



LAPORAN KEPUASAN MITRA KERJASAMA

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT**

**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
TAHUN 2023**

Disusun oleh :
Lembaga Penelitian Dan
Pengabdian Kepada Masyarakat

LPPM UBB

Collaborations- Towards Research University

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Bangka Belitung Tahun 2023 dapat diselesaikan dengan baik.

Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Bangka Belitung Tahun 2023 ini penting selain untuk menjalankan program kerja di lingkungan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Bangk Belitung, tetapi juga sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan internal yang baik akan menghasilkan kepuasan terutama terhadap mitra dengan harapan agar selalu menjalin kerjasama.

Laporan ini merupakan hasil survey pengukuran kepuasan pelanggan eksternal (mitra kerjasama) khususnya terhadap kinerja layanan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Bangk Belitung. Tim penyusun sangat berterimakasih kepada seluruh pihak atas partisipasinya dalam memberikan kebutuhan informasi untuk menyusun laporan. Tim penyusun sangat mengharapkan saran dan kritik sebagai masukan untuk kesempurnaan laporan ini.

Semoga laporan ini dapat dijadikan bahan masukan dan menyempurnakan kinerja pelayanan pada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Bangk Belitung.

Bangka, Agustus 2024

Kepala LPPM UBB

Nanang Wahyudin, S.E., M.M.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Bangka Belitung memiliki peran terutama berkaitan terhadap pelayanan. Ada beberapa bidang yang menjadi tugas LPPM antara lain bidang penelitian, pengabdian, dan kerjasama baik pada civitas internal Universitas Bangka Belitung atau stakeholder lainnya (mitra kerjasama). LPPM UBB dalam menjalankan tugasnya selalu berupaya berinovasi agar program-program yang disiapkan relevan dengan perkembangan zaman serta sesuai kebutuhan civitas akademika secara umum. LPPM dalam memberikan pelayanan terutama pada bidang kerjasama sebagai bentuk komitmen selalu bersinergi, yaitu membangun hubungan kerjasama dengan internal maupun kemitraan eksternal yang produktif dan harmonis. Penerapan sistem kerja demikian diharapkan dapat menjaga sistem mutu yang terstandar dan menjadi salah satu upaya peningkatan pelayanan.

Salah satu upaya yang dilakukan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Bangka Belitung untuk menilai kinerja dan tingkat kepuasan pengguna layanan LPPM adalah melalui Survei Kepuasan Mitra Kerjasama. Survei Kepuasan Mitra Kerjasama LPPM UBB Tahun 2023 ini dilakukan sebagai upaya penting terutama dalam peningkatan kualitas pelayanan dimaksud. Laporan ini merupakan hasil survey pengukuran kepuasan pelanggan eksternal (mitra kerjasama) dengan harapan dapat memberi gambaran sejauh mana kesesuaian layanan yang diberikan oleh LPPM UBB.

Proses survei kepuasan mitra dalam sebuah kerjasama adalah salah satu proses yang secara rutin harus dilakukan guna menjaga keberlangsungan berjalannya sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Kepuasan mitra dalam kerjasama ini merupakan wadah evaluasi dan perbaikan untuk kedepannya.

1.2. Tujuan Kegiatan

Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Bangka Belitung Tahun 2023 adalah untuk melakukan evaluasi terhadap kepuasan kinerja layanan LPPM UBB khususnya dalam bidang kerjasama. Kepuasan mitra dalam kerjasama merupakan hal penting yang perlu diperhatikan guna untuk keberlanjutan kegiatan kerjasama tersebut. Dengan adanya kegiatan survei ini menjadi dasar untuk perbaikan kinerja kedepannya.

