



LAPORAN SURVEI KEPUASAN PROSES PENELITIAN DAN PKM

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
STKIP MUHAMMADIYAH KUNINGAN
2022

KATA PENGANTAR

Asslamu'alaikum Wr.Wb

Puji dan syukur kami panjatkan khadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayahnya kami masih diberi kesehatan untuk menyusun laporan kepuasan pengguna proses penelitian dan PkM. Shalawat serta salam semoga selalu tersampaikan kepada Rasulullah SAW, kepada keluarganya, sehabatnya dan sampai kepada kita selaku umatnya.

Kami ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung terlaksananya survei kepuasan pengguna proses penelitian dan PkM STKIP Muhammadiyah Kuningan. Sehingga pada kesempatan ini kami bisa menyelesaikan laporan kepuasan pengguna proses penelitian dan PkM STKIP Muhammadiyah Kuningan. Laporan ini berisi laporan kepuasan pengguna proses penelitian dan PkM terhadap tugas pokok, sarana dan prasarana, hubungan dengan pimpinan, gaji dan kesejahteraan, kepedulian PTMA, dan kerjasama.

Kami harapkan dengan adanya laporan kepuasan dosen ini bisa menjadi tolak ukur bagi STKIP Muhammadiyah Kuningan untuk memperbaiki kekurangan untuk meningkatkan kualitas dosen. Meningkatkan dan baiknya kepuasan pengguna proses penelitian dan PkM terhadap STKIP Muhammadiyah Kuningan akan memberikan dampak positif bagi kualitas tridharma perguruan tinggi.

Demikian pengantar yang bisa kami sampaikan, kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan laporan ini senantiasa kami tunggu.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Hormat Kami,
Tim Penyusun

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | ii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 1 |
| C. Tujuan Survei | 1 |
| D. Manfaat Survei | 2 |
| BAB II KAJIAN TEORI | 3 |
| A. Konsep Kualitas | 3 |
| B. Kepuasan Pelayanan..... | 7 |
| BAB III METODE SURVEI | 10 |
| A. Tempat dan Waktu Survei | 10 |
| B. Metode Survei | 10 |
| C. Populasi dan Sampel | 10 |
| D. Instrumen Survei | 11 |
| E. Tahapan Survei Survei | 11 |
| F. Teknik Pengumpulan Data..... | 12 |
| G. Teknik Analisis Data..... | 12 |
| BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA PROSES PENELITIAN DAN PKM | 13 |
| A. Kepuasan Pengguna Proses Penelitian (Peneliti)..... | 13 |
| B. Kepuasan Pengguna Proses PkM (Peneliti) | 14 |
| C. Kepuasan Pengguna Proses Penelitian (Mitra) | 16 |
| D. Kepuasan Pengguna Proses PkM (Mitra)..... | 17 |
| BAB V PENUTUP | 19 |
| A. Kesimpulan..... | 19 |
| B. Rekomendasai | 19 |
| DAFTAR ISI | 20 |
| LAMPIRAN | 25 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

STKIP Muhamadiyah Kuningan adalah perguruan tinggi yang terletak di kabupaten Kuningan, yang merupakan salah satu kabupaten yang sedang berkembang dalam bidang pendidikan. STKIP Muhammadiyah Kuningan merupakan perguruan tinggi yang terbilang baru, tahun ini usia STKIP Muhammadiyah Kuningan akan menginjak usia 12 tahun. Walaupun usia perguruan tinggi ini terbilang muda, tapi semangat dari STKIPMK untuk menjadi kampus besar khususnya di wilayah III Cirebon sangat tinggi.

Untuk menjadi kampus yang besar dan mandiri, diperlukannya peningkatan dalam berbagai bidang dan sektor, salah satu faktor yang penting untuk menjadikan kampus ini dapat bersaing adalah dilihat dari penelitian dan pengabdian masyarakat dosennya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka survei dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan Pengguna Proses Penelitian (Peneliti)?
2. Bagaimana kepuasan Pengguna Proses PkM (Peneliti)?
3. Bagaimana kepuasan Pengguna Proses Penelitian (Mitra)?
4. Bagaimana kepuasan Pengguna Proses PkM (Mitra)?

C. Tujuan Survei

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari survei ini adalah:

1. Ingin mengetahui kepuasan Pengguna Proses Penelitian (Peneliti)?
2. Ingin mengetahui kepuasan Pengguna Proses PkM (Peneliti)?
3. Ingin mengetahui kepuasan Pengguna Proses Penelitian (Mitra)?
4. Ingin mengetahui kepuasan Pengguna Proses PkM (Mitra)?

D. Manfaat Survei

Adapun manfaat yang dapat diambil dari Survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mendesain suatu system informasi yang digunakan dalam mengevaluasi STKIP Muhammadiyah Kuningan.
2. Memberikan gambaran tentang kualitas layanan di STKIP Muhammadiyah Kuningan terhadap proses penelitian dan PkM.
3. Diperolehnya informasi terkait indeks kepuasan pengguna proses penelitian dan PkM atas layanan yang diterima akan memberikan masukan kepada pihak terkait untuk merumuskan kebijakan baru guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap peneliti dan mitra.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Konsep Kualitas

1. Pengertian Kualitas

Istilah kualitas berasal dari konsep TQM atau Total Quality Manajemen yang diperkenalkan oleh Warren (Rochaety, 2005), kualitas diartikan sebagai suatu kondisi yang berkaitan dengan produk, manusia, proses dan tugas, dan lingkungan (Yamit, 2001; Nasution, 2005) Kualitas biasanya dapat dilihat dari produk barang yang dihasilkan atau pelayanan yang diberikan, barang atau pelayanan berkualitas harus mampu memenuhi bahkan bisa melebihi harapan atau selera pengguna/ konsumen (Indriantoro, 2005). Kualitas juga diartikan sebagai konsistensi perbaikan karakteristik suatu produk atau peningkatan layanan jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan (Vincent, 2006; Andi, 2006). Upaya peningkatan layanan perlu dilakukan karena seperti yang kita ketahui, bahwa manusia memiliki selera atau harapan yang berbeda dan selalu berubah-ubah sehingga kualitas produk yang dihasilkan (baik barang maupun jasa) juga harus disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan konsumen. Peningkatan kualitas harus dilakukan bersama-sama oleh tim dalam suatu organisasi, seperti diungkapkan oleh Creech (Rochaety, 2005) ada lima pilar yang dapat membangun Total Quality Manajemen yaitu produk, proses, manajemen/organisasi, pemimpin, dan komitmen. Mutu yang dihasilkan dalam suatu produk tidak mungkin ada tanpa adanya control di dalam proses, begitupula mutu di dalam suatu proses menghasilkan produk tidak mungkin ada tanpa manajemen atau organisasi yang tepat, dan dikelola seorang pemimpin yang memiliki komitmen yang kuat dalam mewujudkan produk yang berkualitas. Untuk mencapai kualitas yang baik, harus memperhatikan sepuluh karakteristik Total Quality Manajemen yaitu: 1) fokus pada pelanggan, 2) kepemimpinan yang berorientasi pada kualitas, 3) melibatkan semua orang dalam mengorganisasi dan mengelola proses, 4) upaya memperbaiki kualitas secara berkelanjutan, 5) pendekatan system pada manajemen, 6) memiliki komitmen yang kuat untuk waktu jangka panjang, 7) pengembangan kompetensi SDM melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan, 8) menerapkan

