



LAPORAN KEPUASAN MITRA KERJASAMA

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG

TAHUN 2024

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 2024 dapat diselesaikan dengan baik oleh tim.

Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Bangka Belitung Tahun 2024 ini menjadi sangat penting terutama sebagai upaya menjalankan program kerja di lingkungan LPPM Universitas Bangka Belitung sendiri, selain itu juga sebagai langkah 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 survei 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.

Tim Penyusun,

LPPM UBB

LEMBAR PENGESAHAN

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.

Laporan ini merupakan dasar untuk lebih meningkatkan dan mengoptimalkan kontribusi dalam melakukan pelayanan terutama terkait dengan bidang kerjasama. Kami berkomitmen untuk terus berinovasi, mengatasi tantangan, dan memberikan dampak positif bagi mitra dan institusi. Dengan demikian, kami menyerahkan laporan ini sebagai bentuk pertanggungjawaban dan kontribusi kami terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, pendidikan, serta layanan terhadap mitra. 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, 20 Januari 2025

Kepala LPPM
Universitas Bangka Belitung,



Eva Utami

NIPPPK. 19740429202121203

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 2024 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 2024 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 Desember 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 di instansi 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 2024.

Tabel 1. Klasifikasi Skala Penilaian

Rentang	Kualifikasi	Keterangan
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

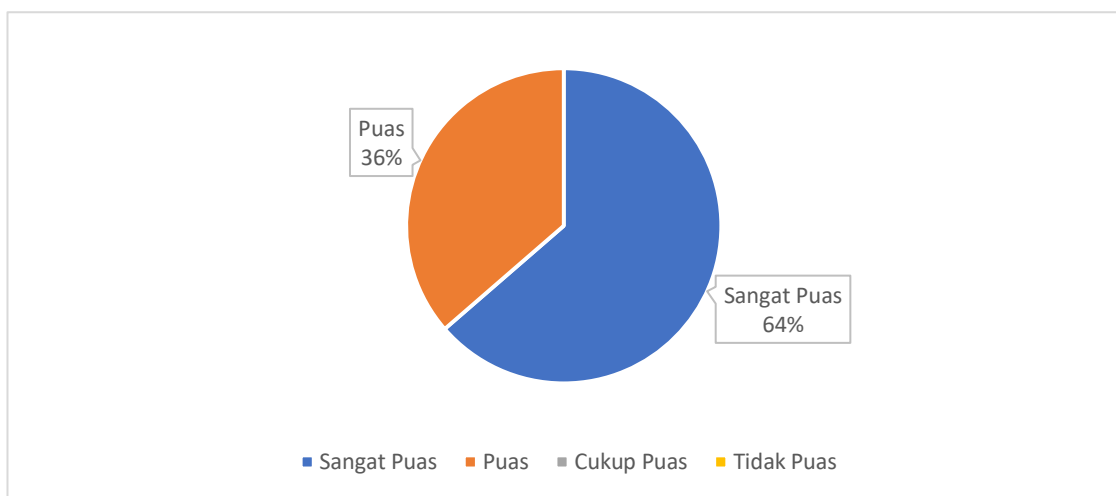
BAB II

HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA

2.1 Penilaian Kepuasan Mitra Kerjasama

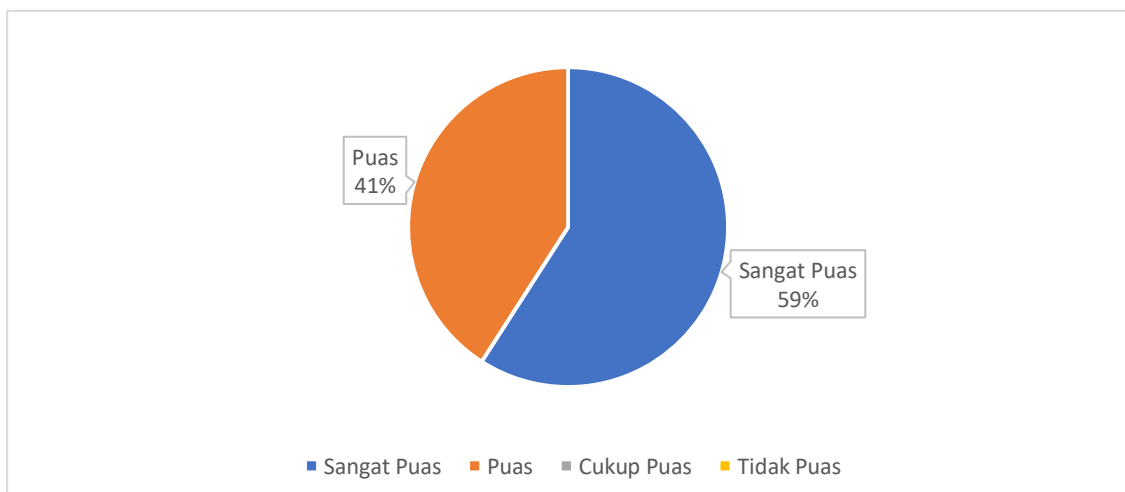
Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Bangka Belitung Tahun 2024 secara khusus melibatkan mitra yang memang menjalin kegiatan kerjasama dengan LPPM UBB. Survei ini terdiri dari 12 aspek penilaian yang diantaranya yaitu meliputi :

