

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN  
PENELITI DAN MITRA TERHADAP  
PELAYANAN PENELITIAN  
TAHUN 2020/2021**



**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT (LPPM)  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS SWADHARMA  
2020/2021**

## **1. Pendahuluan**

Pelayanan LPPM kepada peneliti dan mitra di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya peneliti dan mitra. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT), dan evaluasi perbaikan layanan di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi kepuasan pengguna dan mitra Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, adalah Survey Kepuasan Terhadap Layanan LPPM, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada peneliti dan mitra di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma.

## **2. Maksud dan Tujuan**

Survei Kepuasan peneliti dan mitra dilaksanakan secara berkala yaitu setiap tahun sekali dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan yang terdiri dari: 1) Perencanaan Penelitian, 2) Pelaksanaan Penelitian, 3) Pelaporan Penelitian, 4) Panduan Penelitian serta 5) Kepuasan Mitra di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada peneliti dan mitra selanjutnya.

## **3. Sasaran**

Sebagai sasaran survei kepuasan peneliti dan mitra terhadap layanan penelitian adalah dosen dan mahasiswa aktif di lingkungan Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma serta mitra dengan melibatkan sebanyak orang dengan rincian 86 dari dosen dan mahasiswa dan 7 dari mitra.

## **4. Waktu dan Tempat**

- a. Waktu, Survei Kepuasan Layanan Penelitian dilakukan ketika dosen memberikan laporan hasil penelitian
- b. Tempat, Survei Kepuasan Peneliti dan Mitra Terhadap Layanan Penelitian dilaksanakan di seluruh Fakultas di Institut Teknologi dan

## Bisnis Swadharma

### **5. Metode Survei dan Pengolahan Data**

- a. Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner. Guna memenuhi validitas isi dan bobot instrumen, awalnya dilakukan telaah mendalam tentang aspek-aspek perguruan tinggi yang berhubungan dengan pelayanan penelitian kepada peneliti dan mitra. Selanjutnya, dari setiap aspek diuraikan lagi sub aspek apa saja yang dapat dijadikan indikator survey tingkat kepuasan peneliti dan mitra. Dalam proses pembuatan dan penyiapan kuesioner survei kepuasan peneliti dan mitra, Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat menghasilkan instrumen kepuasan peneliti dan mitra sebanyak 4 (empat) aspek yang tersebar dalam 20 butir indikator kepuasan, yaitu terhadap: (1) Perencanaan penelitian ada 9 butir; (2) Pelaksanaan penelitian ada 4 butir; (3) Pelaporan Penelitian ada 3 butir; dan (4) panduan penelitian ada 5 butir;
- b. Hasil survei Pelayanan Penelitian dihitung berdasarkan jumlah jawaban terhadap alternatif pilihan jawaban yaitu nilai 1 = sangat tidak setuju, nilai 2 = tidak setuju, nilai 3 = kurang setuju, dan nilai 4 = setuju dan 5 = sangat setuju. Selanjutnya nilai jawaban tersebut diakumulasi untuk setiap jenis butir pernyataan pada setiap jenis layanan yang disurvei, dan setelah itu nilai akumulasi tersebut dihitung dalam bentuk persentase pada setiap butir pernyataan dan jenis layanan yang ada. Nilai persentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan peneliti dan mitra.

### **6. Pelaksanaan Survei Kepuasan**

Survei kepuasan pelayanan penelitian terhadap peneliti dan mitra yang terdiri dari layanan: (1) Perencanaan penelitian; (2) Pelaksanaan penelitian; (3) Pelaporan Penelitian; dan (4) panduan penelitian yang dilaksanakan pada setiap akhir semester berjalan. Berikut adalah pertanyaan dari indikator-indikator diatas yaitu :

