

Laporan

Kepuasan Pengguna Terhadap LPPM Unpatti



UNIVERSITAS PATTIMURA
LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
AMBON
2020

2018 - 2020

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA
LPPM UNPATH SEJAK TAJUK KATA PENGANTAR

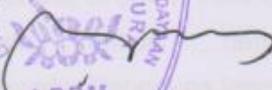
Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas penyertaannya maka Survei Kepuasan terhadap Pengguna Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Pattimura dapat terlaksana dengan baik.

Sebanyak 53 responden ikut berpartisipasi mengisi kuesioner online yang kami sebarkan kepada:

1. Para Dosen, Tenaga Kependidikan, Pejabat structural dalam lingkup Unpatti, Alumni, Stake holders (Pemda Provinsi, Kabupaten-Kota), sejak dibuka tanggal 15 Maret 2021.

Hasil yang diperoleh merupakan masukan berharga dan akan ditindaklanjuti untuk perbaikan layanan kinerja ke depan.

Ambon, 22 Maret 2021

Ketua LPPM

Prof. Dr. D. Malle., M.Sc.

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LPPM UNPATTI SEJAK TAHUN 2018 - 2020

1. Latar Belakang

Sebagai wujud komitmen LPPM Unpatti untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan dalam menunjang penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi, maka dilakukan survei kepuasan pengguna kepada para penggunanya dan *stake holders* yang selama telah melakukan kerjasama baik untuk bidang penelitian maupun bidang pengabdian kepada masyarakat.

2. Tujuan

Tujuan Survei Kepuasan Pengguna adalah untuk mengetahui secara obyektif persepsi pengguna terhadap kinerja layanan Lembaga sehingga dapat diperoleh kualitas layanan yang langsung dirasakan oleh pengguna yang bermuara pada tingkat kepuasan yang diterima.

3. Pelaksanaan Kegiatan

Survei dilaksanakan berdasarkan Permintaan Lembaga LP3M Unpatti. Atas dasar permintaan data tersebut maka disusunlah kuesioner online dengan link <https://forms.gle/uAG2JgnyKkUWDyi79> dan dikirimkan kepada: Pengguna langsung (staf dosen Unpatti), Alumni, Stake holders (Pemda Propinsi, Kabupaten, Kota).

4. Kriteria Kepuasan

Kriteria kepuasan pengguna Dalam penyebaran kuesioner kepada Responden dikelompokkan "Kriteria Kepuasan Pengguna" dengan memberikan tanda silang pada kolom yang dipilih yang berisi skala angka 1 s.d. 4. Kriteria untuk angka 1 adalah Sangat Tidak Puas sedangkan angka 4 adalah Sangat Puas. Di dalam formulir juga disediakan kolom untuk menyampaikan saransaran/komentar sebagai masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan diklat pada masa yang akan datang.

5. Hasil Survei Tahun 2021

Hasil Survei Kepuasan Pengguna LPPM Unpatti untuk layanan tahun 2018 – 2020 , terlihat secara umum merasakan Sangat Puas dengan layanan di LPPM, tetapi ada juga yang merasa tidak puas. Untuk hal itu LPPM Unpatti akan berbenah layanan pengguna. Kondisi fisik bangunan dan fasilitas perkantoran juga menjadi perhatian perbaikan dan pembenahan di tahun 2021 ini. Hasil Survei secara rinci adalah sebagai berikut:

IDENTITAS RESPONDEN

Nama:

Jabatan:

Alamat email (jika ada):

Kuesioner Kepuasan Pengguna Dan Stake Holders Terhadap LPPM Upatti 2018 - 2020

53 tanggapan

Publikasikan analytics [Google Drive](#)

Petunjuk Pengisian

Nama

ID tanggapan

Agensi	Kelembagaan	Yusuf Mulya	Jumlah Tanggapan	Peringkat	Peringkat
UIN Ar-Raniry	UIN Ar-Raniry	UIN Ar-Raniry	UIN Ar-Raniry	UIN Ar-Raniry	UIN Ar-Raniry



IDENTITAS RESPONDEN

53 tanggapan

Dosen

Ilmuan atau ketua Pusat study

0°2

Pengguna

Ya

KTP

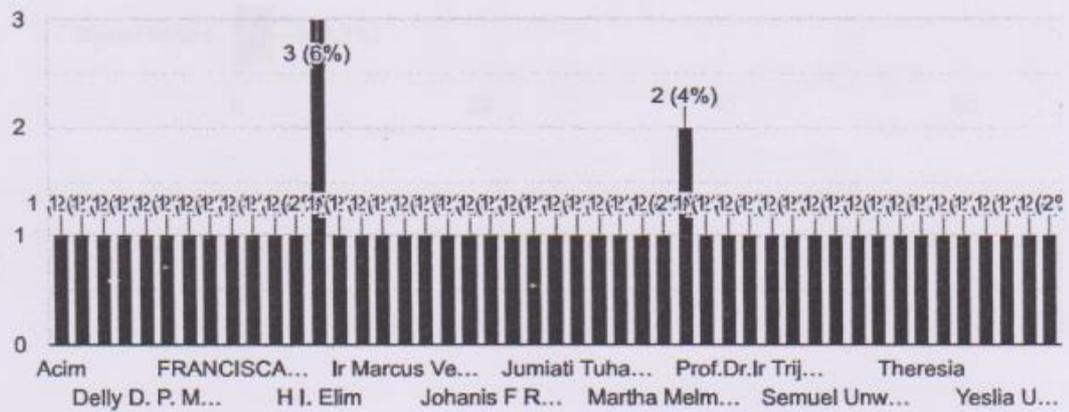
Theophilina Fina F Leiwakabessy, SE, M.Acc,Ak

