



Dokumen  
**LAPORAN**  
**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN LP2M**  
**TERHADAP DOSEN – TAHUN 2020**  
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

**LAPORAN TINGKAT KEPUASAN  
PELAYANAN LP2M TERHADAP DOSEN**

**TAHUN 2020**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL  
DESEMBER 2020**

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN LP2M TERHADAP DOSEN  
TAHUN ANGGARAN 2020**

Mengetahui  
Kepala Lembaga Penjaminan Mutu  
  
Lisye Fitria, Ir., M.T.

## **DAFTAR ISI**

	<b>Halaman</b>
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR LAMPIRAN	ii
BAB I LATAR BELAKANG	1
BAB II PELAKSANAAN PENGUKURAN	2
2.1 TUJUAN & SASARAN	2
2.2 RESPONDEN	2
2.3 WAKTU PELAKSANAAN	2
2.4 ASPEK KOMPONEN YANG DIUKUR	3
2.5 INSTRUMEN PENGUKURAN DAN PENELITIAN	4
2.6 METODE DAN ANALISIS	5
BAB III HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN	6
BAB IV REKOMENDASI DAN KESIMPULAN	8
LAMPIRAN	

## **DAFTAR TABEL**

<b>No. Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Kuisisioner Pelayanan Fakultas LP2M terhadap Dosen	4
2.2	Nilai Interval Konversi IKM	5
3.1	Tabel 3.1. Prosentase Pengukuran Pelayanan	6

## **BAB I**

### **LATAR BELAKANG**

Penjaminan mutu perguruan tinggi adalah proses perencanaan, pemenuhan, pengendalian, dan pengembangan standar pendidikan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga pemangku kepentingan (stakeholders) internal dan eksternal perguruan tinggi, yaitu mahasiswa, dosen, karyawan, masyarakat, dunia usaha, asosiasi profesi, pemerintah memperoleh kepuasan atas kinerja dan keluaran perguruan tinggi.

Tujuan penjaminan mutu perguruan tinggi adalah terjaminnya mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi baik pada masukan, proses, maupun keluaran berdasarkan peraturan perundang-undangan, nilai dasar, visi, dan misi perguruan tinggi. Kegiatan penjaminan mutu ini merupakan perwujudan akuntabilitas dan transparansi perguruan tinggi.

Pengelolaan dan penyelenggaraan penjaminan mutu perguruan tinggi, diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan dan Undang-undang No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, dimana penjaminan mutu internal dikembangkan dan dilaksanakan oleh perguruan tinggi, sedangkan penjaminan mutu eksternal yang dilakukan melalui akreditasi secara berkala oleh Badan Akreditasi Nasional Penguruan Tinggi (BAN PT) atau lembaga mandiri lain yang diberi kewenangan oleh Menteri.

Luaran adalah hasil langsung dan segera dari proses, atau hasil dari aktivitas/kegiatan atau pelayanan yang diukur dengan menggunakan ukuran tertentu antara lain: mutu dan relevansi lulusan (IPK, masa studi, masa tunggu lulusan, kesesuaian mutu lulusan dengan bidang kerja), hasil penelitian dan PkM (publikasi, hilirisasi, dan HKI). Capaian adalah dampak yang ditimbulkan dari luaran terhadap para pemangku kepentingan antara lain dapat berupa: tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan dan alumni, pengguna lulusan, dan mitra; akreditasi/sertifikasi/rekognisi nasional dan internasional.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN PENGUKURAN**

#### **2.1 TUJUAN DAN SASARAN**

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan dosen dan civitas akademika secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di Institut Teknologi nasional Bandung. Salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik dari stakeholders sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan stakeholders.

Pedoman ini dibuat sebagai acuan bagi unit kerja untuk melakukan survei kepuasan pengguna dan menganalisis persepsi pengguna 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. Tujuan lainnya adalah untuk mendapatkan umpan balik balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan sebagai salah satu stakeholder dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas

#### **2.2 RESPONDEN**

Institut Teknologi Nasional memiliki 3 fakultas yaitu Fakultas Teknologi Industri (FTI), Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan (FTSP), dan Fakultas Arsitektur dan Desain (FAD). Sedangkan jumlah program studi ada 17. Berdasarkan data dari bagian Akademik jumlah mahasiswa aktif di semester genap TA 2019/2020 adalah **7.093** mahasiswa. Jumlah Dosen **241** orang, Jumlah Tendik **212** orang.

#### **2.3 WAKTU PELAKSANAAN**

Survei kepuasan dosen dilaksanakan pada bulan Januari dan dilaksanakan bersamaan dengan diberikannya kuesioner kepuasan untuk mahasiswa. Pelaksanaan survey kepuasan ini dengan cara memberikan link google form yang disebarluaskan melalui email dan group chat program studi dan unit-unit terkait layanan kuesioner tersebut.

