

**LAPORAN**  
**Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses PKM**



**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM**  
**2020**

## Halaman Pengesahan

Menyatakan bahwa Laporan Kepuasan Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PKM Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Mengetahui,  
Ketua Gugus Penjaminan Mutu



Dr. Muzayanah, S.T., M.T

Surabaya, 11 Juni 2021

Divisi Data dan Sistem Informasi



Galih W. Pradana. S.A.P., M.Si.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Divisi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi adalah salah satu bagian di Gugus Penjaminan Mutu yang bertugas membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model PPEPP (Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu). Salah satu tugas dari divisi ini adalah melakukan Survei Kepuasan Layanan Pelanggan yang saat ini merupakan kebutuhan dan tuntutan dari Akreditasi Prodi dan Akreditasi Perguruan Tinggi.

Beberapa survei yang dilakukan adalah survei kepuasan terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh GPM agar mutu pelaksanaan kegiatan terevaluasi secara periodik. Survei ini dilakukan secara online dan dilakukan setelah kegiatan berakhir. Hasil survei ini akan ditindaklanjuti dengan rapat evaluasi yang hasilnya digunakan untuk peningkatan layanan kegiatan selanjutnya.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan meningkatkan mutu pelayanan di FISH Unesa maka diperlukan adanya survei kepuasan kepada mahasiswa, dosen, dan tendik. Hal diperlukan untuk mengetahui variabel apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya. Pengisian kuesioner terdiri dari mengisi harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang dirasakan tahun 2020.

#### **1.2. Permasalahan**

- a. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses PKM di Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum berdasarkan survei dosen Unesa Tahun 2020.
- b. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses PKM di Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum (survei dosen Unesa Tahun 2020) berdasarkan Diagram Kartesius.

#### **1.3. Tujuan**

Mengetahui kualitas Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses PKM di Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum (survei dosen Unesa Tahun 2020) berdasarkan Diagram Kartesius.

#### **1.4. Sistematika Laporan**

Sistematika pada Laporan ini adalah Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, permasalahan, tujuan, dan sistematika laporan. Pada Bab II berisi tentang metode survei terdiri dari jenis dan rancangan survei, variabel, definisi operasional, instrumen survei, metode yang digunakan, dan pengolahan data. Bab III berisi tentang Hasil dan Pembahasan, dan Bab IV berisi tentang kesimpulan.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei**

Jenis rancangan survei ini menggunakan penelitian kuantitatif non-eksperimental. Penelitian non eksperimental adalah penelitian yang observasinya dilakukan dengan sejumlah variabel subjek menurut keadaan apa adanya (*in nature*), tanpa manipulasi (Pratiknya, 2001).

Penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dengan variabel bergantung dengan melakukan pengukuran pada saat yang sama (*point time approach*). Saat yang sama artinya tiap subyek hanya diobservasi satu kali dan variabel subyek dilakukan pada saat observasi. Metode yang digunakan dalam pengambilan data adalah kuesioner.

#### **2.2. Definisi Operasional**

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

- a. Konsumen adalah semua dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum yang menggunakan Layanan dan Pelaksanaan Proses PKM Unesa tahun 2020.
- b. Harapan konsumen adalah dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum yang memperoleh pelayanan Layanan dan Pelaksanaan Proses PKM Unesa tahun 2020.
- c. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai Layanan dan Pelaksanaan Proses PKM Unesa tahun 2020.
- d. Kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah harapan dan kenyataan konsumen terhadap *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

#### **2.3. Instrumen Survei**

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan tertulis tentang harapan dan kenyataan konsumen untuk dijawab. Instrumen kuesioner terdiri dari 5 aspek utama yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

#### **2.4. Metode yang digunakan**

Metode yang digunakan adalah Metode *Service Quality Servqual* (Parasuraman, *et al*,1985), dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Tangibles* (Nyata) Yaitu meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (Jaminan) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (Empati) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Apabila dimungkinkan tahap selanjutnya adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilia dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen/pelanggan dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal juga dengan *Quadrant Analysis*.

