

---

**LAPORAN  
HASIL KEPUASAN DOSEN DAN MITRATERHADAP  
LAYANAN PENELITIAN STT DUMAI  
TA. 2019/2020**



**LEMBAGA PENJAMIN MUTU INTERNAL  
SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI DUMAI  
2020**

# LEMBAR PENGESAHAN

## LAPORAN HASIL KEPUASAN DOSEN DAN MITRATERHADAP LAYANAN PENELITIAN STT DUMAI TA. 2019/2020

Dumai, Agustus 2020

Laporan Dibuat  
Oleh



Hanifatul Rahmi, M.Pd  
Ketua LPMI STT Dumai

- Mengetahui :



Dra. Hj. Sirlyana, MP  
Ketua STT Dumai

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkah, rahmat dan ijinnya kami tim penyusun laporan hasil kepuasan Dosen dan Mitra terhadap layanan Manajemen STT Dumai telah menyelesaikan laporan yang dianalisis berdasarkan hasil angket kuesioner kepada responden. Dengan adanya evaluasi yang dilakukan setiap tahunnya, kami berharap mampu meningkatkan kualitas pelayanan Penelitian STT Dumai. Berdasarkan hasil evaluasi diharapkan dapat mengetahui tanggapan dosen dan mitra terhadap kepuasan layanan Manajemen STT Dumai dan menjadi dasar rencana tindak lanjut dan perbaikan di masa mendatang.

Kami tim penyusun mohon maaf apabila dalam penyusun laporan ini masih banyak terdapat kesalahan dan ketidaksesuaian bagi pihak lain yang terkait baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Kami berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi STT Dumai.

Dumai, Agustus 2020



Hanifatul Rahmi, M.Pd  
**Ketua LPMI STT Dumai**

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	1
1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan .....	2
1.4 Responden .....	2
1.5 RuangLingkup .....	2
<b>BAB II METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>4</b>
2.1 Pengumpulan Data .....	4
2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	4
<b>BAB III HASIL KEPUASAN PROSES LAYANAN PENELITIAN STT DUMAI.....</b>	<b>7</b>
3.1 Hasil Olah Data Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan Penelitian..	7
3.2 Hasil Olah Data Kepuasan Mitra terhadap layanan Pengelolaan Penelitian .....	9
<b>BAB IV KESIMPUALAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>12</b>
4.1 Kesimpulan .....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Penutup .....	12
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>13</b>
1. Hasil Penilaian Kepuasan Layanan Penelitian.....	13

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Survey kepuasan layanan pengelolaan penelitian pada dasarnya merupakan salah satu metode untuk memberi penilaian terhadap sistem pengelolaan penelitian dosen dan mitra dalam hal pengembangan kompetensi maupun pengembangan karir. Secara struktural, pengelolaan penelitian dilaksanakan oleh LPPM yang berada dibawah Pembantu Ketua I.

Survey ini bertujuan untuk mengukur tanggapan dosen dan mitra layanan pengelola SDM di lingkungan STT Dumai. Di samping itu survey ini akan mampu memetakan mutu pelayanan di lingkungan STT Dumai dan menjadi dasar rencana tindak lanjut dan perbaikan pengelolaan Penelitian di lingkungan STT Dumai.

### **1.2 Tujuan**

#### **A. Umum**

Secara umum tujuan penilaian kepuasan layanan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan dosen dan mitra terhadap layanan penelitian LPPM STT Dumai.

#### **B. Khusus**

Secara khusus tujuan penilaian kepuasan layanan Penelitian adalah untuk :

1. Mengukur tingkat kepuasan dosen dan mitra terhadap layanan penelitian.
2. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut usaha peningkatan layanan pengelolaan penelitian.
3. Sebagai umpan balik upaya sosialisasi kuesioner.

### **1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

Persiapan untuk penilaian kepuasan layanan Penelitian STT Dumai dimulai bulan Juli 2020 dengan menyusun dan menyiapkan kuesioner oleh Tim Badan Penjaminan Mutu sebagai pelaksana evaluasi layanan pengelolaan penelitian. Pelaksanaan survei (pengambilan data) di lapangan dan entry data dilakukan bulan Juli 2020. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Agustus 2020.