1.3. Metode Pelaksanaan Kegiatan

Survei merupakan salah satu jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Dalam survei, penggalan 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 bulan Agustus 2024 menggunakan aplikasi *Google form*. Link G-form disebarikan melalui aplikasi *Whatsapp*. Populasi sampel adalah yang Mitra Kerjasama Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Bangka Belitung. Angket penelitian disusun dengan menggunakan Skala Likert dengan skor penilaian 1 – 4, dengan rincian:

- a. Sangat Baik = Kenyataan di lapangan menunjukkan kinerja layanan LPPM yang sangat baik
- b. Baik = Kenyataan di lapangan menunjukkan kinerja layanan LPPM yang baik
- c. Cukup Baik = Kenyataan di lapangan menunjukkan kinerja layanan LPPM yang cukup baik
- d. Kurang Baik = Kenyataan di lapangan menunjukkan kinerja layanan LPPM yang kurang baik

Adapun Penilaian kinerja pelayanan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Bangka Belitung dilakukan pada beberapa aspek penilaian pelayanan diantaranya :

- a. Proses MoU dan PKS cepat dan sesuai harapan.
- b. Tujuan dari kerja sama tertera dengan jelas dalam MoU/surat perjanjian kerja sama.
- c. Adanya komunikasi dan koordinasi yang baik antara kedua belah pihak dalam MoU.
- d. Hasil kegiatan yang diperoleh dari kerjasama sesuai dengan harapan mitra.
- e. Implementasi Hasil Kerjasama.
- f. Pelaporan akhir dari hasil kegiatan dikomunikasikan dengan mitra.
- g. Performa kinerja Tim Pelaksana.
- h. Fasilitas Pendukung jalannya penelitian dan pengabdian diinstansi peneliti memadai.
- i. Kesesuaian jadwal pelaksanaan dengan jadwal yang direncanakan.
- j. Respons Tim terhadap permasalahan mitra selama kegiatan.
- k. Pelibatan mitra didalam hasil output kerjasama (laporan/jurnal/dll).
- l. Kepuasan mitra terhadap keseluruhan proses kerjasama dengan mitra.

Survei disebarikan kepada Mitra Kerjasama Lembaga Penelitian dan Pengabdian (LPPM) Universitas Bangka Belitung dan diolah secara deskriptif dengan memuat skala 1-4

yang dikonversikan dalam bentuk skala penilaian (**Tabel 1**) untuk menggambarkan tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap layanan LPPM UBB Tahun 2023.

Tabel 1. Klasifikasi Skala Penilaian

Rentang	Kualifikasi	Keteranga
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

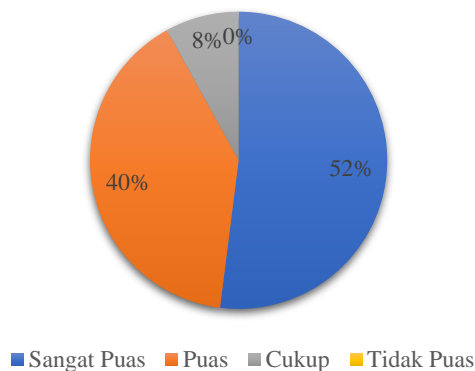
BAB II

HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA

2.1 Penilaian Kepuasan Mitra Kerjasama

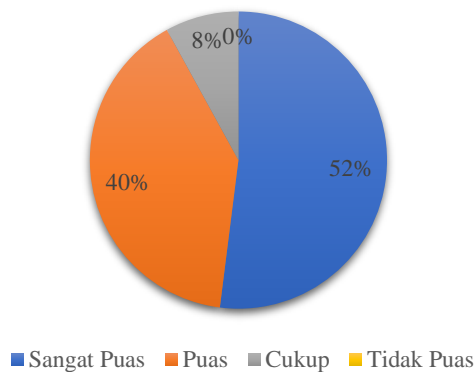
Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Bangka Belitung Tahun 2023 diisi oleh mitra dan beberapa tim dari internal Universitas Bangka Belitung. Survei ini terdiri dari 12 aspek yang disajikan yaitu meliputi :