## 2.5. Pengolahan Data

### 2.5.1. Analisa gap

Tingkat kepuasan konsumen dijelaskan dengan menggunakan analisis kesenjangan (gap). Analisis ini membandingkan mean antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dari dimensi pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

Kepuasan paling tinggi terjadi apabila kenyataan melampaui harapan yaitu pada saat pelayanan yang diberikan maksimal (4) sedangkan harapan minimal adalah (1). Interval didapatkan menggunakan rumus:

$$\text{Interval} = (\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}) / \text{Jumlah kelompok}$$

Dari perhitungan diatas maka didapatkan klasifikasi kesenjangan (gap) pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Klasifikasi Kesenjangan (gap)

Interval	Klasifikasi	Tingkat Kepuasan
-3 s.d. -1,5	Sangat negatif	Sangat kurang puas banding harapan
-1,5 s.d. 0	Negatif	Kurang puas dibandingkan harapan
0 s.d. 1,5	Positif	Lebih puas dibandingkan harapan
1,5 s.d. 3	Sangat Positif	Sangat lebih puas banding harapan

### 2.5.2. Uji normalitas data

Uji normalitas data dilakukan dengan analisis statistik. Uji ini dilakukan dengan memasukkan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan

terdistribusi normal atau tidak sehingga dapat ditentukan uji statistik selanjutnya yang akan digunakan.

Uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk sampel besar (lebih dari 50 responden) atau Shapiro-Wilk untuk sampel kecil (kurang dari 50 responden). Apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test. Apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data tidak terdistribusi normal (data non-parametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon.

### **2.5.3. Uji Wilcoxon**

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang bermakna atau tidak dari kenyataan dan harapan yang diteliti sehingga dapat ditentukan apakah  $H_0$  ditolak atau diterima. Apabila hasil yang didapatkan terjadi perbedaan yang signifikan maka  $H_0$  ditolak tetapi apabila perbedaan yang terjadi tidak signifikan maka  $H_0$  diterima. Uji paired t-test dilakukan jika dua data yang dibandingkan terdistribusi normal atau uji Wilcoxon jika minimal dari salah satu yang dibandingkan tidak terdistribusi normal dapat dari kenyataan dan harapan.

### **2.5.4. Diagram Kartesius**

Diagram kartesius menjabarkan tingkat pernyataan ke dalam empat bagian dimana dengan diagram ini dapat ditentukan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang kemudian dapat diprioritaskan bagi perusahaan untuk ditingkatkan lebih lanjut.

## BAB III

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Uji Normalitas Data

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Harapan	.471	872	.000	.540	872	.000
Kenyataan	.308	872	.000	.774	872	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Gambar 3.1. Hasil uji normalitas data

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan SPSS for windows 25 diperoleh hasil nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga data dinyatakan tidak terdistribusi normal.

#### 3.2. Uji Wilcoxon

Test Statistics <sup>a</sup>	
	Kenyataan - Harapan
Z	-18.586 <sup>b</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Gambar 3.2. Hasil uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil uji wilcoxon menggunakan SPSS for windows 25 diperoleh hasil Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat dinyatakan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan kepuasan dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum terhadap layanan Pengabdian Kepada Masyarakat tahun 2020.

#### 3.3. Hasil Perhitungan Kenyataan dan Harapan

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Layanan dan Pelaksanaan Proses PKM Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Unesa Tahun 2020 dijelaskan pada Tabel 3.1.

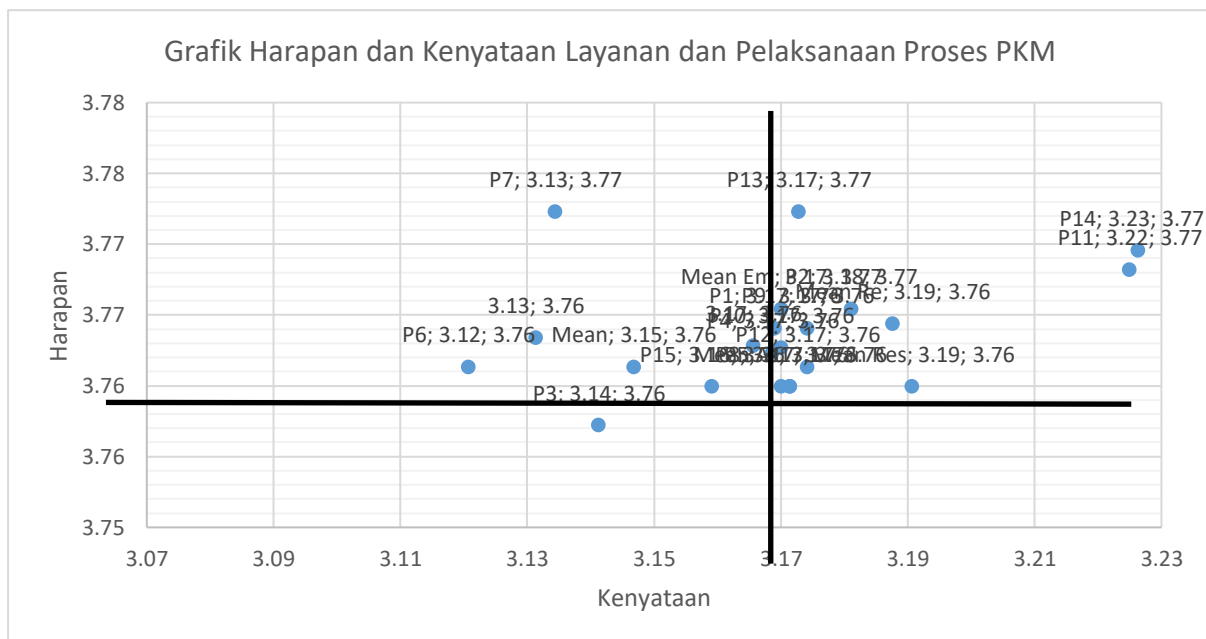
Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses PKM Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Unesa Tahun 2020