## **2.4 ASPEK KOMPONEN YANG DIUKUR**

Survei kepuasan pengguna ditujukan pada dosen dan civitas akademika di Itenas. Adapun instrumentasi yang digunakan berisi tentang pertanyaan terkait dengan (1) Sosialisasi peluang publikasi ilmiah eksternal dari LP2M, (2) Sosialisasi peluang publikasi ilmiah eksternal dari LP2M, (3) Peran *website* LP2M dalam merepresentasikan Institut (memuat informasi mengenai profil dan keahlian dosen, serta kelengkapan sarana prasarana kampus), (4) Intensifikasi pembinaan dosen oleh LP2M dalam kegiatan penelitian, (5) Intensifikasi pembinaan dosen oleh LP2M dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat, (6) Keterlibatan civitas akademika dalam proses monitoring dan evaluasi LP2M, (7) Transparansi pendanaan kegiatan penelitian oleh LP2M, (8) Transparansi pendanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat oleh LP2M, (9) Peran *roadmap* penelitian LP2M dalam memayungi *roadmap* Prodi dan Dosen, (10) Upaya LPPM dalam mendorong dan memfasilitasi proses perolehan hak kekayaan intelektual (HKI), (11) Kinerja SIMPENMAS, (12) Kinerja/pelayanan pegawai LP2M dalam memfasilitasi kegiatan penelitian, (13) Kinerja/pelayanan pegawai LP2M dalam memfasilitasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat, (14) Kinerja/pelayanan LP2M dalam diseminasi dan publikasi hasil penelitian dan pengabdian oleh civitas akademika, (15) Kinerja/pelayanan LP2M dalam memfasilitasi Kerjasama Prodi dengan Instansi lain

*Tabel 2.1 Kuisioner Pelayanan Fakultas LP2M terhadap Dosen*

<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>STP</b>	<b>TP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>
1.	Sosialisasi peluang publikasi ilmiah eksternal dari LP2M				
2.	Sosialisasi peluang publikasi ilmiah eksternal dari LP2M				
3.	Peran <i>website</i> LP2M dalam merepresentasikan Institut (memuat informasi mengenai profil dan keahlian dosen, serta kelengkapan sarana prasarana kampus)				
4.	Intensifikasi pembinaan dosen oleh LP2M dalam kegiatan penelitian				
5.	Intensifikasi pembinaan dosen oleh LP2M dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat				
6.	Keterlibatan civitas akademika dalam proses monitoring dan evaluasi LP2M				
7.	Transparansi pendanaan kegiatan penelitian oleh LP2M				
8.	Transparansi pendanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat oleh LP2M				

No	Indikator	STP	TP	P	SP
9.	Peran <i>roadmap</i> penelitian LP2M dalam memayungi <i>roadmap</i> Prodi dan Dosen				
10.	Upaya LPPM dalam mendorong dan memfasilitasi proses perolehan hak kekayaan intelektual (HKI)				
11.	Kinerja SIMPENMAS				
12.	Kinerja/pelayanan pegawai LP2M dalam memfasilitasi kegiatan penelitian				
13.	Kinerja/pelayanan pegawai LP2M dalam memfasilitasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat				
14.	Kinerja/pelayanan LP2M dalam diseminasi dan publikasi hasil penelitian dan pengabdian oleh civitas akademika				
15.	Kinerja/pelayanan LP2M dalam memfasilitasi Kerjasama Prodi dengan Instansi lain				

Keterangan:

STP : Sangat Tidak Puas  
 TP : Tidak Puas  
 P : Puas  
 SP : Sangat Puas

## 2.5 INSTRUMEN PENGUKURAN DAN PENELITIAN

Pengukuran indeks kepuasan civitas akademika mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Nilai IKM dihitung dengan 9 menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing - masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:  $Bobot\ Nilai\ Rata - rata\ tertimbang = Jumlah\ Bobot\ Jumlah\ Unsur$  Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:  $IKM = Total\ nilai\ Persepsi\ per\ Unsur\ Total\ Unsur\ yang\ terisi \times Nilai\ Penimbang$  Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:  $Konversi\ IKM = IKM \times 25$  Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kategori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2.2. Nilai Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

## **2.6 METODE DAN ANALISIS**

Data yang diperoleh dalam pelaksanaan monev ini dianalisis dengan teknik analisis deskriptif kuantitaif. “Teknik analisis deskriptif kuantitatif merupakan suatu cara pengolahan data yang dilakukan dengan jalan menyusun secara sistematis dalam bentuk angka-angka dan atau persentase mengenai suatu objek yang diteliti sehingga diperoleh kesimpulan umum” (Agung, 2011:118). Dalam mengukur kepuasan digunakan metode 4 skala tingkat (likert) dalam mengukur tingkat kinerja (kenyataan) yang dilakukan oleh UKI (kenyataan yang diperoleh stakeholder):

- a. Jawaban sangat Puas diberi skor 4
- b. Jawaban Puas diberi skor 3
- c. Jawaban Cukup Puas diberi skor 2
- d. Jawaban Tidak Puas diberi skor 1