2.1.1 Proses MoU dan PKS cepat dan sesuai harapan :



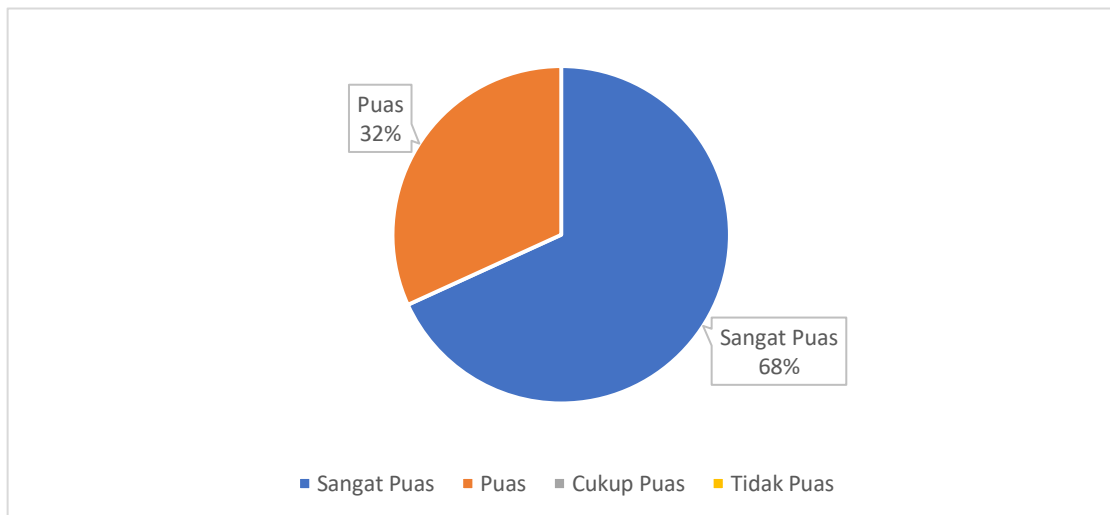
Untuk butir pernyataan ini berdasarkan diagram di atas menunjukkan 14 responden (64%) menyatakan sangat puas, dan 8 responden (36%) menyatakan puas dengan proses MoU dan PKS, karena cepat dan sesuai harapan. Secara keseluruhan mitra merasa sangat puas dengan proses MoU dan PKS yang difasilitasi oleh LPPM UBB. Secara keseluruhan mitra kerjasama merasa sangat puas pada komponen yang dinilai.