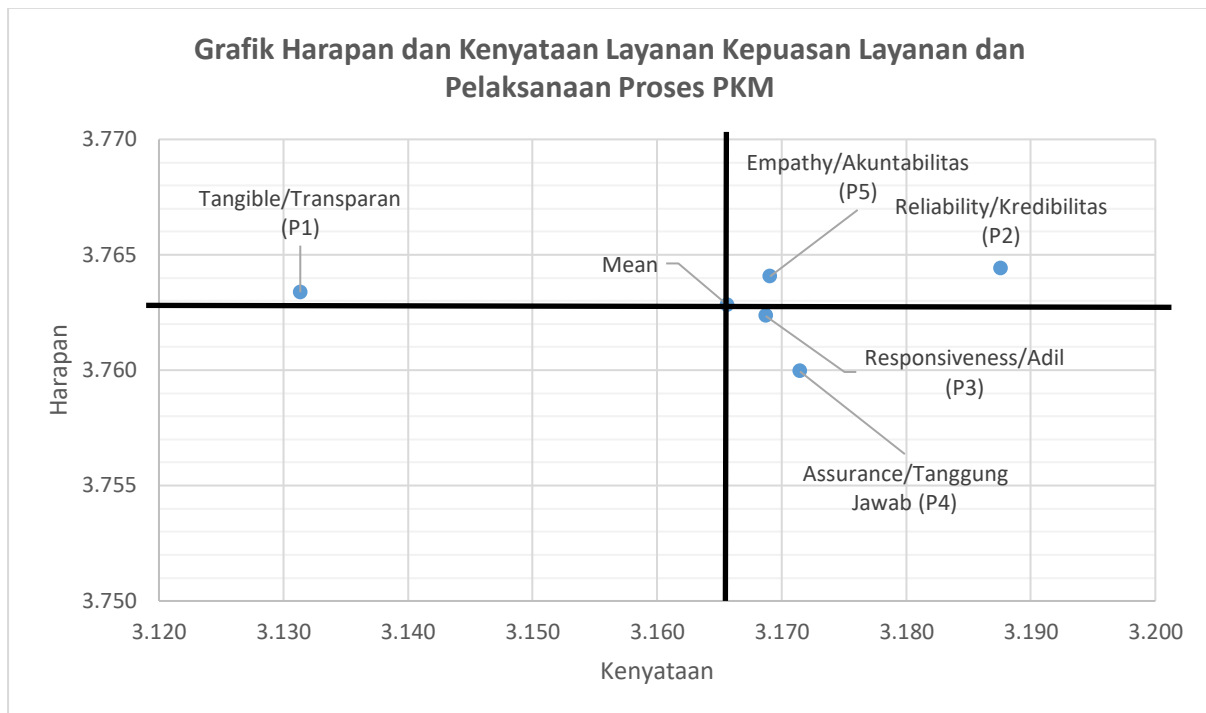
Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
<b>Reliability (Kredibilitas)</b>	P2	Kemudahan fasilitas pengajuan ( <i>Reliability</i> )	3,181	3,765	-0,58	84,48087
	P10	Konsistensi aturan dan pelaksanaan kegiatan/monev ( <i>Reliability</i> )	3,170	3,763	-0,59	84,25082
	P13	Pedoman dan SOP yang jelas tentang kewajiban adanya output kegiatan PKM ( <i>Reliability</i> )	3,225	3,768	-0,54	85,58427
	P14	Kemudahan fasilitasi dalam mewujudkan output kegiatan PKM ( <i>Reliability</i> )	3,174	3,761	-0,59	84,39096
	Mean Re	Mean	3,188	3,764	-0,58	84,68
<b>Responsiveness/ Adil (P2)</b>	P3	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam pemecahan masalah ( <i>Responsiveness</i> )	3,141	3,757	-0,62	83,60716
	P8	Kecepatan layanan administrasi LPPM selama kegiatan PKM ( <i>Responsiveness</i> )	3,170	3,760	-0,59	84,31229
	P12	Ketepatan prosedur pengumpulan ( <i>Responsiveness</i> )	3,173	3,772	-0,60	84,10909
	P15	Ketepatan output kegiatan PKM ( <i>Responsiveness</i> )	3,191	3,760	-0,57	84,85954
	Mean Res	Mean	3,169	3,762	-0,59	84,22
<b>Assurance (Tanggung Jawab)</b>	P4	Konsistensi aturan dan pelaksanaan pengajuan dan penilaian proposal dan laporan PKM ( <i>Assurance</i> )	3,171	3,760	-0,59	84,34878
	Mean As	Mean	3,171	3,760	-0,59	84,35
<b>Empathy (Akuntabilitas)</b>	P5	Keterbukaan hasil penilaian proposal dan laporan PKM ( <i>Empathy</i> )	3,121	3,761	-0,64	82,96864
	P6	Keterbukaan informasi hak dan kewajiban pelaksana PKM ( <i>Empathy</i> )	3,226	3,770	-0,54	85,58952
	P16	Kemudahan bimbingan dalam pencapaian output PKM ( <i>Empathy</i> )	3,159	3,760	-0,60	84,02043