Laros Tuhuteru

YA

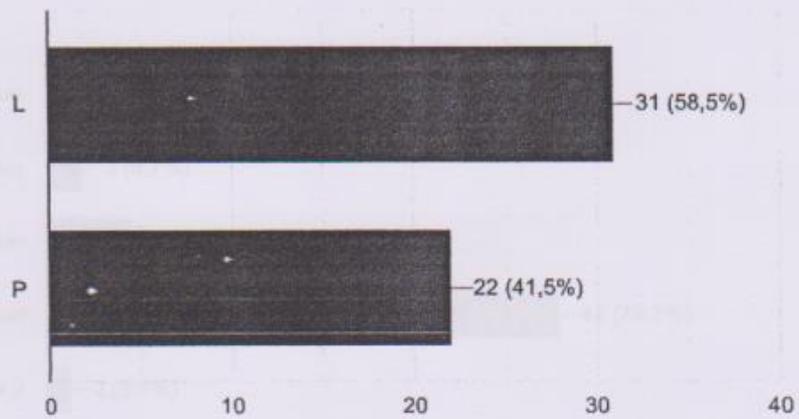
Nama

50 tanggapan



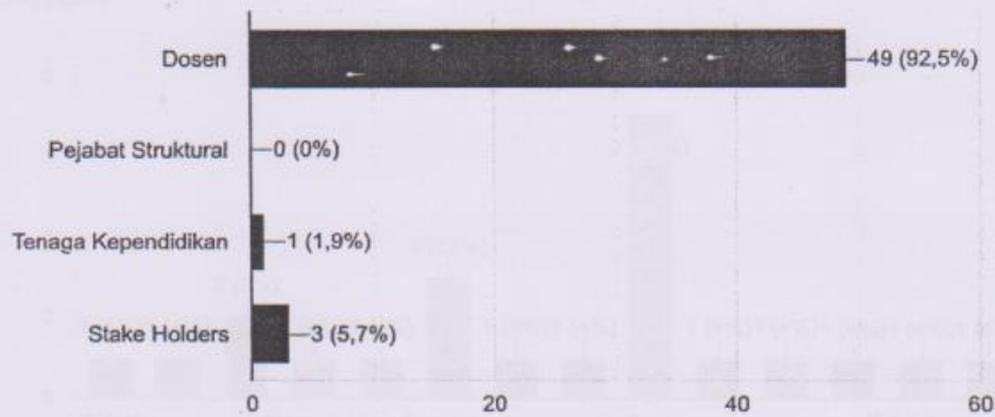
Jenis Kelamin

53 tanggapan



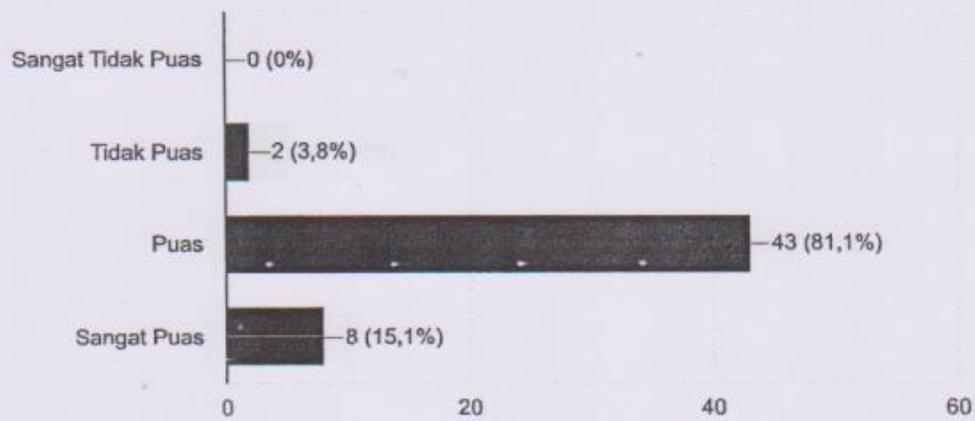
Status Responden

53 tanggapan



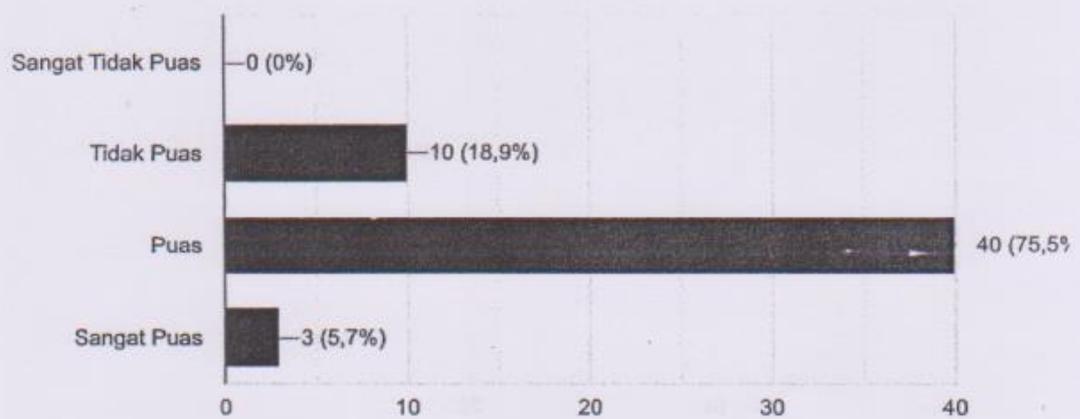
1. Kesopanan dan keramahan petugas Pelayanan