kebebasan yang terkendali, 9) manajemen berdasarkan fakta (pendekatan ilmiah), 10) terjalin hubungan yang baik dengan pemasok dan saling menguntungkan, (Rochaety, 2005; Andi, 2006; Van Vliet, 2009).

Tiga prinsip utama dalam memberikan kualitas layanan di Perguruan Tinggi menurut konsep Total Quality Manajemen TQM (Amin, 2017) yaitu:

- 1) Adanya kebersamaan tujuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perguruan tinggi secara berkelanjutan khususnya kepada civitas akademika (dosen, dosen dan tenaga pendidik) agar civitas akademika merasa nyaman berada di dalam kampus dan memberikan pelayanan yang baik pula kepada yang lain.
- 2) perbaikan dan peningkatan system pengajaran dan pelayanan secara berkelanjutan. Misalnya ketersediaan buku referensi bagi dosen tidak hanya tersimpan di perpustakaan, akan tetapi tersedia juga akses online oleh dosen sehingga dosen dapat mengakses e-Book yang bersesuaian dengan mata kuliahnya. Begitupula dengan system yang tersedia bagi dosen untuk mempermudah dosen melakukan evaluasi terhadap hasil belajar dosen.
- 3) melaksanakan perubahan di dalam perguruan tinggi dengan cara melibatkan masyarakat, baik masyarakat di dalam kampus (civitas akademika) maupun masyarakat di luar kampus misalnya stakeholder atau mungkin melibatkan alumni-alumni, yang dimasukkan agar perguruan tinggi dapat menghasilkan lulusan yang dapat diserap oleh lapangan pekerjaan di masyarakat, baik masyarakat local, masyarakat secara nasional maupun internasional.

Yamit (2001) menyebutkan dua pandangan dalam konteks kualitas, yaitu: kualitas rancangan dan kualitas kecocokan. Kualitas rancangan dimaksudkan pemberian layanan (barang atau jasa) yang dirancang dengan sengaja agar bisa menarik perhatian konsumen, misalnya pihak kampus mengadakan kegiatan expo setiap tahun dengan menampilkan dan memperkenalkan dunia kampus kepada calon dosen baru dan menampilkan kegiatan-kegiatan ekstrakurikuler yang ada di kampus, dengan rancangan kegiatan ini diharapkan menarik perhatian calon dosen, sehingga mereka mau masuk menjadi dosen di

perguruan tinggi tertentu. Kualitas kecocokan dimaksudkan adanya kesesuaian antara spesifikasi yang dibuat dalam rancangan (Montgomery, 1990) misalnya dalam kegiatan expo kampus, panitia menyiapkan berbagai kegiatan yang bisa memfasilitasi minat calon dosen, anak-anak yang hobinya seni, maka pihak kampus bisa menampilkan ekstrakurikuler dalam bidang seni (tari, nyanyi, paduan suara, dan music), anak-anak yang hobinya teknologi, maka pihak kampus menyiapkan sarana dan prasarana teknologi yang bisa dipelajari dan dikuasai dengan menjadi dosen di prodi tertentu (misalnya di jurusan IT). Dengan memberikan layanan kualitas kecocokan, diharapkan akan memotivasi calon dosen baru untuk bisa masuk di perguruan tinggi tertentu.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan istilah yang diturunkan dari konsep Total Quality Service atau layanan mutu terpadu, diartikan sebagai keadaan suatu lembaga atau organisasi yang memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan bermutu kepada pelanggan. Layanan mutu terpadu juga bisa direncanakan dalam suatu perguruan tinggi. Misalnya dalam sebuah perguruan tinggi terdiri dari unit-unit layanan, unit layanan ini akan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat jika dilakukan secara terpadu, artinya system terintegrasi untuk semua unit yang ada. Seperti halnya Total Quality Manajemen, Total Quality Service juga ini memiliki 5 elemen yang saling terkait (Ichwan, 2010). TQS di pendidikan tingkat tinggi menurut Agatha (2014), meliputi:

- a. Market and Customer Research. Riset pasar adalah kegiatan survei yang dilakukan terhadap struktur dan dinamika pasar khususnya pada pendidikan tingkat tinggi. Survei ini dilakukan untuk mengetahui apakah kondisi kampus yang sudah ada sesuai dengan kebutuhan masyarakat, apakah kampus lain yang sejenis menawarkan yang berbeda dan lebih baik, sehingga hasil dari survei dapat digunakan untuk mengembangkan layanan yang lebih baik.
- b. Strategy Formulation. Perancangan strategi dilakukan dalam menyusun strategi baru agar bisa mempertahankan pelanggan lama dan menambah pelanggan baru. Dengan perancangan strategi yang baik akan mampu

merumuskan strategi baru yang dapat diterapkan dalam pengendalian mutu layanan secara efektif, efisien dan inovatif.