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



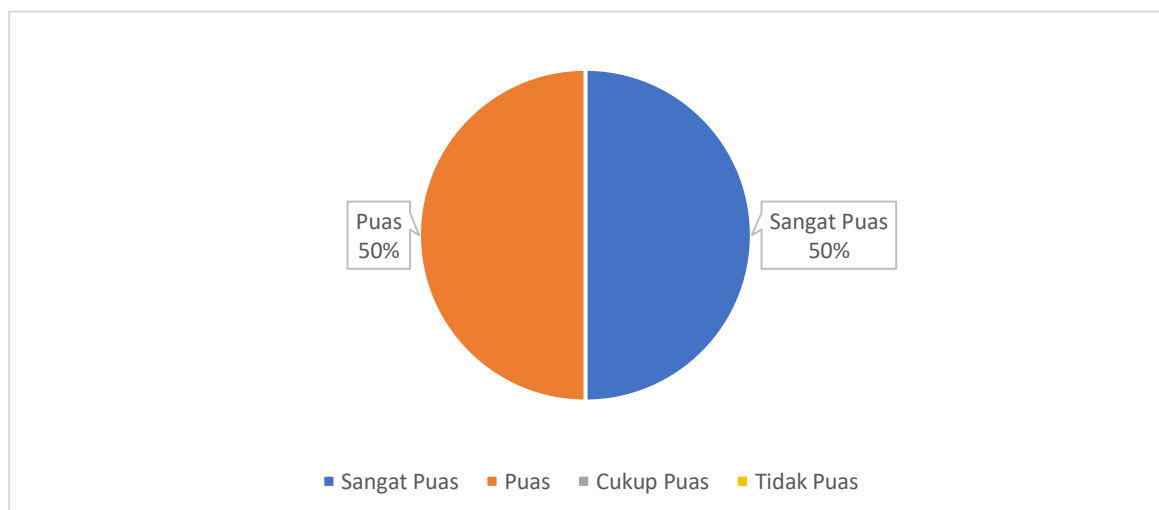
Untuk butir pernyataan ini berdasarkan diagram diatas menunjukkan 13 responden (59%), menyatakan sangat puas dan 9 responden (41%) menyatakan puas bahwa tujuan dari kerjasama tertera dengan jelas dalam MoU/surat perjanjian kerjasama.

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



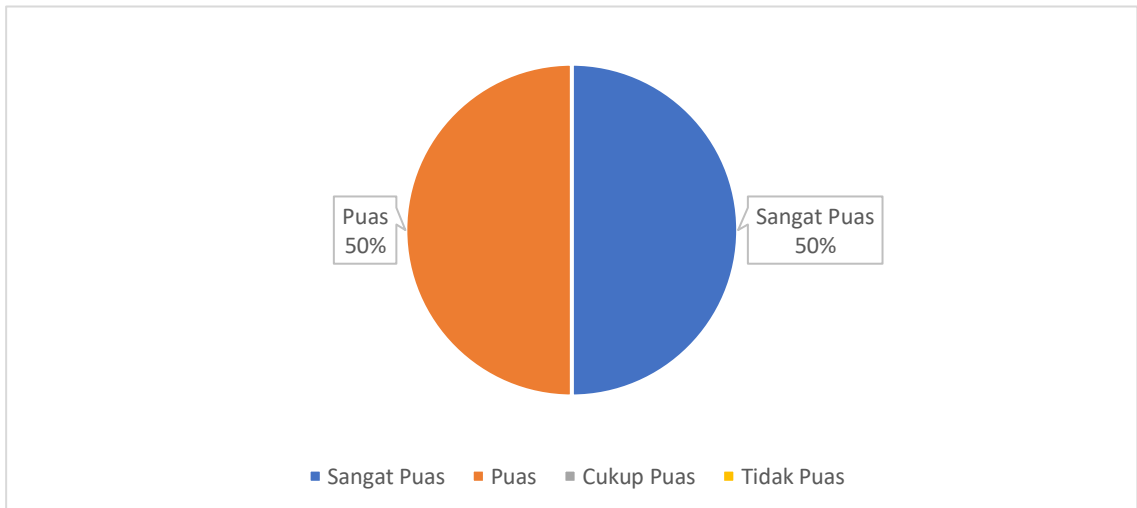
Untuk butir pernyataan ini berdasarkan diagram di atas menunjukkan 15 responden (68%) menyatakan sangat puas dan 7 responden (32%) menyatakan puas bahwa selalu adanya komunikasi dan koordinasi yang baik antara kedua belah pihak dalam MoU, antara Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Bangka Belitung dengan Mitra Kerjasama.