2.1.1 Proses MoU dan PKS cepat dan sesuai harapan :



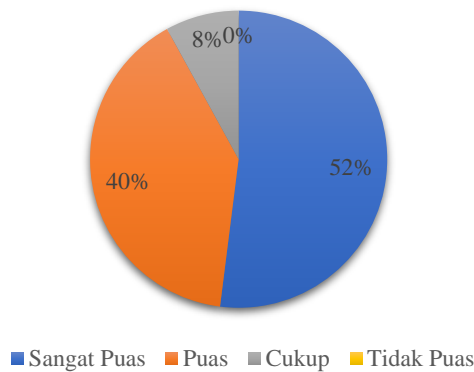
Untuk butir pernyataan ini berdasarkan diagram di atas menunjukkan 14 responden menyatakan sangat puas, 8 responden menyatakan puas, dan 3 responden menyatakan cukup puas dengan proses MoU dan PKS, karena cepat dan sesuai harapan. Secara keseluruhan mitra merasa sangat puas (skor = 3.44) dengan proses MoU dan PKS yang difasilitasi oleh LPPM UBB

2.1.2 Tujuan dari kerja sama tertera dengan jelas dalam MoU/surat perjanjian kerjasama :



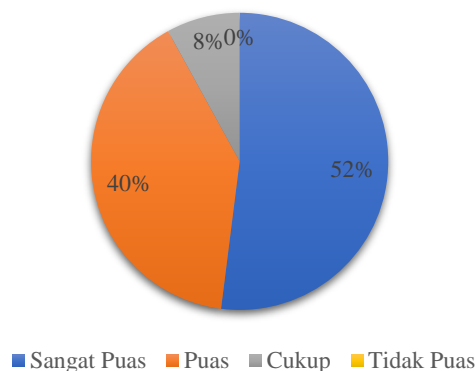
Untuk butir pernyataan ini berdasarkan diagram diatas menunjukkan 15 responden menyatakan sangat puas, 8 responden menyatakan puas, dan 2 responden menyatakan cukup puas bahwa tujuan dari kerjasama tertera dengan jelas dalam MoU/surat perjanjian kerjasama. Secara keseluruhan mitra merasa sangat puas (skor = 3.52) pada komponen yang dinilai.

2.1.3 Adanya komunikasi dan koordinasi yang baik antara kedua belah pihak dalam MoU :



Untuk butir pernyataan ini berdasarkan diagram di atas menunjukkan 15 responden menyatakan sangat puas, 8 responden menyatakan puas, dan 2 responden menyatakan cukup puas bahwa selalu adanya komunikasi dan koordinasi yang baik antara kedua belah pihak dalam MoU, antara Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Bangka Belitung dengan Mitra Kerjasama. Secara keseluruhan mitra merasa sangat puas (skor = 3.52) pada komponen yang dinilai.

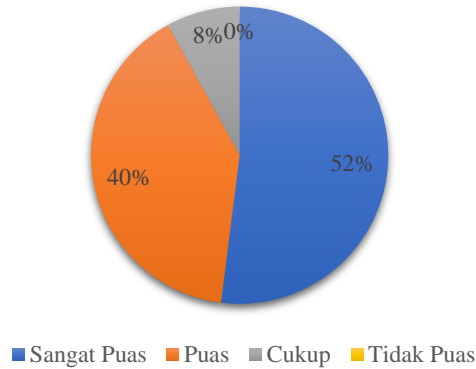
2.1.4 Hasil kegiatan yang diperoleh dari kerjasama sesuai dengan harapan mitra :



Untuk butir pernyataan ini berdasarkan diagram di atas menunjukkan 12 responden menyatakan sangat puas, 9 responden menyatakan puas, dan 4 responden menyatakan

