

UNIVERSITAS PANCASILA FAKULTAS TEKNIK



LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT TAHUN 2024/2025

Unit Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Fakultas Teknik Universita 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 berkesinambungan (*continuous improvement*) tentang aspek pelayanan terhadap pelanggan, maka institusi berkewajiban melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan Unit Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Fakultas Teknik Universitas Pancasila (UP2M-FTUP) terkait dengan bidang Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (PPM) Tahun Akademik 2024/2025.

Evaluasi ini dilaksanakan untuk mengetahui seberapa jauh mutu kinerja pelayanan UP2M terhadap bidang PPM kepada Dosen. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan ini akan memberikan rekomendasi bagi UP2M untuk membuat perencanaan dan tindakan yang diperlukan dalam rangka mencapai kepuasan pelanggannya. Kepentingan ini adalah untuk memenuhi tuntutan dan perkembangan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi di lingkungan FTUP.

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

Jakarta, 6 Oktober 2025

Kepala UP2M-FTUP

Man Insani, S T., M Sc.

Daftar Isi

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

KUALITAS PELAYANAN PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA TAHUN AKADEMIK 2024/2025

1. Pendahuluan

Fakultas Teknik Universitas Pancasila (FTUP) sebagai institusi Pendidikan Tinggi, mengemban amanat konstitusi dan berkewajiban dalam menjalankan visi dan misinya untuk mengembangkan Sivitas Akademika yang inovatif, responsif, kreatif, terampil, berdaya saing, dan kooperatif melalui pelaksanaan Tridharma yang telah ditetapkan dalam statuta Universitas Pancasila.

Tri Dharma Perguruan Tinggi adalah tiga kewajiban yang terdapat dalam perguruan tinggi. Tiga kewajiban tersebut, yakni Pendidikan dan Pengajaran, Penelitian, serta Pengabdian Kepada Masyarakat. Agar misi FTUP terlaksana dengan baik, maka perlu diselenggarakan kegiatan akademik yang dapat memelihara suasana akademik yang kondusif sehingga tercipta interaksi antara mahasiswa dengan Dosen, mahasiswa dengan mahasiswa, dan proses belajar mengajar dapat berjalan sebagaimana mestinya. Disamping itu dengan suasana yang kondusif para lulusan dapat juga memanfaatkan kampus sebagai tempat diskusi guna pengembangan ilmu pengetahuan/teknologi dan memecahkan berbagai masalah aktual yang terjadi di masyarakat melalui kegiatan penelitian. Dengan semua itu diharapkan dapat menjadi kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dapat menumbuhkan jiwa yang berkemampuan untuk berkembang secara mandiri, profesional, berjiwa wirausaha, menghormati hak asasi manusia, memiliki budi pekerti dan budi bahasa yang baik.

Penelitian dan Pengabdian kepada Mayarakat Fakultas Teknik Universitas Pancasila (PPM-FTUP) mengarah kepencapaian hasil optimal dari Tridarma Perguruan Tinggi yang mengintegrsikan kegiatan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat ke dalam bahan kajian dan studi kasus dalam Pengajaran, utamanya yang bermanfaat bagi kemanusiaan dan selaras serasi dengan kebutuhan pembangunan.

Seluruh kegiatan PPM-FTUP dibawah koordinasi Unit Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Fakultas Teknik Universitas Pancasila (UP2M-FTUP), maka dalam rangka perbaikan yang berkesinambungan (continuous improvement) tentang aspek pelayanan kepada pelanggan, maka institusi berkewajiban melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh UP2M-FTUP. Oleh karena itu pada tahun akademik 2024/2025, FTUP kembali akan melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan FTUP yang dirasakan oleh Dosen. Penilaian kinerja ini dipandang perlu dalam kaitannya dengan tercapainya Tridharma Perguruan Tinggi, khususnya di bidang Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.

