



**UNIVERSITAS KATOLIK
SANTO AGUSTINUS HIPPO**

Misericordia Veritatis



PANDUAN SURVEY KEPUASAN PELAYANAN

**LEMBAGA PENELITIAN & PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT**

KAMPUS UTAMA

Jalan Ilong Pal IV, Dsn. Gasing, Ds. Amboyo Utara,
Kec. Ngabang, Kab. Landak, Kalimantan Barat

KAMPUS II

Jalan Merdeka Nomor 55, Kec. Pontianak Kota
Pontianak, Kalimantan Barat

KAMPUS III

Jln. Raya Ngabang Km. 14, Desa Amboyo Utara,
Kec. Ngabang, Kab. Landak

HALAMAN PENGESAHAN

Dokumen tersebut dibawah ini:

PEDOMAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Telah disusun dan ditetapkan sebagai Pedoman Survey Kepuasan Layanan Penelitian dan Pengabdian di Universitas Katolik Santo Agustinus Hippo

Pontianak, 24 Agustus 2022

Disiapkan oleh: Ketua Badan Penjaminan Mutu	Diperiksa oleh: Ketua Badan Penjaminan Mutu	Disetujui oleh: Rektor Universitas Katolik Santo Agustinus Hippo
		
<u>Arisman, M.Pd</u> NIDN. 1104128703	<u>Arisman, M.Pd</u> NIDN. 1104128703	<u>P. Mingdry Hanafi Tjipto, S.T., M.A., OP</u> NIDN. 1110098001



SURAT KEPUTUSAN
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO AGUSTINUS HIPPO
Jl. Ilong Pal IV, Dsn. Gasing, Ds. Amboyo Utara,
Kec. Ngabang, Kabupaten Landak, Kalimantan Barat
Email: admin@sanagustin.ac.id / Web: www.sanagustin.ac.id

S-22-01.01.41

Versi: 1.0

Tanggal: 23/05/22

Berlaku: 01/09/22

Rektor Universitas Katolik Santo Agustinus Hippo
Nomor : 129/VIII/01.01/2022

Tentang
Pedoman Survey Kepuasan Layanan Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Katolik Santo Agustinus Hippo

Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa
Rektor Universitas Katolik Santo Agustinus Hippo

- Menimbang** :
1. Bahwa Universitas Katolik Santo Agustinus Hippo di bawah naungan Yayasan Landak Bersatu, memiliki komitmen untuk dapat dan mampu menyelenggarakan tri dharma perguruan tinggi dengan sebaik-baiknya sesuai dengan visi dan misinya.
 2. Bahwa perlu ditetapkan Pedoman Survey Kepuasan Layanan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat di lingkungan Universitas Katolik Santo Agustinus Hippo.
 3. Bahwa untuk pertimbangan dengan butir tersebut di atas, perlu diterbitkan keputusan Rektor Universitas Katolik Santo Agustinus Hippo.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
 5. Surat Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia No. 489/E/O/2022 tentang Izin Penggabungan Sekolah Tinggi Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Pamane Talino Di Kabupaten Landak, Akademi Keperawatan Dharma Insan Pontianak Di Kota Pontianak, Dan Akademi Kebidanan St. Benedicta Pontianak Di Kota Pontianak Menjadi Universitas Katolik Santo Agustinus Hippo Di Kabupaten Landak Provinsi Kalimantan Barat Yang Diselenggarakan Oleh Yayasan Landak Bersatu Tertanggal 12 Juli 2022.

KAMPUS UTAMA (REKTORAT)

Jl. Ilong Pal IV, Dsn. Gasing, Ds. Amboyo Utara,
Kec. Ngabang, Kabupaten Landak,
Kalimantan Barat

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jl. Ilong Pal IV, Dsn. Gasing, Ds. Amboyo Utara,
Kec. Ngabang, Kabupaten Landak,
Kalimantan Barat

FAKULTAS KESEHATAN

Jalan Merdeka No. 55
Pontianak - Kalimantan Barat

Misericordia
Veritatis!

