



UNIVERSITAS PANCASILA FAKULTAS TEKNIK



LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT OLEH PEGAWAI FTUP TAHUN 2020/2021

**Unit Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Fakultas Teknik Universitas Pancasila**

Srengseng Sawah, Jagakarsa, Jakarta 12640
Telp (021) 7864730 Pes.120 ; Email: up2m-ftup@univpancasila.ac.id
Website: <https://up2m-ft.univpancasila.ac.id>

Kata Pengantar

Dalam rangka untuk perbaikan pelayanan pelanggan terhadap layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (PPM) yang dilakukan oleh Unit Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Fakultas Teknik Universitas Pancasila (UP2M-FTUP) kepada Tenaga Pendidik (Dosen) dan Tenaga Kependidikan (Tendik), maka perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan UP2M-FTUP pada Tahun Akademik 2020/2021.

Evaluasi ini dilaksanakan untuk mengetahui seberapa jauh mutu kinerja pelayanan PPM terhadap kepada Dosen dan Tendik agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi yang merupakan bagian dari Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi di lingkungan FTUP. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan ini akan memberikan rekomendasi bagi UP2M untuk membuat perencanaan dan tindakan yang diperlukan untuk mencapai kepuasan pelanggan baik Dosen maupun Tendik.

Laporan Kepuasan Pelanggan ini diharapkan dapat dijadikan panduan bagi unit pengelola di FTUP untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.



Jakarta, 31 Agustus 2021

Kepala UP2M-FTUP

Dr. Agri Suwandi, ST., MT., CIAR.

Daftar Isi

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
1. Pendahuluan	1
2. Tujuan	1
3. Metode	1
4. Hasil yang Diharapkan	3
5. Waktu Pengambilan Sampel	3
6. Pelaksanaan	4
7. Hasil Kuesioner	5
8. Analisis Hasil Kuesioner	5
8.1. Nilai Kepuasan Pelanggan	5
8.2. Analisis Gap	7
8.3. Saran dan Masukan	10
9. Kesimpulan dan Tindak Lanjut	10

KUALITAS PELAYANAN PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA
TAHUN AKADEMIK 2020/2021

1. Pendahuluan

Tri Dharma Perguruan Tinggi adalah tiga kewajiban yang terdapat dalam perguruan tinggi. Tiga kewajiban tersebut, yakni Pendidikan dan Pengajaran, Penelitian, serta Pengabdian Kepada Masyarakat. Mengacu kepada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi dan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN Dikti) terkait dengan Standar Pengelolaan Kegiatan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, maka perlu adanya monitoring dan evaluasi dalam penyelenggaraan kegiatan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (PPM).

Salah satu bentuk evaluasi bersumber dari penilaian kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah Dosen dan Tendik berstatus tetap di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Pancasila (FTUP) terhadap kinerja PPM oleh Unit Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Fakultas Teknik Universitas Pancasila (UP2M-FTUP). Penilaian kinerja ini dipandang perlu dalam kaitannya dengan tercapainya Tridharma Perguruan Tinggi, khususnya di bidang Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat. Evaluasi kinerja pelayanan UP2M ini dilakukan untuk menilai pelayanan PPM yang diberikan kepada Dosen dan Teknik tetap yang ada di lingkungan FTUP.

2. Tujuan

Tujuan dari kegiatan ini adalah mengetahui kinerja pelayanan PPM yang diukur berdasarkan hasil kepuasan pelanggan yaitu: Dosen dan Tendik di lingkungan FTUP. UP2M perlu mengetahui apa yang menjadi Ekspektasi/Harapan (*expectation*) pelanggan dan bagaimana Persepsi/Kenyataan (*perception*) terhadap kinerja institusi. Terjadinya gap antara eskpektasi/harapan dengan persepsi/kenyataan merupakan hal yang mungkin terjadi. Kondisi ini menunjukkan adanya peluang perbaikan sistem, personil hingga manajerial agar prinsip perbaikan berkelanjutan dapat berjalan secara berkesinambungan. Penilaian kinerja Layanan PPM dilakukan sesuai dengan 5 (lima) dimensi kualitas yang digunakan pada metode Servqual, yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

3. Metode

Metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan, yaitu Dosen dan Tendik di lingkungan FTUP terhadap layanan PPM adalah *Service Quality*. Metode ini menilai gap antara Ekspektasi/Harapan dengan Persepsi/Kenyataan dalam lima dimensi yakni dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Adapun definisi dari masing-masing dimensi kualitas tersebut adalah sebagai berikut:

- 1). *Tangibles* adalah kemampuan institusi dalam memberikan layanannya kepada pelanggan. Dimensi *tangibles* ini merupakan pelayanan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pelanggan dan biasanya dalam bentuk penampilan fasilitas fisik, peralatan dan personel.
- 2). *Reliability* adalah kemampuan institusi dalam memberikan layanan yang dijanjikan dan dapat diandalkan serta akurat dalam waktu tertentu.
- 3). *Responsiveness* adalah bagaimana institusi memberikan layanan yang responsif (cepat) terhadap keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dimensi ini disebut juga sebagai tanggung jawab dari institusi terhadap pelanggannya.
- 4). *Assurance* adalah kemampuan institusi yang dinilai berdasarkan pengetahuan, cara penyampaian, kesopanan terhadap pelanggan, dan kepercayaan diri yang ditunjukkan oleh institusi tersebut.
- 5). *Empathy* adalah kemampuan institusi untuk memberikan perhatian dan peduli terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pelanggannya.

Pernyataan pada kuesioner Layanan FTUP terhadap Dosen dan Tendik didasari pada lima dimensi kualitas dan disusun menjadi 15 pernyataan. Masing-masing dimensi kualitas terdiri dari 5 atribut pernyataan yang diharapkan dapat mewakili dimensi kualitas tersebut. Metode *Service Quality* bertujuan untuk mendeteksi pendapat Dosen dan Tendik mengenai tingkat HARAPAN dan KENYATAAN melalui pengisian kuesioner. Kuesioner telah dirancang untuk memperoleh nilai Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan dari pelanggan. Selisih nilai Ekspektasi/Harapan terhadap nilai Persepsi/Kenyataan menunjukkan adanya gap pada masing-masing pernyataan. Nilai gap merupakan indikator akan tercapainya kepuasan pelanggan, sehingga semakin kecil nilai gap maka ketercapaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja layanan semakin tinggi.

Kuesioner dibuat menggunakan skala Likert dengan 5 kategori seperti yang ditunjukkan pada **Tabel 1** dengan Interpretasi hasil penilaian kepuasan pelanggan terhadap Layanan PPM sesuai dengan **Tabel 2**, dan menjadi tolak ukur penilaian kinerja Layanan PPM.

Tabel 1. Skala Likert Kuesioner Kepuasan Layanan PPM

No	Keterangan				Nilai
1	Sangat Baik	Sangat Cepat	Sangat Jelas	Sangat Puas	5
2	Baik	Cepat	Jelas	Puas	4
3	Cukup Baik	Sedang	Cukup Jelas	Cukup Puas	3
4	Kurang	Lambat	Kurang Jelas	Kurang Puas	2
5	Sangat Kurang	Sangat Lambat	Tidak Jelas	Tidak Puas	1

Tabel 2. Interpretasi Hasil Penilaian Kepuasan Dosen dan Tendik

No	Rentang Nilai	Keterangan	Nilai
1	> 4,25	Sangat Baik	A
2	3,46 – 4,25	Baik	B
3	2,66 – 3,45	Cukup Baik	C
4	1,85 – 2,65	Kurang Baik	D
5	< 1,85	Sangat Kurang	E

Kuesioner disebarikan secara daring dengan menggunakan format *google form*. Hasil pengisian kuesioner diperoleh informasi jumlah Dosen dan Tendik yang sudah melakukan pengisian kuesioner, yaitu: 70 Dosen dan 29 Tendik. Jumlah Dosen tetap FTUP saat ini 118 orang dan 41 orang Tendik. Banyaknya jumlah Dosen yang telah melakukan pengisian kuesioner jika dibandingkan dengan jumlah populasi dan menggunakan tingkat keyakinan 95% masih belum mencapai standar sampel yaitu sebanyak 91 orang Dosen, tetapi jika menggunakan tingkat keyakinan 90% maka jumlah Dosen yang sudah mengisi kuesioner masuk ke dalam standar sampel yaitu sebanyak 54 orang Dosen. Untuk Tendik jumlah sampel yang diambil dengan menggunakan tingkat keyakinan 95% adalah 37 Tendik, sedangkan jumlah responden Tendik belum melampaui hasil perhitungan jumlah sampel, maka diambil tingkat keyakinan 90% maka jumlah standar Tendik yang harus mengisi sebanyak 29 orang. Adapun rumus pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N d^2 + 1} \quad (1)$$

Dimana :

- n = Jumlah sampel
- N = Jumlah Populasi
- d = margin kesalahan

4. Hasil yang Diharapkan

Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan Dosen dan Tendik terhadap layanan PPM oleh UP2M dengan cara mengukur besarnya gap antara Ekspektasi dan Persepsi. Dengan mengetahui gap tersebut, maka UP2M berkewajiban untuk memperkecil sejauh mungkin, karena tujuan UP2M adalah berusaha untuk memenuhi kepuasan pelanggan (Dosen dan Tendik) terhadap kegiatan PPM-FTUP. Gap antara Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan perlu dianalisis dan kemudian dilakukan perumusan untuk tindakan perbaikan.

5. Waktu Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dilakukan selama 10 hari kerja, yaitu pada tanggal 9 s.d. 20 Agustus 2021. Sampel kuesioner hasil penilaian Dosen dan Tendik yang telah terekam, kemudian diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan sudah valid dan reliabel atau belum. Uji Validitas dilakukan menggunakan persamaan berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x.y - \sum x. \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad (2)$$

Keterangan:

- x = skor tiap pernyataan untuk masing-masing responden
- y = skor total seluruh pernyataan masing-masing responden
- n = jumlah sampel

Setelah dilakukan uji validitas untuk masing-masing pernyataan kuesioner, dilanjutkan dengan menguji keandalannya (uji reliabilitas). Uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach alpha, dimana rentangnya adalah sebagai berikut :

- 1). Alpha < 0,50 menunjukkan reliabilitas rendah
- 2). 0,5 < alpha < 0,7 menunjukkan reliabilitas moderat
- 3). Alpha > 0,70 menunjukkan bahwa reliabilitas mencukupi
- 4). Alpha > 0,80 menunjukkan bahwa reliabilitas dari instrument tersebut kuat.

Perhitungan realibilitas menggunakan persamaan dibawah ini :

$$R = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right) \quad (3)$$

Keterangan:

R = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pernyataan

σb^2 = Varians tiap butir pernyataan

σt^2 = Varians dari skor total seluruh pernyataan masing-masing responden

Hasil Uji Validitas dari masing-masing pernyataan dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 83 responden, maka nilai r tabel dengan tingkat kesalahan 1% adalah 0,2813. Nilai r hitung dari masing-masing pernyataan > 0,2813 sehingga nilai ini menunjukkan bahwa semua pernyataan kuesioner adalah valid (r hitung > r tabel). Hasil uji dapat dilihat pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Hasil perhitungan r tiap-tiap pernyataan

Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8
Hasil	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Pernyataan	9	10	11	12	13	14	15	
Hasil	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	

Setelah semua pernyataan dinyatakan valid, dilanjutkan melakukan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah instrument kuesioner tersebut dapat diandalkan atau tidak. Hasil uji reliabilitas diketahui nilai R nya adalah 1,07. Nilai ini menunjukkan bahwa instrument tersebut dapat diandalkan dan kuat karena alpha > 0,8.

6. Pelaksanaan

Pelaksanaan Kualitas Pelayanan PPM ini dipimpin oleh Kepala UP2M bersama tim yang bertanggung jawab kepada Wadek I dan Wadek II. Laporan Kualitas Pelayanan FTUP disampaikan kepada Dekan dengan tembusan kepada Satuan Jaminan Mutu (SJM).

7. Hasil Kuesioner

Bagian penting yang dihasilkan dari kuesioner ini yakni *Level of Importance* (LoI), *Level of Performance* (LoP), dan GAP antara Ekspektasi/Harapan dengan Persepsi/Kenyataan. Gap menunjukkan adanya jarak antara Ekspektasi dengan Persepsi. *Level of Performance* (Nilai Persepsi/Kenyataan) dapat juga dianggap sebagai tingkat kepuasan Dosen dan Tendik terkait Layanan PPM oleh UP2M.

8. Analisis Hasil Kuesioner

8.1. Nilai Kepuasan Pelanggan

Pada bagian ini akan dikemukakan tentang hasil isian kuesioner yang menjelaskan pandangan Dosen dan Tendik tentang *Level of Performance* atau tingkat kepuasan dari lima kelompok Layanan FTUP dan analisis gap yang digunakan untuk mengetahui jarak antara Ekspektasi dan Persepsi.

Hasil pengukuran *Level of Importance* atau tingkat kepentingan dan *Level of Performance* atau tingkat kepuasan dari 70 Dosen dan 29 Tendik responden terhadap lima dimensi kualitas Layanan PPM oleh UP2M dapat dilihat pada **Tabel 4** sampai dengan **Tabel 7**.