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



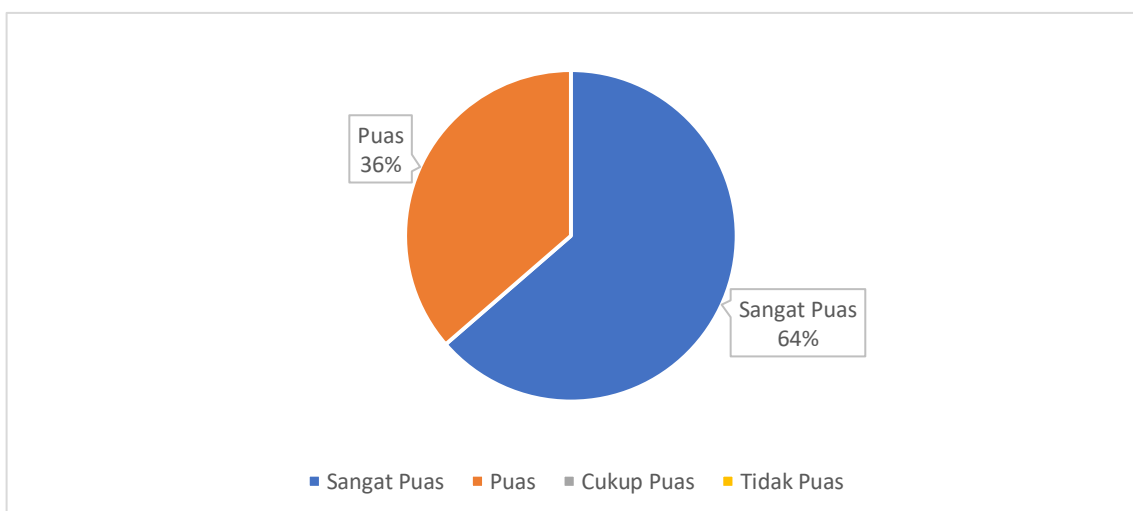
Untuk butir pernyataan ini berdasarkan diagram di atas menunjukkan 11 responden (50%) menyatakan sangat puas dan 11 responden (50%) juga menyatakan puas bahwa hasil kegiatan yang diperoleh dari kerjasama sesuai dengan harapan mitra.

2.1.5 Implementasi Hasil Kerjasama :



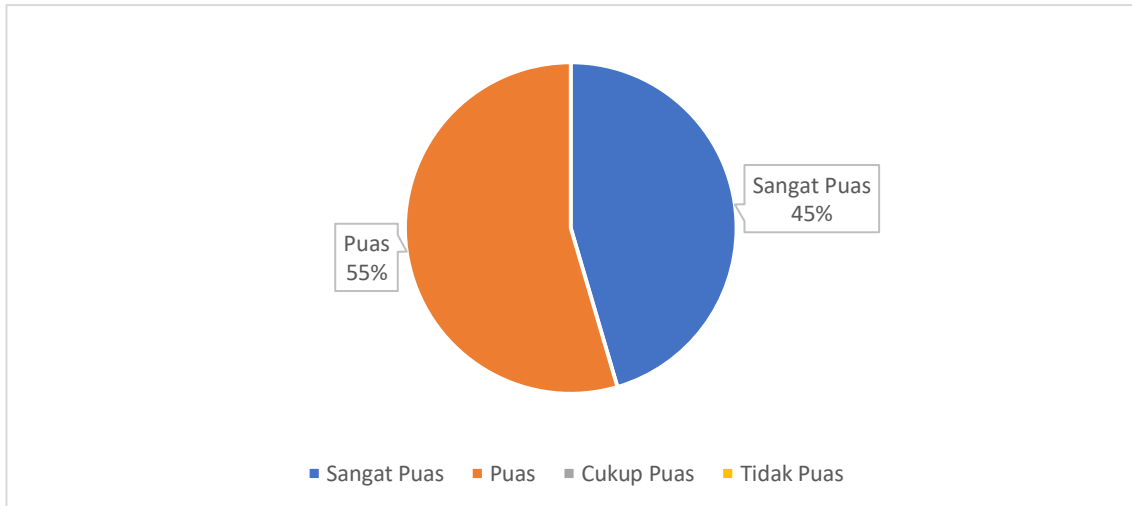
Untuk butir pernyataan ini berdasarkan diagram di atas menunjukkan 11 responden (50%) menyatakan sangat puas dan 11 responden (50%) menyatakan puas dengan implelementasi hasil kerjasama. Secara keseluruhan mitra merasa sangat puas pada komponen yang dinilai.