	SURAT KEPUTUSAN UNIVERSITAS KATOLIK SANTO AGUSTINUS HIPPO Jl. Ilong Pal IV, Dsn. Gasing, Ds. Amboyo Utara, Kec. Ngabang, Kabupaten Landak, Kalimantan Barat Email: admin@sanagustin.ac.id / Web: www.sanagustin.ac.id	S-22-01.01.41
		Versi: 1.0
		Tanggal: 23/05/22
		Berlaku: 01/09/22

6. Statuta Universitas Katolik Santo Agustinus Hippo Pasal 15 tentang Prinsip Manajemen Fakultas dan Program Studi.
7. Statuta Universitas Katolik Santo Agustinus Hippo Pasal 36 tentang Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM).

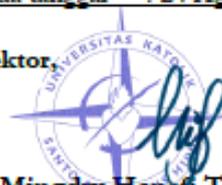
- Memperhatikan** :
1. Akta Rapat Kerja Yayasan Landak Bersatu Tahun 2022 No. 1170/I/XI/YLB/2022.
 2. Kalender Akademik Tahun 2022/2023 Universitas Katolik Santo Agustinus Hippo.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan** : **Pedoman Survey Kepuasan Layanan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Katolik Santo Agustinus Hippo**
- Kesatu** : Menetapkan dokumen Pedoman Survey Kepuasan Layanan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat di lingkungan Universitas Katolik Santo Agustinus Hippo, seperti pada lampiran yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini.
- Kedua** : Demikianlah Keputusan ini berlaku sejak tanggal penetapan, serta dipergunakan sebagai dokumen pengelolaan Universitas Katolik Santo Agustinus Hippo dan bilamana di kemudian hari terdapat perubahan atau kekeliruan, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Ngabang
 Pada tanggal : 24 Agustus 2022

Rektor,



P. Mingdy Hanah Tjipto, S.T., M.A., OP
 NIDN. 1110098001

Tembusan:

1. Ketua Yayasan Landak Bersatu;
2. WR Umum;
3. WR-I, WR-II, WR-III, WR-IV;
4. Sekretaris Jenderal;
5. Ka-LPPM.

KAMPUS UTAMA (REKTORAT)

Jl. Ilong Pal IV, Dsn. Gasing, Ds. Amboyo Utara,
 Kec. Ngabang, Kabupaten Landak,
 Kalimantan Barat

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
 FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jl. Ilong Pal IV, Dsn. Gasing, Ds. Amboyo Utara,
 Kec. Ngabang, Kabupaten Landak,
 Kalimantan Barat

FAKULTAS KESEHATAN

Jalan Merdeka No. 55
 Pontianak - Kalimantan Barat

Misericordia
Veritatis!

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan berkat dan rahmat-Nya, kami dapat menyelesaikan Buku Pedoman Survey Kepuasan Layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Katolik Santo Agustinus Hippo ini. Buku pedoman ini disusun sebagai pedoman untuk melihat kepuasan pengguna layanan penelitian dan pengabdian. Sebagai bagian dari komitmen universitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, buku ini hadir dengan tujuan untuk memberikan informasi sejauh mana pengguna merasakan puas terhadap layanan yang ada di LPPM sehingga dengan demikian LPPM dapat berbenah untuk menjadi Lembaga yang lebih baik lagi dalam Upaya memfasilitasi para peneliti dan pengabdian yang ada di Universitas Katolik Santo Agustinus Hippo ini.

Kami menyadari bahwa penyusunan buku ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan pedoman ini. Semoga buku pedoman ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat, tidak hanya dalam menunjang kualitas penelitian dan pengabdian di universitas ini, tetapi juga bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan layanan kepada masyarakat secara luas. Akhir kata, kami berharap buku pedoman ini dapat memberikan panduan yang jelas dan efektif dalam melakukan pelayanan di bidang penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Pontianak, Agustus 2022

TIM LPPM

DAFTAR PUSTAKA

HALAMAN PENGESAHAN	i
SK	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR PUSTAKA	v
PEDOMAN SURVEY KEPUASAN	1
A. Pendahuluan.....	1
B. Tujuan	1
C. Sasaran.....	1
D. Prinsip	1
E. Ruang Lingkup	2
F. Manfaat	2
G. Metode Penelitian.....	3
H. Analisis Hasil Survei.....	6
I. Rencana Tindak Lanjut.....	6
J. Kuesioner	6

PEDOMAN SURVEY KEPUASAN

A. Pendahuluan

Lembaga penelitian dan pengabdian kepada masyarakat merupakan lembaga yang memberikan fasilitas dalam kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, selain itu LPPM menjadi suatu wadah bagi civitas akademika dalam melaksanakan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. LPPM memiliki standar mutu dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sebagai bentuk tugas dan kewajiban sebagai lembaga yang ada di Universitas Katolik Santo Agustinus Hippo.

Peningkatan kualitas layanan dalam memberikan kepuasan terhadap pengguna maupun mitra kerjasama dibidang penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan LPPM Universitas Katolik Santo Agustinus Hippo kepada pengguna layanan serta mitra. Salah satunya dengan dilakukan survei kepuasan pengguna dan mitra. Dengan mengukur kepuasan pengguna dan mitra diperlukan metode dan instrumen survey yang dapat dipertanggungjawabkan serta memberikan informasi yang tepat. Harapannya dapat dijadikan rujukan pelaksanaan kebijakan dan program di masa yang akan datang. Oleh karena itu diperlukan panduan atau pedoman yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan serta mampu memberikan informasi untuk perbaikan atau peningkatan kinerja layanan LPPM Universitas Katolik Santo Agustinus Hippo.

B. Tujuan

Pedoman ini bertujuan sebagai panduan dalam pelaksanaan survei kepuasan layanan dan mengukur tingkat kepuasan pengguna dan mitra serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan LPPM Universitas Katolik Santo Agustinus Hippo.

C. Sasaran

Sasaran dalam penyusunan panduan survei kepuasan layanan LPPM meliputi :

1. Memberikan panduan dalam pelaksanaan survei kepuasan pelayanan LPPM.
2. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan pengguna dan mitra terhadap layanan dan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
3. Mendorong partisipasi pengguna dan mitra dalam menilai kinerja LPPM.
4. Mendorong LPPM sebagai penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanannya dan kegiatan penelitian serta pengabdian kepada masyarakat.
5. Mendorong LPPM menjadi lebih inovatif dalam pengelolaan dan penyelenggaraan layanan dan kegiatan penelitian serta pengabdian kepada masyarakat.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan layanan pengguna dan mitra dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil Survei kepuasan pengguna dan mitra harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh yang berkepentingan

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan survei kepuasan pengguna dan mitra harus melibatkan peran pengguna dan mitra serta pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan pengguna dan mitra harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei kepuasan pengguna dan mitra harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan dan penyelenggaraan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Layanan LPPM Pengguna terdiri dari beberapa unsur, yaitu:

1. Kesopanan dan keramahan petugas
2. Kecepatan pelayanan petugas
3. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
4. Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan
5. Kemudahan prosedur pelayanan
6. Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan
7. Layanan sistem informasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
8. Layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
9. Sosialisasi program
10. Transparansi
11. Publikasi hasil kegiatan
12. Keterlibatan mahasiswa

F. Manfaat

Manfaat dilakukan survei kepuasan pengguna dan mitra, antara lain :

1. Diketahui indeks kepuasan pengguna dan mitra secara menyeluruh hasil dari pelaksanaan pelayanan, kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
2. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan LPPM dan kerjasama penelitian serta pengabdian kepada masyarakat.
3. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan, kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat secara periodik.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan pengguna dan mitra.

G. Metode Penelitian

Survei kepuasan pengguna dan mitra dilakukan secara periodik, dengan menggunakan metode kuantitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala paling banyak digunakan dalam riset survei. Skala Likert dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap jenis layanan. Skala likert yang digunakan dalam SKPM LPPM adalah sebagai berikut :

Sangat Baik (SB)	= 4
Baik (B)	= 3
Cukup (C)	= 2
Kurang (K)	= 1

1. Metode Penentuan Jumlah Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

Penentuan jumlah sampel menggunakan metode tabel *Krejcie and Morgan* atau dihitung dengan menggunakan rumus Isaac dan Michael sebagai berikut :

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{(d^2 (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q)}$$

Dimana :

S = Jumlah Sampel

λ = *lambda* (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N = Populasi

P (Populasi menyebar normal) = Q = 0,5 d = 0,05

Teknik penarikan sampel untuk responden mitra peserta kegiatan penelitian atau pengabdian kepada masyarakat menggunakan simple random sampling, disamping itu juga dilakukan purposive sampling kepada pimpinan mitra kerjasama kegiatan penelitian atau

pengabdian kepada masyarakat. Sedangkan untuk pengguna layanan LPPM menggunakan metode simple random sampling.

