

**Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Terhadap  
Pelaksanaan Penelitian**



**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN  
MASYARAKAT UNIVERSITAS  
SARJANAWIYATA TAMANSISWA  
TAHUN 2020**

## **KATA PENGANTAR**

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat-Nya, sehingga kami mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna sehingga dapat diselesaikan tepat waktu. Survei dilakukan pada dosen yang melakukan penelitian bersama dosen prodi magister manajemen Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Tahun 2020. Pada kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei maupun pembuatan laporan ini.

Semoga apa yang telah kita lakukan menjadi amal ibadah di sisi Allah SWT Tuhan yang maha kuasa dan bermanfaat untuk peningkatan kualitas layanan. kami menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat kekurangan baik dari segi tampilan, susunan kalimat maupun tata bahasa. Oleh karena itu, dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritik dari semua pihak.

Yogyakarta, 15 Desember 2020



Dr. Ambar Lukitaningsih, M.M

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>1</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>2</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>3</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>4</b>
1.1 Latar Belakang .....	4
1.2 Tujuan Survei.....	4
1.3 Waktu Pelaksanaan Survei.....	5
1.4 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	5
<b>BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>6</b>
<b>BAB III KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>10</b>
3.1 Kesimpulan .....	10
3.2 Saran.....	10
LAMPIRAN .....	11

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. 1 Latar Belakang**

Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi adalah dengan melakukan survei kepuasan pengguna. Kepuasan dosen yang melakukan penelitian bersama dosen magister manajemen dalam melakukan penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk memperbaiki kualitas layanannya secara berkelanjutan. Survei ini dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur layanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas layanannya. Mengingat jenis layanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan dan pelaporan survei kepuasan pengguna, diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi unit kerja di lingkungan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa untuk mengetahui kualitas kinerja layanan di unit kerja masing-masing.

### **1. 2 Tujuan Survei**

Pedoman ini dibuat sebagai acuan bagi unit kerja untuk melakukan survei kepuasan pengguna dan menganalisis persepsi dosen yang telah melakukan penelitian bersama dosen prodi magister manajemen terhadap layanan yang diberikan oleh unit kerja. Pengukuran kualitas kinerja layanan wajib diketahui secara berkala guna mendapatkan informasi yang akurat dan dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan serta tindakan yang tepat dalam rangka peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

### **1.3 Waktu Pelaksanaan Survei**

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan Peneliti terhadap proses pelaksanaan penelitian, survei ini dilaksanakan selama kegiatan Penelitian berlangsung mulai dari seleksi sampai seminar hasil dan pemberian Reward.

### **1.4 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengirimkan form survey dalam bentuk google form yang kemudian dikirimkan pada mitra. Adapun link google form yang dikirimkan pada dosen prodi Magister Manajemen adalah sebagai berikut <http://ustjogja.ac.id/pjm/c72>. Dari hasil isian pada google form tersebut kemudian direkap dan dianalisis.

### **1.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data**

Analisis data terhadap hasil survei kepuasan peneliti terhadap kegiatan penelitian dilaksanakan pada seluruh Dosen Prodi Magister Manajemen yang melakukan penelitian dengan menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan peneliti terhadap kegiatan penelitian. Respon yang telah diperoleh diolah menggunakan *microsoft excel* sehingga diketahui frekuensi jawaban dari masing-masing item pertanyaan yang digunakan. Tingkat kepuasan diukur dengan mencari rata-rata pada masing-masing kategori untuk semua item atau instrumen.

