



# 2023

## LAPORAN KEPUASAN INTERNAL terhadap Kinerja Layanan LPPM Tahun 2023

Disusun oleh:

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat  
Universitas Bangka Belitung

## **Kata Pengantar**

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, serta Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada baginda Rasulullah SAW sebagai pembawa rahmat bagi seluruh alam, sehingga laporan hasil penilain kinerja layanan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Bangka Belitung Tahun 2023 dapat diselesaikan.

Laporan hasil penilaian kinerja layanan LPPM ini menjadi bukti nyata atas nikmat dan karunia-Nya yang melimpah, memberikan kesempatan dan kemudahan dalam melaksanakan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dengan rasa syukur yang mendalam, kami menyadari bahwa setiap capaian yang tercatat dalam laporan ini adalah berkat ridha dan bimbingan-Nya.

Kami menyadari adanya ketidaksempurnaan dalam pengumpulan data dan penyusunan laporan ini. Oleh karena itu, kami meminta kesediaan pembaca untuk dapat memberikan kritik dan saran untuk perbaikan selanjutnya.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Tim Penyusun,

LPPM UBB

## **Lembar Pengesahan**

Dengan ini, kami yang bertanda tangan di bawah ini, selaku pihak yang terlibat dalam Penilaian Kinerja Layanan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Bangka Belitung, dengan sungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab menyatakan bahwa laporan ini merupakan hasil kajian dan evaluasi yang teliti, transparan, dan berdasarkan fakta yang terjadi selama pelaksanaan kegiatan.

Laporan ini telah melalui serangkaian proses evaluasi internal, diskusi, dan refleksi bersama, serta mendapatkan persetujuan dari tim penilai internal LPPM UBB. Dengan keyakinan ini, kami menyatakan bahwa setiap data, temuan, dan rekomendasi yang tercantum dalam laporan ini adalah hasil kerja keras, dedikasi, dan integritas kami selama evaluasi.

Kami juga menyadari bahwa laporan ini bukanlah akhir dari suatu perjalanan, melainkan merupakan dasar untuk lebih meningkatkan dan mengoptimalkan kontribusi kami dalam penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di masa depan. Kami berkomitmen untuk terus berinovasi, mengatasi tantangan, dan memberikan dampak positif bagi masyarakat dan institusi.

Dengan demikian, kami menyerahkan laporan ini sebagai bentuk pertanggungjawaban dan kontribusi kami terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, pendidikan, serta pemberdayaan masyarakat di wilayah kami.

Terima kasih atas dukungan, bimbingan, dan kerjasama semua pihak yang telah turut serta dalam proses ini. Semoga hasil laporan ini dapat memberikan manfaat nyata bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan kesejahteraan masyarakat.

Demikianlah pengesahan ini kami buat dengan sebenarnya dan penuh kesungguhan.

Bangka, 22 Juli 2023

Ketua LPPM  
Universitas Bangka Belitung

Nanang Wahyudin, S.E., M.M.  
NIP. 198708192014041001

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Bangka Belitung memiliki Visi menjadi lembaga penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang unggul dalam pembangunan yang berkelanjutan didasari keunggulan moral, mental, dan intelektual untuk membangun peradaban bangsa. LPPM memiliki tugas memberikan pelayanan dalam bidang penelitian, pengabdian dan kerjasama baik pada civitas internal UBB maupun stakeholder lainnya. Upaya perwujudan visi dan misi LPPM dilakukan dengan penerapan siklus kerja *plan, do, check* dan *improvement* secara periodik dan berkelanjutan. Penerapan sistem kerja ini diharapkan dapat menjaga sistem mutu yang terstandar dan salah satu upaya peningkatan layanan.

Salah satu metode evaluasi yang dilakukan LPPM UBB untuk menilai kinerja dan tingkat kepuasan pengguna layanan LPPM adalah melalui survei. Survei ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang telah diberikan LPPM pada tahun 2023. Survei ini diharapkan dapat memberi gambaran sejauh mana ketepatan dan kesesuaian semua program dan layanan, serta keterlaksanaannya. Hasil survei juga dapat digunakan sebagai masukan dalam pengembangan layanan guna perwujudan Visi dan Misi LPPM UBB.