2.1.6 Pelaporan akhir dari hasil kegiatan dikomunikasikan dengan mitra :



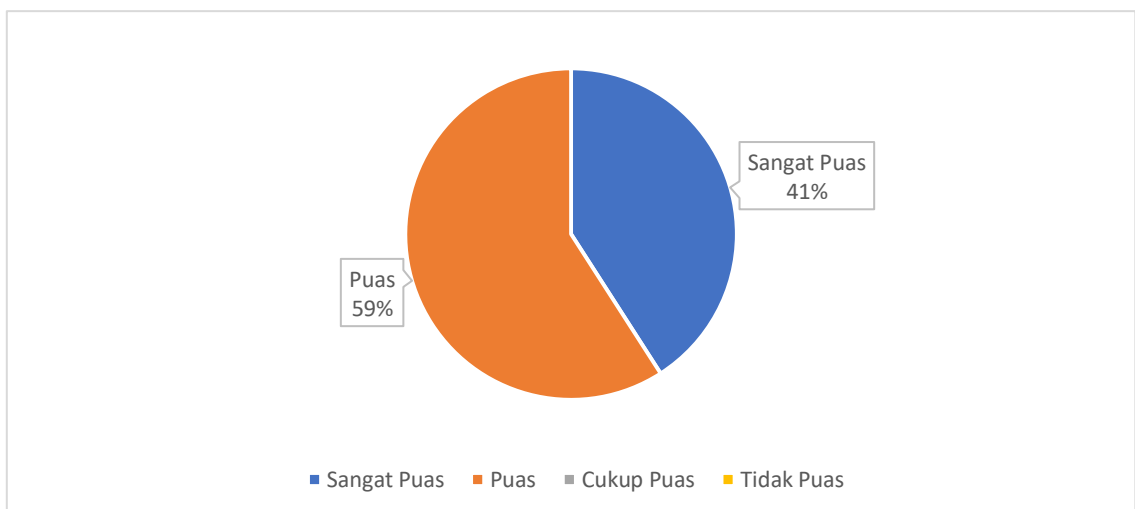
Untuk butir pernyataan ini berdasarkan diagram di atas menunjukkan 14 responden (64%) menyatakan sangat puas dan 8 responden (36%) menyatakan puas dengan pelaporan akhir dari hasil kegiatan.

2.1.7 Performa kinerja Tim Pelaksana :



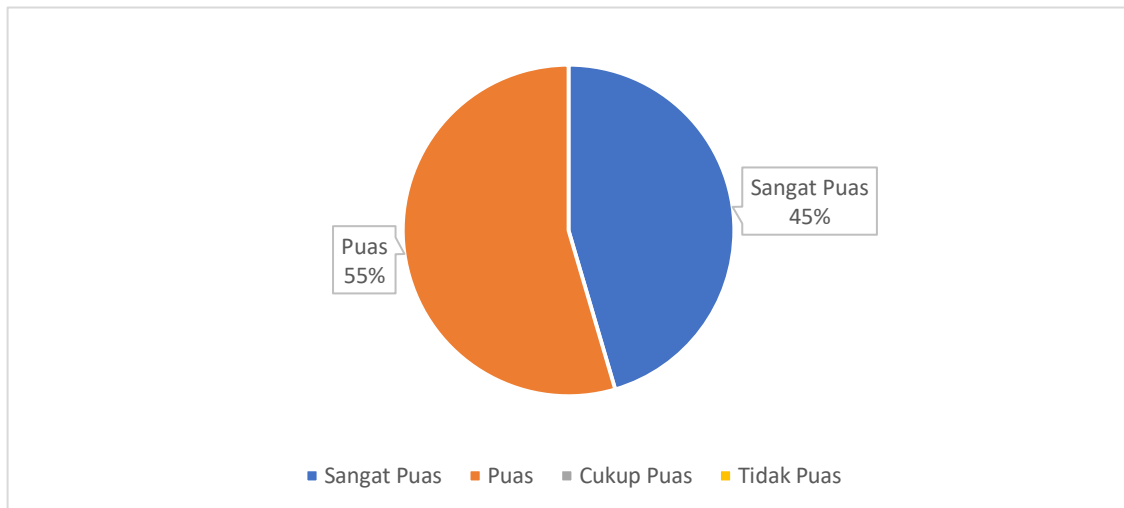
Untuk butir pernyataan ini berdasarkan diagram di atas menunjukkan 10 responden (45%) menyatakan sangat puas dan 12 responden (55%) menyatakan puas dengan performa kinerja tim pelaksana kerjasama dari Universitas Bangka Belitung.