53 tanggapan



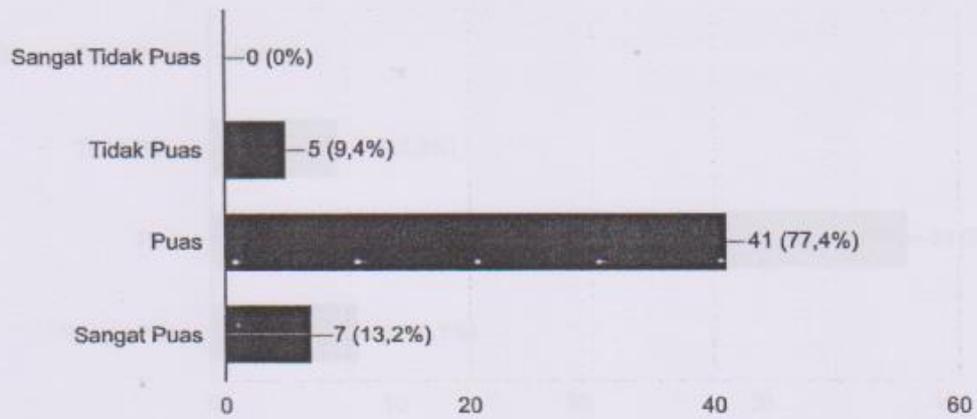
2. Kecepatan pelayanan petugas Pelayanan

53 tanggapan



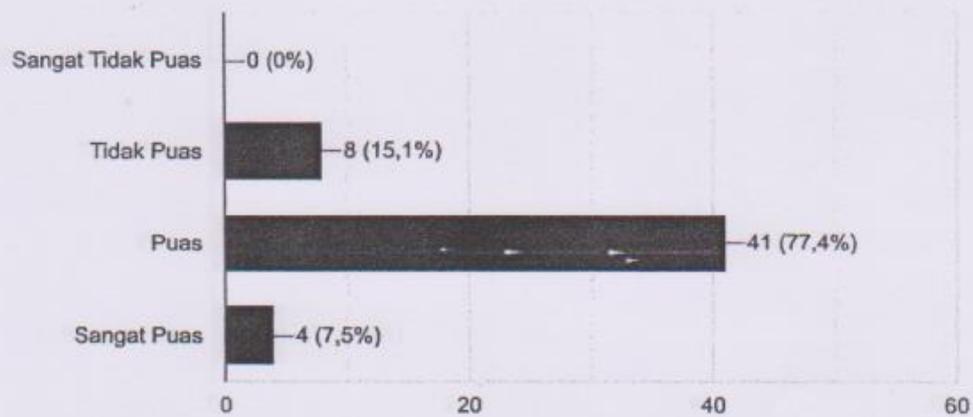
3. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan

53 tanggapan



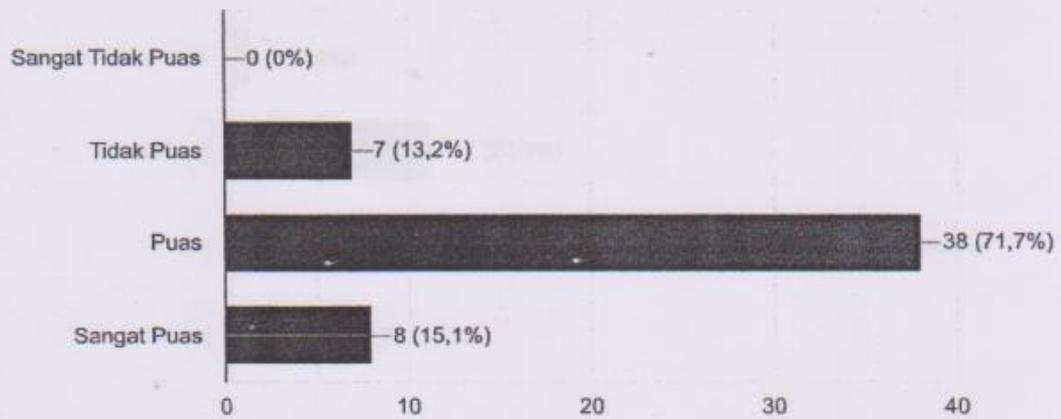
4. Ketepatan Pelaksanaan Jadwal Pelayanan