2. Teknik Survei

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain :

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat.
- c. Kuesioner elektronik (e-survei);
- d. Diskusi kelompok terfokus (FGD)

3. Laporan Hasil Survei

Laporan hasil survei dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan LPPM secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki. Sistematika laporan hasil survei kepuasan pengguna dan mitra sebagai berikut :

I. Pendahuluan

Berisikan latar belakang, maksud dan tujuan, dan jadwal pelaksanaan survei.

II. Metodologi

Berisikan metodologi yang digunakan dalam penyusunan survei kepuasan yang sudah di standarisasi dalam pedoman ini.

III. Analisis dan Pembahasan

Analisis mencakup statistik deskriptif dari pengolahan data kuisisioner, sedangkan pembahasan berisikan deskripsi hasil perhitungan dan analisis statistik deskriptif. Hasil analisis harus memberikan pemahaman dan penjelasan.

IV. Kesimpulan dan rekomendasi

Kesimpulan berisi tentang intisari hasil survei kepuasan layanan LPPM, baik bersifat positif maupun negatif. Sedangkan saran dan rekomendasi memuat masukan dan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan.

4. Pengolahan Data

a. Statistik Deskriptif

Pengolahan data dengan menggunakan statistik deskriptif dengan cara :

Setiap pertanyaan/pernyataan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan pengguna terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan

rumus :

N = nilai bobot per unsur

Untuk memperoleh nilai survei kepuasan layanan LPPM digunakan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Survei} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap penilaian survei yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Survei} \times 25$$

Dari hasil perhitungan di atas diklasifikasikan penilaiannya kedalam Nilai Persepsi dan mutu pelayanan pengguna atau mitra LPPM sebagaimana disajikan pada tabel 1.

Tabel 1 : Nilai Persepsi dan Mutu Layanan LPPM UNIVERSITAS KATOLIK SANTO AGUSTINUS HIPPO

Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Huruf Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1,00 – 2,599	25,00 - 43,74	D	Tidak Baik
2,60 – 3,064	43,75 - 62,49	C	Cukup
3,06 - 3,532	62,50 – 81,24	B	Baik
3,53 - 4,00	81,25 - 100,00	A	Sangat Baik

H. Analisis Hasil Survei

1. Analisis Hasil Survei

Setelah diperoleh hasil pengolahan data hasil survei kepuasan layanan, maka perlu dilakukan analisis terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis maupun non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang obyektif dari hasil survei itu sendiri. Analisis dari masing-masing unsur dapat menggunakan cara :

a. Univariat

Analisis ini untuk menggambarkan data variabel atau unsur yang terkumpul tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisis ini merupakan deskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti : frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei.

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariate dilakukan untuk menjelaskan hubungan kompleks antara satu unsur/atribut dengan unsur/atribut lainnya. Tujuan dari analisis ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur/atribut dengan unsur lainnya sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

I. Rencana Tindak Lanjut.

Hasil Survei Kepuasan Layanan LPPM tentunya tidak akan bermakna apabila tidak ada tindak lanjut, oleh karena itu rencana tindak lanjut merupakan suatu keharusan demi tercapainya peningkatan kualitas layanan LPPM. Adapun format rencana tindak lanjut dari hasil analisis disajikan pada tabel 2.

Tabel 2 : Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu						Penanggungjawab

J. Kuesioner

Kuesioner Survei Kepuasan Layanan LPPM terdiri dari Kuesioner untuk pengguna, kuesioner

untuk mitra kerjasama penelitian, dan kuesioner untuk mitra pengabdian kepada masyarakat.

KUESIONER KEPUASAN LAYANAN BIDANG PENELITIAN LPPM

I. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

- Isilah pernyataan yang sesuai dengan pengalaman dan kenyataan yang saudara alami.
- Beri tanda check (√) pada setiap jawaban yang ibu anggap benar.