2.1.8 Fasilitas Pendukung jalannya penelitian dan pengabdian diinstansi peneliti memadai :



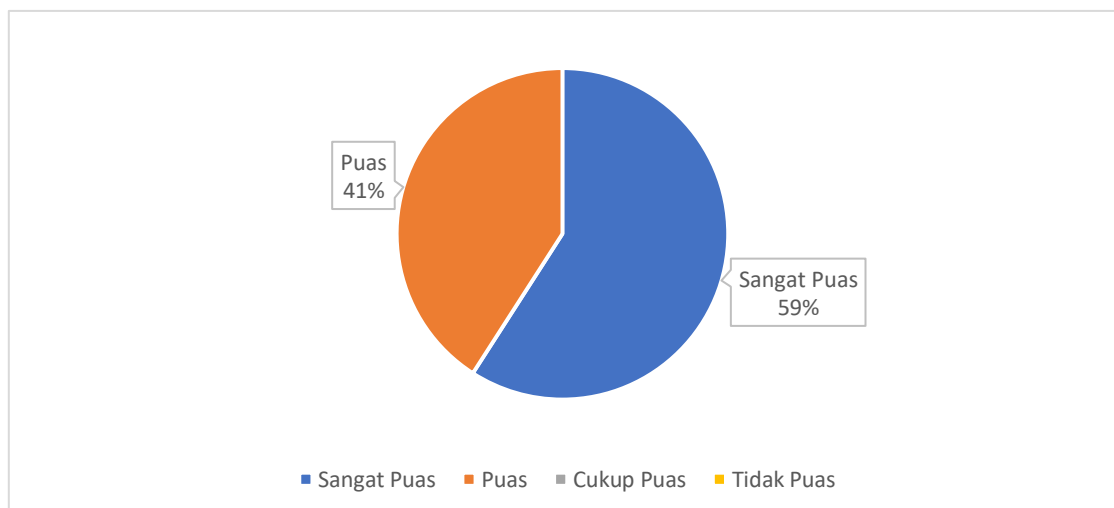
Untuk butir pernyataan ini berdasarkan diagram di atas menunjukkan 9 responden (41%) menyatakan sangat puas dan 13 responden (59%) menyatakan puas dengan fasilitas pendukung / penunjang jalannya kegiatan penelitian, pengabdian, sekaligus kerjasama yg memadai. Secara keseluruhan mitra merasa sangat puas pada komponen yang dinilai.

2.1.9 Kesesuaian jadwal pelaksanaan dengan jadwal yang direncanakan :



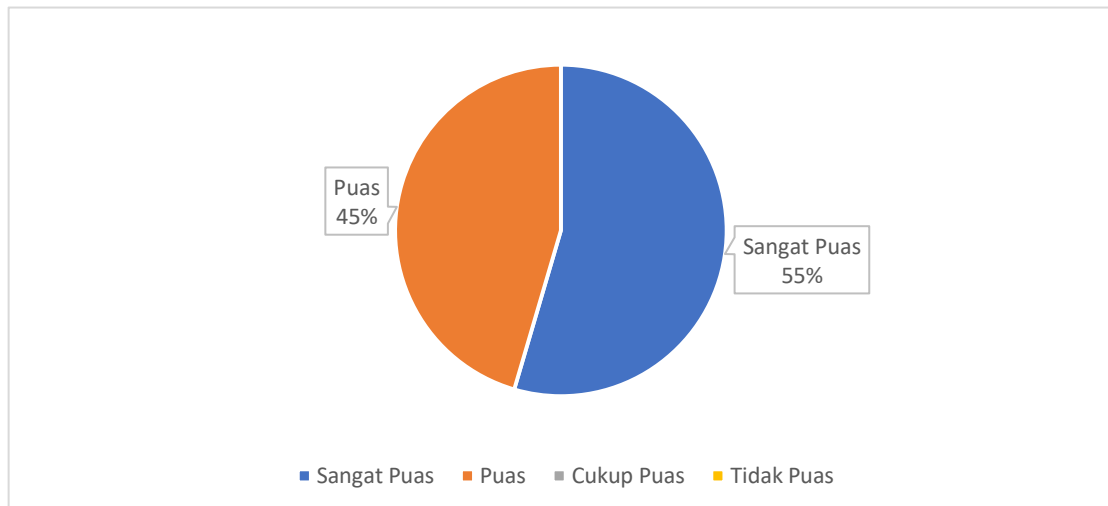
Untuk butir pernyataan ini berdasarkan diagram di atas menunjukkan 10 responden (45%) menyatakan sangat puas dan 12 responden (55%) menyatakan puas dengan kesesuaian jadwal pelaksanaan kegiatan kerjasama dengan jadwal yang sudah direncanakan. Secara keseluruhan mitra merasa puas pada komponen yang dinilai.

