



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

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Kesesuaian Penelitian dengan Fokus dan Peta Jalan Penelitian Fakultas Teknik Universitas Pancasila Tahun 2024/2025 ini dapat disusun dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi dan dokumentasi terhadap kesesuaian kegiatan penelitian yang dilakukan oleh para dosen di lingkungan fakultas dengan fokus riset dan peta jalan penelitian (research roadmap) yang telah ditetapkan dalam Rencana Strategis Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat FTUP 2020–2024 dan sejalan dengan Rencana Induk Riset Nasional (RIRN) 2017–2045.

Tujuan utama penyusunan laporan ini adalah untuk melihat tingkat keterpaduan arah penelitian dosen dengan kebijakan riset fakultas, mengidentifikasi kontribusi penelitian terhadap pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs), serta menegaskan peran FTUP dalam penguatan riset terapan dan inovasi teknologi berkelanjutan. Selain itu laporan ini juga diharapkan dapat menjadi dasar bagi penyusunan Renstra Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat FTUP 2025–2029 serta sebagai acuan pengembangan program riset yang lebih terarah, adaptif, dan berdampak nyata bagi masyarakat dan lingkungan.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh dosen peneliti di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Pancasila yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan penelitian dan berkontribusi dalam penyelesaian laporan ini.

Semoga laporan ini dapat menjadi dasar perbaikan berkelanjutan dalam tata kelola riset fakultas dan mendorong terwujudnya visi Fakultas Teknik Universitas Pancasila.

Jakarta, September 2025

Kepala UP2M-FTUP



Dr. Irfan Ihsani, S.T., M.Sc.

Daftar Isi

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

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. Dalam kerangka pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi, kegiatan penelitian menjadi salah satu pilar utama dalam mendukung kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi, dan inovasi berbasis keberlanjutan.

Unit Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (UP2M) FTUP berperan strategis dalam mengarahkan, memfasilitasi, serta memantau kesesuaian penelitian dosen dengan fokus dan peta jalan (roadmap) penelitian fakultas. Kegiatan ini penting untuk memastikan bahwa seluruh riset yang dilakukan sejalan dengan fokus riset dan peta jalan penelitian (research roadmap) FTUP, yang meliputi bidang-bidang unggulan seperti Energi Baru dan Terbarukan (EBT); Material Maju; Rekayasa Keteknikan Ramah Lingkungan; Kesehatan dan Alat Kesehatan; Infrastruktur dan Kawasan; Pangan dan Pertanian; serta Teknologi Digital dan *Smart System*. Seluruh bidang unggulan tersebut terintegrasi dalam pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), khususnya pada tujuan 4 (Pendidikan Berkualitas), 6 (Air Bersih dan Sanitasi Layak), 7 (Energi Bersih dan Terjangkau), 9 (Inovasi dan Infrastruktur), 11 (Kota dan Komunitas Berkelanjutan), dan 12 (Konsumsi dan Produksi yang Bertanggung Jawab). Integrasi ini menunjukkan bahwa arah riset FTUP tidak hanya berorientasi pada luaran akademik, tetapi juga pada dampak sosial, ekonomi, dan lingkungan yang nyata.

2. Tujuan

Tujuan dari kegiatan ini adalah sebagai bentuk dokumentasi dan evaluasi atas kesesuaian penelitian dosen di lingkungan FTUP pada tahun akademik 2024/2025 terhadap fokus dan roadmap penelitian fakultas. Selain itu, kegiatan ini juga bertujuan untuk menunjukkan kontribusi riset dosen terhadap pencapaian indikator kinerja fakultas dan universitas; serta menjadi dasar bagi perumusan strategi penguatan kolaborasi riset, inovasi, dan hilirisasi produk penelitian di masa mendatang.

Hasil dari laporan ini diharapkan dapat menjadi instrumen strategis dalam memperkuat tata kelola riset, meningkatkan kualitas dan daya saing penelitian dosen, serta mendorong terwujudnya Fakultas Teknik Universitas Pancasila sebagai fakultas riset yang unggul dan memiliki daya saing global.

3. Metode

Metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan dosen di lingkungan FTUP terhadap layanan PPM adalah pengukuran persepsi kualitas layanan berdasarkan lima dimensi *Service Quality* (SERVQUAL). Metode ini menilai persepsi dosen terhadap kualitas layanan PPM yang diberikan oleh UP2M berdasarkan lima dimensi, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Adapun definisi 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 peduli terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pelanggannya.