53 tanggapan



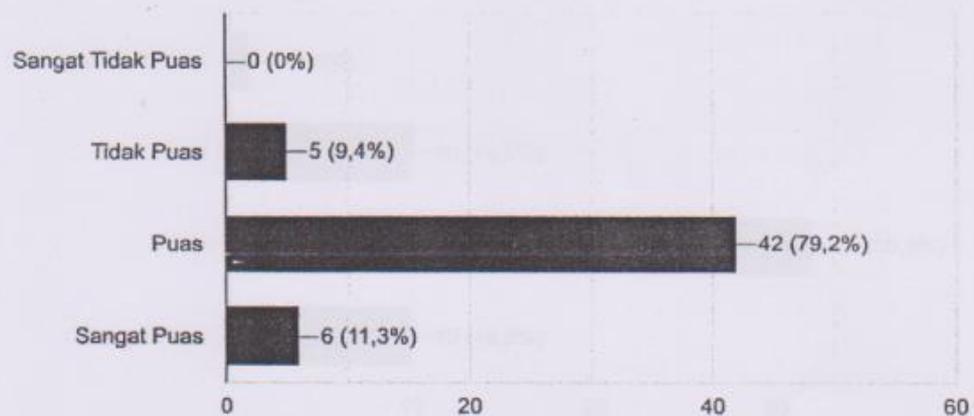
5. Kemudahan prosedur pelayanan

53 tanggapan

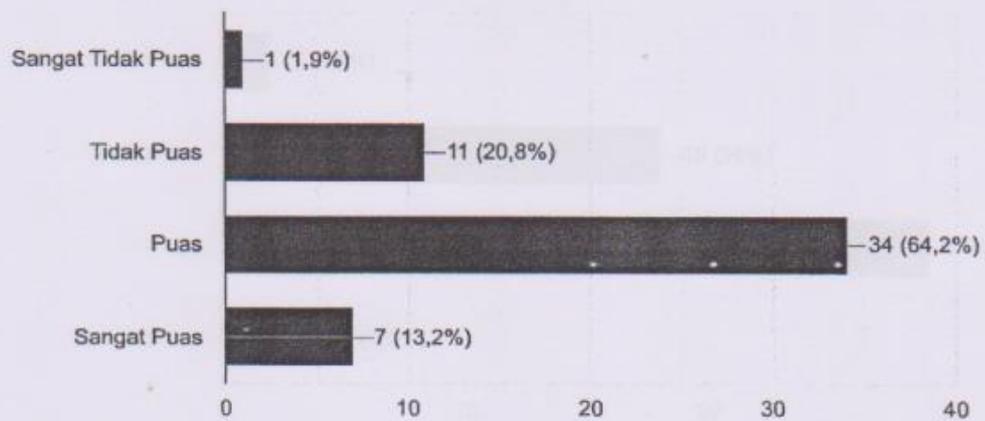


6. Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan

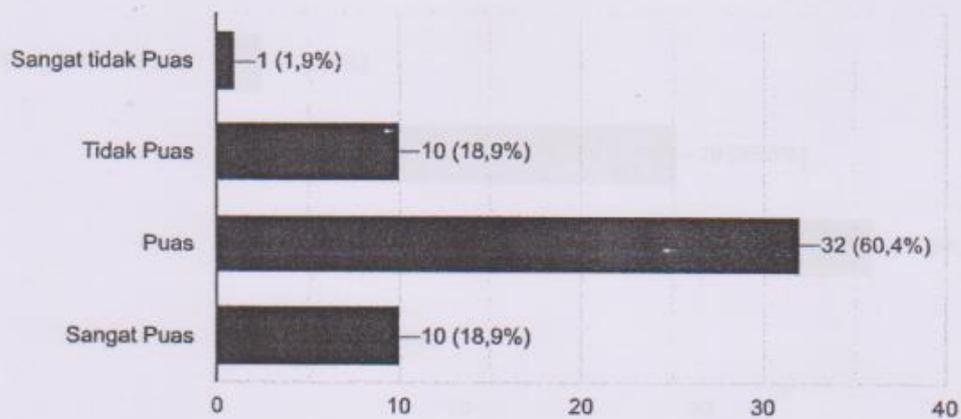
53 tanggapan



7.Layanan Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat 53 tanggapan

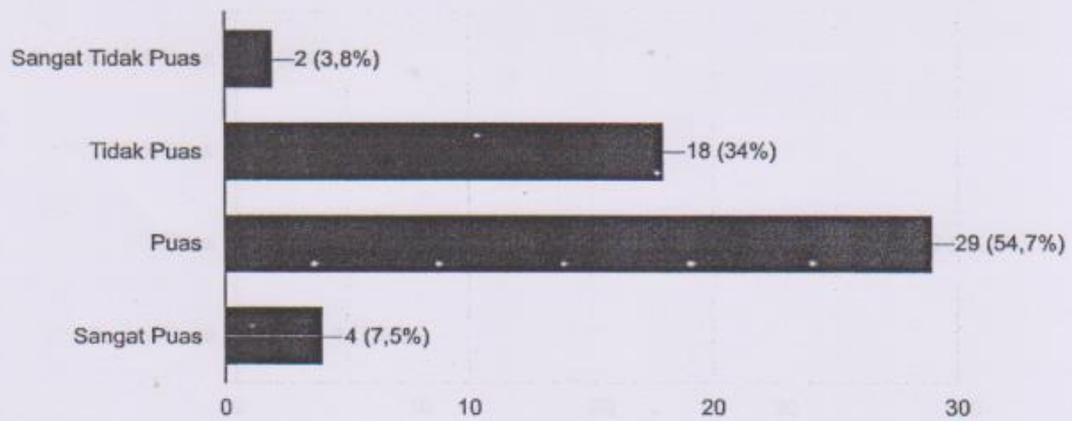