2.1.10 Respons Tim terhadap permasalahan mitra selama kegiatan :



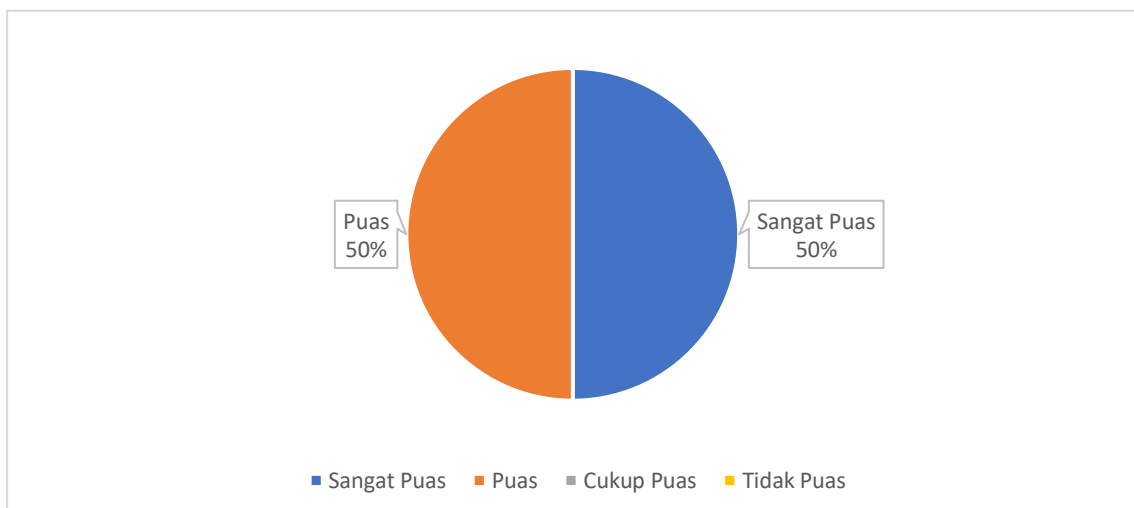
Untuk butir pernyataan ini berdasarkan diagram di atas menunjukkan 13 responden (59%) menyatakan sangat puas dan 9 responden (41%) menyatakan puas dengan kinerja respon tim terutama dalam menghadapi permasalahan yang dihadapi mitra selama proses kegiatan. Secara keseluruhan mitra merasa sangat puas pada 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 (55%) menyatakan sangat puas dan 10 responden (45%) menyatakan puas dengan pelibatan mitra terutama di dalam hasil output kerjasama, misalkan seperti pada laporan, jurnal dan lain sebagainya. Secara keseluruhan mitra merasa sangat puas pada komponen yang dinilai.

2.1.12 Kepuasan mitra terhadap keseluruhan proses kerjasama dengan mitra :



Untuk butir pernyataan ini berdasarkan diagram di atas menunjukkan 11 responden (50%) menyatakan sangat puas dan 11 responden (50%) menyatakan puas dengan keseluruhan proses kerjasama yang telah terjalin dengan tim dari Universitas Bangka Belitung.

Hasil penilaian mitra eksternal LPPM UBB terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa mitra merasa sangat puas dan puas terhadap dari berbagai aspek yang menjadi bahan penilaian. Hal tersebut 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 2024 diantaranya :

- Semoga dapat lebih baik lagi.
- Saling bersinergi membangun Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
- Terbaik.
- Sudah sangat sesuai dengan harapan dan target yang ingin dicapai.
- Sudah baik.
- Disetiap program kerjasama lebih banyak mengikutsertakan mahasiswa agar lebih menyentuh dengan masyarakat program yang didesain.
- Memberikan penilaian sebagai evaluasi internal terhadap tim pelaksana kerjasama guna peningkatan performa tim.
- Semoga kedepan tambah lebih baik lagi Terima Kasih..
- Perluas Mitra
- Semoga lebih baik dalam manajemen acara
- Agar di tingkatkan dalam melakukan survei dan investigasi
- Agar dalam kerjasama lebih meningkatkan keaktifan dalam hal memperoleh data atau data yang diperlukan dalam melakukan kajian dan penelitian.
- Diharapkan dalam proses kerjasama yg bersifat swakelola untuk proses administrasinya mengacu ke Perpres Pengadaan Barang dan Jasa.
- Semoga bisa terjalin kerjasama kembali.

- kerjasama antara pemerintah daerah dengan pihak pendidikan membuka pintu pertukaran pemikiran dan inovasi, sebaiknya tiap organisasi perangkat daerah juga membuka ruang dengan melibatkan pihak pendidikan dalam penganggaran program prioritas nasional.
- Agar bisa dilaksanakan forum pertemuan berkala untuk mengevaluasi kegiatan kerjasama dan menyusun rencana tidak lanjut dari kegiatan yang sudah dilaksanakan.
- Semoga selalu terjaganya hubungan mitra dan kerjasama yang baik.
- Diharapkan LPPM UBB agar dapat lebih meningkatkan kualitas dari pelayanan kerjasama menjadi lebih baik lagi.
- PKS disarankan pada awal tahun, agar waktunya lebih longgar.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Laman Kuesioner Pada *Google Form*.