Evaluasi kinerja pelayanan UP2M-FTUP ini dilakukan untuk menilai pelayanan PPM-FTUP yang diberikan kepada Dosen dan Teknik sebagai pelanggan dari 11 (sebelas) program Studi yang ada di

lingkungan FTUP dan unit kerja fakultas, yaitu Program Studi Magister Teknik Mesin (S2), Program Studi Magister Rekayasa Infrastruktur dan Lingkungan (S2), Arsitektur, Teknik Sipil, Teknik Mesin, Teknik Industri, Teknik Informatika, Teknik Elektro, Teknik Perkeretaapian, Teknik Mesin (D3) dan Teknik Elektronika (D3). Evaluasi kinerja pelayanan FTUP dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada semua Dosen FTUP dengan status tetap pada tahun akademik 2024/2025.

2. Tujuan

Tujuan dari kegiatan ini adalah mengetahui kinerja pelayanan PPM yang diukur berdasarkan hasil kepuasan pelanggan dalam hal ini pelanggan adalah Dosen. Hasil dari penelitian ini akan memberikan rekomendasi bagi UP2M untuk membuat perencanaan dan tindakan perbaikan yang diperlukan guna mencapai kepuasan pelanggan. Evaluasi yang akan diselenggarakan ini merupakan evaluasi terhadap kondisi dan kinerja UP2M. 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, sehingga prinsip perbaikan berkelanjutan dapat berjalan secara berkesinambungan. Penilaian kinerja Layanan PPM-FTUP 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 (Dosen dilingkungan 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). *Emphaty* adalah kemampuan institusi untuk memberikan perhatian dan perduli terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pelanggannya.

Pernyataan pada kuesioner Layanan FTUP terhadap Dosen 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 mengenai tingkat HARAPAN dan KENYATAAN melalui pengisian kuesioner. 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 telah dirancang untuk memperoleh nilai Ekspektasi/Harapan dan Persepsi/Kenyataan dari pelanggan (Dosen).

Kuesioner dibuat menggunakan skala Likert dengan 4 kategori seperti yang ditunjukan pada **Tabel 1** dengan Interpretasi hasil penilaian kepuasan pelanggan terhadap Layanan PPM sesuai dengan **Tabel 2**, dan menjadi tolak ukur penilaian kinerja Layanan PPM.

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

Tabel 1. Skala Likert Kuesioner Kepuasan Layanan PPM

Tabel 2. Interpretasi Hasil Penilaian Kepuasan Dosen

No	Rentang Nilai	Keterangan	Nilai
1	> 4,00	Sangat Baik	Α
2	3,01 – 4,00	Baik	В
4	2,01 – 3,00	Cukup	С
5	< 2,01	Kurang	D

Kuesioner disebarkan secara daring dengan menggunakan format *google form*. Hasil pengisian kuesioner diperoleh informasi jumlah Dosen yang sudah melakukan pengisian kuesioner, yaitu sebanyak 93 Dosen tetap dari total 115 orang. Banyaknya jumlah Dosen yang telah melakukan pengisian kuesioner jika dibandingkan dengan jumlah populasi dan menggunakan tingkat keyakinan 95%, maka jumlah Dosen yang sudah mengisi kuesioner masuk ke dalam standar sampel yaitu sebanyak 89 orang Dosen. Adapun rumus pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N d^2 + 1} \tag{1}$$

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 terhadap layanan PPM oleh UP2M, dan merumuskan tindakan perbaikan atas kekurangan yang ada.

5. Waktu Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dari tanggal 8 September s/d.3 Oktober 2025. Sampel kuesioner hasil penilaian Dosen 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:

$$r_{xy} = \frac{n\sum x.y - \sum x.\sum y}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$
(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 < 0,60 menunjukkan tidak reliabel
- 2). 0,7 < alpha < 0,7 menunjukkan reliabilitas rendah (questionable)
- 3). Alpha > 0,70 menunjukkan bahwa reliabilitas cukup (acceptable)
- 4). Alpha > 0,80 menunjukkan bahwa reliabilitas dari instrument tinggi (good).
- 5). Alpha > 0,90 menunjukkan bahwa reliabilitas dari instrument sangat tinggi (*excellent*)