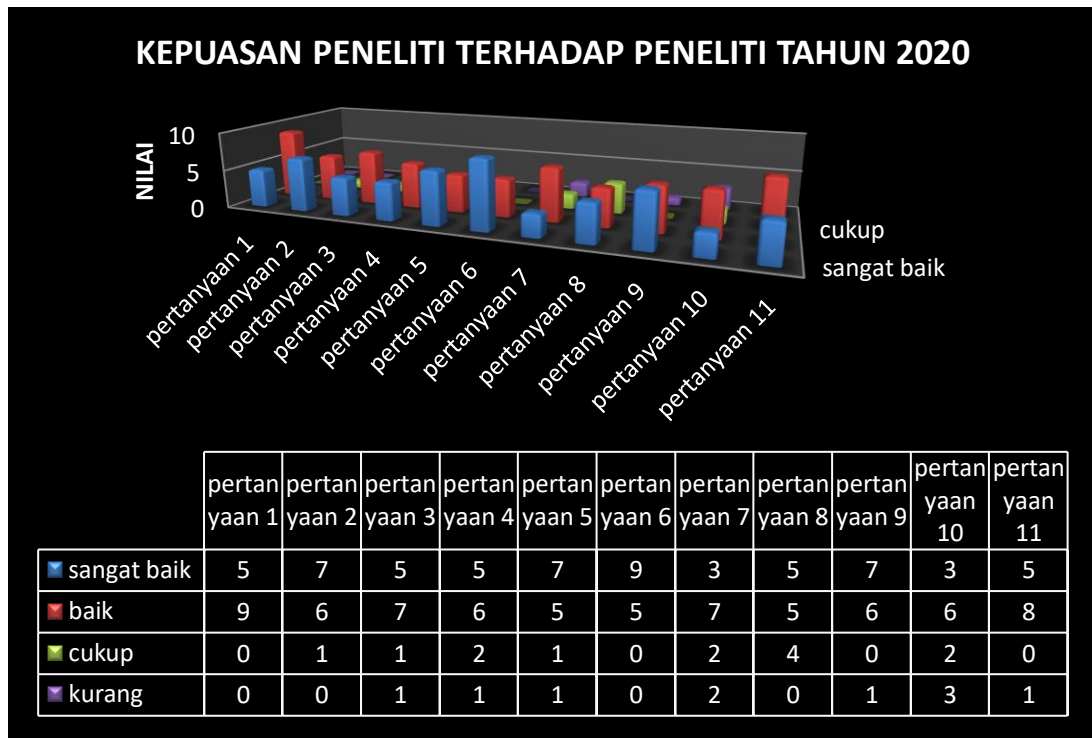
**BAB II**  
**HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL**  
**ANALISIS DESKRIPTIF LAYANAN KERJASAMA**  
**TAHUN 2020**

	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
pertanyaan 1	36%	64%	0%	0%
Pertanyaan 2	50%	43%	7%	0%
Pertanyaan 3	36%	50%	7%	7%
Pertanyaan 4	36%	43%	14%	7%
Pertanyaan 5	50%	36%	7%	7%
Pertanyaan 6	64%	36%	0%	0%
Pertanyaan 7	21%	50%	15%	14%
Pertanyaan 8	36%	36%	28%	0%
Pertanyaan 9	50%	43%	0%	7%
Pertanyaan 10	21%	43%	14%	22%
Pertanyaan 11	36%	57%	0%	7%

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan kerjasama dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan yaitu meliputi perencanaan penelitian, pelaksanaan penelitian, dan hasil penelitian . Pertanyaan 1 yaitu ” Peneliti mendapat sosialisasi buku panduan penelitian dan RIP UST” diketahui sebanyak 36% menyatakan sangat baik, 64% menyatakan baik, 0% menyatakan cukup, dan 0% menyatakan kurang. Pertanyaan 2 yaitu ” Peneliti mendapat informasi tentang penelitian internal UST dan luar UST melalui media yang mudah di akses” diketahui, sebanyak 50% pengguna menyatakan sangat baik, sebanyak 43% menyatakan baik, 7% menyatakan cukup, 0% menyatakan kurang. Pertanyaan 3 yaitu ” Peneliti mendapat pelatihan/klinik menyusun proposal penelitian dari UST/LP3M/UPPS” diketahui sebanyak 36% menyatakan sangat baik, sebanyak

50% menyatakan baik, sebanyak 7% menyatakan cukup, dan sebanyak 7% kurang. Selanjutnya dalam pelaksanaan penelitian Pertanyaan 4 yaitu ” Peneliti mendapat fasilitas dana penelitian sesuai dengan kontrak penelitian yang disetujui dari UST/UPPS” diketahui sebanyak 36% menyatakan sangat baik, sebanyak 43% menyatakan baik, sebanyak 14% cukup, dan sebanyak 7% kurang. Pertanyaan 5 yaitu ” Peneliti mendapat pendampingan penelitian dari UST/LP3M/UPPS” sebanyak 50% mitra menyatakan sangat baik, sebanyak 36% menyatakan baik, sebanyak 7% menyatakan cukup, dan sebanyak 7% menyatakan kurang, pertanyaan 6 yaitu “Kemajuan Penelitian mendapat review internal UST” sebanyak 64% menyatakan sangat baik, sebanyak 36% menyatakan baik, sebanyak 0% menyatakan cukup, dan sebanyak 0% menyatakan kurang. Pertanyaan 7 yaitu “UST memiliki sekolah mitra/ instansi /perusahaan yang mendukung pelaksanaan penelitian” sebanyak 21% peneliti menyatakan sangat baik, 50% menyatakan baik, 15% menyatakan cukup, dan 14% menyatakan kurang. Pertanyaan 8 “Peneliti mendapat dukungan sarana dan prasarana untuk memfasilitasi penelitian” sebanyak 36% peneliti menyatakan sangat baik, 36% menyatakan baik, 28% menyatakan cukup, 0% menyatakan kurang. Pertanyaan 9 “Peneliti mendapat fasilitas untuk mendesiminasikan hasil penelitian” sebanyak 50% peneliti menyatakan sangat baik, 43% menyatakan baik, 0% menyatakan cukup, 7% menyatakan kurang. Pertanyaan 10 “Peneliti mendapat reward atas capaian luaran penelitian dari UST/LP3M/UPPS” sebanyak 21% peneliti menyatakan sangat baik, 43% menyatakan baik, 14% menyatakan cukup, 22% menyatakan kurang. Pertanyaan 11 “Peneliti mendapat fasilitas untuk melaksanakan penelitian yang berkelanjutan” sebanyak 36% peneliti menyatakan sangat baik, 57% menyatakan baik, 0% menyatakan cukup, 7% menyatakan kurang.