## 1.4 Responden

Peserta responden kegiatan penilaian kepuasan layanan penelitian ini adalah seluruh dosen dan mitra pada STT Dumai.

## 1.5 Ruang Lingkup

Evaluasi penilaian kepuasan layanan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa baik layanan penelitian yang terdiri dari 20 (dua puluh) pertanyaan. Penilaian Kepuasan Layanan Penelitian STT Dumai meliputi ruang lingkup tertera pada Tabel 1 dan Tabel 2 di bawah.

Tabel 1. Pertanyaan Survey Penilaian Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Penelitian.

No	Butir Pertanyaan
1	Ketersediaan sarana komunikasi yang mempermudah komunikasi data penelitian (WiFi).
2	Ketersediaan website lembaga penelitian dengan SOP yang jelas (upload proposal: upload hasil dan luaran penelitian).
3	Kualitas sistem pelayanan.
4	Kemudahan mendapatkan informasi pada sistem pelayanan untuk pengajuan kegiatan penelitian.
5	Kemudahan komunikasi antara LPPM dan peneliti.
6	Kemudahan mengakses informasi mengenai penelitian ( DRPM, Penelitian STT Dumai, DIPA dan penelitian tingkat nasional lainnya).
7	Terdapat panduan penelitian yang disosialisasikan pada para peneliti.
8	Kesigapan pelayanan LPPM pada saat melayani peneliti (menanggapi keluhan: saran ataupun pertanyaan).
9	Respon yang baik dari pihak LPPM dalam menyikapi keluhan: saran ataupun pertanyaan peneliti
10	Keterbukaan LPPM dalam menyikapi kritik dan saran dari peneliti.
11	Kesabaran LPPM dalam menerima keluhan melayani.
12	Kepuasan peneliti atas reviewer yang ditunjukkan oleh lembaga penelitian (reviwer yang berkompeten sesuai bidang keahlian).
13	Transparansi hasil seleksi penerimaan proposal penelitian oleh pihak LPPM.
14	Kemudahan peneliti mendapat informasi tentang penyebab kegagalan dalam seleksi penelitian berbagai tingkat penelitian (DRPM, Penelitian STT Dumai, DIPA dan penelitian tingkat nasional).
15	Pencairan dana penelitian sesuai dengan timeline yang ditetapkan oleh pemberi dana.

No	Butir Pertanyaan
16	Kepuasan peneliti dalam kinerja LPPM meminta pertanggung jawaban peneliti (luaran penelitian; HAKI; Paten; Produk Penelitian) sesuai kontrak penelitian.
17	Kepuasan peneliti terhadap ketersediaan jurnal nasional terakreditasi yang dikelola oleh STT DUMAI dibawah koordinasi LPPM.
18	Kepuasan peneliti terhadap pelayanan LPPM dalam menyediakan dan memfasilitasi peneliti pada proses pengajuan HAKI dan Paten.
19	STT DUMAI berkoordinasi dengan LPPM dalam mengintegrasikan hasil penelitian dan PKM ke dalam proses pembelajaran
20	LPPM memfasilitasi peneliti dengan pihak mitra (industri dan UKM) untuk memasarkan produk hasil penelitian sehingga dapat memberikan income bagi peneliti dan STT DUMAI.

Tabel 2. Pertanyaan Survey Penilaian Kepuasan Mitra terhadap Layanan Penelitian.