 Perhitungan realibilitas menggunakan persamaan dibawah ini :

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

Keterangan:

R = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pernyataan

σb²= Varians tiap butir pernyataan

σt²= Varians dari skor total seluruh pernyataan masing-masing responden

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

Hasil Uji Validitas dari masing-masing pernyataan dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 93 responden, maka nilai r tabel dengan tingkat kesalahan 1% adalah 0,3. Nilai r hitung dari masing-masing pernyataan > 0,3 sehingga nilai ini menunjukkan bahwa semua pernyataan kuesioner adalah valid (r hitung > r tabel). Hasil uji dapat dilihat pada **Tabel 3**.

Pernyataan 2 7 1 3 4 5 6 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

Tabel 3. Hasil perhitungan r tiap-tiap pernyataan

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. Nilai ini menunjukkan bahwa instrument tersebut dapat diandalkan dan kuat karena alpha > 0.8.

8. Analisis Hasil Kuesioner

8.1. Nilai Kepuasan Pelanggan

Pada bagian ini akan dikemukakan tentang hasil isian kuesioner yang menjelaskan pandangan Dosen 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 95 Dosen responden terhadap lima dimensi kualitas Layanan PPM oleh UP2M dapat dilihat pada **Tabel 4** dan **Tabel 5**.

No	Dimensi Kualitas	Tahun 2023/2024	Tahun 2024/2025	Tahun 2024/2025
		Persepsi	Ekspektasi	Persepsi
1	Tangibles	4,54	4,98	4,55
2	Reliability	4,48	4,95	4,48
3	Responsiveness	4,47	5,00	4,46
4	Assurance	4,36	5,00	4,38
5	Empathy	4,50	5,00	4,54

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

Tabel 5. Hasil Kuesioner Pelayanan PkM Rata-Rata Ekspektasi dan Persepsi

No	Dimensi Kualitas	Tahun 2003/2024	Tahun 20	024/2025
NO	Dimensi Kuantas	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi
1	Tangibles	4,54	4,96	4,56
2	Reliability	4,48	4,95	4,48
3	Responsiveness	4,42	5,00	4,43
4	Assurance	4,36	4,97	4,38
5	Empathy	4,50	5,00	4,54

Dosen FTUP berpendapat bahwa kinerja layanan Penelitian tahun 2024/2025 oleh UP2M memiliki rata-rata nilai kepuasan adalah 4,482. Adapun nilai kepuasan masing-masing dimensi kualitas adalah sebagai berikut; *Tangibles* = 4,55 ; *Reliability* = 4,48 ; *Responsiveness* = 4,46 ; *Assurance* = 4,38 ; dan *Empathy* = 4,54. Nilai ini berada diatas standar mutu kepuasan pelanggan yang telah ditetapkan oleh FTUP yaitu ≥ 3,5. Masing-masing nilai kepuasan dari lima dimensi kualitas (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*) layanan **Penelitian** oleh UP2M masuk ke dalam kategori **A** atau **Sangat Baik** (lihat **Tabel 2**). Sedangkan untuk kinerja layanan PkM oleh UP2M memiliki rata-rata nilai kepuasan (nilai persepsi dari Dosen) adalah 4,478. Adapun nilai kepuasan masing-masing dimensi kualitas adalah sebagai berikut; *Tangibles* = 4,56 ; *Reliability* = 4,48 ; *Responsiveness* = 4,43 ; *Assurance* = 4,38 ; dan *Empathy* = 4,54. Nilai ini berada diatas standar mutu kepuasan pelanggan yang telah ditetapkan oleh FTUP yaitu ≥ 3,5. Masing-masing nilai kepuasan dari lima dimensi kualitas (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*) layanan **PkM** oleh UP2M masuk ke dalam kategori **A** atau **Sangat Baik** (lihat **Tabel 2**).