Tabel 4. Hasil Kuesioner Pelayanan Penelitian Rata-Rata Ekspektasi dan Persepsi Dosen

No	Dimensi Kualitas	Ekspektasi	Persepsi
1	<i>Tangibles</i>	4,72	4,29
2	<i>Reliability</i>	4,85	4,14
3	<i>Responsiveness</i>	4,90	4,16
4	<i>Assurance</i>	4,50	4,10
5	<i>Empathy</i>	4,90	4,12

Tabel 5. Hasil Kuesioner Pelayanan Penelitian Rata-Rata Ekspektasi dan Persepsi Tendik

No	Dimensi Kualitas	Ekspektasi	Persepsi
1	<i>Tangibles</i>	4,84	4,31
2	<i>Reliability</i>	4,81	4,27
3	<i>Responsiveness</i>	4,80	4,27
4	<i>Assurance</i>	4,50	4,15
5	<i>Empathy</i>	4,50	4,18

Tabel 6. Hasil Kuesioner Pelayanan PkM Rata-Rata Ekspektasi dan Persepsi Dosen

No	Dimensi Kualitas	Ekspektasi	Persepsi
1	<i>Tangibles</i>	4,90	4,27
2	<i>Reliability</i>	4,53	4,13
3	<i>Responsiveness</i>	4,90	4,15
4	<i>Assurance</i>	4,50	4,10
5	<i>Empathy</i>	4,90	4,12

Tabel 7. Hasil Kuesioner Pelayanan PkM Rata-Rata Ekspektasi dan Persepsi Tendik

No	Dimensi Kualitas	Ekspektasi	Persepsi
1	<i>Tangibles</i>	4,62	4,25
2	<i>Reliability</i>	4,53	4,25
3	<i>Responsiveness</i>	4,50	4,27
4	<i>Assurance</i>	4,50	4,15
5	<i>Empathy</i>	4,50	4,18

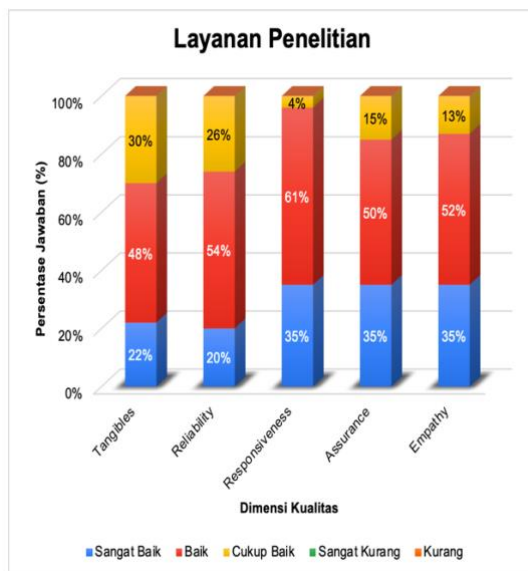
Dosen FTUP berpendapat bahwa kinerja layanan Penelitian oleh UP2M memiliki rata-rata nilai kepuasan (nilai persepsi dari Dosen) adalah 4,16. Adapun nilai kepuasan masing-masing dimensi kualitas adalah sebagai berikut; *Tangibles* = 4,29 ; *Reliability* = 4,14 ; *Responsiveness* = 4,16 ; *Assurance* = 4,10 ; dan *Empathy* = 4,12. Nilai ini berada diatas standar mutu kepuasan pelanggan yang telah ditetapkan oleh FTUP yaitu $\geq 3,5$. Masing-masing nilai kepuasan dari lima dimensi kualitas layanan **Penelitian** oleh UP2M masuk ke dalam kategori **B** atau **Baik**. Sedangkan untuk kinerja layanan PkM oleh UP2M memiliki rata-rata nilai kepuasan (nilai persepsi dari Dosen) adalah 4,15. Adapun nilai kepuasan masing-masing dimensi kualitas adalah sebagai berikut; *Tangibles* = 4,27 ; *Reliability* = 4,13 ; *Responsiveness* = 4,15 ; *Assurance* = 4,10 ; dan *Empathy* = 4,12. Nilai ini berada diatas standar mutu kepuasan pelanggan yang telah ditetapkan oleh FTUP yaitu $\geq 3,5$. Masing-masing nilai kepuasan dari lima dimensi kualitas layanan **PkM** oleh UP2M masuk ke dalam kategori **B** atau **Baik**.