No	Butir Pertanyaan
1	Ketersediaan Sarana Komunikasi Yang Mempermudah Komunikasisi Antara Mitra Dan Peneliti.
2	Ketersediaan Fasilitas Umum Yang Memadai (Antara Lain: Sarana Parkir Dan Toilet).
3	Ketersediaan Formulir Saran Dengan Teknologi Digitalisasi..
4	Ketersediaan Nota Kesepakatan Antara Mitra Dengan Peneliti.
5	Kemudahan Komunikasi Antara Lppm Dan Mitra.
6	Terdapat Panduan Penelitian Yang Disosialisasikan.
7	Kesigapan Pelayanan Lppm Pada Saat Mitra (Menanggapi Keluhan: Saran Atau pun Pertanyaan)
8	Respon Yang Baik Dari Pihak LPPM Dalam Menyikapi Keluhan Saran Atau pun Pertanyaan Mitra.
9	Keterbukaan Lppm Dalam Menyikapi Kritik Dan Saran Dari Mitra
10	Kesabaran Lppm Dalam Menerima Keluhan.
11	Keamanan Terhadap Data Peneliti Dan Penelitian.
12	Kepuasan Peneliti Terhadap Keamanan Hasil Riset Dan Pelaporan Dan Lppm.
13	Stt Dumai Berkoordinasi Dengan Lppm Memfasilitasi Peneliti Dan Mitra Untuk Mengimplementasikan Hasil Penelitian Untuk Dapat Dirasakan Kebermanfaatn Bagi Pengguna (Masyarakat; Mahasiswa Dan Sivitas Lainnya).
14	Lppm Memfasilitasi Peneliti Dengan Pihak Mitra (Industri/Perusahaan Dan Ukm ) Untuk Memasarkan Produk Hasil Penelitian Sehingga Dapat Memberikan Income Bagi Peneliti Dan Stt Dumai.

## BAB II

### METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

#### 2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada dosen dan mitra. Responden diharapkan menilai layanan pengelolaan penelitian. Data yang digunakan dalam penilaian menggunakan skala *likert* berbentuk ordinal yaitu 1 sampai 5 yang terdiri dari (1) Sangat Tidak Puas, (2) Tidak Puas, (3) Cukup Puas, (4) Puas, (5) Sangat Puas, yang menunjukkan penilaian kepuasan responden terhadap layanan pengelolaan penelitian. Setelah kuesioner terkumpul kemudian data direkap dan diolah oleh Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI). Selanjutnya Lembaga Penjaminan Mutu Internal menyusun laporan hasil penilaian layanan penelitian serta melakukan analisis dan rekomendasi terkait hasil kuesioner, kemudian diserahkan kepada Pembantu Ketua I STT Dumai.

#### 2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data

##### 2.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Dosen

No	Instrumen	Corrected Item-total correction	Keterangan
1	Ketersediaan sarana komunikasi yang mempermudah komunikasi data penelitian (WiFi).	.768	Valid
2	Ketersediaan website lembaga penelitian dengan SOP yang jelas (upload proposal: upload hasil dan luaran penelitian).	.860	Valid
3	Kualitas sistem pelayanan.	.804	Valid
4	Kemudahan mendapatkan informasi pada sistem pelayanan untuk pengajuan kegiatan penelitian.	.842	Valid
5	Kemudahan komunikasi antara LPPM dan peneliti.	.901	Valid
6	Kemudahan mengakses informasi mengenai penelitian ( DRPM, Penelitian STT Dumai, DIPA dan penelitian tingkat nasional lainnya).	.897	Valid
7	Terdapat panduan penelitian yang disosialisasikan pada para peneliti.	.931	Valid
8	Kesigapan pelayanan LPPM pada saat melayani peneliti (menanggapi keluhan: saran	.924	Valid



	ataupun pertanyaan).		
9.	Respon yang baik dari pihak LPPM dalam menyikapi keluhan: saran ataupun pertanyaan peneliti	.938	Valid
10	Keterbukaan LPPM dalam menyikapi kritik dan saran dari peneliti.	.888	Valid
11	. Kesabaran LPPM dalam menerima keluhan melayani.	.932	Valid
12	Kepuasan peneliti atas reviewer yang ditunjukkan oleh lembaga penelitian (reviwer yang berkompeten sesuai bidang keahlian).	.860	Valid
13	Transparansi hasil seleksi penerimaan proposal penelitian oleh pihak LPPM.	.844	Valid
14	Kemudahan peneliti mendapat informasi tentang penyebab kegagalan dalam seleksi penelitian berbagai tingkat penelitian (DRPM, Penelitian STT Dumai, DIPA dan penelitian tingkat nasional).	.835	Valid
15	. Pencairan dana penelitian sesuai dengan timeline yang ditetapkan oleh pemberi dana.	.856	Valid
16	Kepuasan peneliti dalam kinerja LPPM meminta pertanggung jawaban peneliti (luaran penelitian; HAKI; Paten; Produk Penelitian) sesuai kontrak penelitian.	.897	Valid
17	Kepuasan peneliti terhadap ketersediaan jurnal nasional terakreditasi yang dikelola oleh STT DUMAI dibawah koordinasi LPPM.	.935	Valid
18	Kepuasan peneliti terhadap pelayanan LPPM dalam menyediakan dan memfasilitasi peneliti pada proses pengajuan HAKI dan Paten.	.920	Valid
19	STT DUMAI berkoordinasi dengan LPPM dalam mengintegrasikan hasil penelitian dan PKM ke dalam proses pembelajaran	.850	Valid
20	LPPM memfasilitasi peneliti dengan pihak mitra (industri dan UKM) untuk memasarkan produk hasil penelitian sehingga dapat memberikan income bagi peneliti dan STT DUMAI.	.851	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
1	.984	20	Reliabel

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Mitra

No	Instrumen	Corrected Item-total correction	Keterangan
1	Ketersediaan sarana komunikasi yang mempermudah komunikasi antara mitra dan peneliti.	.634	Valid
2	Ketersediaan fasilitas umum yang memadai (antara lain: sarana parkir dan toilet).	.775	Valid
3	Ketersediaan formulir saran dengan teknologi digitalisasi..	.810	Valid
4	Ketersediaan nota kesepakatan antara mitra dengan peneliti.	.822	Valid
5	Kemudahan komunikasi antara LPPM dan mitra.	.822	Valid
6	Terdapat panduan penelitian yang disosialisasikan.	.723	Valid
7	Kesigapan pelayanan LPPM pada saat mitra (menanggapi keluhan: saran ataupun pertanyaan)	.788	Valid
8	Respon yang baik dari pihak LPPM dalam menyikapi keluhan saran ataupun pertanyaan mitra.	.751	Valid
9.	Keterbukaan LPPM dalam menyikapi kritik dan saran dari mitra	.642	Valid
10	Kesabaran LPPM dalam menerima keluhan.	.734	Valid
11	Keamanan terhadap data peneliti dan penelitian.	.822	Valid
12	Kepuasan peneliti terhadap keamanan hasil riset dan pelaporan dan LPPM.	.822	Valid
13	STT DUMAI berkoordinasi dengan LPPM memfasilitasi peneliti dan mitra untuk mengimplementasikan hasil penelitian untuk dapat dirasakan kebermanfaatannya bagi pengguna (Masyarakat; Mahasiswa dan sivitas lainnya).	.744	Valid
14	LPPM memfasilitasi peneliti dengan pihak mitra (industri/perusahaan dan UKM ) untuk memasarkan produk hasil penelitian sehingga dapat memberikan income bagi peneliti dan STT DUMAI.	.670	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Mitra

No	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
1	.768	14	Reliabel

### 2.2.2. Skala Likert

Metode analisis yang digunakan untuk pengolahan data kuesioner adalah statistik deskriptif untuk menentukan kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan penelitian. Data yang digunakan dalam penilaian ini menggunakan skala likert berbentuk ordinal yaitu:

- Sangat Puas : Nilai 5
- Puas : Nilai 4
- Cukup Puas : Nilai 3
- Tidak Puas : Nilai 2
- Sangat Tidak Puas : Nilai 1

Dari skala ini dihasilkan  $\text{range} = 5 - 1 = 4$ , kemudian dibuat kelompok indeks 4; yaitu sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas; dari informasi ini diperoleh  $\text{interval} = (4/5) = 0,80$  maka indeks dapat dibuat.

Berdasarkan perhitungan diatas dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan layanan penelitian dari tiap-tiap aspek yang dinilai.

Tabel 4. Klasifikasi Skala Pemahaman

No.	Rata-Rata Skor Jawaban	Kategori
1	1,00 - 1,80	Sangat Tidak Puas
2	1,81 - 2,61	Tidak Puas
3	2,62 - 3,42	Cukup Puas
4	3,43 - 4,23	Puas
5	4,24 – 5,00	Sangat Puas

Evaluasi kegiatan ini dilakukan dengan metode kuesioner, di mana para peserta diberikan angket untuk menguji kepuasan terhadap layanan penelitian STT Dumai.