## **6.1 Perencanaan Penelitian**

- a. Setiap Usulan Penelitian yang telah disetujui akan diselesaikan dalam satu tahun anggaran
- b. Setiap akhir tahun akademik setiap peneliti diwajibkan membuat laporan penelitian yang memuat hasil penelitian sesuai dengan proposal penelitian yang diajukan, selanjutnya menyampaikan Laporan Penelitian kepada Pimpinan Perguruan Tinggi melalui Lembaga Penelitian sebagai pengelola penelitian di tingkat Perguruan Tinggi
- c. Penelitian yang belum selesai pada tahun anggaran, akan mendapatkan sanksi bahwa ketua peneliti pada penelitian tersebut tidak diperkenankan menjadi ketua pada proposal penelitian tahun anggaran berikutnya
- d. Ketersediaan Jurnal Internal ber-ISSN
- e. Perguruan Tinggi menyediakan fasilitas penelitian
- f. Perguruan Tinggi menyediakan Informasi Kegiatan Penelitian
- g. Tersedianya Buku Pedoman Penelitian sebagai acuan dalam membuat proposal dan Laporan Akhir Penelitian
- h. Tersedianya SOP Penelitian sebagai acuan dalam pengajuan proposal penelitian dan pelaporan hasil penelitian
- i. Ketersedianya informasi yang disediakan oleh Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma berkaitan dengan peluang publikasi hasil penelitian (berupa call paper naskah jurnal dan kegiatan konferensi)

## **6.2 Pelaksanaan Penelitian**

- a. Penelitian memenuhi kaidah dan metode ilmiah secara sistematis sesuai dengan otonomi keilmuan dan budaya akademik
- b. Kegiatan penelitian yang terdiri atas perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan;
- c. Penelitian mempertimbangkan standar mutu, keselamatan kerja, kesehatan, kenyamanan, serta keamanan peneliti, masyarakat, dan lingkungan
- d. Penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa dalam rangka melaksanakan tugas akhir, skripsi, selain harus memenuhi ketentuan dan juga harus

mengarah pada terpenuhinya capaian pembelajaran lulusan serta memenuhi ketentuan dan peraturan di perguruan tinggi.

### **6.3 Pelaporan Penelitian**

- a. Peneliti mampu untuk melaksanakan penelitian
- b. Kemampuan tingkat penguasaan metode penelitian yang sesuai dengan bidang keilmuan, objek penelitian, serta tingkat kerumitan dan tingkat kedalaman penelitian yang ditentukan berdasarkan kualifikasi akademik dan hasil penelitian
- c. Kewenangan melaksanakan penelitian diatur dalam pedoman rinci yang dikeluarkan oleh Direktur Jenderal Dikti.

### **6.4 Panduan Penelitian**

- a. Semua luaran yang dihasilkan melalui kegiatan yang memenuhi kaidah dan metode ilmiah secara sistematis sesuai dengan otonomi keilmuan dan budaya akademik
- b. Terpenuhinya capaian pembelajaran lulusan serta memenuhi ketentuan dan peraturan di perguruan tinggi
- c. Penelitian tidak bersifat rahasia, tidak mengganggu dan/atau tidak membahayakan kepentingan umum atau nasional wajib disebarluaskan dengan cara diseminarkan, dipublikasikan, dipatenkan, dan/atau cara lain yang dapat digunakan untuk menyampaikan hasil penelitian kepada masyarakat
- d. Proposal yang mendapat persetujuan akan mendapatkan pembiayaan secara bertahap. Tahap pertama adalah pencairan dana 30% dari jumlah dana yang disetujui, dan LPPM akan melakukan monitoring evaluasi dengan cara pencairan tahap kedua sebesar 40% akan dilakukan jika peneliti telah menyerahkan laporan kemajuan penelitian dan laporan keuangan tahap I. Demikian pula, pencairan dana tahap III sebesar 30% akan dilakukan jika peneliti telah menyerahkan laporan kemajuan penelitian dan laporan keuangan tahap II.

## 6.5 Kuisisioner Kepuasan Mitra

- a. Topik Penelitian sudah sesuai dengan sudah sesuai dengan kebutuhan mitra
- b. Hasil penelitian yang diperoleh dari kerjasama sesuai dengan harapan mitra
- c. Hasil penelitian dapat di implementasikan di instansi mitra secara memuaskan
- d. Pelayanan Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma terkait administrasi kegiatan kerjasama penelitian memuaskan
- e. Sumber daya manusia yang terlibat dalam kerjasama penelitian bersikap profesional
- f. Ketersediaan sumber daya pendukung kegiatan penelitian yang di sesuai dengan kebutuhan instansi

## 6.6 Hasil Survei Kepuasan Penelitian

Tabel Hasil Survey Kepuasan Standar Penelitian dapat dilihat dibawah ini :

