



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
JAKARTA**



**LAPORAN  
HASIL SURVEY  
KEPUASAN PENGGUNA JASA LAYANAN,  
MITRA PENELITIAN DAN  
PENGABDIAN MASYARAKAT  
TAHUN 2020**

**POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**  
Jl. Administrasi II, Petamburan  
Jakarta Pusat 10260

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN PENGGUNA JASA LAYANAN,  
MITRA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT  
PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA  
TAHUN 2020**

1. Pendahuluan

Untuk memenuhi kebutuhan kualitas pelayanan publik terhadap Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Politeknik STIA LAN Jakarta P3M melakukan survey kepuasan pengguna jasa layanan sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan P3M Politeknik STIA LAN Jakarta. Dalam laporan ini, selain memaparkan hasil survey kepuasan pengguna layanan kepada P3M (para dosen sebagai peneliti) juga menyajikan hasil survey kepuasan mitra (stakeholder) terhadap kegiatan penelitian ataupun pengabdian kepada masyarakat. Laporan hasil survey kepuasan pengguna ini juga dibuat sebagai salah satu dokumen dalam memenuhi kebutuhan data guna mendukung penyelenggaraan Akreditasi pada tataran institusi, program Doktor.

2. Maksud dan tujuan

Survey hasil kepuasan ini berisi dua laporan, yaitu survey penelitian dan survey pengabdian masyarakat. Kegiatan ini rencananya akan dilaksanakan setiap tahun sekali dengan maksud mengetahui tingkat keberhasilan kualitas layanan P3M dan juga sebagai dasar bahan para stakeholder untuk menetapkan kebijakan peningkatan kualitas layanan selanjutnya.

3. Sasaran

Sasaran dalam survey ini terbagi dalam 2 jenis yaitu survey terhadap P3M yang dilakukan oleh para dosen yang melakukan penelitian dan pengabdian melalui P3M dan juga mitra penelitian dan pengabdian atau lebih dikenal dengan subjek penelitian/pengabdian yang ditujukan terhadap dosen yang melakukan penelitian/pengabdian kepada masyarakat.

4. Waktu

Waktu penyelenggaraan survey dilakukan selama bulan Desember

5. Metode pengolahan data

Hasil survey dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 10 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,01$$

Untuk memperoleh nilai survey unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Hasil Survey} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Uns}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

6. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	1,00 – 1,50		E	Tidak Baik

2	1,51 – 2,00		D	Kurang Baik
3	2,01 – 3,25		C	Cukup Baik
4	3,26 – 3,50		B	Baik
5	3,51 – 4,00		A	Sangat Baik

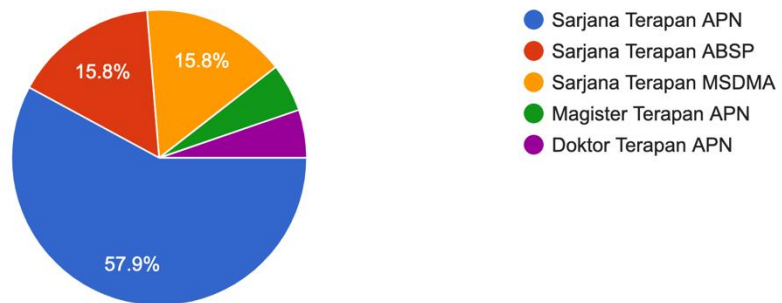
## 7. Hasil survey

Dari survey hasil kepuasan baik kepada pengguna jasa layanan (P3M) dan juga survey kepada mitra penelitian/ pengabdian sepanjang tahun 2020 didapatkan hasil sebagai berikut :