### **2.2.3. Kriteria Penilaian**

Indikator tingkat keupasan layanan penelitian STT Dumai ditetapkan dengan nilai skor pada skala 5,00. Artinya apabila komponen yang hasil nilai skornya di antara (4,24- 5,00) dikategorikan sangat puas, apabila nilai skornya (3,43-4,23) dikategorikan puas, apabila nilai skornya (2,62-3,42) dikategorikan cukup puas, apabila nilai skornya (1,81-2,61) dikategorikan tidak puas, apabila nilai skornya (1,00-1,80) dikategorikan sangat tidak puas. Maksud dan tujuan dari laporan ini adalah untuk peningkatan dan perbaikan layanan penelitian LPPM STT Dumai.

**BAB III**  
**HASIL EVALUASI KEPUASAN DOSEN DAN MITRA**  
**TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN PENELITIAN LPPM**  
**STT DUMAI**

Berikut adalah hasil olah data kuesioner Penilaian Dosen terhadap Layanan Penelitian LPPM STT Dumai, pada Semester Ganjil TA 2019/2020 dan hasil analisis penilaian layanan penelitian sebagai berikut:

**3.1 Hasil Olah Data Penilaian Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan Penelitian**

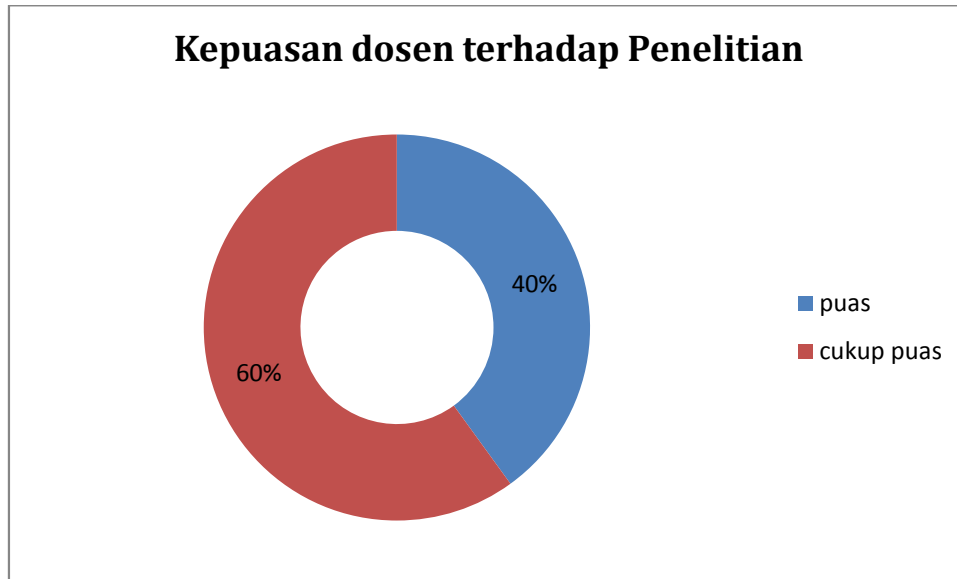
Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuesioner penilaian layanan penelitian oleh dosen STT Dumai, ditemukan bahwa: 40% menyatakan Puas dan 60% menyatakan Cukup Puas terhadap layanan pengelolaan Penelitian. Skor rata-rata keseluruhan (33 responden) adalah sebesar 3,4 dengan kategori **Cukup Puas**. Hasil olah data kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan SDM ditunjukkan pada Tabel 5 dan Gambar 1 berikut:

Tabel 5. Hasil Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan penelitian

<b>LEMBAGA PENJAMIN MUTU INTERNAL STT</b>													
<b>LAPORAN KEPUASAN MITRA TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN PENELITIAN 2019/2020</b>													
No	Pernyataan	Pilihan Responden					Persentase					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Ketersediaan sarana komunikasi yang mempermudah komunikasi data penelitian (WiFi).	0	0	18	11	4	0%	0%	55%	33%	12%	3,6	puas
2	Ketersediaan website lembaga penelitian dengan SOP yang jelas (upload proposal: upload hasil dan luaran penelitian).	0	3	18	10	2	0%	9%	55%	30%	6%	3,3	Cukup puas
3	Kualitas sistem pelayanan.	0	2	15	14	2	0%	6%	45%	42%	6%	3,5	puas
4	Kemudahan mendapatkan informasi pada sistem pelayanan untuk pengajuan	0	2	18	12	1	0%	6%	55%	36%	3%	3,4	Cukup puas

	kegiatan penelitian.												
5	Kemudahan komunikasi antara LPPM dan peneliti.	0	6	13	12	2	0%	18%	39%	36%	6%	3,3	Cukup puas
6	Kemudahan mengakses informasi mengenai penelitian ( DRPM, Penelitian STT Dumai, DIPA dan penelitian tingkat nasional lainnya).	0	3	17	10	3	0%	9%	52%	30%	9%	3,4	Cukup puas
7	Terdapat panduan penelitian yang disosialisasikan pada para peneliti.	0	4	20	6	3	0%	12%	61%	18%	9%	3,2	Cukup puas
8	Kesigapan pelayanan LPPM pada saat melayani peneliti (menanggapi keluhan: saran ataupun pertanyaan).	0	4	17	11	1	0%	12%	52%	33%	3%	3,3	Cukup puas
9	Respon yang baik dari pihak LPPM dalam menyikapi keluhan: saran ataupun pertanyaan peneliti	0	4	14	10	5	0%	12%	42%	30%	15%	3,5	puas
10	Keterbukaan LPPM dalam menyikapi kritik dan saran dari peneliti.	0	6	14	12	1	0%	18%	42%	36%	3%	3,2	Cukup puas
11	Kesabaran LPPM dalam menerima keluhan melayani.	0	4	17	9	3	0%	12%	52%	27%	9%	3,3	Cukup puas
12	Kepuasan peneliti atas reviewer yang ditunjukkan oleh lembaga penelitian (reviwer yang berkompeten sesuai bidang keahlian).	0	3	14	12	4	0%	9%	42%	36%	12%	3,5	puas
13	Transparansi hasil seleksi penerimaan proposal penelitian oleh pihak LPPM.	0	5	15	11	2	0%	15%	45%	33%	6%	3,3	Cukup puas
14	Kemudahan peneliti mendapat informasi tentang penyebab kegagalan dalam seleksi penelitian berbagai tingkat penelitian (DRPM, Penelitian STT Dumai, DIPA dan penelitian tingkat nasional).	0	5	15	12	1	0%	15%	45%	36%	3%	3,3	Cukup puas

15	. Pencairan dana penelitian sesuai dengan timeline yang ditetapkan oleh pemberi dana.	0	1	15	14	3	0%	3%	45%	42%	9%	3,5	puas
16	Kepuasan peneliti dalam kinerja LPPM meminta pertanggung jawaban peneliti (luaran penelitian; HAKI; Paten; Produk Penelitian) sesuai kontrak penelitian.	0	2	15	15	1	0%	6%	45%	45%	3%	3,5	puas
17	Kepuasan peneliti terhadap ketersediaan jurnal nasional terakreditasi yang dikelola oleh STT DUMAI dibawah koordinasi LPPM.	0	1	17	12	3	0%	3%	52%	36%	9%	3,5	puas
18	Kepuasan peneliti terhadap pelayanan LPPM dalam menyediakan dan memfasilitasi peneliti pada proses pengajuan HAKI dan Paten.	0	3	17	11	2	0%	9%	52%	33%	6%	3,4	Cukup puas
19	STT DUMAI berkoordinasi dengan LPPM dalam mengintegrasikan hasil penelitian dan PKM ke dalam proses pembelajaran	0	2	16	13	2	0%	6%	48%	39%	6%	3,5	puas
20	LPPM memfasilitasi peneliti dengan pihak mitra (industri dan UKM) untuk memasarkan produk hasil penelitian sehingga dapat memberikan income bagi peneliti dan STT DUMAI.	0	3	17	13	0	0%	9%	52%	39%	0%	3,3	Cukup puas



Gambar 2 Grafik Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan Penelitian

