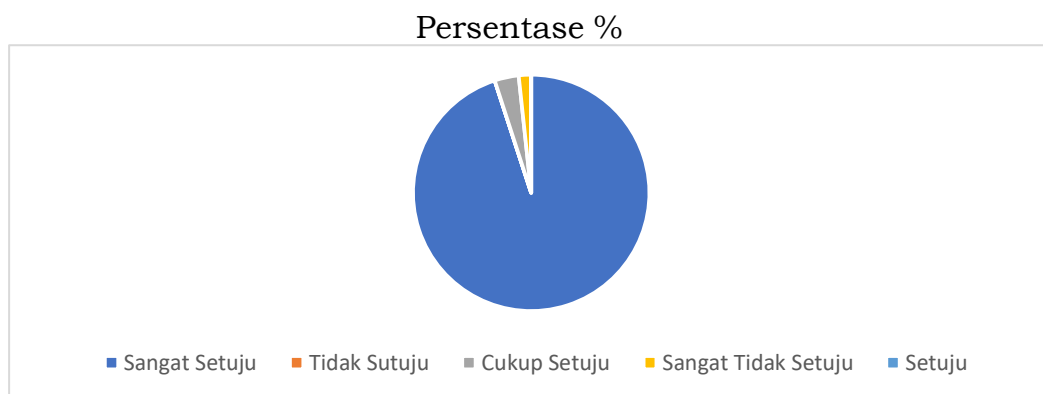


B. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Responden

Adapun hasil tingkat kepuasan dapat dideskripsikan berdasarkan skor total kepuasan, baik dari Dosen, Mahasiswa, maupun Mitra ialah sebagai berikut:

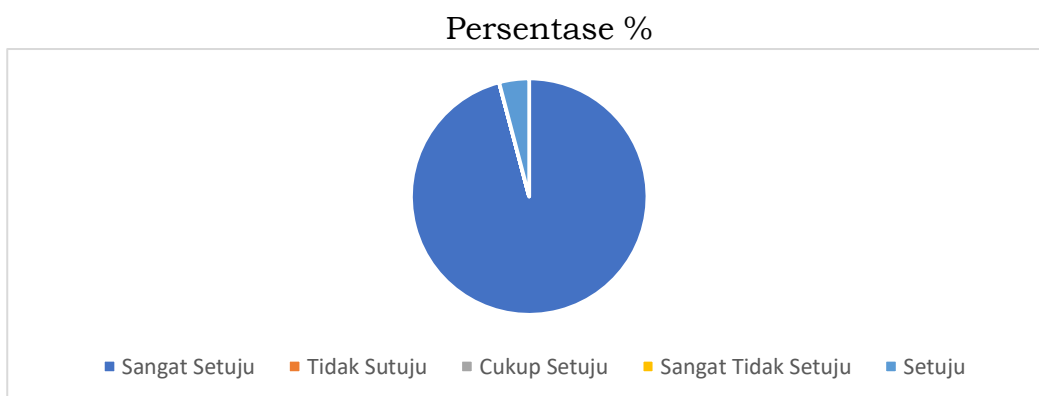
Tabel 7: Deskripsi Kepuasan Dosen Terhadap Layanan LP3M UNUJA

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
1	1 = Sangat Tidak Setuju	1,7%
2	2 = Tidak Setuju	0,0%
3	3 = Cukup Setuju	3,3%
4	4 = Setuju	0,0%
5	5 = Sangat Setuju	95%
Skor Total		100%



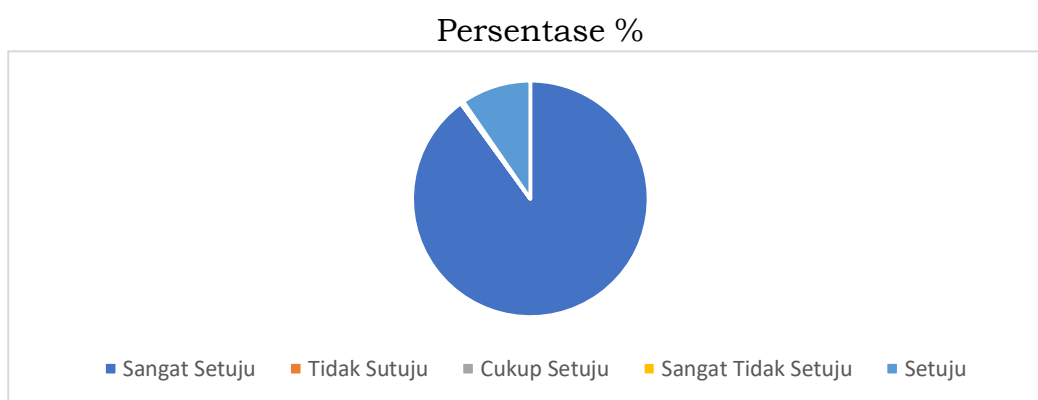
Tabel 8: Deskripsi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan LP3M UNUJA