### **2. Metode Pelaksanaan**

Survey merupakan salah satu jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Dalam survei, penggalian data umumnya menggunakan kuesioner sebagai alat pengambil data dengan tujuan untuk mengetahui: siapa, apa yang responden pikirkan, rasakan, atau kecenderungan suatu tindakan. Survey kepuasan dilakukan pada tanggal – 2023 menggunakan aplikasi *Google form*. Link G-form disebarikan melalui grup *Whatsapp* Penelitian dan Pengabdian Dosen UBB. Populasi sampel adalah dosen Universitas Bangka Belitung. Angket penelitian disusun dengan menggunakan Skala Likert dengan skor penilaian 1 – 4, dengan rincian:

- 1) Sangat Baik = Kenyataan di lapangan menunjukkan kinerja layanan LPPM yang sangat baik
- 2) Baik = Kenyataan di lapangan menunjukkan kinerja layanan LPPM yang baik
- 3) Cukup Baik = Kenyataan di lapangan menunjukkan kinerja layanan LPPM yang cukup baik

4) Kurang Baik = Kenyataan di lapangan menunjukkan kinerja layanan LPPM yang kurang baik

Penilaian kinerja pelayanan LPPM dilakukan pada beberapa aspek penilaian pelayanan diantaranya:

1. Kejelasan panduan penelitian dan pengabdian dan kegiatan lainnya
2. Kemudahan prosedur layanan yang disediakan
3. Ketepatan waktu tim LPPM dalam memberikan pelayanan
4. Ketepatan layanan yang diberikan tim LPPM
5. Ketersediaan informasi pada platform digital LPPM
6. Kualitas layanan LPPM dalam pengelolaan penelitian, pengabdian dan publikasi
7. Kualitas layanan LPPM dalam pengelolaan MBKM

Survei disebarkan kepada dosen Universitas Bangka Belitung dan diolah secara deskriptif dengan memuat skala 1-4 yang dikonversikan dalam bentuk skala penilaian (Tabel 1) untuk menggambarkan tingkat kepuasan terhadap layanan LPPM UBB Tahun 2023.

Tabel 1 Klasifikasi Skala Penilaian

<b>Rentang</b>	<b>Kualifikasi</b>	<b>Keteranga</b>
1.00 – 1.75	1	Kurang baik
> 1.75 – 2.50	2	Cukup baik
> 2.50 – 3.25	3	Baik
> 3.25 – 4.00	4	Sangat baik

## **BAB II**

### **HASIL PENGUKURAN KINERJA LAYANAN LPPM TAHUN 2023**

#### **2.1 Penilaian Kepuasan terhadap kinerja LPPM Tahun 2023**

Hasil survei kepuasan terhadap pelayanan LPPM tahun 2023 dapat dilihat pada tabel di bawah ini. Hasil survei menunjukkan bahwa pengguna layanan LPPM merasa sangat puas dengan pelayanan dengan hasil penilaian “Sangat Baik” pada semua aspek. Nilai tertinggi terdapat pada aspek kejelasan panduan penelitian dan pengabdian dan kegiatan lainnya. Nilai terendah terdapat pada aspek penilaian pada ketepatan waktu tim LPPM dalam memberikan pelayanan. Hasil ini masih perlu penyempurnaan ke depannya karena hanya diisi oleh 44 responden. Hasil ini dapat menjadi patokan bagi LPPM dalam mengambil kebijakan yang lebih baik lagi.

Tabel 2 Penilaian kinerja layanan LPPM Tahun 2023

No	Pernyataan	Skor	Tingkat Penilaian
1	Kejelasan panduan penelitian dan pengabdian dan kegiatan lainnya	3.64	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur layanan yang disediakan	3.66	Sangat Baik
3	Ketepatan waktu tim LPPM dalam memberikan pelayanan	3.39	Sangat Baik
4	Ketepatan layanan yang diberikan tim LPPM	3.52	Sangat Baik
5	Ketersediaan informasi pada platform digital LPPM	3.55	Sangat Baik
6	Kualitas layanan LPPM dalam pengelolaan penelitian, pengabdian dan publikasi	3.55	Sangat Baik
7	Kualitas layanan LPPM dalam pengelolaan MBKM	3.41	Sangat Baik

Berdasarkan penilaian kinerja di atas, LPPM menargetkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan pada tahun 2024 terutama pada aspek aspek yang memiliki nilai lebih rendah yakni Ketepatan waktu tim LPPM dalam memberikan pelayanan. Strategi yang akan diterapkan antara lain memperketat penerapan SOP pelayanan LPPM terutama pada aspek waktu pelayanan.

