

**LAPORAN**  
**KEPUASAN MITRA PENGGUNA PENELITIAN**  
**TAHUN AKADEMIK 2021/2022 dan 2022/2023**

## **Pengantar**

Pengukuran kepuasan mitra pelaksanaan penelitian merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Tim Penjaminan Mutu Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan D4 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto untuk mengevaluasi pelaksanaan penelitian. Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran masih membutuhkan masukan dan umpan balik yang bersifat membangun agar bisa segera dilakukan perbaikan secara tepat.

Purwokerto, 16 Januari 2023

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Pelayanan merupakan proses pemenuhan terhadap kebutuhan dari pengguna. Universitas Muhammadiyah Purwokerto sebagai lembaga yang bergerak dibidang pendidikan mempunyai pengguna layanan seperti: mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra dan lain-lain. Kualitas dari layanan terhadap semua pengguna unit kerja di lingkungan Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto (UMP) harus selalu ditingkatkan dan dievaluasi. Evaluasi kepuasan Pengguna bermanfaat untuk dapat memperbaiki kualitas layanannya secara berkelanjutan (Carlson & O'Cass, 2010; Falk, Hammerschmidt & Schepers, 2010; Boonlertvanich, 2019). Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi adalah dengan melakukan survei kepuasan pengguna (Dado, Taborecka-Petrovicova, Cuzovic & Rajic, 2012; Lien, Cao & Zhou, 2017). Survei ini dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur layanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas layanannya (White, 2010; Nadeak, Simanjuntak, Naibaho, Sormin, Juwita & Pardede, 2019; Naibaho, 2021). Mengingat jenis layanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan dan pelaporan survei kepuasan pengguna, diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi dosen yang melakukan penelitian dari Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto untuk mengetahui kualitas kinerja dalam pelaksanaan penelitian.

Kepercayaan masyarakat terhadap Universitas Muhammadiyah Purwokerto, tidak terlepas dari layanan yang diberikan Universitas Muhammadiyah Purwokerto kepada masyarakat yang salah satunya melalui kegiatan penelitian dengan mitra sekitar. Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi. Hal ini berarti kepuasan layanan merupakan kenyamanan yang diperoleh oleh masyarakat atas pelayanan yang diberikan dosen yang melakukan penelitian dari Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Pelayanan Universitas Muhammadiyah Purwokerto kepada dosen, tenaga

kependidikan, mahasiswa, *stake holder* dan masyarakat umum sampai saat ini berjalan dengan lancar, akan tetapi belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan pengguna jasa layanan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Universitas Muhammadiyah Purwokerto, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Indeks Kepuasan Mitra Penelitian (IKMP) atau evaluasi terhadap kinerja Universitas Muhammadiyah Purwokerto di bidang penelitian. Pengukuran indeks kepuasan mitra penelitian akan mengukur kepuasan *user* dalam hal ini adalah masyarakat yang selama ini menjadi mitra terhadap kinerja dosen yang melakukan penelitian dari Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto khususnya bidang penelitian.

Unsur yang diukur untuk kepuasan layanan bidang penelitian dikembangkan atau disesuaikan dengan tipe pelayanan yang ada di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto, yaitu mutu dan produktivitas pelaksanaan kegiatan kerjasama dengan mitra, relevansi kegiatan kerjasama, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan keberlanjutan kerjasama.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, adalah melakukan Survey Indeks Kepuasan Mitra penelitian (IKMP) terhadap dosen dari Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dalam pelaksanaan penelitian.

## **2. Maksud dan Tujuan.**

Survey Indeks Kepuasan Mitra penelitian (IKMP) dilaksanakan secara berkala setiap tahun satu kali yang bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan di Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pengguna jasa pada tahun yang akan datang.