Berdasarkan hasil tersebut, jika dibandingkan dengan nilai kepuasan untuk kriteria penilaian pelayanan PPM oleh UP2M terhadap Dosen pada tahun akademik 2024/2025 mengalami **kenaikan nilai** dari 4,47 pada tahun akademik 2023/2024 menjadi 4,48. Selain peningkatan nilai kepuasan Dosen terhadap layanan PPM, ekspektasi (harapan) Dosen terhadap layanan PPM juga naik, ini menunjukkan bahwa Dosen memiliki harapan tinggi terhadap layanan PPM.

8.2. Analisis Gap

Analisis Gap digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara nilai Persepsi/Kenyataan terhadap nilai Ekspkektasi/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 6** dan **Tabel 7**.

Tabel 6. Hasil Perhitungan Gap Layanan Penelitian Antara Ekspektasi dan Persepsi

Discount Karaliana	No Urut Pernyataan	Pernyataan Kuesioner Layanan Penelitian		Rata-rata Nilai		Dl-
Dimensi Kualitas				Persepsi	Gap	Rank
	7	Ketersediaan Panduan Pelaksanaan Penelitian dan PkM	5	5	0	13
	8	Kejelasan Format Pengusulan dan Pelaporan Hibah Penelitian dan PkM [Penelitian]	5	4.45	-0.55	5
Tangibles	9	Kejelasan Kewajiban Luaran Hibah Penelitian dan PkM [Penelitian]	4.95	4.48	-0.47	10
	10	Kejelasan Bobot Penilaian Hibah Penelitian dan PkM [Penelitian]	4.95	4.45	-0.5	8
	11	Kejelasan arahan dan masukan dari Reviewer Internal secara keseluruhan	5	4.38	-0.62	3
	1	Layanan administrasi Penelitian dan PkM [Penelitian]	5	4.46	-0.54	6
Doliobility	2	Layanan data dan informasi Penelitian dan PkM [Penelitian]	5	4.49	-0.51	7
Reliability	12	Kepuasan terhadap pelaksanaan Penelitian dan PkM secara keseluruhan	4.9	4.42	-0.48	9
	15	Kepuasan layanan dan pelaksanan PPM oleh UP2M-FTUP secara keseluruhan	4.9	4.54	-0.36	12
Dagarani	4	Kecepatan dalam melayani administrasi Penelitian dan PkM [Penelitian]	5	4.49	-0.51	9
Responsiveness	5	Kecepatan dalam penyediaan data dan informasi Penelitian dan PkM [Penelitian]	5	4.42	-0.58	4
	3	Layanan administrasi umum	5	4.42	-0.58	4
Assurance	6	Kecepatan dalam layanan administrasi umum	5	4.37	-0.63	2
	13	Kompetensi pegawai dalam memberikan layanan	5	4.35	-0.65	1
Empathy	14	Keramahan pegawai dalam memberikan layanan	5	4.54	-0.46	11