#### **2.2 Penilaian Kepuasan terhadap kinerja Tenaga Kependidikan LPPM Tahun 2023**

Penilaian kinerja juga dilakukan terhadap 7 orang tenaga kependidikan yang berada dibawah naungan LPPM. Penilaian dilakukan pada beberapa aspek seperti penguasaan terhadap sistem informasi, kerapangan, kecepatan dan kesigapan, serta ketepatan pelayanan

yang diberikan. Hasil penilaian kinerja tenaga kependidikan (TK) ini dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah ini. Aspek keramahan memiliki poin penilaian tertinggi, sedangkan aspek penguasaan informasi dan prosedur dan pelayanan serta kecepatan dan kesigapan memiliki nilai terendah.

Tabel 3 Penilaian kinerja layanan tenaga kependidikan LPPM Tahun 2023

No	Pernyataan	Skor	Tingkat Penilaian
1	Penguasaan terhadap informasi dan prosedur pelayanan	3.45	Sangat Baik
2	Keramahan dalam memberikan pelayanan	3.53	Sangat Baik
3	Kecepatan dan kesigapan dalam memberikan pelayanan	3.45	Sangat Baik
4	Ketepatan pelayanan sesuai kebutuhan civitas akademik UBB	3.47	Sangat Baik

Hasil penilaian terhadap kinerja tenaga kependidikan LPPM ini akan dijadikan dasar pengambilan kebijakan kedepannya. Strategi yang akan dilakukan yaitu mensosialisasikan kembali terkait SOP layanan LPPM dan memperketat sistem penerapan SOP dengan mekanisme *reward* dan *punishment* guna meningkatkan kualitas pelayanan.

### 2.3 Kritikan dan Saran

Kritikan dan saran yang diberikan oleh responden pada survei kinerja LPPM tahun 2023 ini diantaranya:

- Semoga kedepannya semakin baik.
- Pertahankan prestasinya
- Sudah mantap
- Pelayanan LPPM sudah sangat baik, semoga terus meningkat
- Sukses selalu n pelayanan ditingkatkan
- Sudah baik
- Tetaplah terus bertumbuh dan berkembang sampai orang bilang bahwa LPPM Keren
- Keep Spirit
- Sudah baik
- Tingkatkan dan pertahankan layanannya
- Semoga pelayanan lebih baik lagi
- good
- Secara keseluruhan LPPM telah memberikan pelayanan terbaik. Hanya saja dalam beberapa hal misalnya rentang waktu antara persiapan (bimtek) dan pelaksanaan kegiatan kadang terlalu singkat. Contohnya pada kegiatan MBKM tahun ini. Semoga kedepannya ada jeda waktu yang cukup. Terima kasih
- good job you all! keep it up!!

- Semoga LPPM memiliki sistem penelitian dan pengabdian seperti BIMA. Sukses terus LPPM!
- Tetap dinamis, tumbuh berkembang dan terbuka terhadap saran dan masukan
- Buat sistem informasi penelitian dan pengabdian masyarakat tingkat UBB utkmemudakan manajemen penelitian dan abdimas
- Luar biasa LPPM UBB

## Lampiran 1. Laman Kuisisioner pada G-Form

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat**  
**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG**

Collaboration Sinergy Towards Research University

Bagian 1 dari 2

### Kuisisioner Kepuasan terhadap Kinerja Lembaga dan Pelayanan Tenaga Kependidikan di Lingkungan Kerja LPPM UBB Tahun 2023

Deskripsi formulir

Formulir ini otomatis mengumpulkan email dari semua responden. [Ubah setelan](#)

Kepada Yth. Bapak/Ibu  
Civitas akademika Universitas Bangka Belitung

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Bangka Belitung (LPPM UBB), kami meminta kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisisioner kepuasan terhadap kinerja pelayanan lembaga dan tenaga kependidikan di lingkungan LPPM UBB.

Hormat Kami,  
LPPM UBB

Deskripsi (opsional)

**Kinerja Layanan LPPM**

	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
Kejelasan panduan...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kemudahan prose...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ketepatan waktu ti...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ketepatan layanan...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ketersediaan infor...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kualitas layanan L...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kualitas layanan L...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Lampiran 2 Hasil output pengisian kuisisioner