Survey kualitas layanan P3M tahun 2020

### a. Menurut profesi

Prodi  
19 responses



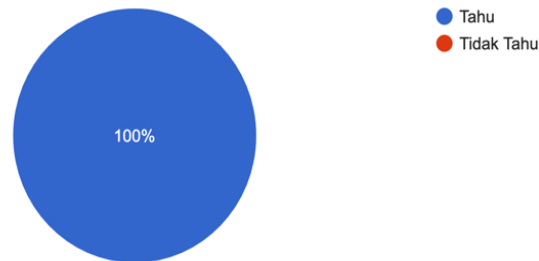
Untuk tahun 2020, responden yang mengadakan kegiatan baik penelitian maupun pengabdian kepada masyarakat melalui P3M adalah 19 responden atau 19 orang yang terdiri dari semua program studi dan semua jenjang pendidikan yang ada di Politkenik STIA LAN Jakarta yang sebagian besar adalah dosen dari program sarjana yaitu 57,9% berasal dari dosen Studi APN, lalu 15,8% berasal dari dosen program studi ABSP dan 15,8% dari program studi MSDMA, sedangkan sisanya sejumlah 1,00% berasal dari program studi Doktor Terapan dan 2,5% dari program studi Magister Terapan

## 1. Aspek Persyaratan Pelayanan

### a. Persyaratan Pelayanan

Apakah Anda mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat?

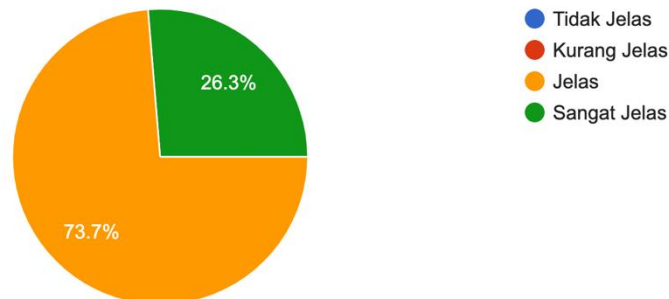
19 responses



### b. Informasi Persyaratan Layanan

Apakah informasi yang diberikan terkait persyaratan teknis dan administratif sudah jelas?

19 responses



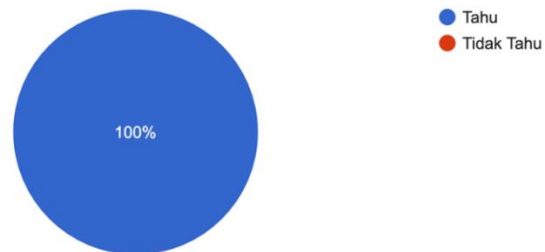
Berdasarkan hasil survey dari 19 responden yang mengisi kuesioner, di dapatkan informasi bahwa seluruh pengguna layanan P3M sudah mengetahui persyaratan pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat dengan jumlah persentase 100%. Sedangkan untuk pemahaman tentang informasi terkait persyaratan baik teknis maupun administratif 73,7% menyatakan jelas dan 26,3% menyatakan sangat jelas. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pengguna layanan P3M baik kegiatan penelitian maupun pengabdian sudah memahami dengan jelas hal-hal yang berkaitan dengan

informasi persyaratan teknis dan administratif dan dapat memenuhi persyaratan pelayanan dari P3M.

## 2. Aspek Sistem , Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

### a. Pemahaman Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

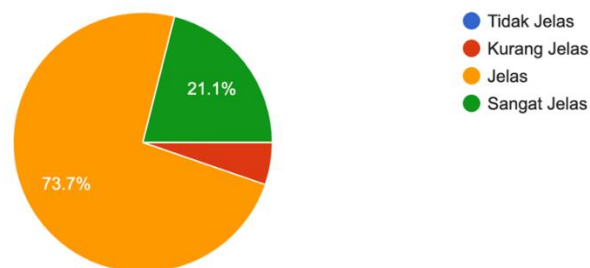
Apakah Anda tahu mekanisme, prosedur atau urutan pelayanan?  
19 responses



Berdasarkan hasil survey dengan nilai persentase 100% memperlihatkan bahwa seluruh pengguna layanan P3M sudah mengetahui dengan baik mekanisme, prosedur maupun urutan pelayanan.