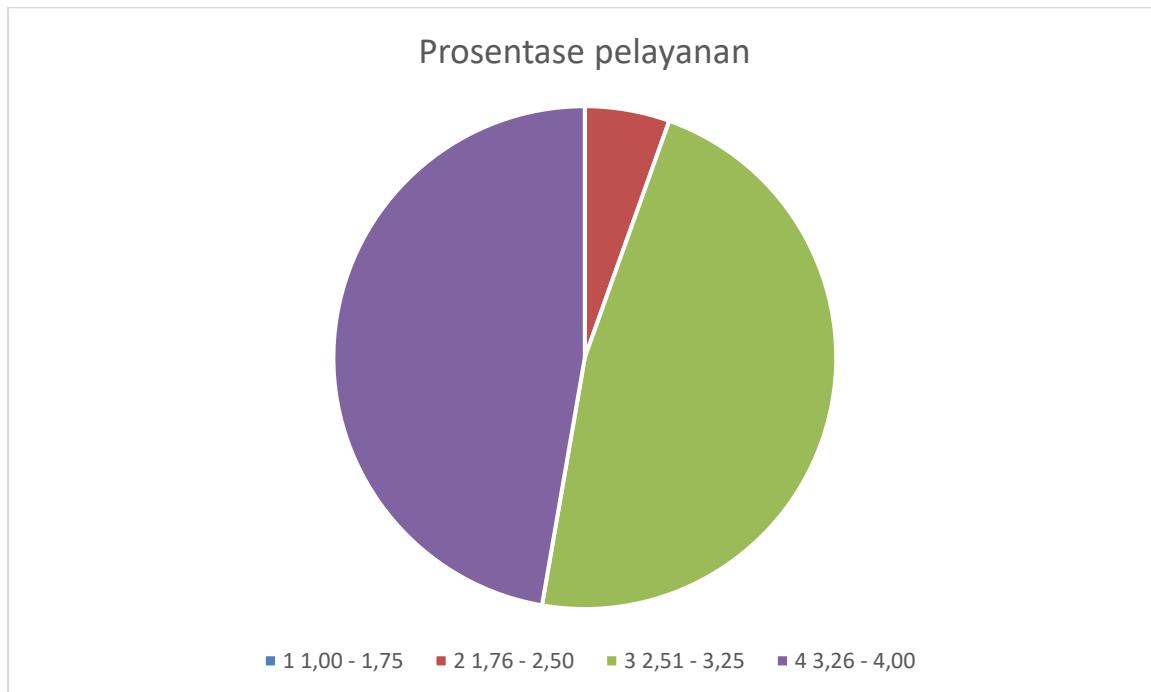
### **BAB III**

## **HASIL PENGUKURAN PELAYANAN LP2M TERHADAP DOSEN**

Sistem penilaian untuk mengukur pemahaman Dosen dan civitas yang ada di Itenas terhadap kepuasan pelayanan LP2M terhadap dosen dan civitas akademika yang ada di Itenas dengan menggunakan Skala Likert dengan 4 alternatif pilihan jawaban, yang bergerak dari angka 1 (Tidak Puas) sampai dengan 4 (sangat Puas). Hasil uji coba alat ukur diketahui semua item valid dan skala pemahaman dosen dinilai reliable atau handal sebagai alat ukur

*Tabel 3.1. Prosentase Pengukuran Pelayanan*

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Jumlah	Prosentase (%)
1	1,00 - 1,75	0	0.00
2	1,76 - 2,50	5	9.09
3	2,51 - 3,25	35	63.64
4	3,26 - 4,00	15	27.27



Dari Grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan LP2M terhadap Dosen, penilaian “Sangat Puas” diberikan oleh responden sebanyak 27.27% , dan sebanyak 63.64% menjawab “Puas”. Namun terdapat 6 responden atau sebesar 9.09% memberikan penilaian “cukup puas”. Dari data secara keseluruhan, dapat dirata-ratakan dari 55 dosen atau responden memberikan penilaian 3,32 (nilai persepsi 4) atau

“Sangat Baik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa sangat puas dengan kinerja LPPM dalam melayani kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

## **BAB IV**

### **REKOMENDASI DAN KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah melakukan survey dan pengolahan data, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Didapatkan hasil bahwa secara keseluruhan dosen sebagai responden merasa sangat puas dengan kinerja LP2M dengan penilaian **3.32** yang artinya **SANGAT PUAS**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa sangat puas dengan kinerja LPPM dalam melayani kegiatan pengabdian kepada masyarakat.
2. Keseluruhan pernyataan adalah valid berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan

#### **B. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan petugas Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM), penyusun laporan survey bermaksud memberikan beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan untuk meningkatkan kinerja petugas LPPM sebagai berikut:

1. Meskipun hasil dari survey sudah menunjukkan hasil yang sangat baik, tetapi Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Itenas 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 Itenas Indonesia tidak berpuas diri pada survei saat ini