## **3. Sasaran**

Sasaran survey Indeks Kepuasan Mitra penelitian (IKMP) adalah mitra dari kegiatan penelitian yang telah dilakukan penelitian dari hibah dana penelitian Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

#### **4. Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan**

Survei kepuasan mitra penelitian dilakukan dengan teknik survei kuesioner elektronik. Pengukuran dan pelaporan pengukuran dilakukan secara berkala setiap setiap 1 (satu) tahun akademik. Kegiatan pengukuran kepuasan mitra kerjasama dilakukan pada tahun akademik 2022/2023. Berdasarkan hasil yang diperoleh, terdapat 14 mitra yang telah dilakukan penelitian dan mitra yang bersedia mengisi kuesioner.

#### **5. Instrumen**

Survei kepuasan mitra kerjasama diawali dengan menyusun instrumen survei. Responden diminta memberikan respon jawaban mulai dari 1 (sangat tidak baik/sangat rendah) sampai 5 (sangat baik/sangat tinggi).

#### **6. Analisis Data**

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dilanjutkan dengan analisis dan perhitungan tingkat kepuasan.

## BAB II HASIL PENGUKURAN

### 2.1. Tingkat Kepuasan mitra terhadap barang/jasa yang menjadi target kerja sama.

Tingkat kepuasan mitra penelitian tersaji seperti pada grafik 2.1. mengenai kepuasan mitra terhadap dosen yang melakukan penelitian yang telah menghasilkan barang/jasa yang menjadi target kerja sama.



**Grafik 2.1 Tingkat Kepuasan mitra terhadap barang/jasa**

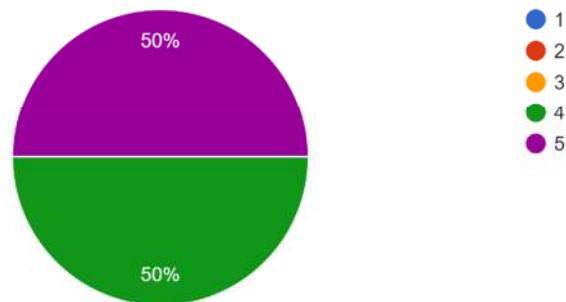
Mitra kerja sama yang sangat puas sebanyak 50%, puas sebanyak 50%, biasa 0%, Tidak puas 0% dan sangat tidak puas 0%.

### 2.2. Tingkat Kepuasan mitra terhadap Penelitian yang dilakukan sesuai dengan tujuan program (MoU).

Tingkat kepuasan mitra penelitian tersaji seperti pada grafik 2.2. mengenai Kepuasan mitra terhadap penelitian yang dilakukan sesuai dengan tujuan program (MoU).

2. Penelitian yang dilakukan sesuai dengan tujuan program (MoU).

14 jawaban



**Grafik 2.2 Penelitian yang dilakukan sesuai dengan tujuan program (MoU)**

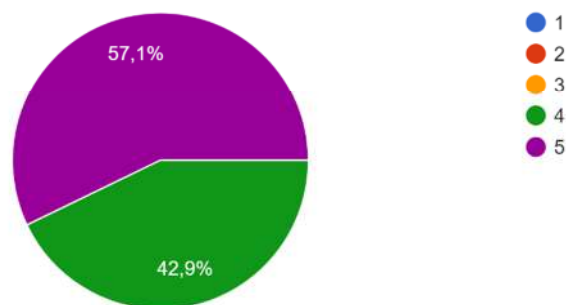
Mitra kerja sama yang sangat puas sebanyak 50, puas sebanyak 50, biasa 0%, Tidak puas 0% dan sangat tidak puas 0%.

### **2.3. Tingkat Kepuasan mitra terhadap Kerjasama/ kegiatan dalam bidang penelitian Universitas Muhammadiyah Purwokerto telah sesuai dengan harapan.**

Tingkat kepuasan mitra penelitian tersaji seperti pada grafik 2.3. mengenai kepuasan mitra terhadap kerjasama/ kegiatan dalam bidang penelitian Universitas Muhammadiyah Purwokerto telah sesuai dengan harapan.