### b. Kejelasan Mekanisme dan Prosedur Layanan

Apakah mekanisme dan prosedur untuk memperoleh layanan sudah jelas?  
19 responses



Untuk pemahaman mengenai mekanisme dan prosedur untuk memperoleh layanan, data yang didapatkan dari hasil survey pengguna layanan P3M menunjukkan bahwa dari 19 responden 73,7% menyatakan sudah jelas,

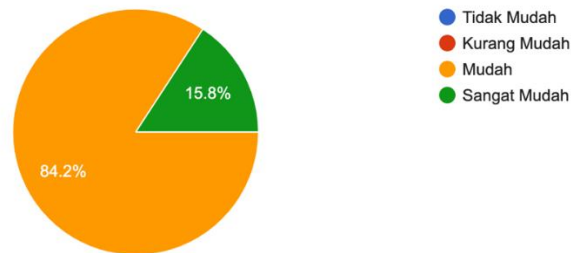


dilanjutkan 21,1% yang menyatakan sangat jelas dan 5,6% menyatakan kurang jelas. Dari hasil tersebut bisa disimpulkan bahwa Sebagian besar pengguna layanan P3M telah memahami dengan jelas mekanisme dan prosedur untuk memperoleh layanan.

### c. Kemudahan Akses Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Apakah mekanisme dan prosedur untuk memperoleh layanan mudah untuk dipenuhi?

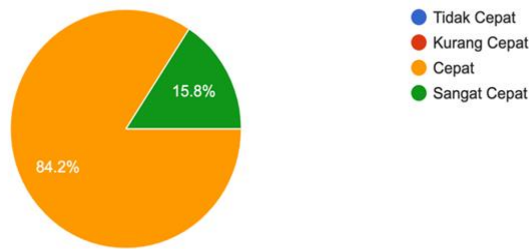
19 responses



Berdasarkan perolehan data pada diagram diatas dapat diketahui bahwa pengguna layanan bisa memenuhi mekanisme dan prosedur yang ada untuk mengakses layanan. Hal tersebut dapat dilihat pada perolehan persentase tertinggi ada pada jawaban 'mudah' yang memperoleh angka 84,2% lalu ada 15,8% untuk jawaban 'sangat mudah'. Data ini mengindikasikan bahwa pengguna layanan sudah memahami dengan baik mekanisme dan prosedur apa saja yang harus dipersiapkan untuk mendapatkan layanan yang diinginkan.

### 3. Aspek Waktu Pelayanan Kecepatan Waktu Layanan

Bagaimana tingkat kecepatan pelayanan?  
19 responses

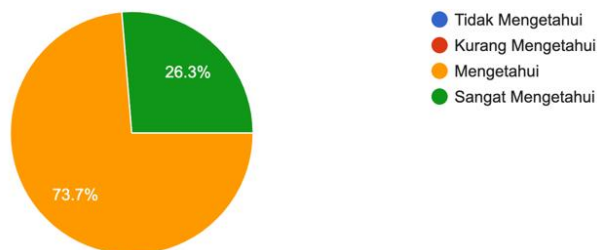


Pada aspek waktu pelayanan Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh P3M kepada para pengguna layanan sudah sangat baik dan tingkat kecepatan saat melakukan pengabdian kepada masyarakat juga sudah cepat, bisa terlihat dari perolehan data dimana ada 84,2% yang menjawab kecepatan pelayanan yang diberikan sudah 'Cepat' dan sisanya yang berjumlah 15,8% menjawab bahwa tingkat kecepatan pelayanan sudah 'sangat cepat' dengan begitu bisa diambil kesimpulan jika kecepatan layanan yang diberikan P3M baik kepada pengguna layanan saat melakukan pengabdian kepada masyarakat sudah cukup cepat.