- c. Education, Training, and Communication. Pendidikan, pelatihan dan komunikasi bagi para pegawai merupakan bagian penting dalam pengembangan kualitas dan kompetensi pegawai yang sesuai dengan bidangnya. Peningkatan sumber daya manusia ini akan menjadikan pegawai lebih kompeten pada bidangnya dan mampu memberikan layanan terbaik kepada para pelanggan sehingga pelanggan merasa puas karena terlayani dengan baik.
- d. Process Improvement. Penyempurnaan proses merupakan suatu tahapan dalam lembaga pendidikan, ada upaya evaluasi yang dilakukan oleh manajemen kampus terkait dengan pelaksanaan proses di dalam kampus, baik itu proses perkuliahan maupun proses layanan. Evaluasi dilakukan secara berkesinambungan guna menyempurnakan proses pemberian layanan baik oleh dosen maupun oleh tenaga pendidik secara aktif untuk tujuan menemukan atau memberikan cara baru dalam memperbaiki layanan dalam perguruan tinggi.
- e. Assessment, Measurement, and Feedback. Penilaian, pengukuran dan umpan balik berfungsi untuk memberikan masukan kepada penyedia jasa layanan, sehingga mereka akan menyadari kemampuan mereka dalam melayani dan memenuhi beutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Hasil penilaian kinerja dan umpan balik atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dapat dijadikan dasar dalam pemberian reward kepada pegawai dan memberikan masukan kepada lembaga atau organisasi dalam menentukan dan mengambil keputusan atau kebijakan mengenai hal-hal apa saja yang masih harus diperbaiki sehingga memberikan layanan yang lebih baik lagi.

B. Kepuasan Pelayanan

Kepuasan pelayanan diartikan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono, 1998; Sugito, 2005). Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pengguna jasa tidak puas (Rangkuti, 2006), maka kepuasan akan terjadi jika pelayanan sesuai dengan harapan atau di atas harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui respon pelanggan dengan menggunakan alat evaluasi yang mengukur persepsi terhadap layanan atau produk antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pelanggan mengkonsumsi produk (Tjiptono, 2007; Budiyanto, 2001) atau persepsi terhadap kinerja layanan setelah pelanggan dilayani, yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Ada tiga dimensi kepuasan menurut Darmadi (2000), yaitu sesuai yang diinginkan; mendapatkan apa yang diinginkan; dan kepuasan menyeluruh, sedangkan menurut Irawan (2002) tidak puas jika penampilan kurang dengan harapan; puas jika penampilan sebanding dengan harapan, dan sangat puas jika penampilan lebih dari apa yang diharapkan berarti pelanggan sangat puas. Pengukuran kepuasan pelanggan khusus untuk pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.PAN/2/2004, dimana terdapat 14 unsur sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

- 1) Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan berkaitan dengan kemudahan tahapan pelayanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, semakin panjang alur pelayanan maka pelanggan sudah pasti tidak akan merasa puas;
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya, persyaratan pelayanan sebaiknya disampaikan secara online sehingga orang yang akan melakukan transaksi sudah menyiapkan semua persyaratan yang ada dan mempercepat proses pelayanan juga;

- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya), terkadang petugas yang ditunjuk tidak ada di tempat, sehingga pelanggan harus menunggu padahal orang yang bersangkutan sedang berada di meja yang berbeda namun di ruangan yang sama;
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, misalnya jangan melakukan penambahan waktu kedatangan atau terlambat membuka layanan dengan alasan belum sarapan atau ada aktivitas lain, penambahan waktu istirahat oleh petugas pelayanan akan tetapi jadwal penutupan pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditentukan;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, pejabat berwenang harus selalu ada di tempat untuk memudahkan proses persetujuan, kalau ada kegiatan ke luar maka perlu ditunjuk petugas penggantinya;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, petugas yang tidak kompeten pada bidangnya akan menghambat pelayanan karena dia akan bertanya kepada petugas lain;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, jangan membicarakan hal-hal di luar konteks pelayanan karena akan menghambat pelayanan dan pelanggan lain akan menunggu lebih lama;
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani, artinya berikan pelayanan kepada masyarakat yang sudah datang terlebih dahulu, jangan mendahulukan orang lain yang dianggap kenal baik dengan petugas;

- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, dan sebaiknya besarnya anggaran biaya disimpan dalam papan pengumuman agar pelanggan mempersiapkan biayanya sesuai dengan aturan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, jangan biarkan pelanggan berdiri lama dalam antrian, berikan tempat duduk yang nyaman;
- 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

BAB III METODE SURVEI

A. Tempat dan Waktu Survei

1. Tempat Survei

Sebagaimana tujuan dari survei ini, yaitu untuk mengetahui kepuasan pengguna proses penelitian dan PkM dosen STKIP Muhammadiyah Kuningan, baik untuk peneliti ataupun dosen sendiri. Maka survei ini dilaksanakan di STKIP Muhammadiyah Kuningan Jl. R. A Moertasih Soepomo No.28B Kuningan Jawa Barat.

2. Waktu Survei

Survei ini dilaksanakan di bulan November – Januari 2022. Proses survei ini dilakukan kepada dosen tetap STKIP Muhammadiyah Kuningan. Adapun jadwal survei nya sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jenis Kegiatan dan waktu survei

| No | Nama Kegiatan | November | | | Desember | | | | Januari | |
|----|--------------------------|----------|---|---|----------|---|---|---|---------|---|
| | | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 |
| 1 | Penyusunan Instrumen | | | | | | | | | |
| 2 | Validasi Isi | | | | | | | | | |
| 3 | Validasi Empiris | | | | | | | | | |
| 4 | Survei | | | | | | | | | |
| 5 | Pengolahan Data | | | | | | | | | |
| 6 | Pembuatan Laporan Survei | | | | | | | | | |

B. Metode Survei

Metode survei yang digunakan dalam survei ini adalah metode survei .

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2012: 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi pada survei ini adalah seluruh dosen tetap STKIP Muhamamdiyah Kuningan yang berjumlah 59.

2. Sampel

Menurut Siregar (2015: 30) sampel adalah suatu prosedur pengambilan data di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi. Sampel pada survei ini adalah 27 dosen yang dipilih secara acak dari setiap prodi, dengan jumlah sampel tiap prodi berbeda-beda sesuai dengan banyaknya dosen tiap prodi, supaya sample yang digunakan representatif.

D. Instrumen Survei

Instrumen survei ini berupa angket kepuasan pengguna proses penelitian dan PkM yang telah divalidasi.

E. Tahapan Survei

1. Pembentukan survei kepuasan pengguna proses penelitian dan PkM

Ketua STKIP Muhammadiyah mengeluarkan Surat Keputusan (SK) Ketua STKIP Muhammadiyah Kuningan Nomor: 083/KEP/II.3.AU.0/D/2021 tentang Tim *Survey* Kepuasan proses penelitian dan PkM di STKIP Muhammadiyah Kuningan.