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
1	1 = Sangat Tidak Setuju	0,0%
2	2 = Tidak Setuju	0,0%
3	3 = Cukup Setuju	0,0%
4	4 = Setuju	4,1%
5	5 = Sangat Setuju	95,9%
Skor Total		100%



Tabel 8: Deskripsi Kepuasan Mitra Terhadap Layanan LP3M UNUJA

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
1	1 = Sangat Tidak Setuju	0,0%
2	2 = Tidak Setuju	0,0%
3	3 = Cukup Setuju	0,4%
4	4 = Setuju	9,6%
5	5 = Sangat Setuju	90%
Skor Total		100%



Berdasarkan tabel di atas pengisian kuesioner yang dilakukan oleh Dosen, maka dapat disimpulkan bahwa:

$$\text{Persentase skor} = \frac{2008}{2050} \times 100\% = 97,95\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif dengan deskripsi SANGAT BAIK dengan Skor 97,95% (Kriteria Sangat Baik pada angka 81-100).

Sementara pengisian kuesioner pada tabel yang dilakukan oleh Mahasiswa, maka dapat disimpulkan bahwa:

$$\text{Persentase skor} = \frac{1076}{1085} \times 100\% = 99,17\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif dengan deskripsi SANGAT BAIK dengan Skor 99,17% (Kriteria Sangat Baik pada angka 81-100).

Terakhir berdasarkan tabel pengisian kuesioner yang dilakukan oleh Mitra, maka dapat disimpulkan bahwa:

$$\text{Persentase skor} = \frac{1371}{1400} \times 100\% = 97,92\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif dengan deskripsi SANGAT BAIK dengan Skor 97,92% (Kriteria Sangat Baik pada angka 81-100).

C. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil yang ditemukan sesuai dengan hasil analisis terhadap data survey, baik kepada dosen, mahasiswa, maupun mitra, yaitu berada pada kategori “Sangat Baik”, maka LP3M UNUJA tidak boleh berpuas diri, melainkan tetap harus berbenah diri untuk melakukan berbagai perbaikan, utamanya pada pelayanan yang diberikan. LP3M UNUJA masih sangat perlu untuk melakukan evaluasi terhadap layanan yang telah diberikan guna meningkatkan pelayanan LP3M UNUJA terhadap seluruh pengguna layanan.

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan paparan di atas, baik dari hasil pengolahan data maupun pembahasan terhadap hasil survey, dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna layanan LP3M UNUJA, baik dari dosen, mahasiswa, maupun mitra, masing-masing sebagai berikut:
 - a. Skor kepuasan dosen terhadap layanan LP3M UNUJA sebesar 97,95%
 - b. Skor kepuasan mahasiswa terhadap layanan LP3M UNUJA sebesar 99,17%
 - c. Skor kepuasan mitra terhadap layanan LP3M UNUJA sebesar 97,92%
2. Keseluruhan pernyataan adalah valid berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan
3. Kuesioner ini secara umum berada pada tingkat reliabilitas yang sangat tinggi, dengan masing-masing $r_{11} = 0,90$ (Dosen), $0,95$ (Mahasiswa), dan $0,88$ (Mitra)

B. Saran

Dari hasil survey, terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan sebagai masukan bagi LP3M UNUJA, antara lain sebagai berikut:

1. Meskipun hasil dari survey sudah menunjukkan hasil yang sangat baik, tetapi LP3M UNUJA masih tetap perlu meningkatkan pelayanannya untuk poin-poin yang belum memuaskan bagi pengguna layanan, serta mempertahankan pelayanan-pelayanan yang sudah tidak perlu diperbaiki lagi.
2. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Kristen Indonesia tidak berpuas diri pada survei saat ini.