#### 4. Kemampuan Petugas

##### a. Pemahaman Petuga tentang Persyaratan Prosedur Layanan

Apakah petugas mengetahui syarat dan prosedur pelayanan?  
19 responses



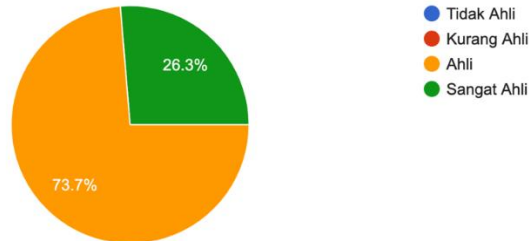
Pada point kemampuan petugas tentang syarat dan prosedur pelayanan dari jawaban yang diperoleh dari para responden menunjukkan sejumlah 73,7% responden menjawab bahwa petugas sudah 'mengetahui' dengan baik tentang persyaratan dan prosedur untuk mendapatkan pelayanan dan



sisanya sejumlah 26,3% menjawab bahwa petugas 'sangat mengetahui' tentang syarat dan prosedur untuk mendapatkan layanan.

### b. Keahlian Petugas

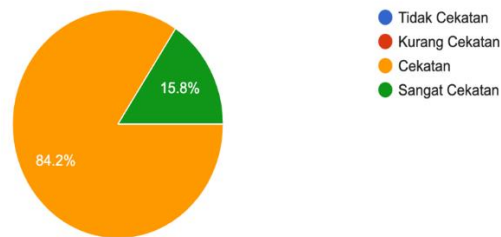
Apakah keahlian petugas dalam memberikan layanan telah memadai  
19 responses



Pada point keahlian petugas, pada tabel didapatkan perolehan data sebanyak 73,7% untuk jawaban 'Ahli', dan 26,% memilih jawaban 'Sangat Ahli'. Dari keseluruhan perolehan data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kemampuan dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan pada unit P3M sudah cukup memadai.

### c. Kecepatan Petugas

Apakah petugas telah cekatan dalam memberikan pelayanan?  
19 responses

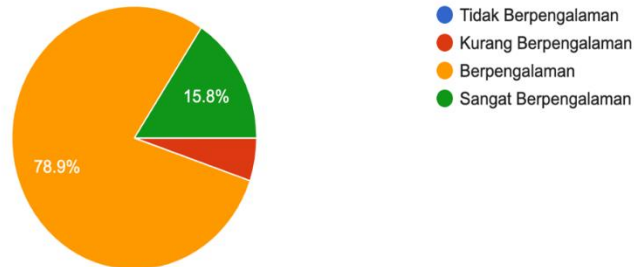


Dalam point kecepatan petugas, jawaban dari para responden yang mengisi questioner memperlihatkan bahwa menurut pendapat para pengguna layanan, P3M sudah cukup tanggap dalam memberikan pelayanan, hal tersebut terlihat dari jumlah perolehan jawaban pengguna yaitu 84,2% untuk jawaban 'cekatan' dan 15,8% untuk yang menjawab 'sangat cekatan' yang bermakna kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pengguna sudah cukup bagus.

#### d. Pengalaman Petugas dalam memberikan Pelayanan

Apakah petugas telah berpengalaman dalam memberikan layanan?

19 responses

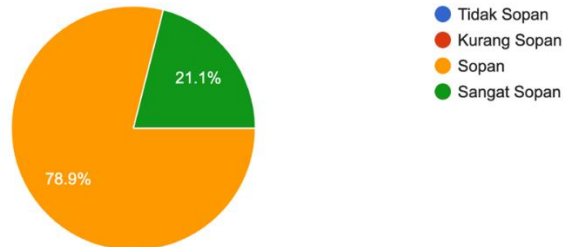


Salah satu point dalam aspek kemampuan petugas adalah bagaimana penilaian pengguna layanan baik kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat kepada penyedia layanan dalam hal ini P3M. sesuai dengan hasil sebaran survei yang dilakukan kepada pengguna layanan di dapatkan bahwa 78,9% pengguna layanan menilai bahwa petugas penyedia layanan sudah berpengalaman dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan, sedangkan 15,8% memberi jawaban bahwa petugas sudah sangat berpengalaman, meski begitu masih ada 5,3% responden yang berpendapat bahwa petugas masih kurang berpengalaman dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan perolehan data survei tersebut bisa diambil kesimpulan bahwa pengalaman petugas dalam memberikan layanan sudah cukup berpengalaman namun tetap perlu perbaikan yang berkesinambungan untuk menambah kepercayaan pengguna layanan bahwa petugas layanan sudah cukup berpengalaman.