### 3.2. Hasil Olah Data Penilaian Kepuasan Mitra terhadap Layanan Pengelolaan Penelitian

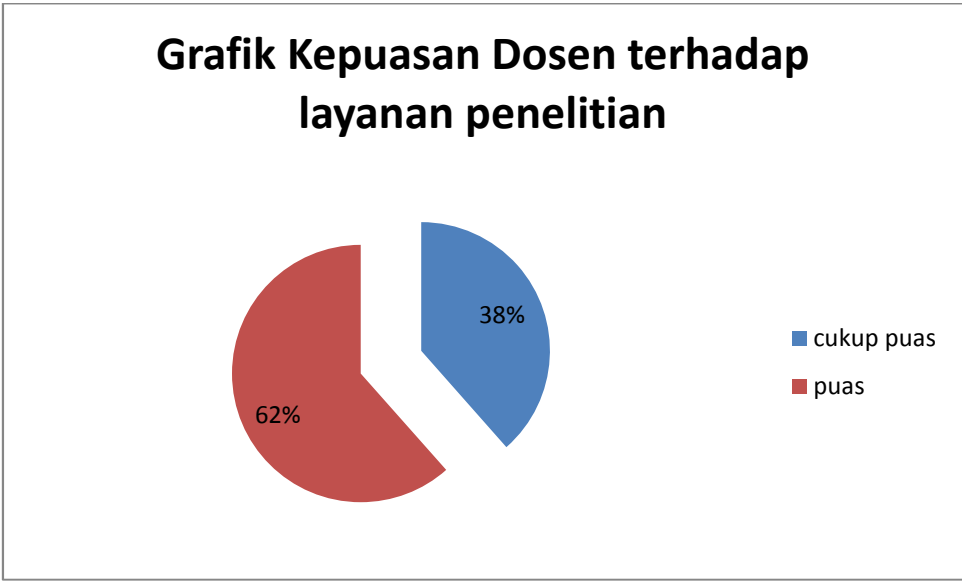
Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuesioner penilaian layanan penelitian STT Dumai terhadap mitra, ditemukan bahwa: 38% menyatakan Cukup puas dan 68% menyatakan Puas terhadap layanan pengelolaan penelitiann . Skor rata-rata keseluruhan (13 responden) adalah sebesar 3,4 dengan kategori Cukup Puas. Hasil olah data kepuasan mitra terhadap layanan pengelolaan peneitian ditunjukkan pada Tabel 6 dan Gambar 2 berikut:

Tabel 6. Hasil Kepuasan Mitra terhadap Layanan Pengelolaan Penelitian

LEMBAGA PENJAMIN MUTU INTERNAL STT													
LAPORAN KEPUASAN MITRA TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN PENELITIAN 2021/2022													
No	Pernyataan	Pilihan Responden					Persentase					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Ketersediaan sarana komunikasi yang mempermudah komunikasi antara mitra dan peneliti.	0	0	4	7	2	0,00 %	0,00 %	30,8 %	53,8%	15,4%	3,84	Puas
2	Ketersediaan fasilitas umum yang memadai (antara lain: sarana parkir dan toilet).	0	0	4	7	2	0,00 %	0,00 %	30,8 %	53,8%	15,4%	3,24	Cukup Puas
3	Ketersediaan formulir saran dengan teknologi digitalisasi..	0	1	3	8	1	0,00 %	7,7%	23,1 %	61,5%	7,7%	3,69	Puas