Secara visual, deskripsi terhadap mitra kerjasama dapat dilihat seperti pada grafik di bawah ini.



**Gambar 1. Grafik Kepuasan Peneliti terhadap Penelitian**

Tingkat kepuasan pengguna ditentukan dengan mencari rata-rata dari semua item pada masing-masing kategori. Perhitungan tingkat kepuasan peneliti adalah sebagai berikut:

**TINGKAT KEPUASAN PENELITI TERHADAP PENELITIAN  
TAHUN 2020**

No	Aspek–aspek yang dinilai	Sangat baik	Baik	cukup	Kurang
1	Peneliti mendapat sosialisasi buku panduan penelitian dan RIP UST	36%	64%	0%	0%
2	Peneliti mendapat informasi tentang penelitian internal UST dan luar UST melalui media yang mudah di akses	50%	43%	7%	0%
3	Peneliti mendapat pelatihan/klinik menyusun proposal penelitian dari UST/LP3M/UPPS	36%	50%	7%	7%



4	Peneliti mendapat fasilitas dana penelitian sesuai dengan kontrak penelitian yang disetujui dari UST/UPPS	36%	43%	14%	7%
5	Peneliti mendapat pendampingan penelitian dari UST/LP3M/UPPS	50%	36%	7%	7%
6	Kemajuan Penelitian mendapat review internal UST	64%	36%	0%	0%
7	UST memiliki sekolah mitra/ instansi /perusahaan yang mendukung pelaksanaan penelitian	21%	50%	15%	14%
8	Peneliti mendapat dukungan sarana dan prasarana untuk memfasilitasi penelitian	36%	36%	28%	0%
9	Peneliti mendapat fasilitas untuk mendesiminasikan hasil penelitian	50%	43%	0%	7%
10	Peneliti mendapat reward atas capaian luaran penelitian dari UST/LP3M/UPPS	21%	43%	14%	22%
11	Peneliti mendapat fasilitas untuk melaksanakan penelitian yang berkelanjutan	36%	57%	0%	7%
Rata – rata		40%	45%	9%	6%

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa tingkat kepuasan peneliti pada setiap item survei kepuasan adalah sebesar 100%. Dari data tersebut dapat dilihat nilai rata-rata pada masing-masing kategori adalah 40% peneliti merasa sangat baik, 45% baik, 9% merasa cukup, dan 6% merasa kurang.

## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **3.1 Kesimpulan**

Setelah melakukan survey dan pengolahan data, didapatkan hasil bahwa dosen magister manajemen serta dosen yang melakukan penelitian bersama dosen magister manajemen sebagai responden merasa sangat baik 40%, 45% peneliti merasa baik, dan 9% merasa cukup dengan pelayanan dan hanya sebesar 6% yang merasa kurang. Kemampuan yang dimiliki masing-masing unit kerja perlu dievaluasi kurang dan lebihnya untuk menjadi dasar perubahan bagi petugas lain yang masih memiliki kemampuan yang kurang baik. Dihubungkan dengan aspek-aspek pada survey ini, setiap aspek akan ditelusuri kekurangan dan kelebihan agar ke depannya dapat disempurnakan dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna kepada setiap unit kerja.

#### **3.2 Saran**

Dari hasil survei ini, hal yang dapat menjadi masukan bagi Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa adalah meskipun hasil dari survey sudah menunjukkan hasil yang sangat baik, tetapi Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa masih tetap perlu meningkatkan pelayanannya untuk poin-poin yang belum memuaskan bagi pengguna layanan, serta mempertahankan pelayanan-pelayanan yang sudah tidak perlu diperbaiki lagi.

**LAMPIRAN**  
**TABULASI DATA SURVEI KEPUASAN PENELITI**  
**TERHADAP KEGIATAN PENELITIAN**  
**TAHUN 2020**

Respon den	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	3	2	4	4	3	4	3	2	4	2	1
2	4	3	1	3	4	3	4	2	4	3	3
3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3
4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	2	4
5	4	3	3	3	4	3	1	3	3	1	3
6	3	3	3	1	3	4	3	2	1	3	3
7	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
8	3	4	4	4	3	4	1	3	4	1	3
9	4	3	3	4	1	4	3	4	4	3	4
10	3	4	3	3	4	3	4	3	4	1	4
11	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3
12	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4
13	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3
14	3	4	3	4	2	4	3	2	3	3	4