## 5. Perilaku Pelaksana

### a. Kesopanan Petugas

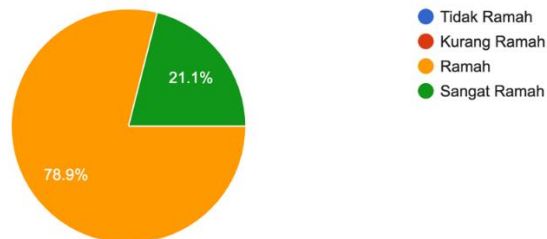
Apakah petugas sopan dalam memberikan layanan?  
19 responses



Pada point perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan, didapatkan hasil survei yaitu 78,9% memberikan jawaban 'sopan' dan sebanyak 21,1% memberikan jawaban 'sangat sopan'. Dengan begitu bisa diambil kesimpulan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan cukup sopan dan memuaskan para pengguna layanan

### b. Keramahan Petugas

Apakah petugas ramah dalam memberikan layanan?  
19 responses

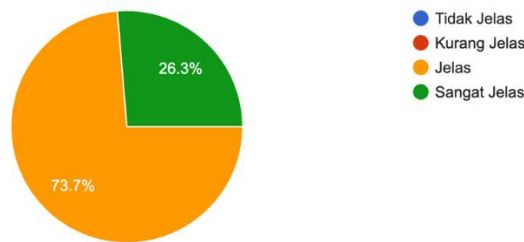


Salah satu point dalam aspek perilaku pelaksana adalah keramahan petugas yang memberikan akses layanan. Dalam survei yang dilakukan kepada para pengguna layanan sejumlah 78,9% menjawab bahwa petugas layanan sudah ramah dan 21,1% memberikan jawaban bahwa petugas layanan sudah sangat ramah dalam memberikan pelayanan. Dengan hasil survei tersebut dapat dilihat dengan jelas bahwa dalam memberikan

pelayanan petugas sudah cukup ramah kepada pengguna layanan yang ingin mengakses layanan baik penelitian ataupun pengabdian kepada masyarakat.

c. Kejelasan Informasi

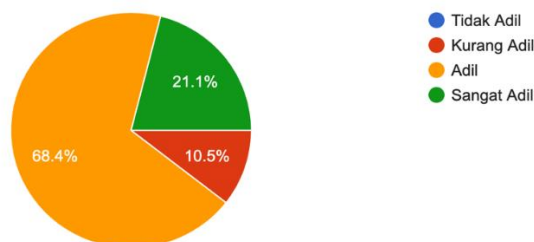
Apakah petugas memberikan informasi yang jelas dalam memberikan pelayanan?  
19 responses



Dalam memberikan pelayanan penyampaian informasi yang jelas sangat dituntut untuk mendapatkan akses layanan yang maksimal. Pada survei yang dilakukan kepada pengguna layanan P3M ada 73,7% responden yang berpendapat bahwa petugas layanan sudah jelas dan 26,3% berpendapat bahwa petugas layanan sudah 'sangat jelas' dalam memberikan pelayanan. Atas hasil survei diatas bisa disimpulkan bahwa kualitas kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas layanan kepada para pengguna layanan sudah cukup jelas.