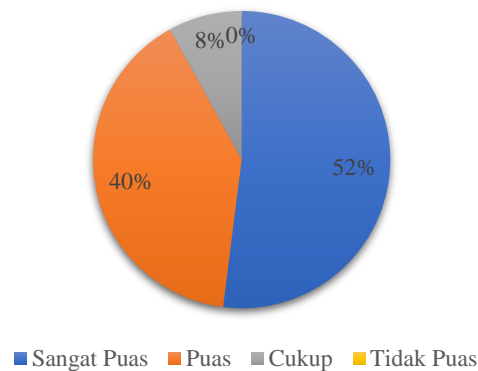
cukup puas bahwa hasil kegiatan yang diperoleh dari kerjasama sesuai dengan harapan mitra. Secara keseluruhan mitra merasa sangat puas (skor = 3.32) pada komponen yang dinilai.

2.1.5 Implementasi Hasil Kerjasama :



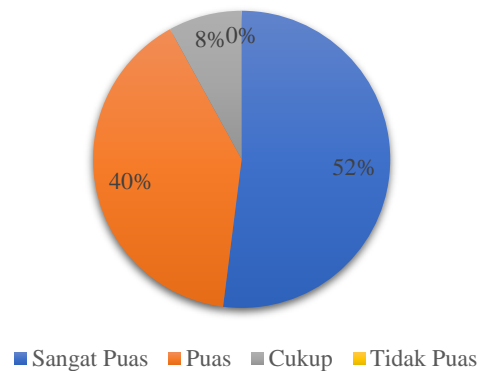
Untuk butir pernyataan ini berdasarkan diagram di atas menunjukkan 11 responden menyatakan sangat puas, 11 responden menyatakan puas, dan 3 responden menyatakan cukup puas dengan implemtasi hasil kerjasama. Secara keseluruhan mitra merasa sangat puas (skor = 3.32) pada komponen yang dinilai.

2.1.6 Pelaporan akhir dari hasil kegiatan dikomunikasikan dengan mitra :



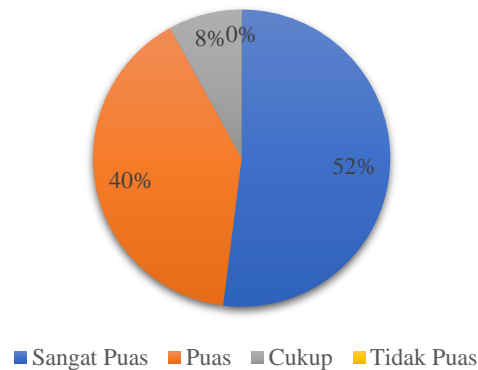
Untuk butir pernyataan ini berdasarkan diagram di atas menunjukkan 12 responden menyatakan sangat puas, 11 responden menyatakan puas, dan 2 responden menyatakan cukup puas dengan pelaporan akhir hasil kegiatan. Secara keseluruhan mitra merasa sangat puas (skor = 3.4) pada komponen yang dinilai.

2.1.7 Performa kinerja Tim Pelaksana :



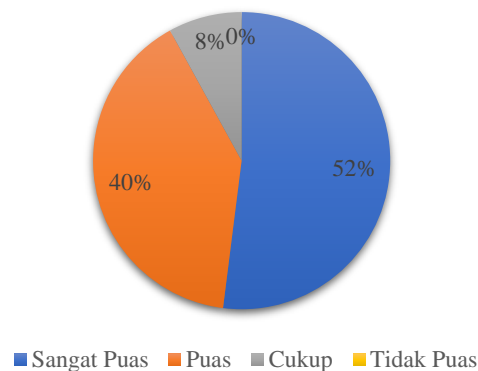
Untuk butir pernyataan ini berdasarkan diagram di atas menunjukkan 13 responden menyatakan sangat puas, 10 responden menyatakan puas, dan 2 responden menyatakan cukup puas dengan performa kinerja tim pelaksana dari Universitas Bangka Belitung. Secara keseluruhan mitra merasa sangat puas (skor = 3.44) pada komponen yang dinilai.