2. Penyusunan instrumen survei

Ada tiga langkah dalam proses penyusunan Instrumen kepuasan pengguna proses penelitian dan PkM yaitu sebagai berikut: 1) pengkajian mendalam tentang unsur-unsur yang akan dijadikan indikator kepuasan pengguna proses penelitian dan PkM; 2) setelah penentuan indikator, survei membuat instrumen sesuai dengan kebutuhan survei yang terdiri dari 4 aspek/indikator yang akan diukur 3) tim membuat instrumen untuk masing-masing aspek yang telah ditentukan.

3. Uji Validitas Instrumen

Setelah instrumen tersusun, selanjutnya instrumen divalidasi melalui dua tahap yaitu validasi isi dan validasi empiris.

a. Validitas Isi

Instrumen divalidasi isi atau muka melalui pertimbangan pakar, pakar yang memvalidasi instrumen yaitu Dr. Dwi Cahyono, M.Si., Akt. Hal yang direvisi dalam validasi isi ini adalah tata bahasa dan teknik penulisan.

b. Validitas Empiris

Validitas empiris instrumen diujicobakan kepada 15 dosen yang mewakili masing-masing prodi pada tanggal 20 Mei 2021

4. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner atau angket melalui google form, survei dilaksanakan pada bulan Desember 2022.

5. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data dilakukan secara otomatis melalui google form.

6. Penyusunan Laporan Survei

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada survei survei kepuasan ini menggunakan angket atau kuesioner yang di input dalam media online Google Form STKIP Muhammadiyah Kuningan.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif, dari statistik deskriptif tersebut akan dibuat kriteria kepuasan pengguna proses penelitian dan PkM, untuk menentukan kriteria kepuasan pengguna proses penelitian dan PkM mengacu pada tabel kriteria berikut ini.

Tabel 2 Kriteria Kepuasan

| Nilai Indeks (%) | Kriteria Kepuasan |
|-------------------------|--------------------------|
| 81-100 | Sangat Puas |
| 66-80,99 | Puas |
| 51-65,99 | Cukup Puas |
| 35-50,99 | Kurang Puas |
| 0-34,99 | Tidak Puas |

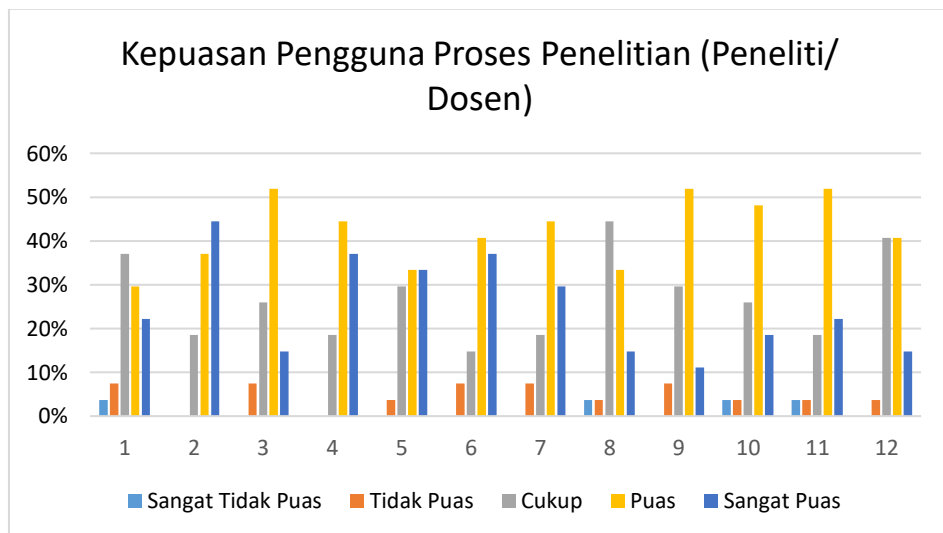
Sumber: Irawan, 2004

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN
PENGGUNA PROSES PENELITIAN DAN PKM

A. Kepuasan Pengguna Proses Penelitian (Peneliti)

1. Ketersedian akses terhadap jurnal online mendukung dosen dalam penelitian
2. Distribusi informasi oleh LPPM (Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat) tentang jenis hibah untuk penelitian telah dapat terakses dengan baik oleh dosen
3. Prosedur penelitian internal sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan
4. Penelitian hibah eksternal difasilitasi dengan baik oleh LPPM
5. Lembaga memfasilitasi pengurusan HAKI (hak cipta kekayaan intelektual) dengan baik
6. Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan penelitian
7. Fasilitas memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan penelitian
8. Ketersedian sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian
9. Memperoleh penilaian proposal penelitian dari reviewer
10. Memperoleh pemerataan penelitian berdasarkan Jafung dosen
11. Memperoleh kesempatan bimbingan proposal penelitian dan laporan akhir
12. Kesempatan menjadi reviewer penelitian

Berikut adalah grafik kepuasan pengguna proses penelitian (peneliti) terhadap STKIP Muhammadiyah Kuningan.



Grafik 4.1 Kepuasan Pengguna Proses Penelitian (peneliti)

Berikut adalah hasil kepuasan pegguan proses penelitian (peneliti) terhadap STKIP Muhammadiyah Kuningan.

Tabel 4.1 Kepuasan Pegguna Proses Penelitian (Peneliti/ Dosen)

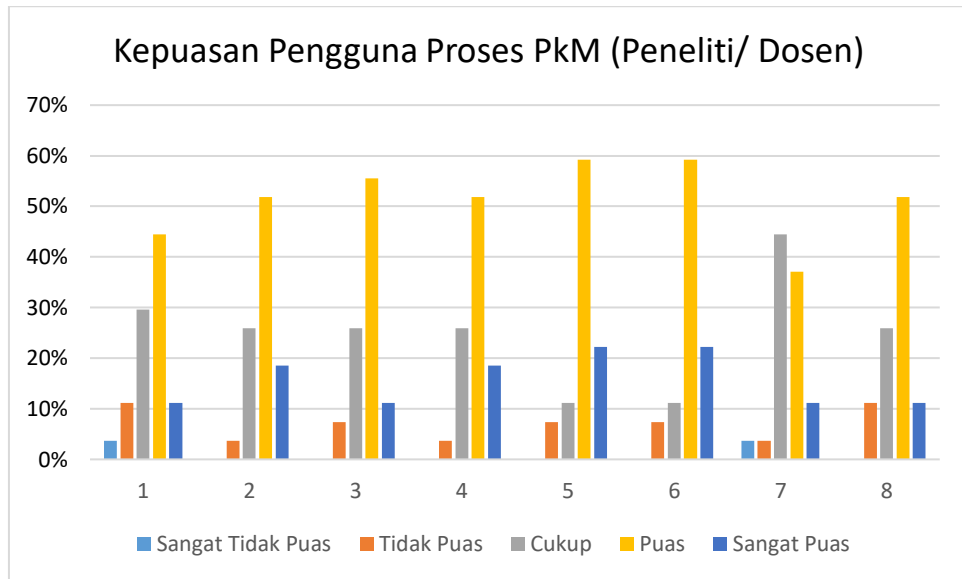
| Item Pertanyaan | STP | TP | C | P | SP | Persentase Rata-rata Per Item |
|---|-----|----|-----|-----|-----|-------------------------------|
| 1 | 4% | 7% | 37% | 30% | 22% | 71,9 |
| 2 | 0% | 0% | 19% | 37% | 44% | 85,2 |
| 3 | 0% | 7% | 26% | 52% | 15% | 74,8 |
| 4 | 0% | 0% | 19% | 44% | 37% | 83,7 |
| 5 | 0% | 4% | 30% | 33% | 33% | 79,3 |
| 6 | 0% | 7% | 15% | 41% | 37% | 81,5 |
| 7 | 0% | 7% | 19% | 44% | 30% | 79,3 |
| 8 | 4% | 4% | 44% | 33% | 15% | 70,4 |
| 9 | 0% | 7% | 30% | 52% | 11% | 73,3 |
| 10 | 4% | 4% | 26% | 48% | 19% | 74,8 |
| 11 | 4% | 4% | 19% | 52% | 22% | 77,0 |
| 12 | 0% | 4% | 41% | 41% | 15% | 73,3 |
| Persentase Rata-rata Keseluruhan | | | | | | 77,04 |

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas, diperoleh persentase rata-rata respon peneliti secara keseluruhan sebesar 77,04%. Hal ini menunjukkan, bahwa persentase rata-rata kepuasan pegguan proses penelitian (peneliti) terhadap STKIP Muhammadiyah Kuningan sebesar 77,04%. Artinya, peneliti telah puas dengan STKIP Muhammadiyah Kuningan. Meskipun demikian, kepuasan pegguan proses penelitian (peneliti) terhadap STKIP Muhammadiyah Kuningan masih harus ditingkatkan.

B. Kepuasan Pegguna Proses PkM (Peneliti)

13. Ketersediaan akses terhadap jurnal online mendukung dosen dalam PkM
14. Distribusi informasi oleh LPPM tentang jenis hibah untuk PkM telah dapat terakses dengan baik oleh dosen
15. Prosedur PkM internal sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan
16. PkM hibah eksternal difasilitasi dengan baik oleh LPPM
17. Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan PkM
18. Fasilitas memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan PkM
19. Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan PkM
20. Memperoleh penilaian proposal PkM dari reviewer

Berikut adalah grafik kepuasan pengguna proses penelitian (peneliti) terhadap STKIP Muhammadiyah Kuningan.



Grafik 4.2 Kepuasan Pengguna Proses PkM (peneliti)

Berikut adalah hasil kepuasan pegguaan proses PkM (peneliti) terhadap STKIP Muhammadiyah Kuningan.

Tabel 4.2 Kepuasan Pengguna Proses PkM (Peneliti/ Dosen)

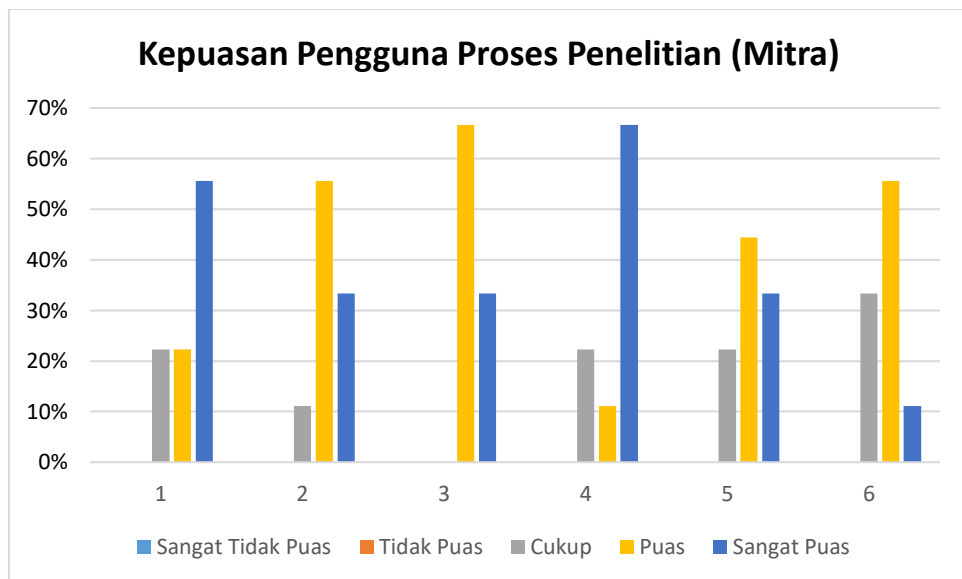
| Item Pertanyaan | STP | TP | C | P | SP | Persentase Rata-rata Per Item |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-------------------------------|
| 13 | 4% | 11% | 30% | 44% | 11% | 69,6 |
| 14 | 0% | 4% | 26% | 52% | 19% | 77,0 |
| 15 | 0% | 7% | 26% | 56% | 11% | 74,1 |
| 16 | 0% | 4% | 26% | 52% | 19% | 77,0 |
| 17 | 0% | 7% | 11% | 59% | 22% | 79,3 |
| 18 | 0% | 7% | 11% | 59% | 22% | 79,3 |
| 19 | 4% | 4% | 44% | 37% | 11% | 69,6 |
| 20 | 0% | 11% | 26% | 52% | 11% | 72,6 |
| Persentase Rata-rata Keseluruhan | | | | | | 74,81 |

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas, diperoleh persentase rata-rata respon peneliti/ dosen secara keseluruhan sebesar 74,81%. Hal ini menunjukkan, bahwa persentase rata-rata kepuasan pegguaan proses PkM (peneliti) terhadap STKIP Muhammadiyah Kuningan sebesar 74,81%. Artinya, peneliti/ dosen telah puas dengan STKIP Muhammadiyah Kuningan. Meskipun demikian, kepuasan pegguaan proses PkM (peneliti) terhadap STKIP Muhammadiyah Kuningan masih harus ditingkatkan.