d. Keadilan Pelayanan

Apakah petugas adil dalam memberikan pelayanan?  
19 responses

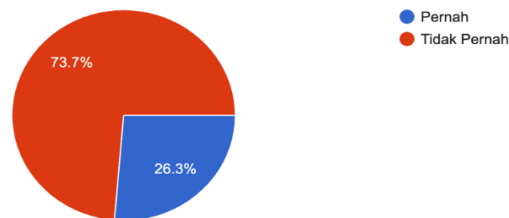


Pada aspek kualitas keadilan pelayanan dari 28 responden terdapat 35.7% yang menjawab bahwa pelayanan yang diberikan petugas sudah adil. Diikuti 42.9% yang menjawab cukup adil, 10.7% untuk jawaban sangat adil dan 10.7% yang menjawab kurang adil. Dari perolehan data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar pengguna layanan P3M sudah mendapatkan pelayanan yang adil dari petugas pelayanan. Meskipun begitu ada beberapa hal yang mungkin harus jadi pertimbangan kedepannya untuk meningkatkan kualitas keadilan dalam memberikan layanan.

## 6. Aspek Penanganan Pengaduan Pelayanan

### a. Pengaduan, Saran dan Masukan

Apakah Anda pernah menyampaikan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan? (Jika tidak pernah, 2 pertanyaan di bawah tidak perlu diisi)  
19 responses

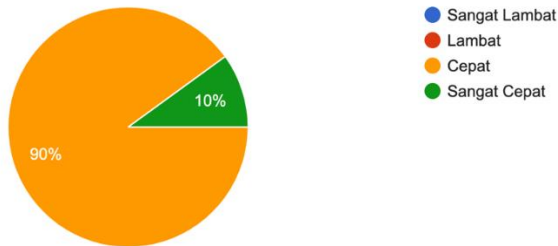


Pada aspek penanganan pengaduan pelayanan di point pengaduan dan saran, hasil survei yang dilakukan pada para pengguna layanan didapatkan hasil bahwa sejumlah 73,7% responden tidak pernah menyampaikan pengaduan, saran ataupun masukan dalam mengakses pelayanan, sedangkan 26,3% responden mengatakan mereka pernah menyampaikan pengaduan, saran ataupun masukan. Hasil ini memperlihatkan bahwa penyedia layanan dalam hal ini P3M sudah menyediakan akses untuk memberikan saran ataupun masukan dalam memberikan pelayanan sehingga pengguna layanan bisa memberikan saran/masukan untuk perbaikan pelayanan yang sudah ada.

## b. Kecepatan Respon Petugas

Bagaimana tingkat kecepatan respon terhadap pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan?

10 responses

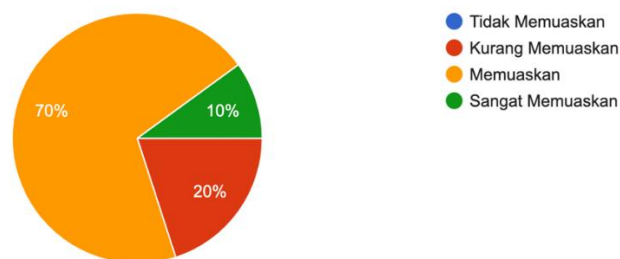


Pada point kecepatan respon petugas, hasil survei pada pengguna layanan menunjukkan 90% responden memberikan jawaban bahwa tingkat kecepatan terhadap respon pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan sudah 'cepat' dan 10% jawaban dari responden menjawab 'sangat cepat'. Dari perolehan data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa secara keseluruhan kecepatan respon dari pemberi layanan dalam hal ini P3M sudah cukup baik.

## c. Penanganan Pengaduan

Bagaimana penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan?

10 responses



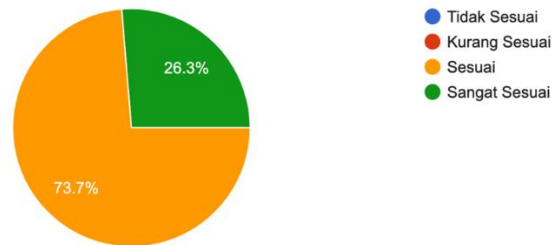
Dalam memberikan pelayanan, P3M membuka layanan pengaduan untuk pengguna layanan, dalam survei yang dilakukan kepada 19 responden didapatkan hasil bahwa ada 70% responden yang berpendapat bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan yang ada sudah memuaskan, diikuti 20% responden yang berpendapat bahwa penanganan pengaduan