2.1.8 Fasilitas Pendukung jalannya penelitian dan pengabdian di instansi peneliti memadai :



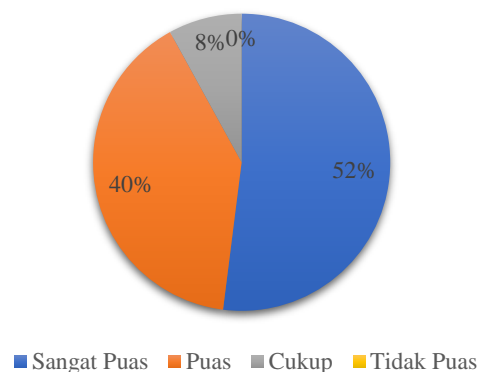
Untuk butir pernyataan ini berdasarkan diagram di atas menunjukkan 11 responden menyatakan sangat puas, 10 responden menyatakan puas, dan 4 responden menyatakan cukup puas dengan fasilitas pendukung / penunjang jalannya kegiatan penelitian, pengabdian, sekaligus kerjasama yg memadai. Secara keseluruhan mitra merasa sangat puas (skor = 3.28) pada komponen yang dinilai.

2.1.9 Kesesuaian jadwal pelaksanaan dengan jadwal yang direncanakan :



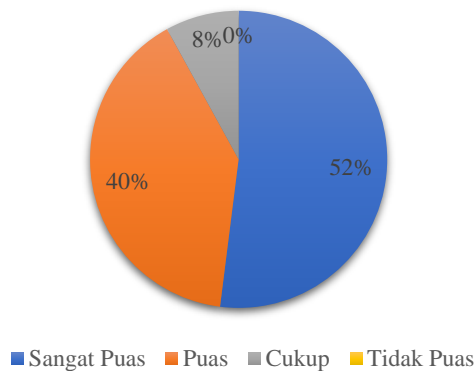
Untuk butir pernyataan ini berdasarkan diagram di atas menunjukkan 11 responden menyatakan sangat puas, 9 responden menyatakan puas, dan 5 responden menyatakan cukup puas dengan kesesuaian jadwal pelaksanaan kegiatan kerjasama dengan jadwal yang sudah direncanakan. Secara keseluruhan mitra merasa puas (skor = 3.24) pada komponen yang dinilai.

2.1.10 Respons Tim terhadap permasalahan mitra selama kegiatan :



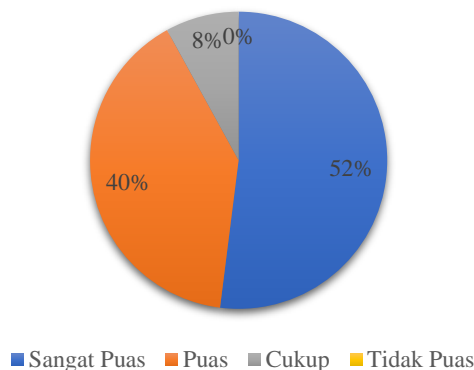
Untuk butir pernyataan ini berdasarkan diagram di atas menunjukkan 12 responden menyatakan sangat puas, 11 responden menyatakan puas, dan 2 responden menyatakan cukup puas dengan kinerja respon tim terutama dalam menghadapi permasalahan yang dihadapi mitra selama proses kegiatan. Secara keseluruhan mitra merasa sangat puas (skor = 3.4) pada komponen yang dinilai.

2.1.11 Pelibatan mitra didalam hasil output kerjasama (laporan/jurnal/dll) :



Untuk butir pernyataan ini berdasarkan diagram di atas menunjukkan 12 responden menyatakan sangat puas, 10 responden menyatakan puas, dan 3 responden menyatakan cukup puas dengan pelibatan mitra terutama di dalam hasil output kerjasama, misalkan seperti pada laporan, jurnal dan lain sebagainya. Secara keseluruhan mitra merasa sangat puas (skor = 3.42) pada komponen yang dinilai.