Hasil pengukuran kepuasan pelanggan untuk Tendik terhadap layanan Penelitian oleh UP2M memiliki rata-rata nilai kepuasan (nilai persepsi dari Tendik) adalah 4,24. Adapun nilai kepuasan masing-masing dimensi kualitas adalah sebagai berikut; *Tangibles* = 4,31 ; *Reliability* = 4,27 ; *Responsiveness* = 4,27 ; *Assurance* = 4,15 ; dan *Empathy* = 4,18. Nilai ini berada diatas standar mutu kepuasan pelanggan yang telah ditetapkan oleh FTUP yaitu $\geq 3,5$. Masing-masing nilai kepuasan dari lima dimensi kualitas layanan **Penelitian** oleh UP2M masuk ke dalam kategori **B** atau **Baik**. Sedangkan untuk kinerja layanan PkM oleh UP2M memiliki rata-rata nilai kepuasan (nilai persepsi dari Tendik) adalah 4,22. Adapun nilai kepuasan masing-masing dimensi kualitas adalah sebagai berikut; *Tangibles* = 4,25, ; *Reliability* = 4,25 ; *Responsiveness* = 4,27 ; *Assurance* = 4,15 ; dan *Empathy* = 4,18. Nilai ini berada diatas standar mutu kepuasan pelanggan yang telah ditetapkan oleh FTUP yaitu $\geq 3,5$. Masing-masing nilai kepuasan dari lima dimensi kualitas layanan **PkM** oleh UP2M masuk ke dalam kategori **B** atau **Baik**.

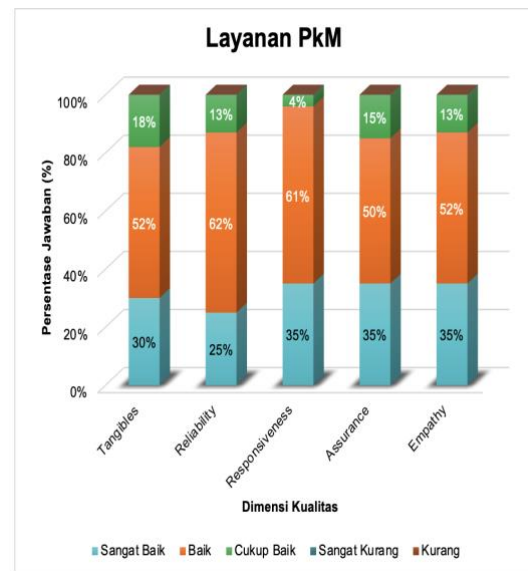
Selain menilai rata-rata kepuasan Dosen dan Tendik terhadap layanan PPM oleh UP2M, laporan ini juga menganalisis jumlah persentase kepuasan terhadap lima dimensi kepuasan berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dari 99 responden pada tahun Akademik 2020/2021. Pada **Gambar 1** merupakan hasil dari layanan **Penelitian** memperoleh data persentase untuk kriteria yang dinilai "Baik" paling besar adalah untuk *Responsiveness* sebesar 61%, kriteria *Reliability* sebesar

54%; kriteria *Empathy* sebesar 52% kriteria *Assurance* sebesar 50% dan kriteria *Tangibles* sebesar 48%. Berdasarkan data hasil persentase pengukuran kepuasan layanan dan pelaksanaan proses penelitian yang telah diperoleh rata-rata dinilai baik. Namun perlu adanya upaya-upaya dalam meningkatkan nilai kepuasan agar menjadi sangat baik, terutama untuk kriteria *Tangibles*.

Sedangkan pada **Gambar 2** menampilkan hasil penyebaran kuesioner layanan PkM tahun Akademik 2020/2021 yang dilakukan oleh UP2M, diperoleh data penilaian “Baik” berdasarkan persentase paling besar adalah kriteria *Reliability* sebesar 62%; *Responsiveness* sebesar 61%; *Tangibles* dan *Empathy* sama-sama sebesar 52%; dan *Assurance* sebesar 50%. Berdasarkan dari data hasil analisis pengukuran kepuasan layanan dan pelaksanaan PkM tersebut, diperoleh rata-rata dinilai baik. Namun perlu adanya upaya-upaya dalam meningkatkan nilai kepuasan agar menjadi sangat baik, terutama untuk kriteria *Assurance*.



Gambar 1. Persentase kepuasan Dosen dan Tendik terhadap lima dimensi kualitas pelayanan Penelitian



Gambar 2. Persentase kepuasan Dosen dan Tendik terhadap lima dimensi kualitas pelayanan PkM

8.2. Analisis Gap

Analisis Gap digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara nilai Persepsi/Kenyataan terhadap nilai Ekspektasi/Harapan, sehingga dapat ditentukan langkah-langkah apa yang perlu diambil untuk berpindah dari kondisi saat ini ke kondisi yang diinginkan. Nilai Gap antara Ekspektasi dengan Persepsi dapat dilihat pada **Tabel 8** sampai dengan **Tabel 11**.