masih kurang memuaskan dan sisanya 10% menyatakan bahwa penanganan layanan pengaduan sudah sangat memuaskan. Secara keseluruhan mayoritas responden berpendapat bahwa penanganan pengaduan yang di sediakan oleh P3M sudah cukup memuaskan. Meskipun begitu, penyedia layanan dalam hal ini P3M harus tetap melakukan perbaikan untuk meningkatkan mutu layanan yang lebih baik kedepannya.

## 7. Aspek Kejelasan Pelayanan

### a. Kesesuaian Standar Pelayanan

Apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar pelayanan?  
19 responses



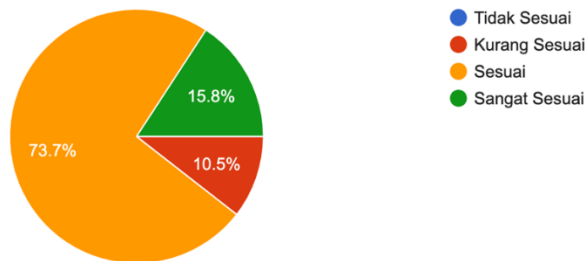
Untuk point kesesuaian standar pelayanan dalam aspek kejelasan pelayanan, hasil survei yang di dapatkan adalah 73,7% responden memberi jawaban bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada sedangkan 20,3% lainnya menjawab standar pelayanan yang diberikan sudah sangat sesuai. Secara umum dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

### b. Kesesuaian Hasil Pelayanan



Apakah hasil pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan/permintaan awal?

19 responses



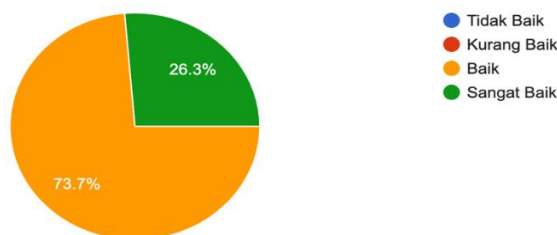
Untuk aspek produk spesifikasi dan jenis pelayanan dari 19 responden, 73,7% menjawab bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan awal yang telah ditetapkan, diikuti 15,8% untuk jawaban sangat sesuai, dan 10,5% untuk jawaban kurang sesuai. Secara keseluruhan hasil survei menunjukkan bahwa pengguna layanan telah mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang telah ditetapkan di permintaan awal. Meskipun begitu karena masih ada responden yang menjawab kurang sesuai bermakna penyedia layanan perlu melakukan perbaikan untuk penyesuaian pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

## 8. Aspek Sarana dan Prasarana

### a. Kualitas ruang pelayanan P3M

Bagaimana kualitas ruang pelayanan P3M?

19 responses

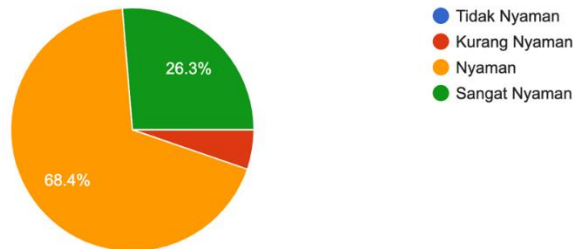


Pada aspek saran dan prasarana dari 19 responden terdapat 73,7% memberikan jawaban bahwa kualitas pelayanan pada ruang P3M sudah cukup baik, sedangkan 26,3% responden menjawab kualitas pelayanan pada ruang

P3M sangat baik. Secara keseluruhan hasil survey menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdapat di ruangan P3M sudah memenuhi kepuasan pengguna layanan.