2.1.12 Kepuasan mitra terhadap keseluruhan proses kerjasama dengan mitra :



Untuk butir pernyataan ini berdasarkan diagram di atas menunjukkan 13 responden menyatakan sangat puas, 10 responden menyatakan puas, dan 2 responden menyatakan cukup puas dengan keseluruhan proses kerjasama yang telah terjalin dengan tim dari Universitas Bangka Belitung. Secara keseluruhan mitra merasa sangat puas (skor = 3.44) pada komponen yang dinilai.

Hasil penilaian mitra eksternal LPPM UBB terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa mitra merasa sangat puas/ puas. Mitra merasa sangat puas pada 9 item penilaian dan merasa puas pada 1 item penilaian. Skor terendah dengan kualifikasi penilaian puas yaitu Kesesuaian jadwal pelaksanaan dengan jadwal yang direncanakan. Hal ini akan menjadi bahan

evaluasi bagi LPPM sebagai lembaga yang menaungi kegiatan kerjasama untuk lebih baik dalam mengatur penjadwalan sehingga kegiatan dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana.

2.2 Kritik dan Saran

Adapun beberapa kritik dan saran yang diberikan oleh responden melalui *google form* pada Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Bangka Belitung Tahun 2023 diantaranya :

- Sudah Mantap.
- Kerjasama, koordinasi sudah terjalin baik.
- Pemilihan Para Tenaga Ahli yg tepat dan memiliki kinerja serta komitmen yg tinggi.
- Kerjasama yang telah berjalan baik agar dapat dipertahankan.
- LPPM agar memiliki PIC & Supervisor , serta pentingnya publikasi kerjasama ke media cetak dan media sosial lebih ditingkatkan.
- Apa yang sudah baik terus dipertahankan.
- Tingkatkan komunikasi yang intensif dengan stakeholders.
- Semoga kedepan lebih baik lagi.
- Perjanjian Kerjasama (PKS) dapat dilanjutkan untuk program studi lainnya.
- Kerjasama dan komunikasi baik sekali.
- UBB sangat membantu proses perencanaan DLHK terutama Penyusunan Kajian Lingkungan Hidup Strategis, Mudah-mudahan kerjasama ini akan terus berlanjut, terima kasih.
- Adanya penjelasan berupa instruksi atau SOP bagi instansi pemula yang mau bekerjasama dalam PKS.
- Perlu dikembangkan kedepannya untuk komunikasi kebutuhan data bukan hanya kepada Ketua Tim tetapi juga kepada Anggota Tim. sebagai pelaksana.
- Semoga Kerjasama antara Pemkab Belitung Timur Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Bangka Belitung (LPPM UBB) semakin lebih baik ke depan.
- Evaluasi hasil kajian perlu rutin dilakukan.
- Tingkatkan terus kinerja LPPM.
- Perbanyak kerja sama dengan tim KLHK untuk mempermudah kegiatan.
- Sudah sangat baik.
- Baik sekali.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Laman Kuesioner Pada *Google Form*.

Kuisisioner Kepuasan Mitra Kerjasama LPPM Universitas Bangka Belitung

Pertanyaan Jawaban Setelan Kirim

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
Collaboration Sinergy Towards Research University

lppm

lppm.ubb.ac.id

Kuisisioner Kepuasan Mitra Kerjasama LPPM Universitas Bangka Belitung

Deskripsi formulir

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara
Mitra Kerjasama LPPM UBB

Dalam rangka peningkatan kualitas layanan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Bangka Belitung (LPPM UBB), kami meminta kesediaan Bapak/Ibu mitra untuk mengisi kuisisioner kepuasan terhadap kegiatan kerjasama yang telah dilakukan.