Kuisisioner Kepuasan Mitra Kerjasama LPPM Universitas Bangka Belitung Tahun 2024

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 pada Tahun 2024.

Hormat Kami,
LPPM UBB

Nama Lengkap *

Teks jawaban singkat

Jabatan

Teks jawaban singkat

Nama Mitra/ Instansi / Unit Kerja *

Teks jawaban singkat

Alamat Mitra / Instansi / Unit Kerja *

Teks jawaban singkat

No Telepon *

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 t...	<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"/>

12. Kepuasan mitr...

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

22 jawaban

 [Lihat di Spreadsheet](#)



Menerima jawaban

Ringkasan

Pertanyaan

Individual

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 pada Tahun 2024.

Hormat Kami,
LPPM UBB

Nama Lengkap

22 jawaban

Sudiono, S.Mn

Melly Anggraini

Jabatan

22 jawaban

Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda

Administrator

Senior Assistant Sustainability

Analisis Keuangan Pusat dan Daerah Ahli Muda

Bangka Branch Office

Analisis Ekonomi Kreatif

Kepala Bidang Perindustrian

Kepala Bidang PSP

PSM Ahli Muda

Nama Mitra/ Instansi / Unit Kerja

22 jawaban

Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bangka Barat

Alamat Mitra / Instansi / Unit Kerja

22 jawaban

Komp. Perkantoran Terpadu Manggarawan Jln. Raya Manggar - Gantung Dsn. Manggarawan, Desa Padang, Manggar - Belitung Timur

Jl. Pulau Bangka

Desa Mapur, Kecamatan Riau Silip

Komplek Pemkab Bangka Barat Pal 4 Daya Baru mentok

Komplek The Cityhall no 10D air itam

Sekretariat Daerah Kabupaten Belitung Timur

Jalan Jenderal A. Yani (Jalur Dua) Sungailiat

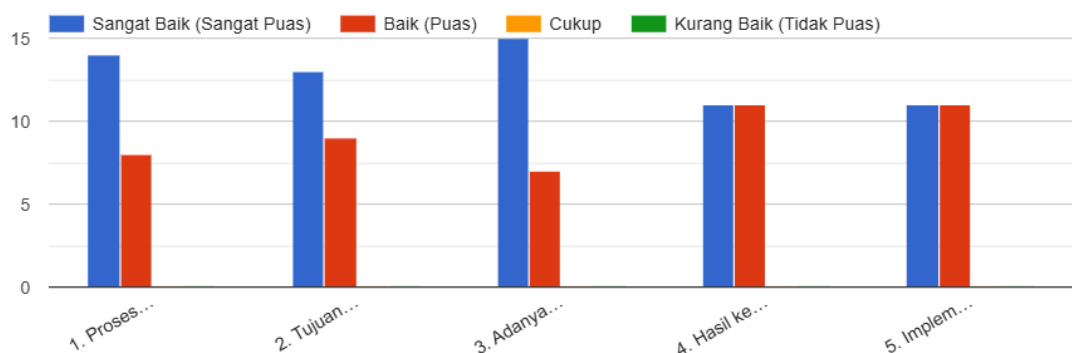
Jl. Wilem AS no 5 Palangka Raya

Komplek Perkantoran Pemkab Bangka Barat. Desa Dava Baru. Pal 4 Mentok Bangka Barat

No Telepon

Kuisisioner Kepuasan Mitra Kerjasama LPPM Universitas Bangka Belitung

[Salin diagram](#)



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

[Salin diagram](#)

22 jawaban



Masukan / Saran

22 jawaban

-

Sudah sangat sesuai dengan harapan dan target yang ingin dicapai

Memberikan penilaian sebagai evaluasi internal terhadap tim pelaksana kerjasama guna peningkatan performa tim

Semoga selalu terjaganya hubungan mitra dan kerjasama yang baik

Diharapkan dalam proses kerjasama yg bersifat swakelola untuk proses administrasinya mengacu ke Perpres Pengadaan Barang dan Jasa

Semoga lebih baik dalma manajemen acara

Semoga bisa terjalin kerjasama kembali

Sudah Baik