Tabel 8. Hasil Perhitungan Gap Layanan Penelitian Antara Ekspektasi dan Persepsi Dosen FTUP

Dimensi Kualitas	No. Urut Pernyataan	Pernyataan Kuesioner Layanan Penelitian	Rata-Rata Nilai		Gap	Rank
			Ekspektasi	Persepsi		
<i>Tangibles</i>	7	Ketersediaan Panduan Pelaksanaan Penelitian dan	4,90	5,00	0,10	15
	8	Kejelasan Format Pengusulan dan Pelaporan Hibah Penelitian dan PkM [Penelitian]	4,50	4,12	-0,38	12
	9	Kejelasan Kewajiban Luaran Hibah Penelitian dan PkM [Penelitian]	4,50	4,23	-0,27	14
	10	Kejelasan Bobot Penilaian Hibah Penelitian dan PkM [Penelitian]	4,80	4,03	-0,77	5
	11	Kejelasan arahan dan masukan dari Reviewer Internal secara keseluruhan	4,90	4,05	-0,85	1
<i>Reliability</i>	1	Layanan administrasi Penelitian dan PkM [Penelitian]	4,90	4,08	-0,82	2
	2	Layanan data dan informasi Penelitian dan PkM [Penelitian]	4,90	4,24	-0,66	8
	12	Kepuasan terhadap pelaksanaan Penelitian dan PkM secara keseluruhan	4,80	4,04	-0,76	6
	15	Kepuasan layanan dan pelaksanaan PPM oleh UP2M-FTUP secara keseluruhan	4,80	4,21	-0,59	9
<i>Responsiveness</i>	4	Kecepatan dalam melayani administrasi Penelitian dan PkM [Penelitian]	4,90	4,21	-0,69	7
	5	Kecepatan dalam penyediaan data dan informasi Penelitian dan PkM [Penelitian]	4,90	4,11	-0,79	3
<i>Assurance</i>	3	Layanan administrasi umum	4,50	4,09	-0,41	11
	6	Kecepatan dalam layanan administrasi umum	4,50	4,05	-0,45	10
	13	Kompetensi pegawai dalam memberikan layanan	4,50	4,16	-0,34	13
<i>Empathy</i>	14	Keramahan pegawai dalam memberikan layanan	4,90	4,12	-0,78	4

Tabel 9. Hasil Perhitungan Gap Layanan Penelitian Antara Ekspektasi dan Persepsi Tendik FTUP

Dimensi Kualitas	No. Urut Pernyataan	Pernyataan Kuesioner Layanan Penelitian	Rata-Rata Nilai		Gap	Rank
			Ekspektasi	Persepsi		
<i>Tangibles</i>	7	Ketersediaan Panduan Pelaksanaan Penelitian dan	4,80	5,00	0,20	13
	8	Kejelasan Format Pengusulan dan Pelaporan Hibah Penelitian dan PkM [Penelitian]	4,85	4,00	-0,85	1
	9	Kejelasan Kewajiban Luaran Hibah Penelitian dan PkM	4,85	4,36	-0,49	8
	10	Kejelasan Bobot Penilaian Hibah Penelitian dan PkM	4,90	4,18	-0,72	3
	11	Kejelasan arahan dan masukan dari Reviewer Internal secara keseluruhan	4,80	4,00	-0,80	2
<i>Reliability</i>	1	Layanan administrasi Penelitian dan PkM [Penelitian]	4,80	4,09	-0,71	4
	2	Layanan data dan informasi Penelitian dan PkM [Penelitian]	4,85	4,45	-0,40	10
	12	Kepuasan terhadap pelaksanaan Penelitian dan PkM secara keseluruhan	4,80	4,27	-0,53	6
	15	Kepuasan layanan dan pelaksanaan PPM oleh UP2M-FTUP secara keseluruhan	4,80	4,27	-0,53	6
<i>Responsiveness</i>	4	Kecepatan dalam melayani administrasi Penelitian dan PkM [Penelitian]	4,80	4,36	-0,44	9
	5	Kecepatan dalam penyediaan data dan informasi Penelitian dan PkM [Penelitian]	4,80	4,18	-0,62	5
<i>Assurance</i>	3	Layanan administrasi umum	4,50	4,27	-0,23	12
	6	Kecepatan dalam layanan administrasi umum	4,50	4,00	-0,50	7
	13	Kompetensi pegawai dalam memberikan layanan	4,50	4,18	-0,32	11
<i>Empathy</i>	14	Keramahan pegawai dalam memberikan layanan	4,50	4,18	-0,32	11

Tabel 10. Hasil Perhitungan Gap Layanan PkM Antara Ekspektasi dan Persepsi Dosen FTUP