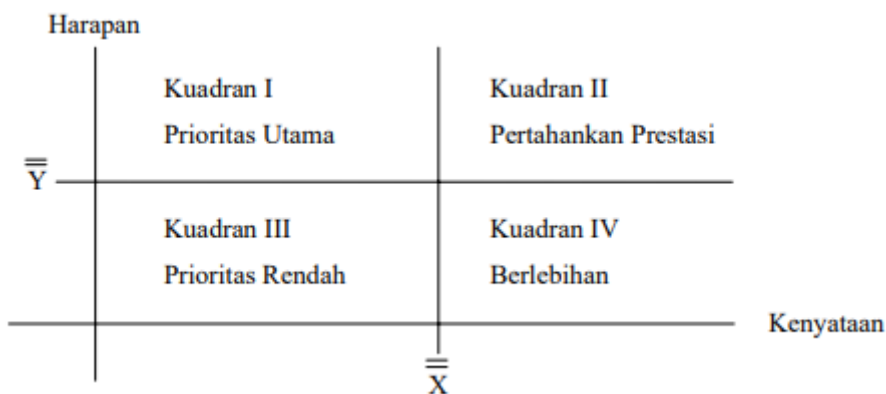
Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)
	P17	Aplikasi output PKM berdaya guna tinggi di masyarakat ( <i>Empathy</i> )	3,170	3,765	-0,60	84,18944
	Mean Em	Mean	3,169	3,764	-0,59	84,19
<b>Tangible (Transparan)</b>	P1	Keterbukaan informasi hibah di bidang PKM ( <i>Tangibles</i> )	3,134	3,772	-0,64	83,09091
	P7	Kemudahan fasilitas kegiatan ( <i>Tangibles</i> )	3,174	3,764	-0,59	84,32945
	P9	Ketepatan pencairan dana ( <i>Tangibles</i> )	3,070	3,756	-0,69	81,7385
	P11	Efisiensi administrasi laporan ( <i>Tangibles</i> )	3,147	3,761	-0,61	83,66156
	Mean Tan	Mean	3,131	3,763	-0,63	83,21
	Mean	Mean kelima dimensi	3,166	3,763	-0,60	84,13

### 3.4. Hasil Perbandingan Antara Harapan dan Kenyataan





Gambar 3.3. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Pelayanan Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses PKM Unesa Tahun 2020



Gambar 3.4. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

Keterangan:

Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen. Akan tetapi penyedia pelayanan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius.

#### Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban penyedia jasa harus mempertahankan kinerjanya.

#### Kuadran III (Prioritas rendah)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu dipersoalkan walau tidak memuaskan konsumen karena konsumen tidak menganggap sangat penting

#### Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa.

#### **Analisis tiap dimensi**

##### *1. Reliability*

Berdasarkan hasil analisis dimensi reliability berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan menunjukkan dimensi reliability yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban penyedia jasa harus mempertahankan kinerjanya.

##### *2. Tangible*

Dimensi tangible berada pada kuadran I. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen. Akan tetapi penyedia pelayanan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius.

##### *3. Assurance*

Dimensi assurance berada pada kuadran IV. Kuadran ini menunjukkan factor assurance yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik.

##### *4. Responsiveness*

Dimensi Responsiveness berada pada kuadran IV. Kuadran ini menunjukkan factor assurance yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik.

##### *5. Empaty*

Berdasarkan hasil analisis dimensi reliability berada pada kuadran II. Hal ini menunjukkan menunjukkan dimensi empaty yang dianggap penting oleh konsumen

telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban penyedia jasa harus mempertahankan kinerjanya.

### 3.4. Rencana Tindak Lanjut

Rencana Tindak Lanjut pelayanan manajemen adalah sebagai berikut:

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Pihak Terkait
<b>Reliability (Kredibilitas)</b>	P2	Kemudahan fasilitas pengajuan ( <i>Reliability</i> )	3,181	3,765	-0,58	84,48	<b>Meningkatkan</b> kecepatan waktu dalam mensosialisasikan beragam hibah PKM	- LPPM - Dekanat
	P10	Konsistensi aturan dan pelaksanaan kegiatan/monev ( <i>Reliability</i> )	3,170	3,763	-0,59	84,25	<b>Menyediakan</b> informasi berupa infografis tentang beragam hibah PKM, batas waktu, prosedur, sumber informasi terkait.	- LPPM - Dekanat
	P13	Pedoman dan SOP yang jelas tentang kewajiban adanya output kegiatan PKM ( <i>Reliability</i> )	3,225	3,768	-0,54	85,58	<b>Meninjau kembali</b> pedoman dan SOP PKM, dan membuat pembaruan bila diperlukan	- LPPM - GPM - PPM
	P14	Kemudahan fasilitasi dalam mewujudkan output kegiatan PKM ( <i>Reliability</i> )	3,174	3,761	-0,59	84,39	<b>Meningkatkan</b> pelayanan guna mendukung terwujudnya output PKM	- Dekanat - Kabag
<b>Responsiveness/ Adil (P2)</b>	P3	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam pemecahan masalah ( <i>Responsiveness</i> )	3,141	3,757	-0,62	83,61	<b>Meningkatkan</b> kecepatan pelayanan administrasi PKM di LPPM	- LPPM
	P8	Kecepatan layanan administrasi LPPM selama kegiatan	3,170	3,760	-0,59	84,31	<b>Meningkatkan</b> kecepatan pelayanan administrasi LPPM guna menunjang kelancaran kegiatan PKM	- LPPM

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Pihak Terkait
		PKM ( <i>Responsiveness</i> )						
	P12	Ketepatan prosedur pengumpulan ( <i>Responsiveness</i> )	3,173	3,772	-0,60	84,11	Membuat prosedur dan menyosialisasikannya kepada seluruh dosen	- LPPM - Dekanat
	P15	Ketepatan output kegiatan PKM ( <i>Responsiveness</i> )	3,191	3,760	-0,57	84,86	<b>Membuat</b> pedoman output PKM yang jelas, konsisten, dan <i>reasonable</i>	- LPPM - Dekanat
<b>Assurance (Tanggung Jawab)</b>	P4	Konsistensi aturan dan pelaksanaan pengajuan dan penilaian proposal dan laporan PKM ( <i>Assurance</i> )	3,171	3,760	-0,59	84,35	<b>Meningkatkan</b> pemahaman akan pedoman dan SOP PKM dari level pusat hingga prodi	- LPPM - Dekanat
<b>Empathy (Akuntabilitas)</b>	P5	Keterbukaan hasil penilaian proposal dan laporan PKM ( <i>Empathy</i> )	3,121	3,761	-0,64	82,97	Menyertakan hasil pemeringkatan nilai review proposal PKM	- LPPM - Dekanat
	P6	Keterbukaan informasi hak dan kewajiban pelaksana PKM ( <i>Empathy</i> )	3,226	3,770	-0,54	85,59	Menampilkan informasi hak dan kewajiban pelaksana PKM pada laman SIMLPPM	- LPPM - Dekanat - PPT
	P16	Kemudahan bimbingan dalam pencapaian output PKM ( <i>Empathy</i> )	3,159	3,760	-0,60	84,02	Meningkatkan frekuensi bimbingan PKM untuk pemenuhan output	- LPPM - Dekanat
	P17	Aplikasi output PKM berdaya guna tinggi di masyarakat ( <i>Empathy</i> )	3,170	3,765	-0,60	84,19	Meningkatkan kerjaama dengan dunia usaha dan industri (DUDI) dalam bidang PKM	- Dekanat - WR IV - DUDI

