
**LAPORAN
HASIL KEPUASAN DOSEN DAN MITRATERHADAP
LAYANAN PENELITIAN
TA. 2020/2021**



**LEMBAGA PENJAMIN MUTU INTERNAL
SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI DUMAI
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL KEPUASAN DOSEN DAN MITRATERHADAP LAYANAN PENELITIAN STT DUMAI TA. 2020/2021

Dumai, Agustus 2021

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 Penelitian 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 2021



Hanifatul Rahmi, M.Pd
Ketua LPMI STT Dumai

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan	2
1.4 Responden	2
1.5 RuangLingkup	2
BAB II METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA	4
2.1 Pengumpulan Data	4
2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	4
BAB III HASIL KEPUASAN PROSES LAYANAN PENELITIAN STT DUMAI.....	7
3.1 Hasil Olah Data Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan Penelitian..	7
3.2 Hasil Olah Data Kepuasan Mitra terhadap layanan Pengelolaan Penelitian	9
BAB IV KESIMPUALAN DAN REKOMENDASI	12
4.1 Kesimpulan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Penutup	12
LAMPIRAN	13
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 Penelitian 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 2021 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 2021. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Agustus 2021.

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 Dosen dan 14 pertanyaan untuk mitra terhadap 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.
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 Kebermanfaatan 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

No	Instrumen	Corrected Item-total correction	Keterangan
1	Ketersediaan sarana komunikasi yang mempermudah komunikasi data penelitian (WiFi).	.748	Valid
2	Ketersediaan website lembaga penelitian dengan SOP yang jelas (upload proposal: upload hasil dan luaran penelitian).	.848	Valid
3	Kualitas sistem pelayanan.	.862	Valid
4	Kemudahan mendapatkan informasi pada sistem pelayanan untuk pengajuan kegiatan penelitian.	.767	Valid
5	Kemudahan komunikasi antara LPPM dan peneliti.	.820	Valid
6	Kemudahan mengakses informasi mengenai penelitian (DRPM, Penelitian STT Dumai, DIPA dan penelitian tingkat nasional lainnya).	.805	Valid
7	Terdapat panduan penelitian yang disosialisasikan pada para peneliti.	.830	Valid
8	Kesigapan pelayanan LPPM pada saat melayani peneliti (menanggapi keluhan: saran	.875	Valid

	ataupun pertanyaan).		
9.	Respon yang baik dari pihak LPPM dalam menyikapi keluhan: saran ataupun pertanyaan peneliti	.874	Valid
10	Keterbukaan LPPM dalam menyikapi kritik dan saran dari peneliti.	.884	Valid
11	. Kesabaran LPPM dalam menerima keluhan melayani.	.810	Valid
12	Kepuasan peneliti atas reviewer yang ditunjukkan oleh lembaga penelitian (reviwer yang berkompeten sesuai bidang keahlian).	.871	Valid
13	Transparansi hasil seleksi penerimaan proposal penelitian oleh pihak LPPM.	.892	Valid
14	Kemudahan peneliti mendapat informasi tentang penyebab kegagalan dalam seleksi penelitian berbagai tingkat penelitian (DRPM, Penelitian STT Dumai, DIPA dan penelitian tingkat nasional).	.887	Valid
15	. Pencairan dana penelitian sesuai dengan timeline yang ditetapkan oleh pemberi dana.	.900	Valid
16	Kepuasan peneliti dalam kinerja LPPM meminta pertanggung jawaban peneliti (luaran penelitian; HAKI; Paten; Produk Penelitian) sesuai kontrak penelitian.	.914	Valid
17	Kepuasan peneliti terhadap ketersediaan jurnal nasional terakreditasi yang dikelola oleh STT DUMAI dibawah koordinasi LPPM.	.887	Valid
18	Kepuasan peneliti terhadap pelayanan LPPM dalam menyediakan dan memfasilitasi peneliti pada proses pengajuan HAKI dan Paten.	.899	Valid
19	STT DUMAI berkoordinasi dengan LPPM dalam mengintegrasikan hasil penelitian dan PKM ke dalam proses pembelajaran	.919	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.	.795	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
1	.980	20	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 kepuasan 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 2020/2021 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: 100% menyatakan Puas terhadap layanan pengelolaan Penelitian. Skor rata-rata keseluruhan (23 responden) adalah sebesar 3,66 dengan kategori **Puas**. Hasil olah data kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan Penelitian ditunjukkan pada Tabel 5 dan Gambar 1 berikut:

Tabel 5. Hasil Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan penelitian

LEMBAGA PENJAMIN MUTU INTERNAL STT													
LAPORAN KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN PENELITIAN 2020/2021													
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	3	16	4	0%	0%	28,6%	57,1%	14,3%	3,8	puas
2	Ketersediaan website lembaga penelitian dengan SOP yang jelas (upload proposal: upload hasil dan luaran penelitian).	0	0	11	15	2	0%	0%	39,3%	53,68%	7,1%	3,6	puas
3	Kualitas sistem pelayanan.	0	1	9	15	3	0%	3,6%	32,1%	53,6%	10,7%	3,7	puas
4	Kemudahan mendapatkan informasi pada sistem pelayanan untuk pengajuan	0	0	11	15	2	0%	0%	39,3%	53,68%	7,1%	3,6	puas

	kegiatan penelitian.												
5	Kemudahan komunikasi antara LPPM dan peneliti.	0	0	12	15	1	0%	0%	42,9%	53,6%	3,6%	3,6	puas
6	Kemudahan mengakses informasi mengenai penelitian (DRPM, Penelitian STT Dumai, DIPA dan penelitian tingkat nasional lainnya).	0	0	11	15	2	0%	0%	39,3%	53,68%	7,1%	3,6	puas
7	Terdapat panduan penelitian yang disosialisasikan pada para peneliti.	0	1	9	16	2	0%	3,6%	32,1%	57,1%	7,1%	3,6	puas
8	Kesigapan pelayanan LPPM pada saat melayani peneliti (menanggapi keluhan: saran ataupun pertanyaan).	0	0	12	12	3	0%	0%	46,4%	42,9%	10,7%	3,6	puas
9	Respon yang baik dari pihak LPPM dalam menyikapi keluhan: saran ataupun pertanyaan peneliti	0	1	13	13	1	0%	3,6%	46,4%	46,4%	3,6%	3,5	puas
10	Keterbukaan LPPM dalam menyikapi kritik dan saran dari peneliti.	0	1	12	12	3	0%	3,6%	42,9%	42,9%	10,7%	3,6	puas
11	. Kesabaran LPPM dalam menerima keluhan melayani.	0	1	10	15	2	0%	3%	35,7%	53,6%	7,1%	3,6	puas
12	Kepuasan peneliti atas reviewer yang ditunjukkan oleh lembaga penelitian (reviwer yang berkompeten sesuai bidang keahlian).	0	0	11	15	2	0%	0%	39,3%	53,6%	7,1%	3,6	puas
13	Transparansi hasil seleksi penerimaan proposal penelitian oleh pihak LPPM.	0	2	11	11	7	0%	7,1%	39,3%	39,3%	14,3%	3,6	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	0	14	13	1	0%	0%	50%	46,5%	3,6%	3,5	puas

15	. Pencairan dana penelitian sesuai dengan timeline yang ditetapkan oleh pemberi dana.	0	0	10	14	4	0%	0%	35,7%	50%	14,3%	3,7	puas
16	Kepuasan peneliti dalam kinerja LPPM meminta pertanggung jawaban peneliti (luaran penelitian; HAKI; Paten; Produk Penelitian) sesuai kontrak penelitian.	0	0	9	17	2	0%	0%	32,1%	60,7%	7,1%	3,7	puas
17	Kepuasan peneliti terhadap ketersediaan jurnal nasional terakreditasi yang dikelola oleh STT DUMAI dibawah koordinasi LPPM.	0	0	11	15	2	0%	0%	39,3%	53,6%	7,1%	3,6	puas
18	Kepuasan peneliti terhadap pelayanan LPPM dalam menyediakan dan memfasilitasi peneliti pada proses pengajuan HAKI dan Paten.	0	0	13	13	2	0%	0%	46,2%	44,2%	7,1%	3,68	puas
19	STT DUMAI berkoordinasi dengan LPPM dalam mengintegrasikan hasil penelitian dan PKM ke dalam proses pembelajaran	0	0	11	13	4	0%	0%	39,3%	46,4%	14,3%	3,75	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	0	12	13	3	0%	0%	42,9%	46,4%	10,7%	3,67	puas



Gambar 1 Grafik Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan Penelitian

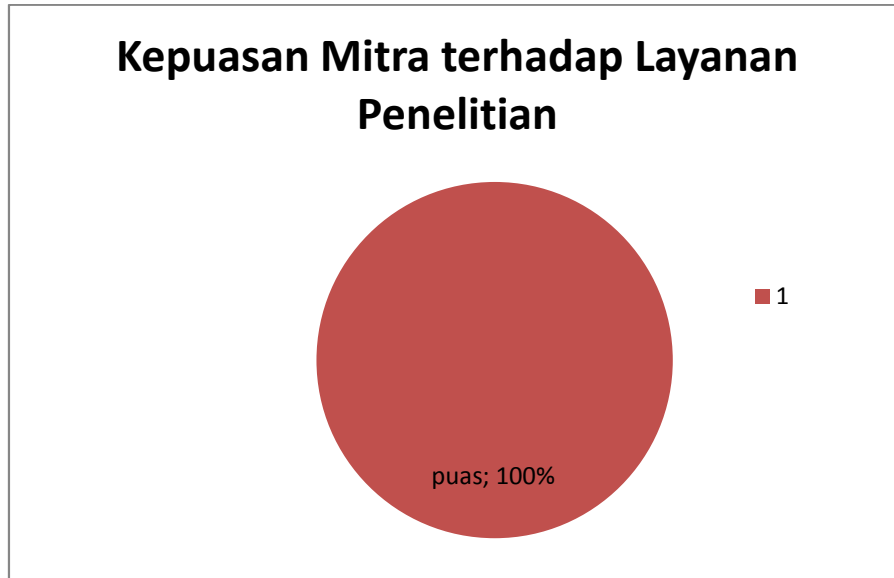
3.2 Hasil Olah Data Penilaian Kepuasan Mitra terhadap Layanan Pengelolaan Penelitian

Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuesioner penilaian layanan penelitian STT Dumai terhadap mitra, ditemukan bahwa: 7,14% menyatakan sangat puas dan 92,86% menyatakan Puas terhadap layanan pengelolaan penelitiann . Skor rata-rata keseluruhan (14 responden) adalah sebesar 3,98 dengan kategori Puas. Hasil olah data kepuasan mitra terhadap layanan pengelolaan peneitian ditunjukkanpada 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 2020/2021													
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	2	10	2	0,00 %	0,00 %	14,3 %	71,4%	14,3%	4	Puas
2	Ketersediaan fasilitas umum yang memadai (antara lain: sarana parkir dan toilet).	0	0	1	11	2	0,00 %	0,00 %	7,1%	78,6%	14,3%	4,1	Puas
3	Ketersediaan formulir saran dengan teknologi digitalisasi..	0	0	0	14	0	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100%	0%	4	Puas

No	Pernyataan	Pilihan Responden					Persentase					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		
4	Ketersediaan nota kesepakatan antara mitra dengan peneliti.	0	0	1	1	0	0,00 %	0,00 %	7,1%	92,9%	0%	3,92	Puas
5	Kemudahan komunikasi antara LPPM dan mitra.	0	0	0	1	0	0,00 %	0,00 %	7,1%	92,9%	0%	3,92	Puas
6	Terdapat panduan penelitian yang disosialisasikan.	0	0	1	1	0	0,00 %	0,00 %	7,1%	92,9%	0%	3,92	Puas
7	Kesigapan pelayanan LPPM pada saat mitra (menanggapi keluhan, saran ataupun pertanyaan)	0	0	1	1	0	0,00 %	0,00 %	7,1%	92,9%	0%	3,92	Puas
8	Respon yang baik dari pihak LPPM dalam menyikapi keluhan saran ataupun pertanyaan mitra.	0	0	0	1	1	0,00 %	0,00 %	0%	92,9%	7,1%	4,07	Puas
9	Keterbukaan LPPM dalam menyikapi kritik dan saran dari mitra	0	0	0	1	1	0,00 %	0,00 %	0%	92,9%	7,1%	4,07	Puas
10	Kesabaran LPPM dalam menerima keluhan.	0	0	1	1	1	0,00 %	0,00 %	7,1%	85,7%	7,1%	4	Sangat Puas
11	Keamanan terhadap data peneliti dan penelitian.	0	0	1	1	1	0,00 %	0,00 %	7,1%	85,7%	7,1%	4	Puas
12	Kepuasan peneliti terhadap keamanan hasil riset dan pelaporan dan LPPM.	0	0	1	1	1	0,00 %	0,00 %	7,1%	85,7%	7,1%	4,00	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	2	1	0	0,00 %	0,00 %	14,3 %	85,7%	0%	3,85	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	0	0	1	0	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100%	0%	4	Puas



Gambar 2 Grafik Kepuasan Mitra terhadap Layanan Pengelolaan Penelitian

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 **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	Mengadakan pelatihan penulisan jurnal bereputasi dan terakreditasi

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	Mengadakan pelatihan penulisan jurnal bereputasi dan terakreditasi	LPPM STT Dumai akan mengagendakan kegiatan workshop untuk meningkatkan kompetensi dosen dalam penelitian.

4.4 Penutup

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

LAMPIRAN

Correlations

		x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	Total
x1	Pearson Correlation	1	.811	.628	.718	.545	.718	.656	.551	.535	.496	.635	.811	.508	.607	.593	.681	.625	.582	.569	.571	.748
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.003	0.000	0.000	0.002	0.003	0.007	0.000	0.000	0.006	0.001	0.001	0.000	0.000	0.001	0.002	0.002	0.000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
x2	Pearson Correlation	.811	1	.716	.703	.690	.703	.733	.605	.711	.613	.784	.802	.616	.717	.712	.802	.802	.718	.670	.642	.848
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.001	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	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
x3	Pearson Correlation	.628	.716	1	.716	.812	.801	.809	.777	.733	.765	.777	.631	.741	.747	.627	.710	.716	.649	.742	.576	.862
	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	0.001	0.000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
x4	Pearson Correlation	.718	.703	.716	1	.797	.802	.552	.695	.522	.531	.605	.802	.543	.717	.536	.595	.604	.622	.583	.552	.767
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.002	0.000	0.004	0.004	0.001	0.000	0.003	0.000	0.003	0.001	0.001	0.000	0.001	0.002	0.000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
x5	Pearson Correlation	.545	.690	.812	.797	1	.904	.728	.681	.665	.592	.585	.690	.760	.895	.632	.586	.690	.694	.676	.436	.820
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.021	0.000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
x6	Pearson Correlation	.718	.703	.801	.802	.904	1	.823	.605	.616	.531	.605	.703	.689	.822	.624	.595	.604	.622	.583	.462	.805
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.001	0.000	0.004	0.001	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.001	0.000	0.001	0.013	0.000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
x7	Pearson Correlation	.656	.733	.809	.552	.728	.823	1	.635	.737	.710	.716	.552	.696	.751	.731	.732	.642	.656	.691	.587	.830
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
x8	Pearson Correlation	.551	.605	.777	.695	.681	.605	.635	1	.770	.820	.839	.605	.792	.792	.784	.793	.873	.701	.816	.716	.875
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.001	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000		0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
x9	Pearson Correlation	.535	.711	.733	.522	.665	.616	.737	.770	1	.905	.855	.616	.802	.755	.761	.744	.806	.784	.787	.737	.875
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.000	0.000	0.004	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	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
x10	Pearson Correlation	.496	.613	.765	.531	.592	.531	.710	.820	.905	1	.820	.613	.826	.688	.779	.794	.777	.853	.878	.785	.874
	Sig. (2-tailed)	0.007	0.001	0.000	0.004	0.001	0.004	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
x11	Pearson Correlation	.635	.784	.777	.605	.585	.605	.716	.839	.855	.820	1	.605	.727	.697	.784	.886	.873	.701	.740	.796	.884
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.001	0.001	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000		0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
x12	Pearson Correlation	.811	.802	.631	.802	.690	.703	.552	.605	.616	.613	.605	1	.616	.717	.624	.698	.703	.815	.670	.642	.810
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.001	0.000	0.001	0.001		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
x13	Pearson Correlation	.508	.616	.741	.543	.760	.689	.696	.792	.802	.826	.727	.616	1	.842	.820	.704	.834	.827	.842	.563	.871
	Sig. (2-tailed)	0.006	0.000	0.000	0.003	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	0.002	0.000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
x14	Pearson Correlation	.607	.717	.747	.717	.895	.822	.751	.792	.755	.688	.697	.717	.842	1	.769	.741	.822	.807	.803	.559	.892
	Sig. (2-tailed)	0.001	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	0.002	0.000
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
x15	Pearson Correlation	.593	.712	.627	.536	.632	.624	.731	.784	.761	.779	.784	.624	.820	.769	1	.876	.888	.828	.886	.812	.867
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.000	0.003	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	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
x16	Pearson Correlation	.681	.802	.710	.595	.586	.595	.732	.793	.744	.794	.886	.698	.704	.741	.876	1	.905	.830	.836	.827	.900
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.001	0.001	0.001	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	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
x17	Pearson Correlation	.625	.802	.716	.604	.690	.604	.642	.873	.806	.777	.873	.703	.834	.822	.888	.905	1	.815	.843	.733	.914
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.001	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	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
x18	Pearson Correlation	.582	.718	.649	.622	.694	.622	.656	.701	.784	.853	.701	.815	.827	.807	.828	.830	.815	1	.862	.744	.887
	Sig. (2-tailed)	0.001	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	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
x19	Pearson Correlation	.569	.670	.742	.583	.676	.583	.691	.818	.787	.878	.740	.670	.842	.803	.886	.836	.843	.862	1	.770	.899
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.000	0.000	0.001	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.00										

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,980	20