C. Kepuasan Pengguna Proses Penelitian (Mitra)

1. Topik kerjasama penelitian sesuai dengan kebutuhan mitra
2. Hasil penelitian yang diperoleh dari kerjasama sesuai dengan harapan mitra
3. Hasil penelitian dapat di implementasi di instansi mitra secara memuaskan
4. Respon LPPM terkait admistrasi kegiatan kerjasama penelitian memuaskan
5. Sumber daya manusia yang terlibat dalam kerjasama penelitian ini bersikap professional
6. Sumber daya pendukung jalannya penelitian di instansi peneliti memadai

Berikut adalah grafik kepuasan pengguna proses penelitian (mitra) terhadap STKIP Muhammadiyah Kuningan.



Grafik 4.3 Kepuasan Pengguan Proses Penelitian (mitra)

Berikut adalah hasil kepuasan pengguan proses penelitian (mitra) terhadap STKIP Muhammadiyah Kuningan.

Tabel 4.3 Kepuasan Pengguna Proses Penelitian (Mitra)

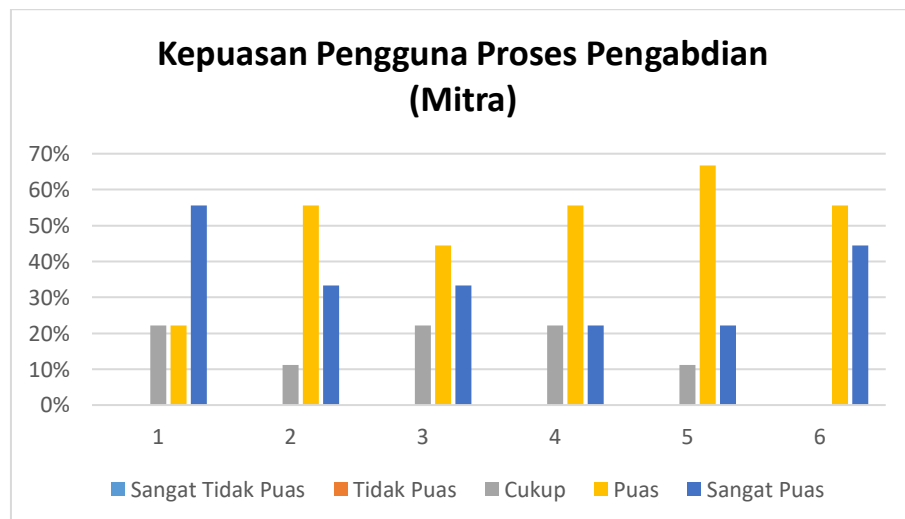
| Item Pertanyaan | STP | TP | C | P | SP | Persentase Rata-rata Per Item |
|---|-----|----|-----|-----|-----|-------------------------------|
| 1 | 0% | 0% | 22% | 22% | 56% | 86,7 |
| 2 | 0% | 0% | 11% | 56% | 33% | 84,4 |
| 3 | 0% | 0% | 0% | 67% | 33% | 86,7 |
| 4 | 0% | 0% | 22% | 11% | 67% | 88,9 |
| 5 | 0% | 0% | 22% | 44% | 33% | 82,2 |
| 6 | 0% | 0% | 33% | 56% | 11% | 75,6 |
| Persentase Rata-rata Keseluruhan | | | | | | 84,07 |

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, diperoleh persentase rata-rata respon mitra secara keseluruhan sebesar 84,07%. Hal ini menunjukkan, bahwa persentase rata-rata kepuasan pengguna proses penelitian (mitra) terhadap STKIP Muhammadiyah Kuningan sebesar 84,07%. Artinya, mitra penelitian sangat puas dengan STKIP Muhammadiyah Kuningan. Meskipun demikian, kepuasan pengguna proses penelitian (mitra) terhadap STKIP Muhammadiyah Kuningan masih harus ditingkatkan.

D. Kepuasan Pengguna Proses PkM (Mitra)

1. Topik kerjasama pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan mitra
2. Hasil pengabdian kepada masyarakat yang diperoleh dari kerjasama sesuai dengan harapan mitra
3. Hasil pengabdian kepada masyarakat dapat di implementasi di instansi mitra secara memuaskan
4. Respon LPPM terkait administrasi kegiatan kerjasama pengabdian kepada masyarakat memuaskan
5. Sumber daya manusia yang terlibat dalam kerjasama pengabdian kepada masyarakat ini bersikap profesional
6. Sumber daya pendukung jalannya pengabdian kepada masyarakat di instansi peneliti memadai

Berikut Grafik kepuasan pengguna proses PkM (mitra) terhadap STKIP Muhammadiyah Kuningan.



Grafik 4.4 Kepuasan Pengguna Proses PkM (mitra)

Berikut adalah hasil kepuasan pegguan proses PkM (mitra) terhadap STKIP Muhammadiyah Kuningan.

Tabel 4.4 Kepuasan Pengguna Proses Pengabdian (Mitra)

| Item Pertanyaan | STP | TP | C | P | SP | Persentase Rata- rata Per Item |
|---|-----|----|-----|-----|-----|-----------------------------------|
| 1 | 0% | 0% | 22% | 22% | 56% | 86,7 |
| 2 | 0% | 0% | 11% | 56% | 33% | 84,4 |
| 3 | 0% | 0% | 22% | 44% | 33% | 82,2 |
| 4 | 0% | 0% | 22% | 56% | 22% | 80,0 |
| 5 | 0% | 0% | 11% | 67% | 22% | 82,2 |
| 6 | 0% | 0% | 0% | 56% | 44% | 88,9 |
| Persentase Rata-rata Keseluruhan | | | | | | 84,07 |

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas, diperoleh persentase rata-rata respon mitra secara keseluruhan sebesar 84,07%. Hal ini menunjukkan, bahwa persentase rata-rata kepuasan pegguan proses PkM (mitra) terhadap STKIP Muhammadiyah Kuningan sebesar 84,07%. Artinya, mitra pengabdian sangat puas dengan STKIP Muhammadiyah Kuningan. Meskipun demikian, kepuasan pegguan proses PkM (mitra) terhadap STKIP Muhammadiyah Kuningan masih harus ditingkatkan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pemaparan di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan pengguna proses penelitian (peneliti) sebesar 77,04%, artinya peneliti/ dosen telah puas dengan proses penelitian di STKIP Muhammadiyah Kuningan.
2. Kepuasan pengguna proses PkM (peneliti) sebesar 74,81%, artinya peneliti/ dosen telah puas dengan proses PkM di STKIP Muhammadiyah Kuningan.
3. Kepuasan pengguna proses penelitian (mitra) sebesar 84,07%, artinya mitra penelitian sangat puas dengan proses penelitian di STKIP Muhammadiyah Kuningan.
4. Kepuasan pengguna proses PkM (mitra) sebesar 84,07%, artinya mitra PkM sangat puas dengan proses PkM di STKIP Muhammadiyah Kuningan.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka rata-rata kepuasan pengguna proses penelitian dan PkM terhadap lembaga STKIP Muhammadiyah Kuningan sebesar 80%, artinya kepuasan pengguna proses penelitian dan PkM puas dengan lembaga STKIP Muhammadiyah Kuningan.