Kuesioner kepuasan dosen terhadap layanan PPM oleh UP2M disusun berdasarkan kelima dimensi kualitas layanan tersebut dan terdiri atas 25 pernyataan. Setiap dimensi diwakili oleh lima atribut pernyataan yang dirancang untuk menggambarkan kualitas layanan pada masing-masing dimensi. Penyusunan pernyataan dilakukan agar aspek-aspek layanan yang dinilai dapat mencakup bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara proporsional. Responden memberikan penilaian terhadap setiap pernyataan berdasarkan kondisi layanan yang benar-benar mereka rasakan atau alami. Dengan demikian, data yang diperoleh menggambarkan persepsi dosen terhadap pelaksanaan layanan PPM oleh UP2M FTUP. Nilai pada setiap pernyataan selanjutnya dapat diolah untuk memperoleh nilai rata-rata pada masing-masing atribut, masing-masing dimensi, dan kualitas layanan secara keseluruhan.

Kuesioner dibuat menggunakan skala Likert dengan 4 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	4
2	Baik	Cepat	Jelas	Puas	3
3	Cukup	Sedang	Cukup Jelas	Cukup Puas	2
4	Kurang	Lambat	Kurang Jelas	Kurang Puas	1

Tabel 2. Interpretasi Hasil Penilaian Kepuasan Dosen

No	Rentang Nilai	Keterangan	Nilai
1	> 3,00	Sangat Baik	A
2	2,01 – 3,00	Baik	B
3	1,01 – 2,00	Cukup	C
4	< 1,01	Kurang	D

Kuesioner disebarikan 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:

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

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 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:

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

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 < 0,60 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 :

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

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

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 ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$). 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. 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.

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 **Error! Reference source not found.**

Tabel 4. Hasil Kuesioner Pelayanan Penelitian Rata-Rata Persepsi

No	Dimensi Kualitas	Tahun 2023/2024	Tahun 2024/2025
1	<i>Tangibles</i>	3,54	3,55
2	<i>Reliability</i>	3,48	3,48
3	<i>Responsiveness</i>	3,47	3,46
4	<i>Assurance</i>	3,36	3,38
5	<i>Empathy</i>	3,50	3,54

Tabel 5. Hasil Kuesioner Pelayanan PkM Rata-Rata Persepsi

No	Dimensi Kualitas	Tahun 2003/2024	Tahun 2024/2025
1	<i>Tangibles</i>	3,54	3,56
2	<i>Reliability</i>	3,48	3,48
3	<i>Responsiveness</i>	3,42	3,43
4	<i>Assurance</i>	3,36	3,38
5	<i>Empathy</i>	3,50	3,54

Dosen FTUP berpendapat bahwa kinerja layanan Penelitian tahun 2024/2025 oleh UP2M memiliki rata-rata nilai kepuasan adalah 3,482. Adapun nilai kepuasan masing-masing dimensi kualitas adalah sebagai berikut; *Tangibles* = 3,55 ; *Reliability* = 3,48 ; *Responsiveness* = 3,46 ; *Assurance* = 3,38 ; dan *Empathy* = 3,54. 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 3,478. Adapun nilai kepuasan masing-masing dimensi kualitas adalah sebagai berikut; *Tangibles* = 3,56 ; *Reliability* = 3,48 ; *Responsiveness* = 3,43 ; *Assurance* = 3,38 ; dan *Empathy* = 3,54. 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 3,47 pada tahun akademik 2023/2024 menjadi 3,48.

8.2. 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 3,482. Hasil ini menunjukkan kinerja layanan Penelitian oleh UP2M masuk ke dalam kategori A atau “Baik Sekali”.
- 2). Rata-rata kepuasan Dosen terhadap Layanan PkM adalah 3,478. Hasil 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 (3,48) mengalami peningkatan meskipun tidak signifikan yaitu sebesar 0,43 %, jika dibandingkan dengan nilai kepuasan Tahun Akademik 2023/2024 (3,47).

Hasil evaluasi kuesioner berdasarkan data pengukuran kepuasan terhadap layanan dan pelaksanaan PPM menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan UP2M telah memperoleh penilaian rata-rata dalam kategori sangat baik. Meskipun demikian, upaya peningkatan dan tindak lanjut perbaikan tetap perlu dilakukan, terutama pada dimensi *Reliability* (keandalan), agar kualitas layanan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan. Upaya tersebut sejalan dengan berbagai masukan yang disampaikan oleh responden sebagai bahan evaluasi dan tindak lanjut peningkatan kualitas layanan PPM secara berkelanjutan. Beberapa upaya yang dilakukan antara lain:

- 1). Mempercepat waktu proses administrasi pengurusan kelengkapan berkas untuk kebutuhan PPM.
- 2). 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.