Tabel 7. Hasil Perhitungan Gap Layanan PkM Antara Ekspektasi dan Persepsi

Dimensi Kualitas	No Urut Pernyataan	Pernyataan Kuesioner Layanan PkM		Rata-rata Nilai		Rank
Dilliensi Kudiitas				Persepsi	Gap	Ndlik
	7	Ketersediaan Panduan Pelaksanaan Penelitian dan PkM	5	5	0	12
	8	Kejelasan Format Pengusulan dan Pelaporan Hibah Penelitian dan PkM [PkM]	5	4.46	-0.54	6
Tangibles	9	Kejelasan Kewajiban Luaran Hibah Penelitian dan PkM [PkM]	4.95	4.48	-0.47	9
	10	Kejelasan Bobot Penilaian Hibah Penelitian dan PkM [PkM]	4.95	4.46	-0.49	7
	11	Kejelasan arahan dan masukan dari Reviewer Internal secara keseluruhan	5	4.38	-0.62	3
	1	Layanan administrasi Penelitian dan PkM [PkM]	5	4.42	-0.58	4
Deliebilis.	2	Layanan data dan informasi Penelitian dan PkM [PkM]	5	4.52	-0.48	8
Reliability	12	Kepuasan terhadap pelaksanaan Penelitian dan PkM secara keseluruhan	4.9	4.42	-0.48	8
	15	Kepuasan layanan dan pelaksanan PPM oleh UP2M-FTUP secara keseluruhan	4.9	4.54	-0.36	11
Di	4	Kecepatan dalam melayani administrasi Penelitian dan PkM [PkM]	5	4.46	-0.54	6
Responsiveness	5	Kecepatan dalam penyediaan data dan informasi Penelitian dan PkM [PkM]	5	4.45	-0.55	5
	3	Layanan administrasi umum	5	4.42	-0.58	4
Assurance	6	Kecepatan dalam layanan administrasi umum	5	4.37	-0.63	2
	13	Kompetensi pegawai dalam memberikan layanan	5	4.35	-0.65	1
Empathy	14	Keramahan pegawai dalam memberikan layanan	5	4.54	-0.46	10

Berdasarkan hasil analisis Gap, kinerja layanan Penelitian maupun PkM terhadap Dosen yang perlu ditingkatkan adalah atribut mutu yang memiliki nilai Gap paling besar yaitu: "Kompetensi pegawai dalam memberikan layanan". Upaya yang dilakukan oleh UP2M adalah dengan memberikan pelatihan kepada pegawai terkait dengan memberikan layanan PPM kepada pengguna.

8.3. Saran dan Masukan

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

- 1). Mohon dapat ditingkatkan pagu anggaran penelitian dan PkM Internal.
- 2). Perlu peningkatan jumlah kuota hibah penelitian dan PkM Internal agar seluruh dosen dapat pendanaan.
- 3). Perlu diperbanyak pelatihan dan *workshop* untuk menghasilkan proposal hibah yang layak didanai.

9. Kesimpulan dan Tindak Lanjut

Dari hasil evaluasi Kepuasan Pelanggan terhadap layanan PPM yang diambil dari penilaian Dosen dengan jumlah responden sebanyak 93 Dosen dan semua uraian analisis yang sudah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1). Rata-rata kepuasan Dosen terhadap Layanan Penelitian adalah 4,48. Hasil ini sudah berada diatas standar yang telah ditetapkan FTUP yaitu 3,5, sehingga nilai rata-rata ini menunjukkan kinerja layanan Penelitian oleh UP2M masuk ke dalam kategori A atau "Baik Sekali".
- 2). Rata-rata kepuasan Dosen terhadap Layanan PkM adalah 4,48 atau sama dengan Layanan PkM. Hasil ini sudah berada diatas standar yang telah ditetapkan FTUP yaitu 3,5, sehingga nilai rata-rata ini menunjukkan kinerja layanan PkM oleh UP2M masuk ke dalam kategori A atau "Baik Sekali".
- 3). Nilai rata-rata kepuasan Dosen terhadap Layanan FTUP Tahun Akademik 2024/2025 (4,48) mengalami peningkatan meskipun tidak signifikan yaitu sebesar 0,67 %, jika dibandingkan dengan nilai kepuasan Tahun Akademik 2023/2024 (4,45).

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 *Reliability*. Hal tersebut sejalan dengan beberapa masukan dari responden. Beberapa upaya yang dilakukan antara lain:

- 1). Mempercepat waktu proses administrasi pengurusan kelengkapan berkas untuk kebutuhan PPM.
- Mengembangkan dan melakukan update berkala sistem informasi yang menampilkan data base kegiatan PPM Dosen dan Mahasiswa yang bisa diakses oleh civitas akademika FTUP dan masyarakat umum.
- 3). Melakukan sosialisasi serta memberikan informasi secara berkala untuk kegiatan pendanaan hibah PPM kepada civitas akademika FTUP melalui halaman website dan sosial media.
- 4). Mengembangkan SIMBI sebagai suatu sistem pengelolaan hibah PPM internal FTUP terintegrasi.