Dimensi	P	Penyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Tki (%)	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Pihak Terkait
<b>Tangible (Transparan)</b>	P1	Keterbukaan informasi hibah di bidang PKM ( <i>Tangibles</i> )	3,134	3,772	-0,64	83,09	Menambah media informasi program hibah melalui sso unesa	- LPPM - PPTI
	P7	Kemudahan fasilitas kegiatan ( <i>Tangibles</i> )	3,174	3,764	-0,59	84,33	Meningkatkan kecepatan dan efisiensi layanan PKM	- Dekanat - Kabag
	P9	Ketepatan pencairan dana ( <i>Tangibles</i> )	3,070	3,756	-0,69	81,74	Meningkatkan ketepatan waktu pencairan dana PKM	- LPPM - Dekanat
	P11	Efisiensi administrasi laporan ( <i>Tangibles</i> )	3,147	3,761	-0,61	83,66	Membuat kerangka acuan laporan yang konsisten dari tahun ke tahun	- LPPM - Dekanat
	<b>Mean</b>	<b>Mean kelima dimensi</b>	<b>3,166</b>	<b>3,763</b>	<b>-0,60</b>	<b>84,13</b>		

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa layanan dan pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat Unesa menurut perspektif dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum adalah kategori baik dengan tingkat index kepuasan sebesar 84,13%.



## Lampiran

### I. Instrumen Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses PKM (Kriteria 8)

#### PETUNJUK

Mohon diisi dengan memberi tanda centang (v) pada “Harapan atas jawaban” dan “Kenyataan yang ada” di lapangan secara riil.

No	Pertanyaan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>A</b>	<b>Pengajuan Proposal</b>								
1. P1	Keterbukaan informasi hibah di bidang PKM ( <i>Tangibles</i> )								
2. P2	Kemudahan fasilitas pengajuan ( <i>Reliability</i> )								
3. P3	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam pemecahan masalah ( <i>Responsiveness</i> )								
4. P4	Konsistensi aturan dan pelaksanaan pengajuan dan penilaian proposal dan laporan PKM ( <i>Assurance</i> )								
5. P5	Keterbukaan hasil penilaian proposal dan laporan PKM ( <i>Empathy</i> )								
<b>B</b>	<b>Pelaksanaan PKM</b>								
1. P6	Keterbukaan informasi hak dan kewajiban pelaksana PKM ( <i>Empathy</i> )								
2. P7	Kemudahan fasilitas kegiatan ( <i>Tangibles</i> )								
3. P8	Kecepatan layanan administrasi LPPM selama kegiatan PKM ( <i>Responsiveness</i> )								
4. P9	Ketepatan pencairan dana ( <i>Tangibles</i> )								
5. P10	Konsistensi aturan dan pelaksanaan kegiatan/monev ( <i>Reliability</i> )								

No	Pertanyaan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
6. P11	Efisiensi administrasi laporan ( <i>Tangibles</i> )								
7. P12	Ketepatan prosedur pengumpulan ( <i>Responsiveness</i> )								
<b>C Output PKM</b>									
1 P13	Pedoman dan SOP yang jelas tentang kewajiban adanya output kegiatan PKM ( <i>Reliability</i> )								
2 P14	Kemudahan fasilitasi dalam mewujudkan output kegiatan PKM ( <i>Reliability</i> )								
3 P15	Ketepatan output kegiatan PKM ( <i>Responsiveness</i> )								
4 P16	Kemudahan bimbingan dalam pencapaian output PKM ( <i>Empathy</i> )								
5 P17	Aplikasi output PKM berdaya guna tinggi di masyarakat ( <i>Empathy</i> )								