

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN TERHADAP LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
TAHUN 2024/2025**

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ, tiada kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT atas nikmat dan karunianya yang diberikan kepada kami Sehingga Laporan Survei Kepuasan Pengguna Layanan terhadap Lembaga Pengembangan Publikasi Ilmiah periode 2024/2025 ini dapat disusun.

Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan ini dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Lembaga Pengembangan Publikasi Ilmiah, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. Penyusunan Survei Kepuasan Pelayanan salah satu alat yang bisa digunakan oleh Lembaga/unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh Lembaga/Unit tersebut dan menjadi gambaran persepsi terhadap pelayanan yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan di lingkungan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, selain itu Analisis Indeks Kepuasan dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan yang ada di LPPI UMKT.

Pelaksanaan dan penyajian hasil Survei ini tentunya masih terdapat kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang. Dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survei kepuasan terlaksana dengan baik.

Samarinda, J u n i 2025



LPPI UMKT

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
RINGKASAN.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Tujuan.....	1
B. Sasaran	1
C. Ruang Lingkup	1
D. Pelaksanaan	1
BAB II HASIL SURVEI TINGKAT KEPUASAN.....	3
A. Persiapan.....	4
B. Hasil Kegiatan	4
C. Rencana Tindak Lanjut.....	6
BAB II PENUTUP	7
A. Kesimpulan	7
B. Saran	7

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Gambaran Karakteristik Responden.....	4
Tabel 2.2 Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan	5

Ringkasan

Pada tahun 2025 ini Survei kepuasan pengguna layanan terhadap Lembaga Pengembangan Publikasi Ilmiah atau disingkat LPPI UMKT. Hal ini dilakukan untuk mengetahui secara umum tingkat kepuasan dosen terhadap layanan pada Lembaga Pengembangan Publikasi Ilmiah di lingkungan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap LPPI UMKT untuk tahun pengukuran tahun 2024/2025, Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa dari total 9 item pernyataan sebagian besar jawaban responden menyatakan Puas dengan layanan LPPI UMKT.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Tujuan

Survei ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari unit kerja pelayanan;
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

B. Sasaran

1. Mendorong partisipasi dosen sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan dosen dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan terhadap Upaya peningkatan publikasi ilmiah di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

D. Pelaksanaan

Pelaksanaan survei kepuasan dosen dilakukan oleh LPPI UMKT satu tahun sekali diakhir periode akademik, dimaksudkan untuk mengetahui apakah semua kebijakan sistem dan pelayanan LPPI UMKT dapat dipahami dengan baik dan memuaskan dosen di lingkungan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. Pelaksanaan Survei Kepuasan terhadap Sistem Pengelolaan Sumber Daya terdiri dari lingkup berikut :

1. Persiapan Survei

LPPI UMKT menyusun rencana kegiatan penilaian dan instrumen survei kepuasan.

2. Penetapan Responden

Responden terdiri dari dosen yang memiliki NIDN dan NIDK di seluruh program studi, yang ada di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. Survey dilakukan dan disebarkan pada seluruh dosen dengan harapan dari Jumlah akhir yang berkenan mengisi diharapkan dapat mewakili jumlah dosen yang ada di UMKT terhadap elayana LPPI di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

3. Pelaksanaan Survei

Pelaksana survei di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur dilaksanakan oleh LPPI UMKT secara berkala satu tahun sekali diakhir periode akademik. Instrumen survei yang telah dirancang kemudian di-share secara online kepada Dosen.

4. Pengolahan data survei dan pelaporan hasil

Data yang telah terkumpul dengan melihat kecukupan responden kemudian data ditabulasi dan dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan terkait kekurangan dan kelebihan terhadap pelayanan LPPI UMKT. Jika terdapat unsur yang masih perlu perbaikan kemudian di diskusikan bersama untuk dirancang rekomendasi rencana tindak lanjutnya, dan disusun dalam laporan hasil survei kepuasan dosen terhadap pelayanan LPPI UMKT, kemudian diserahkan kepada Pimpinan untuk menjadi bahan evaluasi bersama dan pertimbangan program tindak lanjut.

E. Instrumen Penilaian

Instrumen kepuasan dosen terhadap pelayanan LPPI UMKT terdiri dari 9 item pernyataan, dengan masing-masing 5 pilihan jawaban dari penilaian terendah ke penilaian tertinggi yakni Sangat Tidak Puas, tidak puas, cukup puas, puas, dan sangat puas. Untuk item pernyataan terdiri dari :

1. Kinerja LPPI dalam 1 tahun terakhir sudah baik dan sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan LPPI memberikan manfaat dalam meningkatkan jumlah publikasi di UMKT.
3. Kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan LPPI mendukung kegiatan perbaikan kualitas publikasi dosen di UMKT.
4. LPPI memberikan informasi secara lengkap dan mudah diperoleh tentang fasilitas-fasilitas berupa insentif akademik dan Pelatihan Penulisan Artikel Ilmiah untuk dosen dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas publikasi ilmiah.
5. LPPI memberikan informasi secara lengkap dan mudah diperoleh tentang penerbitan buku ISBN untuk dosen dalam meningkatkan Publikasi Akademik
6. LPPI memberikan informasi secara lengkap dan mudah diperoleh tentang jurnal internal UMKT untuk dosen dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas publikasi ilmiah.
7. Pelayanan teknis dan koordinasi antara LPPI dengan dosen/prodi/fakultas/unit sudah baik.
8. Seluruh tim unit LPPI bersikap ramah saat melayani Dosen/program studi/fakultas/unit.
9. Layanan LPPI menunjukkan sikap siap melayani/ membantu jika dibutuhkan.