B. Rekomendasi

Melihat tingkat kepuasan pengguna proses penelitian dan PkM terhadap STKIP Muhammadiyah Kuningan masih berada diangka 80%. Maka perlu adanya evaluasi secara menyeluruh untuk meningkatkan kepuasan pengguna proses penelitian dan PkM.

DAFTAR PUSTAKA

- Agatha, R.S., (2014) Quality Function Deployment in Higher Education. Tersedia pada https://www.researchgate.net/publication/286879808_QUALITY_FUNCTION_DEPLOYMENT_IN_HIGHER_EDUCATION
- Amin, S., (2017) Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademika pada Sekolah Tinggi. Jurnal Wahana Akademika Vol 4 (2) Oktober 2017.
- Andi, T.P., (2006) TQM dan TQEM, PrePrint. Tersedia pada http://andietri.tripod.com/jurnal/TQEM_T.pdf.
- Andrews, Rhys. (2014) Performance Management and Public Service Improvement Public Policy Institute for wales. Tersedia pada <http://ppi.wales.gov.uk/files/2014/04/Performance-Management-and-Public-Service-Improvement.pdf>
- Cokroaminoto. (2007). Membangun Kinerja Melalui Motivasi Kerja Karyawan. Sumber: www.cokroaminoto.wordpress.com.
- Arikunto, S., (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Yogyakarta: Rineka Cipta
- Azwar, S. 1992. Validitas dan Reliabilitas. Yogyakarta: Sigma Alpha
- Darmadi, D., Sugiarto, Widjaja, A.W., dan Supratikno, H., (2000). Inovasi Pasar dengan iklan yang efektif. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Dwiyanto, A., (2002). Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Yogyakarta: PSKK-UGM
- Engel, Blackwell, et.al (2001) Customer behavior diterjemahkan oleh Budiyanto, F.X., Perilaku Konsumen Jakarta: Binarupa Aksara Jakarta
- Fasani, R.F., (2016) Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan siswa di SMA MTA Surakarta. Jurnal online Pendidikan Ekonomi. Universitas Sebelas Maret
- Fraenkel, R.J., dan Wallen, N., (1990). How to Design and Evaluate Research in Education. New York: McGraw-Hill Publishing Company.
- Gasperz, V., (1997), Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis total, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gibson, J.L. et al. (1995). Organizations Behavior Structure and Process. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin, nc.

- Heffy, M., (2009) Reformasi Manajemen Pelayanan Publik Menuju Good Governance. Tersedia pada: <https://media.neliti.com/publications/52384-ID-reformasi-manajemen-pelayanan-publikmen.pdf>
- Ibrahim, Ali (2011). Pengembangan Sistem Informasi Monitoring Tugas Akhir Berbasis Short Message Service (SMS) Gateway di Fasilkom Unsri. *Jurnal JUSI*,1(2)pp. 81-92
- Ichwan, (2010) Definifi, Unsur, Prinsip, Manfaat Program Total Quality Manajemen (TQM). Posted on November 2010. Tersedia pada <https://ichwanfile.wordpress.com/2010/11/19/definisi-unsur-prinsipmanfaat-program-total-quality-management-tqm/>
- Ilyas, (2014) Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik dosen pendidikan agama islam. *Jurnal Penelitian dan Pendidikan* Vol 31 nomor 2 tahun 2014. Tersedia pada: <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/JPP/article/download/5700/4571>
- Indriantoro, N., dan Supomo, B., (2005) *Metode Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: BPFPE
- Irawan, D. H., 2002, *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan*, Jakarta , Elexmedia
- Jaedun, A., dan Ishartiwi (t.t) *Survei Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Daerah Istimewa Yogyakarta*. Tersedia: <http://staffnew.uny.ac.id/upload/131569339/lainlain/Kepuasan+Layanan+Pendidikan.pdf>, diakses pada tanggal 16 Desember 2018
- Jogiyanto (2005) *Analisa dan Desain Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Kotler, P., (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*. (Alihbahasa Arcella Ariwati Hermawan), Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, P. (2007) *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas Jilid 1. Indeks, Jakarta.
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kumar, R., (2005) *Research Methodology: A Step By Step Guide for beginner*. Second Edition. NSW: Pearson Education Australia.
- Kowalczyk, P., (2014) *New Public Management in Education-From School Governance to School Management*. International conference “Human Capital without Borders: Knowledge and Learning for Quality of Life Management, Knowledge and Learning” 25-27 Juni 2014 di Portoroz, Slovenia.

- Larasati, E., (2013) Reformasi Pelayanan Publik (Public Services Reform) dan Partisipasi Publik. Semarang: Universitas Dipenogoro. Tersedia pada <https://core.ac.uk/download/pdf/18605989.pdf>
- Montgomery, D. C. 1990. Pengantar Pengendalian Kualitas Statistik. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Mowen, J., dan Minor, M., (1998). Perilaku Konsumen. Erlangga, Jakarta.
- Nasution M.N (2005) Manajemen Alutu terpadu (Fotal Quality management) Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nawawi, H., (2005). Penelitian Terapan. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L., (1988), "A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research" (Journal of Marketing).
- Prawirosentono, S., (2008) Manajemen Sumber daya Manusia Kebijakan kinerja Karyawan. Yogyakarta: BPFE
- Purwadi, M., (2017) Di Bawah ITB, UIN Jakarta Tempati Peringkat 13 Universitas Terbaik di Indonesia. Tersedia pada <https://nasional.sindonews.com/read/1226934/144/di-bawah-itb-uinjakarta-tempati-peringkat-13-universitas-terbaik-di-indonesia1501768237>
- Qomar, M., (2007) Manajemen Pendidikan Islam, Malang: Erlangga
- Rangkuti, F., (2006). Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F., (2002). Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Winarsih, A.S., (2013) Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Cetakan X. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rochaety, E & Rahayuningsih, P. (2005). Sistem Informasi Manajemen Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rusli, B., (2015) Kebijakan Publik. Bandung: ADOYA Mitra Sejahtera.
- Sallis, E., (2007) Total Quality Management in Education. Jakarta: Ircisod.
- Sugito, H., (2005). Mengukur Kepuasan Pelanggan. Diakses 8 November 2009 dari <http://Hadisugito.Fadla.Or.Id/2005/12/11/MengukurKepuasan-Pelanggan>
- Susanti, A., Santoso, H., dan Nursyachbani, P.A., (2018) Analisis jenis layanan pendidikan dan non kependidikan yang penting bagi peningkatan kepuasan mahasiswa. Jurnal J@TI UNDIP Vol 13 no 1 Januari tahun 2018. ISSN

19071434, ISSN Online 25021516. Tersedia pada
<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/view/18368>

Susanto, D., (2018) Tiga Komponen Utama dalam Mengelola Perguruan Tinggi. Sistem Informasi Manajemen Kampus (Sevima). Tersedia pada:
<http://sevima.com/tiga-komponen-penting-dalam-mengelola-perguruantinggi/>

Susanto, A., (2004). Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya. Lingga Jaya. Bandung.

Tjiptono, F., dan Chandra, G (2005) Service, quality and satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.

Usman, H., (2006) Manajemen Teori, Praktek dan Riset Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.

Van Vliet, V. (2009). Total Quality Management (TQM). Retrieved [insert date] from ToolsHero: <https://www.toolshero.com/qualitymanagement/total-quality-management-tqm/>

Vincent, (2006), Sistem Manajemen kinerja Terintegrasi : Balanced Scorecard dengan Six Zigma untuk Organisasi Bisnis dan pemerintahan . PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta

Yamit, Zulian. 2001, Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Yogyakarta: Ekonosia
Zeithmal et al, (1985) Measuring the quality of relationship in customer service: An empirical study.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Survei Kepuasan Proses Penelitian dan PkM

KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA PROSES PENELITIAN (PENELITI)

Program Studi :

| No | Pernyataan | STP | TP | C | P | SP |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1 | Ketersedian akses terhadap jurnal online mendukung dosen dalam penelitian | | | | | |
| 2 | Distribusi informasi oleh LPPM (Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat) tentang jenis hibah untuk penelitian telah dapat terakses dengan baik oleh dosen | | | | | |
| 3 | Prosedur penelitian internal sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan | | | | | |
| 4 | Penelitian hibah eksternal difasilitasi dengan baik oleh LPPM | | | | | |
| 5 | Lembaga memfasilitasi pengurusan HAKI (hak cipta kekayaan intelektual) dengan baik | | | | | |
| 6 | Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan penelitian | | | | | |
| 7 | Fasilitas memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan penelitian | | | | | |
| 8 | Ketersedian sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian | | | | | |
| 9 | Memperoleh penilaian proposal penelitian dari reviewer | | | | | |
| 10 | Memperoleh pemerataan penelitian berdasarkan Jafung dosen | | | | | |
| 11 | Memperoleh kesempatan bimbingan proposal penelitian dan laporan akhir | | | | | |
| 12 | Kesempatan menjadi reviewer penelitian | | | | | |

KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA PROSES PkM (PENELITI)

| No | Pernyataan | STP | TP | C | P | SP |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1 | Ketersedian akses terhadap jurnal online mendukung dosen dalam PkM | | | | | |
| 2 | Distribusi informasi oleh LPPM tentang jenis hibah untuk PkM telah dapat terakses dengan baik oleh dosen | | | | | |
| 3 | Prosedur PkM internal sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan | | | | | |
| 4 | PkM hibah eksternal difasilitasi dengan baik oleh LPPM | | | | | |
| 5 | Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan PkM | | | | | |
| 6 | Fasilitas memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan PkM | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 7 | Ketersedian sarana prasarana pendukung kegiatan PkM | | | | | |
| 8 | Memperoleh penilaian proposal PkM dari reviewer | | | | | |

KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA PROSES PENELITIAN (MITRA)

Nama Instansi :

Dalam bidang apa Bapa/Ibu terlibat kerjasama dengan STKIP Muhammadiyah Kuningan

- a. Pendidikan (Pelatihan, Magang, dll)
- b. Pengabdian kepada Masyarakat
- c. Penelitian
- d. Pendayagunaan Asset
- e. Lainnya

| No | Pernyataan | STP | TP | C | P | SP |
|----|---|-----|----|---|---|----|
| 1 | Topik kerjasama penelitian sesuai dengan kebutuhan mitra | | | | | |
| 2 | Hasil penelitian yang diperoleh dari kerjasama sesuai dengan harapan mitra | | | | | |
| 3 | Hasil penelitian dapat di implementasi di instansi mitra secara memuaskan | | | | | |
| 4 | Respon LPPM terkait admistrasi kegiatan kerjasama penelitian memuaskan | | | | | |
| 5 | Sumber daya manusia yang terlibat dalam kerjasama penelitian ini bersikap profesional | | | | | |
| 6 | Sumber daya pendukung jalannya penelitian di instansi peneliti memadai | | | | | |

KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA PROSES PkM (MITRA)

Nama Instansi :

Dalam bidang apa Bapa/Ibu terlibat kerjasama dengan STKIP Muhammadiyah Kuningan

- a. Pendidikan (Pelatihan, Magang, dll)
- b. Pengabdian kepada Masyarakat
- c. Penelitian
- d. Pendayagunaan Asset
- e. Lainnya

| No | Pernyataan | STP | TP | C | P | SP |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1 | Topik kerjasama pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan mitra | | | | | |
| 2 | Hasil pengabdian kepada masyarakat yang diperoleh dari kerjasama sesuai dengan harapan mitra | | | | | |
| 3 | Hasil pengabdian kepada masyarakat dapat di implementasi di instansi mitra secara memuaskan | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 4 | Respon LPPM terkait administrasi kegiatan kerjasama pengabdian kepada masyarakat memuaskan | | | | | |
| 5 | Sumber daya manusia yang terlibat dalam kerjasama pengabdian kepada masyarakat ini bersikap profesional | | | | | |
| 6 | Sumber daya pendukung jalannya pengabdian kepada masyarakat di instansi peneliti memadai | | | | | |