Dimensi Kualitas	No. Urut Pernyataan	Pernyataan Kuesioner Layanan PKM	Rata-Rata Nilai		Gap	Rank
			Ekspektasi	Persepsi		
<i>Tangibles</i>	7	Ketersediaan Panduan Pelaksanaan Penelitian dan	4,90	5,00	0,10	15
	8	Kejelasan Format Pengusulan dan Pelaporan Hibah Penelitian dan PkM [PkM]	4,90	4,15	-0,75	7
	9	Kejelasan Kewajiban Luaran Hibah Penelitian dan PkM [PkM]	4,90	4,09	-0,81	3
	10	Kejelasan Bobot Penilaian Hibah Penelitian dan PkM [PkM]	4,90	4,04	-0,86	1
	11	Kejelasan arahan dan masukan dari Reviewer Internal secara keseluruhan	4,90	4,05	-0,85	2
<i>Reliability</i>	1	Layanan administrasi Penelitian dan PkM [PkM]	4,00	3,97	-0,03	14
	2	Layanan data dan informasi Penelitian dan PkM [PkM]	4,50	4,28	-0,22	13
	12	Kepuasan terhadap pelaksanaan Penelitian dan PkM secara keseluruhan	4,80	4,04	-0,76	6
	15	Kepuasan layanan dan pelaksanaan PPM oleh UP2M-FTUP secara keseluruhan	4,80	4,21	-0,59	9
<i>Responsiveness</i>	4	Kecepatan dalam melayani administrasi Penelitian dan PkM [PkM]	4,90	4,20	-0,70	8
	5	Kecepatan dalam penyediaan data dan informasi Penelitian dan PkM [PkM]	4,90	4,11	-0,79	4
<i>Assurance</i>	3	Layanan administrasi umum	4,50	4,09	-0,41	11
	6	Kecepatan dalam layanan administrasi umum	4,50	4,05	-0,45	10
	13	Kompetensi pegawai dalam memberikan layanan	4,50	4,16	-0,34	12
<i>Empathy</i>	14	Keramahan pegawai dalam memberikan layanan	4,90	4,12	-0,78	5

Tabel 11. Hasil Perhitungan Gap Layanan PkM Antara Ekspektasi dan Persepsi Tendik FTUP

Dimensi Kualitas	No. Urut Pernyataan	Pernyataan Kuesioner Layanan PkM	Rata-Rata Nilai		Gap	Rank
			Ekspektasi	Persepsi		
<i>Tangibles</i>	7	Ketersediaan Panduan Pelaksanaan Penelitian dan	4,80	5,00	0,20	9
	8	Kejelasan Format Pengusulan dan Pelaporan Hibah Penelitian dan PkM [PkM]	4,50	4,27	-0,23	5
	9	Kejelasan Kewajiban Luaran Hibah Penelitian dan PkM [PkM]	4,50	4,00	-0,50	3
	10	Kejelasan Bobot Penilaian Hibah Penelitian dan PkM [PkM]	4,50	4,00	-0,50	3
	11	Kejelasan arahan dan masukan dari Reviewer Internal secara keseluruhan	4,80	4,00	-0,80	1
<i>Reliability</i>	1	Layanan administrasi Penelitian dan PkM [PkM]	4,00	4,00	0,00	8
	2	Layanan data dan informasi Penelitian dan PkM [PkM]	4,50	4,45	-0,05	7
	12	Kepuasan terhadap pelaksanaan Penelitian dan PkM secara keseluruhan	4,80	4,27	-0,53	2
	15	Kepuasan layanan dan pelaksanaan PPM oleh UP2M-FTUP secara keseluruhan	4,80	4,27	-0,53	2
<i>Responsiveness</i>	4	Kecepatan dalam melayani administrasi Penelitian dan	4,50	4,36	-0,14	6
	5	Kecepatan dalam penyediaan data dan informasi Penelitian dan PkM [PkM]	4,50	4,18	-0,32	4
<i>Assurance</i>	3	Layanan administrasi umum	4,50	4,27	-0,23	5
	6	Kecepatan dalam layanan administrasi umum	4,50	4,00	-0,50	3
	13	Kompetensi pegawai dalam memberikan layanan	4,50	4,18	-0,32	4
<i>Empathy</i>	14	Keramahan pegawai dalam memberikan layanan	4,50	4,18	-0,32	4

Berdasarkan hasil analisis Gap, kinerja layanan Penelitian terhadap Dosen yang perlu ditingkatkan terlebih dahulu adalah atribut mutu yang memiliki nilai Gap paling besar yaitu: "Kejelasan arahan dan masukan dari *Reviewer* Internal secara keseluruhan". Upaya yang dilakukan oleh UP2M adalah dengan memberikan catatan hasil *review* proposal kepada para peneliti agar arahan dan masukan *reviewer* dapat diakomodir oleh pengusul melalui surat pemberitahuan.