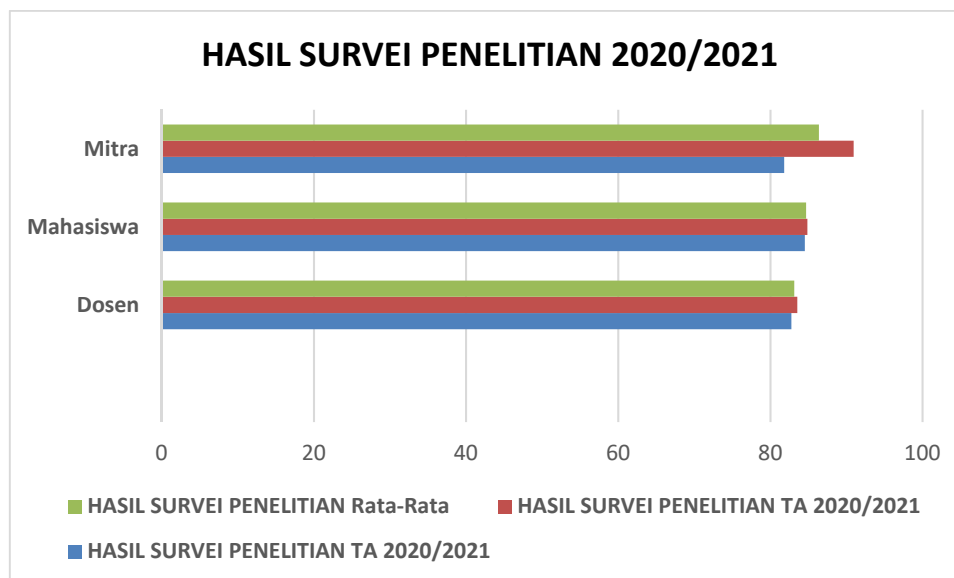
Pengguna	TA 2020/2021		Rata-Rata
	Ganjil	Genap	
Dosen	82.76	83.54	83.15
Mahasiswa	84.54	84.88	84.71
Mitra	81.82	90.96	86.39

Dari hasil survey kepuasan penelitian yang dilakukan kepada dosen dapat dilihat dari survey hasil dosen semester ganjil Tahun Ajaran 2020/2021 adalah 82,76 semester genap Tahun Ajaran 2020/2021 adalah 83,54 sehingga kalau di rata-ratakan jumlahnya adalah 83,15

Dari hasil survey kepuasan penelitian yang dilakukan kepada mahasiswa dapat dilihat dari survey hasil dosen semester ganjil Tahun Ajaran adalah 82,43, semester genap Tahun Ajaran 2020/2021 adalah 84,88 sehingga kalau di rata-ratakan jumlahnya adalah 84,71

Dari hasil survey kepuasan penelitian yang dilakukan kepada mitra dapat dilihat dari survey hasil dosen semester ganjil Tahun Ajaran 2020/2021

adalah 81,82, semester genap Tahun Ajaran 2020/ 2021 adalah 84,88, sehingga kalau di rata-ratakan jumlahnya adalah 86,39. Jika ditampilkan dalam bentuk grafik maka Hasil Survei Penelitian bisa dilihat seperti dibawah ini :



#### 7. Hal-hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan:

Layanan Penelitian LPPM Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma secara umum sudah baik, namun tetap perlu terus ditingkatkan, terutama dalam hal Perencanaan Penelitian dan Pelaksanaan Penelitian karena ini akan berdampak langsung kepada hasil penelitian dan luaran penelitian

#### 8. Tindak Lanjut

Peningkatan kapasitas dosen peneliti akan diiringi dengan pengadaan sarana dan prasarana penunjang, hal ini tentunya agar rencana yang sudah digariskan dalam renstra dan road map penelitian dapat terwujud. Kemampuan LPPM untuk menerapkan instrument-instrumen penelitian yang melebihi srtandar SN Dikti akan diwujudkan seiring dengan peningkatan kapasitas SDM.

Rencana perbaikan lebih lanjut melalui rencana kerja yang ditetapkan berkelanjutan sesuai dengan visi misi ITB Swadharma dengan *core product* yaitu *banking and finance industries*