4	Ketersediaan nota kesepakatan antara mitra dengan peneliti.	0	0	1	1	1	0,00 %	0,00 %	7,7%	84,6%	7,7%	4	Puas
5	Kemudahan komunikasi antara LPPM dan mitra.	0	0	4	9	0	0,00 %	0,00 %	30,8 %	69,2%	0%	3,23	Cukup Puas
6	Terdapat panduan penelitian yang disosialisasikan.	0	1	2	9	1	0,00 %	7,7%	15,4 %	69,2%	7,7%	3,76	Puas
7	Kesigapan pelayanan LPPM pada saat mitra (menanggapi keluhan: saran ataupun pertanyaan)	0	2	3	6	2	0,00 %	15,4 %	23,1 %	46,2%	15,4%	3,31	Cukup Puas
8	Respon yang baik dari pihak LPPM dalam menyikapi keluhan saran ataupun pertanyaan mitra.	0	0	2	9	2	0,00 %	0,00 %	15,4 %	69,2%	15,4%	4,0	Puas
9	Keterbukaan LPPM dalam menyikapi kritik dan saran dari mitra	0	0	4	9	0	0,00 %	0,00 %	30,8 %	69,2%	0%	3,16 9	Cukup Puas
10	Kesabaran LPPM dalam menerima keluhan.	0	0	2	1	1	0,00 %	0,00 %	15,4 %	76,9%	7,7%	3,92	Puas
11	Keamanan terhadap data peneliti dan penelitian.	0	0	2	7	4	0,00 %	0,00 %	15,4 %	53,8%	30,8%	3,33	Cukup Puas
12	Kepuasan peneliti terhadap keamanan hasil riset dan pelaporan dan LPPM.	0	0	3	8	2	0,00 %	0,00 %	23,1 %	61,5%	15,4%	3,92	Puas
13	STT DUMAI berkoordinasi dengan LPPM memfasilitasi peneliti dan mitra untuk mengimplementasikan hasil penelitian untuk dapat dirasakan kebermanfaatannya bagi pengguna (Masyarakat; Mahasiswa dan sivitas lainnya).	0	0	4	7	2	0,00 %	0,00 %	30,8 %	53,8%	15,4%	3,25	Cukup Puas
14	LPPM memfasilitasi peneliti dengan pihak mitra (industri/perusahaan dan UKM ) untuk memasarkan produk hasil penelitian sehingga dapat memberikan income bagi peneliti dan STT DUMAI.	0	1	2	7	3	0,00 %	7,7%	15,4 %	53,8%	23,1%	3,93	Puas



Gambar 2 Grafik Kepuasan Mitra terhadap Layanan Pengelola

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis pengolahan data Penilaian Kepuasan Layanan penelitian oleh dosen dan mitra STT Dumai di atas, dapat disimpulkan bahwa, secara umum, kepuasan dosen dan mitra terhadap Layanan penelitian adalah **Cukup Puas**.

#### 4.2 Saran

Berikut adalah saran-saran dari para dosen terhadap kepuasan Layanan Penelitian.

No	Saran
1	Meningkatkan pelayanan yang diberikan LPPM STT Dumai terhadap dosen dan mitra.
2	Menyediakan panduan dan layanan pengurusan HAKI.
3	Memperbaiki web untuk mengupload proposal, laporan penelitian dan luaran.

#### 4.3 Rencana Tindak Lanjut

Dengan melihat saran-saran yang diberikan oleh para dosen dan mitra, bisa dibuat Rencana Tindak Lanjut sebagai berikut.

No	Saran	Rencana Tindak Lanjut
1	Meningkatkan pelayanan yang diberikan LPPM STT Dumai terhadap dosen dan mitra	LPPM STT Dumai akan mengagendakan jadwal pelayanan penelitian secara rutin dan terjadwal bagi dosen dan mitra
2	Menyediakan panduan dan layanan pengurusan HAKI	LPPM STT Dumai akan menyediakan panduan dan layanan pengurusan HAKI.
3	Memperbaiki web untuk mengupload proposal, laporan penelitian dan luaran.	LPPM STT Dumai akan memperbaiki web

#### 4.4 Penutup

Demikianlah laporan Penilaian Kepuasan Layanan Penelitian ini kami buat, semoga dapat memberikan gambaran pelaksanaan kegiatan.

# LAMPIRAN



X18	Pearson Correlation	.680	.833	.745	.754	.776	.736	.830	.782	.827	.859	.827	.758	.778	.629	.798	.885	.898	1	.887	.885	.920
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
X19	Pearson Correlation	.705	.776	.662	.607	.711	.730	.775	.667	.777	.763	.777	.643	.622	.630	.767	.804	.819	.887	1	.817	.850
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
X20	Pearson Correlation	.592	.745	.793	.711	.820	.655	.777	.808	.765	.725	.765	.640	.638	.636	.661	.800	.770	.885	.817	1	.851
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
TOTAL	Pearson Correlation	.768	.860	.804	.842	.901	.897	.931	.924	.938	.888	.932	.860	.844	.835	.856	.897	.935	.920	.850	.851	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	33	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	33	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,984	20