3. Kerja sama/ kegiatan dalam bidang penelitian Universitas Muhammadiyah Purwokerto telah sesuai dengan harapan.

14 jawaban

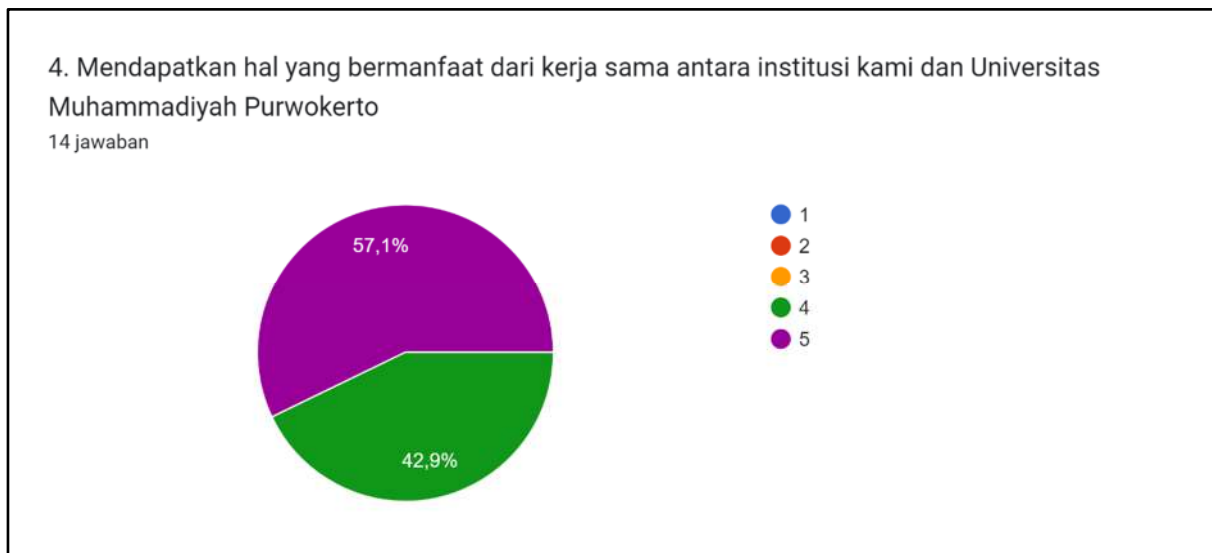


**Grafik 2.3 Kerjasama/ kegiatan dalam bidang penelitian Universitas Muhammadiyah Purwokerto telah sesuai dengan harapan**

Mitra kerja sama yang sangat puas sebanyak 57,1%, puas sebanyak 42,9%, biasa 0%, Tidak puas 0% dan sangat tidak puas 0%.

#### **2.4. Tingkat Kepuasan mitra mendapatkan hal yang bermanfaat dari kerja sama antara institusi kami dan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.**

Tingkat kepuasan mitra penelitian tersaji seperti pada grafik 2.4. mengenai kepuasan mitra mendapatkan hal yang bermanfaat dari kerja sama antara institusi kami dan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.



**Grafik 2.4. Kepuasan mitra mendapatkan hal yang bermanfaat dari kerja sama**

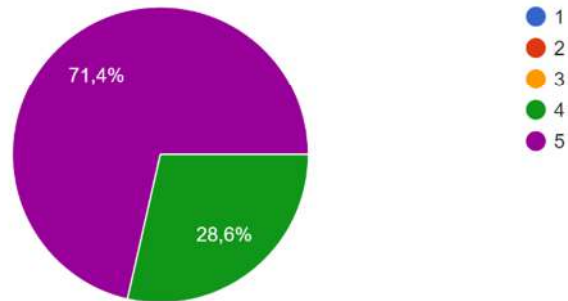
Mitra kerja sama yang sangat puas sebanyak 57,1%, puas sebanyak 42,9%, biasa 0%, Tidak puas 0% dan sangat tidak puas 0%.

#### **2.5. Tingkat Kepuasan mitra kepada tim peneliti Universitas Muhammadiyah Purwokerto menunjukkan sikap keramahan dan memberikan layanan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan mitra.**

Tingkat kepuasan mitra peneliti tersaji seperti pada grafik 2.5. mengenai kepuasan mitra kepada tim penelitian Universitas Muhammadiyah Purwokerto menunjukkan sikap keramahan dan memberikan layanan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan mitra.