8.Layanan Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat 53 tanggapan



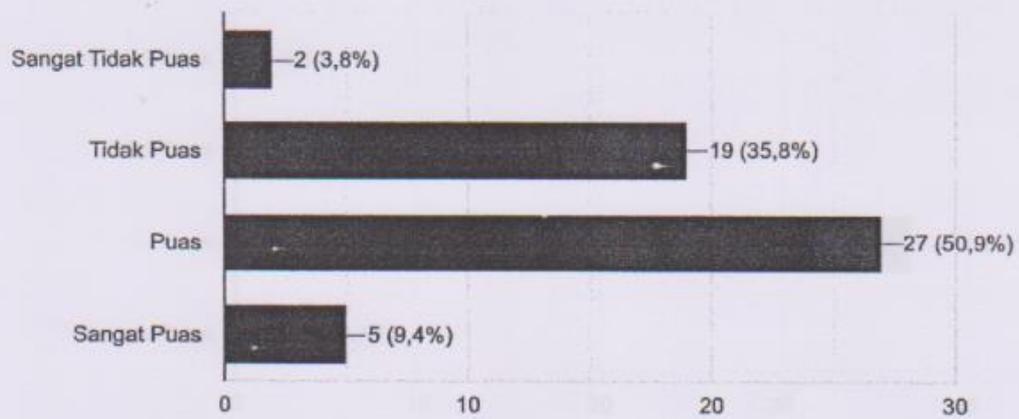
9.Sosialisasi Program

53 tanggapan



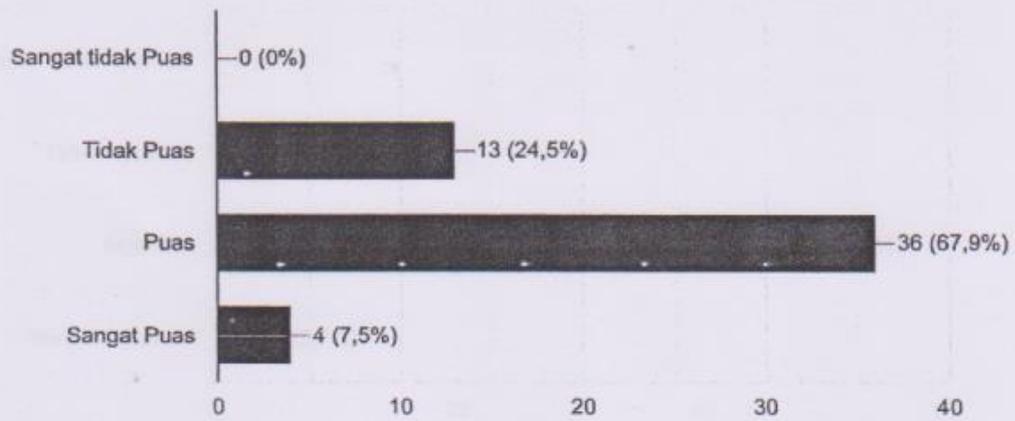
10.Transparansi

53 tanggapan



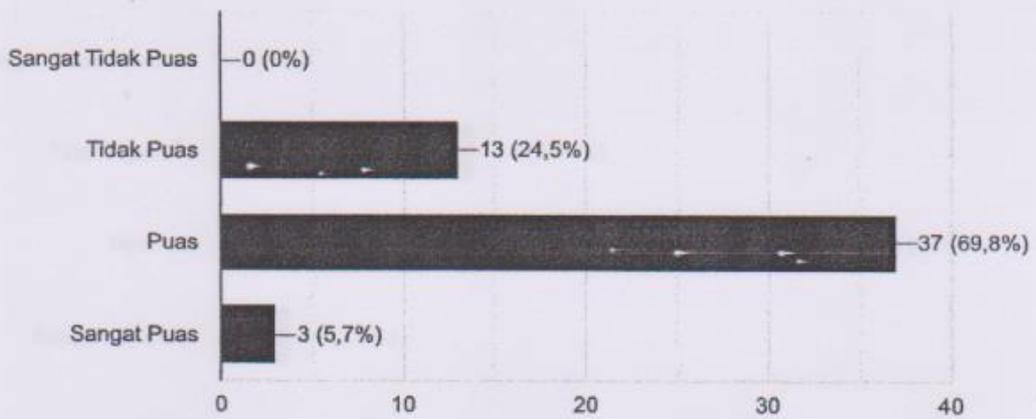
11. Publikasi hasil kegiatan

53 tanggapan



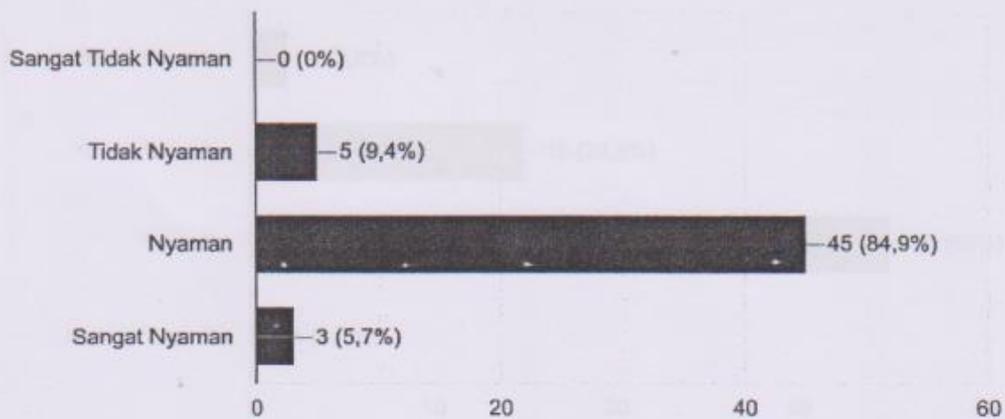
12. Jaringan Kerjasama

53 tanggapan