Keterangan katagori nilai sebagai berikut :

Sangat puas	= 5
Puas	= 4
Cukup	= 3
Tidak puas	= 2
Sangat tidak puas	= 1

No	Pernyataan	Kategori			
		1	2	3	4
1	Petugas sopan dan ramah				
2	Petugas mampu memberikan pelayanan				
3	Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan				
4	Kemudahan prosedur pelayanan				
5	Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaa				
6	Pelaksanaan sosialisasi terkait penelitian di unit program studi				
7	Pelaksanaan sosialisai terkait pembukaan hibah penelitian				
8	Pelayanan system informasi peneliti dilakukan secara transparan				
9	Pengumuman yang diberikan sesuai dengan tanggal yang telah ditetapkan				
10	Kemudahan dalam prosedur pelayanan(pengajuan proposal,seleksi,pencairan dana,pelaporan dan lain-lain)				
11	Pelaksanaan jadwal dan waktu monev internal telah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan LPMM				
12	Pemberian penghargaan kepada peneliti yang berprestasi				
13	Pemberian informasi mengenai syarat dan ketentuan relevansi penelitian dengan peta jalan				
14	Pemberian informasi mengenai syarat dan ketentuan relevansi penelitian dengan peta jalan				
15	Pelaksanaan evaluasi sebagai perbaikan arah penelitian dan pengembangan keilmuan di program studi saudara dilakukan secara berkala				
16	Adanya perbaikan sarana prasarana sebagai penunjang kegiatan penelitian				

17	Ketersedian laporan untuk membantu penelitian yang menggunakan laboratorium				
18	Ketersedian laboratorium sebagai penunjang penelitian				
19	Kelengkapan alat laboratorium sebagai penunjang kegiatan penelitian				
20	Ketersedian laboratorium sebagai penunjang kegiatan penelitian				

KUESIONER KEPUASAN LAYANAN BIDANG PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT LPPM

I. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

- Isilah pernyataan yang sesuai dengan pengalaman dan kenyataan yang saudara alami.
- Beri tanda check (√) pada setiap jawaban yang ibu anggap benar.

Keterangan katagori nilai sebagai berikut :

Sangat puas	= 5
Puas	= 4
Cukup	= 3
Tidak puas	= 2
Sangat tidak puas	= 1

No	Pernyataan	Kategori			
		1	2	3	4
1	Petugas sopan dan ramah				
2	Petugas mampu memberikan pelayanan				
3	Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan				
4	Kemudahan prosedur pelayanan				
5	Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaa				
6	Pelaksanaan sosialisasi terkait pengabdian kepada masyarakat di unit program studi				
7	Pelaksanaan sosialiasai terkait pembukaan hibah pengabdian kepada masyarakat				
8	Pelayanan system informasi dilakukan secara transparan				
9	Pengumuman yang diberikan sesuai dengan tanggal yang telah ditetapkan				
10	Kemudahan dalam prosedur pelayanan(pengajuan proposal, seleksi, pencairan dana, pelaporan dan lain-lain)				
11	Pelaksanaan jadwal dan waktu monev internal telah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan LPMM				
12	Pemberian penghargaan kepada peneliti yang berprestasi				
13	Pemberian informasi mengenai syarat dan ketentuan relevansi pengabdian kepada masyarakat dengan roadmap				
14	Pemberian informasi mengenai syarat dan ketentuan relevansi pengabdian kepada masyarakat dengan peta jalan				
15	Pelaksanaan evaluasi sebagai perbaikan arah pengabdian kepada masyarakat dan pengembangan keilmuan di program studi saudara dilakukan secara berkala				
16	Adanya perbaikan sarana prasarana sebagai penunjang kegiatan pengabdian kepada masyarakat				

17	Ketersedian laporan untuk membantu pengabdian kepada masyarakat yang menggunakan laboratorium				
18	Ketersedian laboratorium sebagai penunjang pengabdian kepada masyarakat				
19	Kelengkapan alat laboratorium sebagai penunjang kegiatan pengabdian kepada masyarakat				
20	Ketersedian laboratorium sebagai penunjang kegiatan pengabdian kepada masyarakat				