Sedangkan untuk layanan PkM oleh persepsi Dosen, Gap terbesar adalah “Kejelasan Bobot Penilaian Hibah Penelitian dan PkM [PkM]”. Upaya yang dilakukan UP2M adalah dengan melampirkan form penilaian dan bobot untuk proposal pada Panduan Hibah.

Untuk kinerja layanan Penelitian terhadap Tendik yang perlu ditingkatkan adalah “Kejelasan Format Pengusulan dan Pelaporan Hibah Penelitian dan PkM [Penelitian]”. Upaya yang dilakukan UP2M adalah dengan melampirkan format lengkap dari pengusulan hingga pelaporan pada Panduan Hibah. Sedangkan untuk layanan PkM atribut mutu yang perlu diperbaiki adalah “Kejelasan arahan dan masukan dari *Reviewer* Internal secara keseluruhan”. Upaya yang dilakukan oleh UP2M adalah dengan memberikan catatan hasil *review* proposal kepada para peneliti agar arahan dan masukan *reviewer* dapat diakomodir oleh pengusul melalui surat pemberitahuan seperti halnya layanan penelitian.

8.3. Saran dan Masukan

Hasil penilaian kuesioner yang dilakukan oleh Dosen dan Tendik terhadap layanan PPM menghasilkan beberapa saran dan masukan dari Dosen dan Tendik demi tercapainya peningkatan kualitas layanan yang dilakukan oleh UP2M. Adapun saran dan masukan dari Dosen dan Tendik, yang telah disimpulkan, yaitu:

- 1). Tenaga admin perlu dibekali dengan sistem pelayanan agar semakin baik dalam merecord hasil penelitian dan PkM.
- 2). Di era teknologi informasi, baiknya akses data ditingkatkan untuk layanan unit UP2M melalui website.
- 3). Lebih di tingkatkan kembali untuk pembimbingan penulisan proposal hibah.
- 4). Agar secara berkala pelaksanaan penelitian dan PkM diinformasikan.
- 5). Perbesar dana penelitian dan PkM agar menghasilkan luaran yang lebih baik.

9. Kesimpulan dan Tindak Lanjut

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan terhadap layanan PPM yang diambil dari penilaian Dosen dan Tendik dengan jumlah responden sebanyak 70 Dosen dan 29 Tendik dan semua uraian analisis yang sudah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1). Rata-rata kepuasan Dosen dan Tendik terhadap Layanan Penelitian adalah 4,16 dan 4,24. Hasil ini sudah berada diatas standar yang telah ditetapkan FTUP yaitu 3,5, sehingga nilai rata-rata ini menunjukkan kinerja layanan PPM oleh UP2M masuk kedalam kategori B atau “Baik” oleh persepsi Dosen dan Tendik.
- 2). Rata-rata kepuasan Dosen dan Tendik terhadap Layanan PkM adalah 4,15 dan 4,22. Hasil ini sudah berada diatas standar yang telah ditetapkan FTUP yaitu 3,5, sehingga nilai rata-rata ini

menunjukkan kinerja layanan PPM oleh UP2M masuk kedalam kategori B atau “Baik” oleh persepsi Dosen dan Tendik.

- 3). Hasil kuesioner dari layanan PPM memperoleh data persentase dengan nilai kriteria rata-rata “Baik” untuk setiap dimensi kualitas.

Tindak lanjut dari hasil evaluasi kuesioner berdasarkan dari data pengukuran kepuasan layanan dan pelaksanaan PPM serta hasil analisis Gap, maka diperoleh rata-rata dinilai baik. Namun perlu adanya upaya-upaya dalam meningkatkan nilai kepuasan agar menjadi sangat baik, terutama untuk kriteria *Tangibles* untuk Penelitian dan *Assurance* untuk PkM. Hal tersebut sejalan dengan beberapa masukan dari responden baik Dosen maupun Tendik. Beberapa upaya yang dilakukan antara lain:

- 1). Membuat sistem informasi yang menampilkan data base kegiatan PPM Dosen dan Mahasiswa yang bisa diakses oleh civitas akademika FTUP, khususnya.
- 2). Membuat sistem pengelolaan hibah PPM internal FTUP.
- 3). Memberikan sosialisai panduan pelaksanaan kegiatan PPM dari proposal hingga pelaporan lengkap dengan penjelasan sistem penilaian *reviewer*.
- 4). Meningkatkan kompetensi staff dalam melayani administrasi maupun penyediaan data PPM.
- 5). Melakukan pendampingan dalam pembuatan proposal hibah internal PPM.