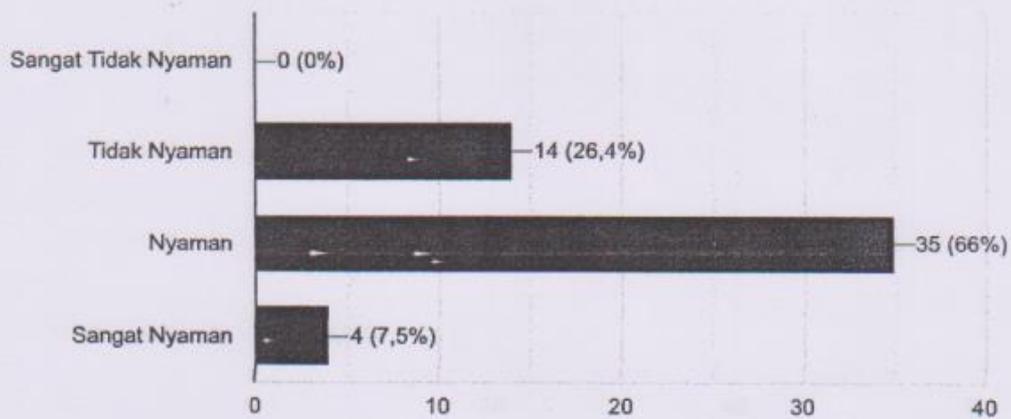
13. Luas ruangan pelayanan

53 tanggapan



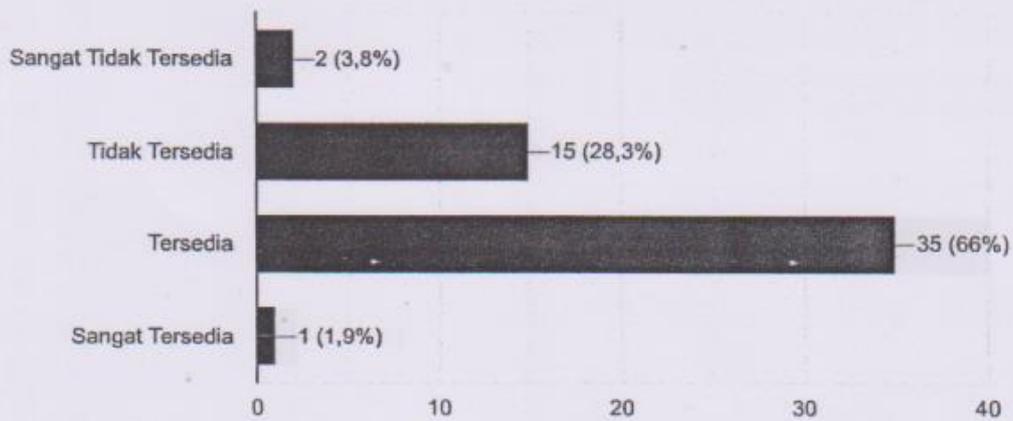
14. ketersediaan fasilitas ruang tunggu

53 tanggapan

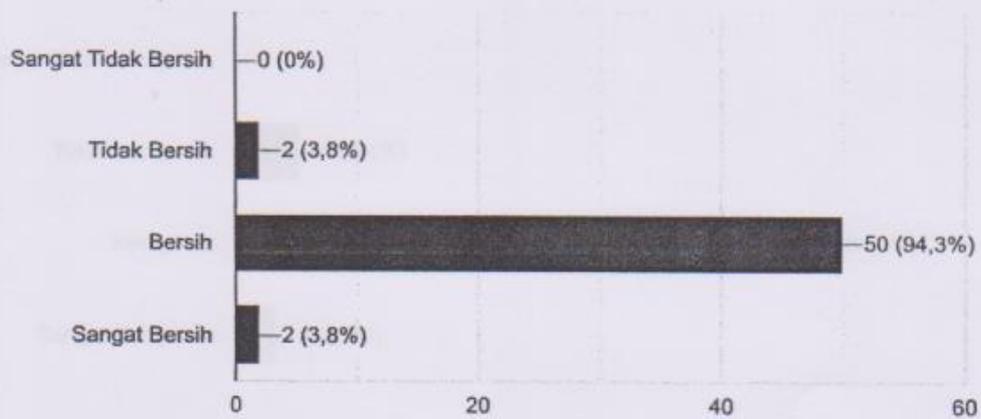


15. Ketersediaan fasilitas internet/ Wifi

53 tanggapan

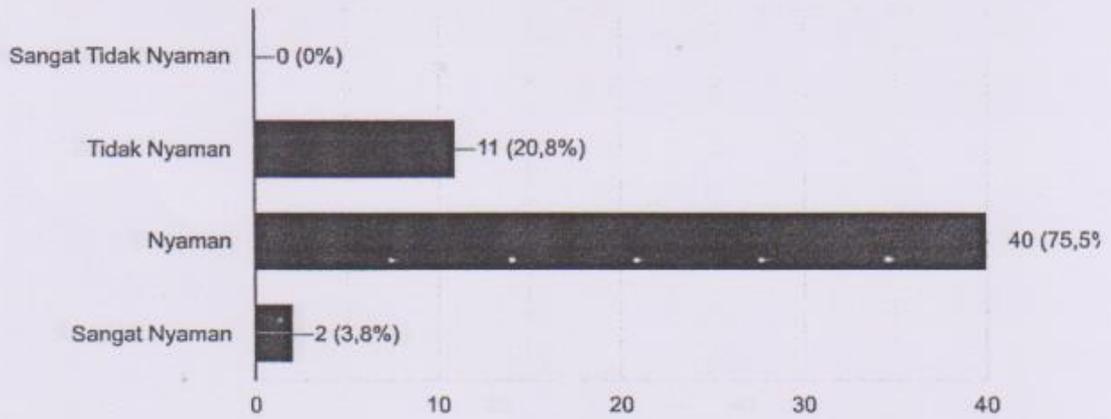
**16. Kebersihan ruang tunggu**

53 tanggapan



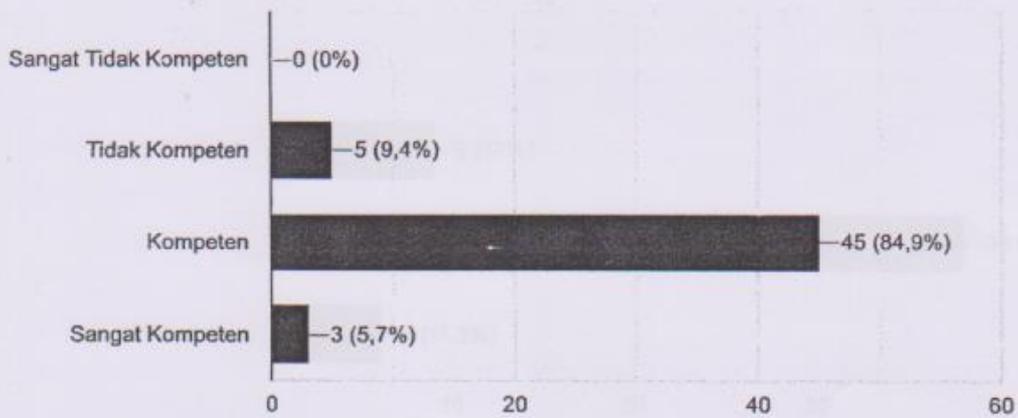