Hormat Kami,
LPPM UBB

Nama Lengkap *

Teks jawaban singkat

Jabatan

Teks jawaban singkat

Nama Instansi / Unit Kerja *

Teks jawaban singkat

Alamat Instansi / Unit Kerja *

Teks jawaban singkat

No Telepon *

Teks jawaban singkat

Kuisisioner Kepuasan Mitra Kerjasama LPPM Universitas Bangka Belitung *

	Sangat Baik (Sang...)	Baik (Puas)	Cukup	Kurang Baik (Tidak...
1. Proses MoU dan...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Tujuan dari kerja...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Adanya komunik...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Hasil kegiatan y...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Implementasi H...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Pelaporan akhir ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Performa kinerja...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Fasilitas Penduk...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Kesesuaian jad...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Respons Tim L...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Pelibatan mitra...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Jika kerjasama/kegiatan ini diselenggarakan kembali, instansi/lembaga kami bersedia untuk berpartisipasi/terlibat lagi *

Bersedia

Tidak Bersedia

Masukan / Saran *

Teks jawaban panjang

Lampiran 2. Hasil Output Pengisian Kuesioner

Kuisisioner Kepuasan Mitra Kerjasama LPPM Universitas Bangka Belitung

Pertanyaan Jawaban 25 Setelan

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara
Mitra Kerjasama LPPM UBB

Dalam rangka peningkatan kualitas layanan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Bangka Belitung (LPPM UBB), kami meminta kesediaan Bapak/Ibu mitra untuk mengisi kuisisioner kepuasan terhadap kegiatan kerjasama yang telah dilakukan.

Hormat Kami,
LPPM UBB

Nama Lengkap
25 jawaban

Izma Fahria
Darman Saputra
Anggraeni Yunita
Edi
Luthfi Anesyari

Jabatan
25 jawaban

Jabatan	Jumlah	Persentase
Chief HC/GA	1	4%
Baean	1	4%
Dosen tetap	3	12%
Kabid PPEPD	1	4%
Kabid Tata Ling...	1	4%
Kasbid Pengen...	1	4%
Pelaksana	1	4%
Perawat Ahli Mu...	1	4%
Perawat ahli Muda	1	4%
Sekretaris Jurus...	1	4%
Staf LH	1	4%
Subkoordinator...	1	4%
pel...	1	4%

Nama Instansi / Unit Kerja
25 jawaban

Nama Instansi / Unit Kerja	Jumlah	Persentase
BAPPERIDA BA...	1	4%
Dinas Komunika...	1	4%
Dinas Penanam...	1	4%
FPKP	1	4%
Jurusan Matem...	1	4%
PT Gunung Pel...	1	4%
Prodi Akuntansi...	1	4%
UPTD RSJUD...	1	4%
Baean Pengelot...	1	4%
Dinas Lingtung...	1	4%
Dinas Perumah...	1	4%
RSJUD dr. Samsi...	2	8%
UPTD RSJUD...	1	4%

Tahun Pelaksanaan
25 jawaban

Tahun	Persentase
2020	52%
2021	44%
2022	0%
2023	0%
2024	0%
2025	0%
2026	0%
2027	0%

Kuisisioner Kepuasan Mitra Kerjasama LPPM Universitas Bangka Belitung

Kategori	Sangat Baik (Sangat Puas)	Baik (Puas)	Cukup	Kurang Baik (Tidak Puas)
1. Proses...	14	8	3	0
2. Tujuan...	14	8	2	0
3. Adanya...	14	8	2	0
4. Hasil ke...	12	9	4	0
5. Implem...	11	11	3	0

Jika kerjasama/kegiatan ini diselenggarakan kembali, instansi/lembaga kami bersedia untuk berpartisipasi/terlibat lagi

Status	Persentase
Bersedia	100%
Tidak Bersedia	0%

Masukan / Saran
25 jawaban

Apa yang sudah baik terus dipertahankan

Tingkatkan komunikasi yang intensif dengan stakeholders