5. Tim Peneliti Universitas Muhammadiyah Purwokerto menunjukkan sikap keramahtamahan dan memberikan layanan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan mitra.

14 jawaban



**Grafik 2.5. Sikap keramahtamahan dan memberikan layanan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan mitra.**

Mitra kerja sama yang sangat puas sebanyak 66,7%, puas sebanyak 33,3%, biasa 0%, Tidak puas 0% dan sangat tidak puas 0%.

## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT**

#### **3.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survey kepuasan mitra penelitian, mitra kerja sama yang puas dan sangat puas sebanyak 83,3%.


#### **3.2. Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil survei, untuk meningkatkan kualitas kerja sama, tindaklanjut yang perlu dilakukan adalah meningkatkan kepuasan mitra penelitian dan menerapkan prinsip *service excellent*.

# LAMPIRAN

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
PURWOKERTO**

Unggul - Modern - Islami



## INSTRUMEN KEPUASAN MITRA PENELITIAN

**PENGANTAR**

Saudara mohon mengisi angket ini dengan sejujur-jujurnya dalam rangka menjangkir informasi selengkap-lengkapny tentang Kepuasan Mitra Penelitian terhadap kerja sama dan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh tim Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Hasil informasi ini akan kami jadikan sebagai bahan evaluasi untuk lebih meningkatkan kinerja kerja sama penelitian dan pelaksanaan penelitian Universitas Muhammadiyah Purwokerto di masa yang akan datang.

fauziharry@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

**NAMA MITRA \***

a \_\_\_\_\_

**NAMA PENGISI \***

a \_\_\_\_\_

**JABATAN \***

a \_\_\_\_\_

**ALAMAT MITRA \***

a \_\_\_\_\_

[Berikutnya](#) [Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporlan Penyalahgunaan](#) - [Peryaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir





## INSTRUMEN KEPUASAN MITRA PENELITIAN

fauziharry@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

### Bagian Tanpa Judul

#### Petunjuk Pengisian :

Sesuai dengan yang Saudara ketahui, berilah penilaian terhadap Tim Peneliti kepada masyarakat Universitas Muhammadiyah Purwokerto berdasarkan daftar pernyataan di bawah ini dengan cara melingkari angka pada kolom skor yang artinya sebagai berikut :

- 1 = sangat tidak baik/sangat rendah
- 2 = tidak baik/rendah
- 3 = biasa/cukup
- 4 = baik/tinggi
- 5 = sangat baik/sangat tinggi

1. Menghasilkan barang/jasa yang menjadi target kerja sama. \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

2. Penelitian yang dilakukan sesuai dengan tujuan program (MoU). \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

3. Kerja sama/ kegiatan dalam bidang penelitian Universitas Muhammadiyah Purwokerto telah sesuai dengan harapan. \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

4. Mendapatkan hal yang bermanfaat dari kerja sama antara institusi kami dan Universitas Muhammadiyah Purwokerto \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

5. Tim Peneliti Universitas Muhammadiyah Purwokerto menunjukkan sikap keramahan dan memberikan layanan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan mitra. \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

6. Tim peneliti Universitas Muhammadiyah Purwokerto merespon kesepakatan kerjasama dengan cepat, tepat dan profesional. \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

7. Tim peneliti Universitas Muhammadiyah Purwokerto merespon dengan kesungguhan hati dalam memenuhi memenuhi perjanjian kerjasama. \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

8. Tim peneliti memaparkan hasil penelitian kepada mitra. \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

9. Tim Peneliti memberikan luaran berupa laporan penelitian kepada mitra. \*

- 1
- 2
- 3

4

5

10. Tim Peneliti memberikan model/hasil penelitian kepada mitra. \*

1

2

3

4

5

11. Tim Peneliti memberikan publikasi ilmiah hasil penelitian kepada mitra. \*

1

2

3

4

5

12. Mitra akan melanjutkan kerjasama bidang penelitian untuk penelitian selanjutnya. \*

1

2

3

4

5

[Kembali](#)

[Kirim](#)

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