17. Kenyamanan ruang tunggu

53 tanggapan



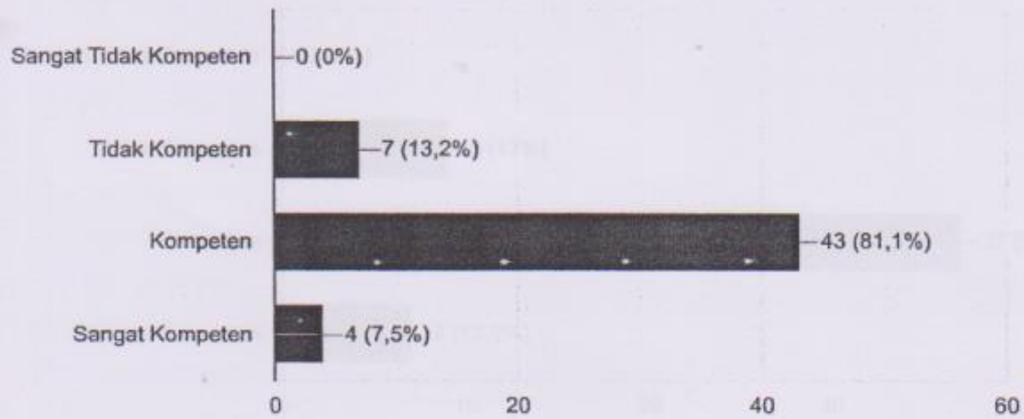
18. Kompetensi pegawai dalam memberikan layanan Administrasi Umum

53 tanggapan



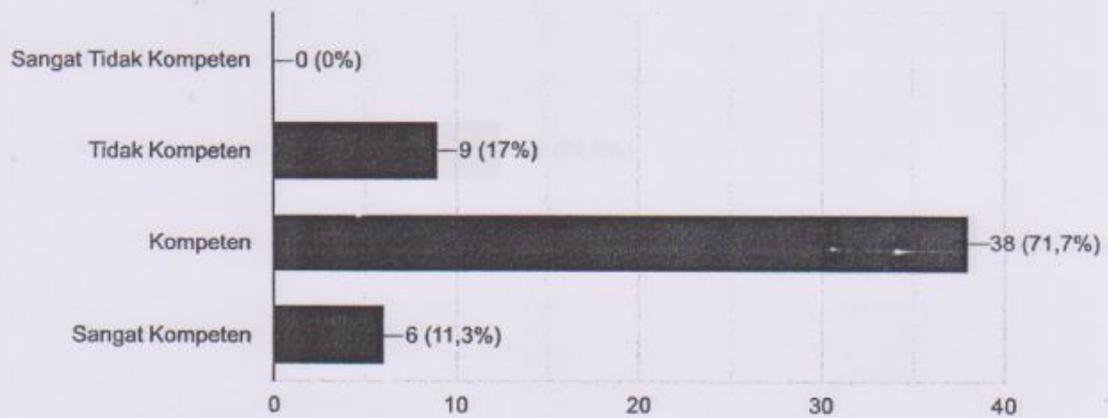
19. Kompetensi pegawai dalam memberikan layanan administrasi penelitian

53 tanggapan



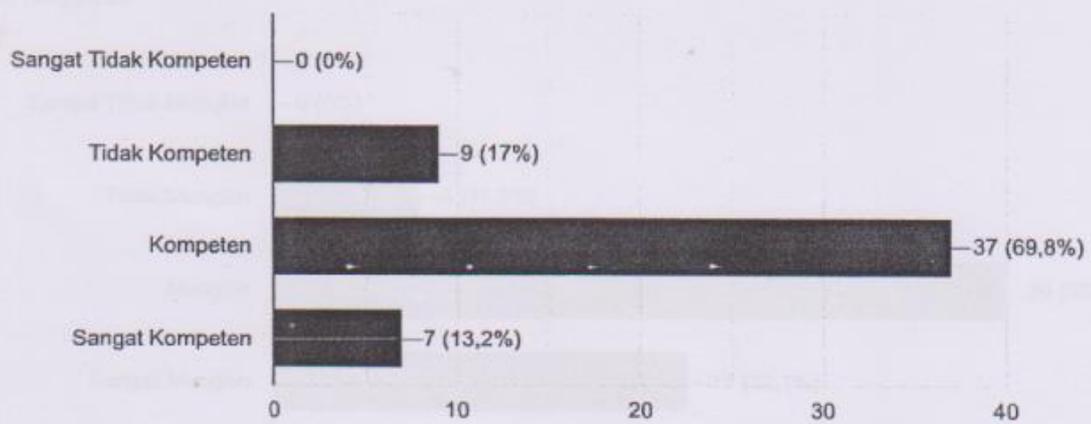
20. Kompetensi pegawai dalam memberikan layanan administrasi keuangan

53 tanggapan

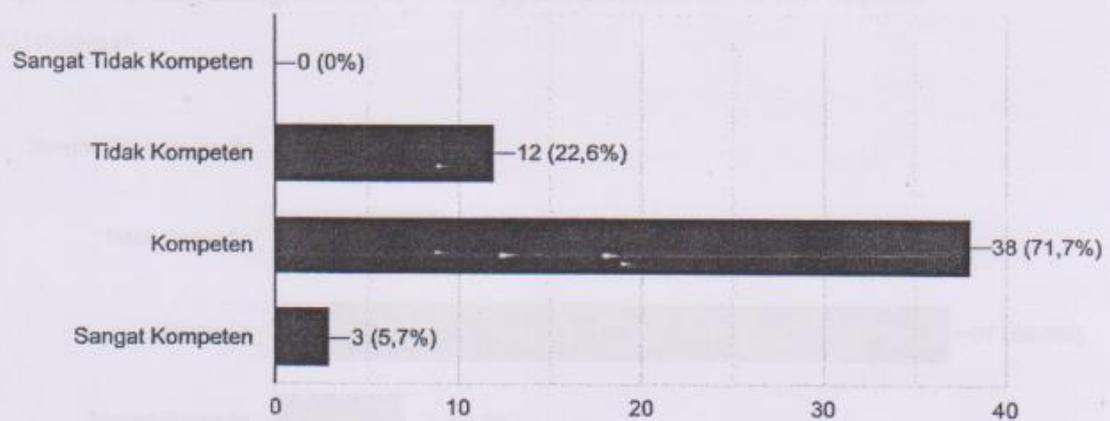


21. Kompetensi pegawai dalam memberikan layanan data dan informasi

53 tanggapan

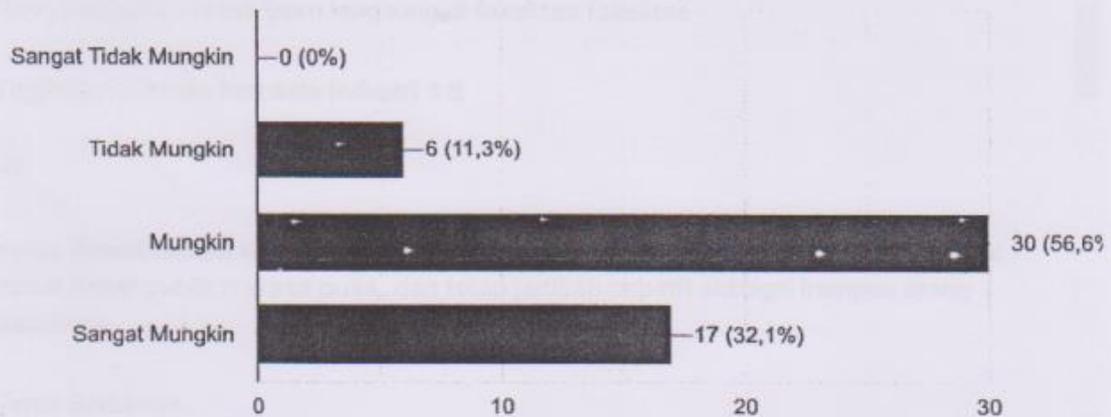
**22. Kompetensi pegawai dalam memberikan layanan penanganan masalah**

53 tanggapan



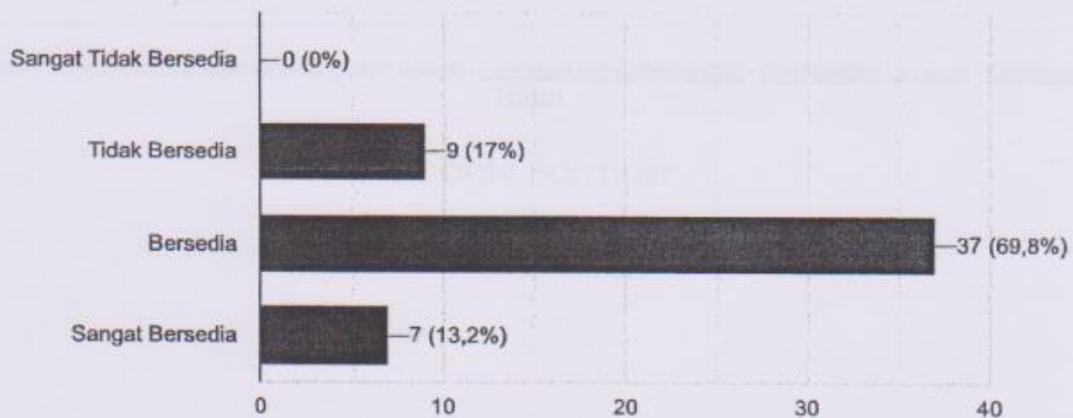
23. Pengguna (Responden) akan terus meminta/ menggunakan layanan LPPM Unpatti

53 tanggapan



24. Pengguna (Responden) akan bersedia memberikan rekomendasi/ rujukan kepada orang lain untuk menggunakan layanan LPPM Unpatti

53 tanggapan



25. Kritik dan Saran

42 tanggapan

Perlu pelayanan ketua lppm langsung di fakultas fakultas

Tingkatan layanan berbasis industri 4.0

—

Yerus dipwrthankan kinerja sebagai aparatur negara yg slalu melayani publik sampai benar benar publik merasa puas,, dan tetap jadikan unpatti sebagai kampus orang basudara

Terus Berbenah...

Layanan sudah baik tingatkan terus kedepannya

Sebaiknya tidak perlu menggunakan nama

LPPM lebih proaktif

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

Google Formulir