b. Kenyamanan ruang pelayanan P3M

Bagaimana kenyamanan ruang pelayanan P3M?  
19 responses



Pada point kenyamanan ruang pelayanan, dari hasil survei yang di dapatkan adalah sejumlah 68,4% menjawab bahwa ruang pelayanan P3M yang menjadi tempat pelayanan kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat sudah cukup 'nyaman' lalu ada 26,3% responden yang menjawab bahwa ruang pelayanan P3M 'sangat nyaman' dan masih ada 5,3% yang menjawab bahwa ruang pelayanan P3M masih 'kurang nyaman'. Secara keseluruhan responden berpendapat bahwa ruang P3M yang merupakan ruang pelayanan kegiatan penelitian dan PKM sudah cukup nyaman. Namun karena masih ada yang menjawab kurang nyaman diharapkan kedepannya ada perbaikan sarana dan prasarana yang bisa sediakan untuk meningkatkan kenyamanan akses layanan di ruang P3M.

A. Kepuasan mitra layanan (subyek/lokus penelitian dan PKM) terhadap penyelenggaraan penelitian dan PKM

Dari hasil keseluruhan kuesioner yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden pada tiap kegiatan penelitian yang dilakukan dosen maka di dapatkan hasil nilai survei kepuasan total jasa layanan umum P3M selama tahun 2020 adalah 81,68% dengan keterangan nilai 'Baik'

Pada tahun 2020 penilaian survei dilakukan menyeluruh dengan menggabungkan nilai total indikator dalam per kegiatan penelitian dalam jumlah persentase. Adapun indikator yang digunakan dalam penilaian survei mitra penelitian masih sama seperti tahun-tahun sebelumnya yaitu persyaratan, kompetensi, perilaku dalam pelayanan, dan respon untuk masukan dan saran. Sedangkan untuk survey pengabdian masyarakat ada 3 aspek yang menjadi penilaian, yaitu:

1. Aspek Sikap (sikap narasumber);
2. Aspek Pengetahuan (penguasaan materi oleh narasumber), dan
3. Aspek Manfaat (relevansi/ urgensi materi dengan kebutuhan pengguna atau kelompok sasaran)

## 8. Kesimpulan

Sesuai hasil survey dan evaluasi yang dilakukan, Politeknik STIA LAN Jakarta tengah berproses untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan capaian yang telah diraih. Politeknik STIA LAN Jakarta juga berkomitmen untuk merumuskan dan melaksanakan tindakan-tindakan untuk menjaga keberlanjutan kualitas pelayanan dan pelaksanaan evaluasi kegiatan baik penelitian maupun Pengabdian kepada masyarakat, meningkatkan capaian yang sudah baik dan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan, serta melakukan perbaikan terhadap aspek yang belum mencapai standar pelayanan. Perbaikan mencakup peningkatan kinerja P3M, PPM, dan Program Studi melalui pengembangan kompetensi.

Untuk kegiatan penelitian tahun 2019, P3M sebagai tindak lanjut evaluasi kinerja 2018 yaitu penyesuaian penelitian dosen yang terintegrasi dengan roadmap penelitian intitusi, P3M telah memastikan para dosen telah menghasilkan luaran penelitian secara berkala dalam bentuk bahan ajar ataupun modul yang dapat digunakan untuk kegiatan pembelajaran. Kegiatan penelitian juga telah melibatkan mahasiswa dalam pelaksanaan kegiatannya sebagai salah satu komitmen STIA LAN Jakarta meningkatkan mutu dan standar kegiatan tridharma dan pembelajaran yang berbasis *applied study*. Pada tahun 2020, P3M telah menyelesaikan proses perumusan RIP penelitian dan PkM sesuai renstra baru

Politeknik STIA LAN, perumusan roadmap Penelitian dan PkM dosen dan Program Studi, serta merintis jejaring kerjasama pelaksanaan penelitian dan PkM secara lebih intens. Pada tahun ini P3M juga telah menyusun proses perumusan RIP penelitian dan Pkm yang akan disesuaikan dengan renstra baru dimana STIA LAN Jakarta sudah bertransformasi menjadi Politeknik STIA LAN Jakarta.