BAB II

HASIL SURVEI TINGKAT KEPUASAN

A. Hasil Survei

Sebanyak 9 pernyataan telah diisi oleh responden. Hasil survei dapat disajikan sebagai berikut :

1. Karakteristik responden pada survei kepuasan dosen terhadap layanan LPPI UMKT di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini:

Tabel 2.1
Gambaran Karakteristik Responden

No.	Responden	Jumlah Dosen	Jumlah yg Mengisi	Presentase
1.	Dosen Tetap	234	60	25,6%

Dari tabel 1 diatas dapat dilihat dari total Dosen sejumlah 234 orang, terdapat 60 orang (25,6% dari total dosen).

Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Dosen terhadap Pengelolaan sumber Daya Manusia untuk penilaian tahun 2024/2025 didapatkan hasil Survei dan rencana tindak lanjut sebagai berikut:

1. Kinerja LPPI dalam 1 tahun terakhir sudah baik dan sesuai dengan yang diharapkan.

No	Kategori	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	3	5
3	Cukup Puas	15	25
4	Puas	25	41,7
5	Sangat Puas	17	28,3
Total		60	100%

2. Kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan LPPI memberikan manfaat dalam meningkatkan jumlah publikasi di UMKT.

No	Kategori	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	1	1,6
2	Tidak Puas	4	6,6
3	Cukup Puas	16	26,6
4	Puas	23	38,6
5	Sangat Puas	16	26,6
Total		60	100

3. Kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan LPPI mendukung kegiatan perbaikan kualitas publikasi dosen di UMKT.

No	Kategori	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	1	1,6
2	Tidak Puas	2	3,3
3	Cukup Puas	20	33,3
4	Puas	18	30,2
5	Sangat Puas	19	31,6
Total		60	100

4. LPPI memberikan informasi secara lengkap dan mudah diperoleh tentang fasilitas-fasilitas berupa insentif akademik dan Pelatihan Penulisan Artikel Ilmiah untuk dosen dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas publikasi ilmiah.

No	Kategori	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	6	10,2
3	Cukup Puas	16	26,2
4	Puas	19	31,6
5	Sangat Puas	19	31,6
Total		60	100

5. LPPI memberikan informasi secara lengkap dan mudah diperoleh tentang penerbitan buku ISBN untuk dosen dalam meningkatkan Publikasi Akademik

No	Kategori	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	3	5,2
2	Tidak Puas	2	3,3
3	Cukup Puas	19	31,6
4	Puas	19	31,6
5	Sangat Puas	17	28,3
Total		60	100

6. LPPI memberikan informasi secara lengkap dan mudah diperoleh tentang jurnal internal UMKT untuk dosen dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas publikasi ilmiah.

No	Kategori	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	1	1,6
2	Tidak Puas	5	8,3
3	Cukup Puas	17	28,3
4	Puas	21	35,2
5	Sangat Puas	16	26,6
Total		60	100

7. Pelayanan teknis dan koordinasi antara LPPI dengan dosen/prodi/fakultas/unit sudah baik.

No	Kategori	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	2	3,2
2	Tidak Puas	3	5,2
3	Cukup Puas	18	30
4	Puas	22	36,6
5	Sangat Puas	15	25
Total		60	100

8. Seluruh tim unit LPPI bersikap ramah saat melayani Dosen/program studi/fakultas/unit.

No	Kategori	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	1	1,6
2	Tidak Puas	3	5
3	Cukup Puas	12	20
4	Puas	23	38,3
5	Sangat Puas	21	35
Total		60	1000

9. Layanan LPPI menunjukkan sikap siap melayani/ membantu jika dibutuhkan.

No	Kategori	Jumlah	%
1	Sangat Tidak Puas	2	3,2
2	Tidak Puas	2	3,2
3	Cukup Puas	11	18,3
4	Puas	22	36
5	Sangat Puas	23	38,3
Total		60	100

Berdasarkan tabel hasil tabulasi survei kepuasan dosen terhadap kepuasan pelayanan dosen terhadap LPPI UMKT, didapatkan jumlah responden sebanyak 60 orang. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa dari total 9 item pernyataan sebagian besar jawaban responden menyatakan Puas dengan pelayanan LPPI UMKT. Namun terdapat beberapa item pernyataan yang perlu menjadi bahan evaluasi karena berdasarkan kategori rendah yakni tidak puas terdapat beberapa responden yang sangat tidak puas & tidak puas dengan kinerja.

B. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan dosen dan tenaga kependidikan yang telah dilakukan maka rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan adalah : Diperlukan perencanaan terhadap upaya peningkatan publikasi ilmiah di UMKT melalui beberapa strategi, diantaranya dengan pemberian insentif sebagai pemantik semangat dan beberapa upaya seperti dukungan dalam pelatihan menulis dan dukungan publikasi seperti biaya dan informasi terkait jurnal yang relevan

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tingkat kepuasan layanan LPPI UMKT di lingkungan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur tahun 2024-2025, menunjukkan nilai kepuasan secara umum sebagai berikut :

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa dari total 9 item pernyataan sebagian besar jawaban responden menyatakan Puas dengan pelayanan LPPI UMKT. Sehingga jumlah persentase pada kategori puas yaitu 32%. Namun terdapat beberapa hal yang masih perlu ditingkatkan berkaitan dengan sistem insentif dan program kerja dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas publikasi dosen.

B. Saran

Setelah melihat hasil Survei dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Dilakukan kerjasama yang baik dikalangan civitas akademika guna mendapatkan informasi berkaitan dengan publikasi di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Survei dilakukan berkala setiap akhir tahun akademik untuk mendapatkan masukan yang baik guna peningkatan kepuasan dosen guna peningkatan layanan LPPI Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
3. Hasil survei segera ditindaklanjuti guna perbaikan peningkatan kepuasan pengguna layanan di LPPI Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur