



UNJA MENUJU  
**PTNBNH**  
Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum

**Kampus  
Merdeka**  
INDONESIA JAYA

# **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**



**Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat  
Universitas Jambi 2023**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	.....	ii
DAFTAR TABEL	.....	ili
DAFTAR GAMBAR	.....	IV
KATA PENGANTAR	.....	V
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>		
A. Latar Belakang	.....	3
B. Landasan Hukum	.....	5
C. Maksud dan Tujuan	.....	5
D. Manfaat	.....	5
E. Ruang Lingkup	.....	6
F. Metode Surve	.....	6
<b>BAB. II. HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN</b>	.....	6
A. Karakteristik Responden	.....	10
B. Data Kuesioner	.....	11
C. Hasil Perhitungan Survei	.....	12
D. Saran Perbaikan dari Responden	.....	13
E. Hasil Analisis dan Tindak Lanjut	.....	13
<b>BAB. III. PENUTUP</b>		
A. Kesimpulan	.....	16
B. Saran	.....	18
<b>LAMPIRAN</b>	.....	20

## DATAR TABEL

Tabel 1. Daftar Pertanyaan Survey Kepuasan Masyarakat	4
Tabel 2. Skala Penilaian dari Jawaban Survei Kepuasan Masyarakat	5
Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	6
Tabel 4. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	8
Tabel 5. Karakteristik Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan	8
Tabel 6. Karakteristik Responden berdasarkan Asal Fakultas	9
Tabel 7. Karakteristik Responden berdasarkan Jabatan Fungsional	10
Tabel 8. Unsur Kesopanan dan Keramahan Pegawai LPPM	10
Tabel 9. Unsur Kecepatan Pelayanan Oleh Pegawai LPPM	11
Tabel 10. Unsur Kemampuan Pegawai LPPM dalam Memberikan Pelayanan	11
Tabel 11. Unsur Ketepatan Pelaksanaan Pelayanan	11
Tabel 12. Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan	12
Tabel 13. Unsur Kesesuaian antara Prosedur dan Pelaksanaan	12
Tabel 14. Unsur Layanan Sistem Informasi Penelitian dan PPM	12
Tabel 15. Unsur Layanan sarana dan prasarana pada saat penelitian dan PPM	13
Tabel 16. Unsur Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam Pelayanan dalam Pelayanan	13
Tabel 17. Unsur Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan Pengguna Layanan	13
Tabel 18. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat LPPM	14
Tabel 19. Hasil Skor Unsur Pelayanan LPPM	14

*DAFRAE GAMBAR*

Gambar 1. Tahapan Survey	.....	3
Gambar 2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	.....	8
Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	.....	9
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	.....	9
Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan Fungsional	.....	10

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga kegiatan Survey Kepuasan Layanan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Jambi Tahun 2023 dapat dilaksanakan dengan lancar. Pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Layanan merupakan salah satu cara untuk mengukur kinerja pelaksanaan kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh LPPM Universitas Jambi guna menjamin pelaksanaan pelayanan yang memuaskan bagi seluruh pihak yang menggunakan layanan LPPM.

Survey kepuasan layanan ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang berisi 15 pertanyaan yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Data yang diperoleh dari kuesioner selanjutnya diolah dengan metode tertentu sehingga diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang merupakan gambaran dari kinerja layanan yang diberikan oleh LPPM.

Laporan ini memuat hasil Survey Kepuasan Layanan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Jambi Tahun 2023. Kami mengharapkan kritik dan saran dari seluruh pihak, agar di masa yang akan datang laporan ini menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi peningkatan layanan publik LPPM Universitas Jambi

Ketua LPPM UNJA



Dr. Ade Octavia, S.E., M.M.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang transparan dan akuntabel oleh aparatur pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif perlu dilaksanakan secara optimal untuk mewujudkan pelayanan prima berdasarkan kepuasan masyarakat. Salah satu faktor utama untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan kepengintahan yang baik (*good governance*) adalah melaksanakan reformasi birokrasi sesuai dalam Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN dan upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 kali setahun. Survey dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Jambi sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam bidang sistem pendukung layanan Tri Darma Perguruan Tinggi menyadari pentingnya peningkatan pelayanan kepada Masyarakat (*stakeholder*) dalam hal ini civitas Universitas Jambi.

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Jambi memberikan pelayanan publik di bidang:

1. Pendidikan
2. Penelitian
3. Pengabdian kepada Masyarakat
4. Kerjasama

## **B. Landasan Hukum**

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 19 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Jambi.
3. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 40 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimum Universitas Jambi.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

## **C. Maksud dan Tujuan**

1. Maksud penyusunan laporan kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Jambi dimana Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Tujuan kegiatan survei kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut:
  - a. Mengetahui kinerja pelayanan publik sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
  - b. Mengetahui dan mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
  - c. Memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya masih rendah.

## **D. Manfaat**

Manfaat hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan di Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat adalah:

1. Merupakan bahan masukan untuk menyusun program peningkatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa.
2. Mendapatkan masukan tentang pengembangan pelayanan jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

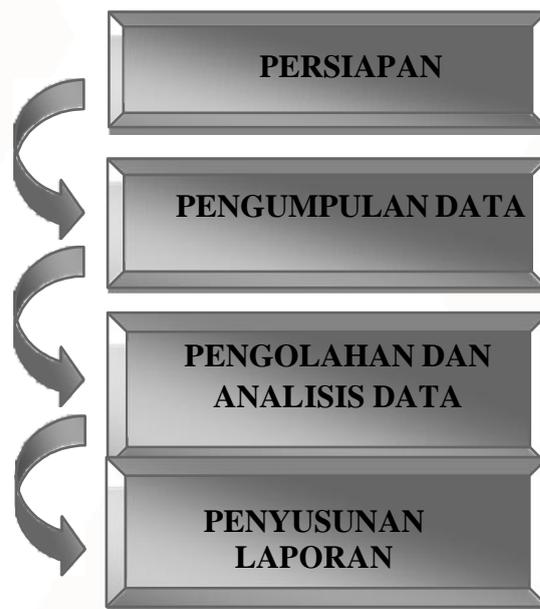
## E. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat mencakup keseluruhan pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat selama tahun 2023. Nilai dari kuesioner yang diberikan kepada pengguna layanan jasa dalam Survey ini, merupakan data utama yang digunakan sebagai evaluasi kinerja terhadap kualitas pelayanan jasa di Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat secara komprehensif.

## F. Metode Survei

### 1. Pelaksanaan dan Teknik Survei

Survey indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat dilakukan melalui metode penelitian kuantitatif dengan menyebarkan elektronik kuesioner (*e-survey*) sebagai alat pengumpul data kepada pengguna jasa layanan (responden). Adapun tahapan Survey adalah sebagai berikut :



*Gambar 1. Tahapan Survey*

### 2. Tahap Persiapan

A. Membuat daftar pertanyaan pada kuesioner untuk Survey IKM tahun 2023 sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan dalam Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner survei terbagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi jenis kelamin, pendidikan, asal fakultas dan jabatan fungsional yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bagian III : Saran dan masukan yang diberikan oleh responden untuk perbaikan kinerja unit pelayanan.

B. Merancang *e-survey* berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun

Tabel 1. Daftar Pertanyaan Survey Kepuasan Masyarakat

No	U
I	1. Jenis Kelamin 2. Pendidikan 3. Asal Fakultas 4. Jabatan Fungsional
I I	5. Kesopanan dan keramahan pegawai LPPM 6. Kecepatan pelayanan oleh pegawai LPPM 7. Kemampuan pegawai LPPM dalam memberikan pelayanan 8. Ketepatan pelaksanaan pelayanan
	9. Kemudahan prosedur pelayanan 10. Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan 11. Layanan sistem informasi penelitian dan PPM 12. Layanan sarana dan prasarana pada saat penelitian dan PkM 13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 14. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
III	15. Saran dan kritik untuk perbaikan layanan di LPPM Universitas Jambi?

### C. Responden

Responden adalah dosen Universitas Jambi yang dipilih secara acak (*random sampling*) sebanyak 252 orang. Responden mengisi kuesioner sesuai dengan layanan yang pernah dirasakannya dan memberi nilai pada setiap unsur-unsur pelayanan. Untuk layanan yang tidak pernah dirasakan, responden dapat melewati pertanyaan terhadap bidang layanan tersebut.

### D. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari nilai sangat positif sampai dengan nilai sangat negatif. Adapun skala penilaian dari jawaban survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

Tabel 2 : Skala Penilaian dari Jawaban Survei Kepuasan Masyarakat

- Kurang : 1	- Sangat Mahal : 1	- Tidak Ada : 1
- Cukup Baik : 2	- Cukup Mahal : 2	- Ada Tetapi Tidak Berfungsi : 2
- Baik : 3	- Murah : 3	- Berfungsi Kurang Maksimal: 3
- Baik Sekali : 4	- Gratis : 4	- Dikelola Dengan Baik : 4

## 3. Tahap Pengumpulan Data

- Pelaksanaan *e-survey*.
- Melakukan penyebaran *e-survey* kepada pengguna layanan jasa Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Jambi.
- Melakukan pengecekan secara berkala pada sistem *e-survey* untuk mengetahui perkembangan *e-survey*.

## 4. Tahap Pengolahan dan Analisis Data

Langkah-langkah pengolahan dan analisis data survei kepuasan masyarakat sebagai berikut:

- Data dari isian kuesioner dari setiap responden tersebut dimasukkan ke dalam tabulasi dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 10
- Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Untuk memperoleh nilai survei kepuasan masyarakat, data isian kuesioner dihitung dengan menggunakan rumus:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

- c. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai SKM Konversi Per Unsur} = \text{Nilai Indeks Per Unsur} \times 25$$

- d. Langkah selanjutnya adalah hasil dari SKM unit pelayanan diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Permenpan RB

## 5. Tahap Penyusunan Laporan

Laporan survei kepuasan masyarakat Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat tahun 2023 disusun berdasarkan berbagai hasil pengumpulan data serta analisis yang didokumentasikan dalam kertas kerja evaluasi SKM.

## E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

**Pengarah** : Prof. Drs. H. Sutrisno, M.Sc., Ph.D.  
(Rektor Universitas Jambi)

**Penanggung jawab** : Dr. Ade Octavia, S.E., M.M.  
(Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat)

**Ketua** : Prima Audia Daniel, S.E., M.E.  
(Sub Koordinator Program, Data dan Informasi)

**Sekretaris** : Padlan, S.E., M.M.  
(Sub Koordinator Umum)

**Anggota** : Gani Patindra, S.Pd.  
(Pengolah Data dan Informasi)  
Doni Irham, S.Sy.  
(Pengolah Data dan Informasi)  
Agung Astrea Saputra, S.H.  
(Pengolah Data dan Informasi)  
Ikram, S.E.  
(Pengadministrasian Umum)

## BAB II HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN

### A. Karakteristik Responden

Target responden dalam survei layanan ini adalah seluruh dosen Universitas Jambi. Dosen melakukan pengisian kuesioner sesuai dengan layanan yang pernah dirasakannya dan memberi nilai pada setiap unsur-unsur pelayanan. Jumlah keseluruhan dosen yang menjadi responden sebanyak 252 orang.

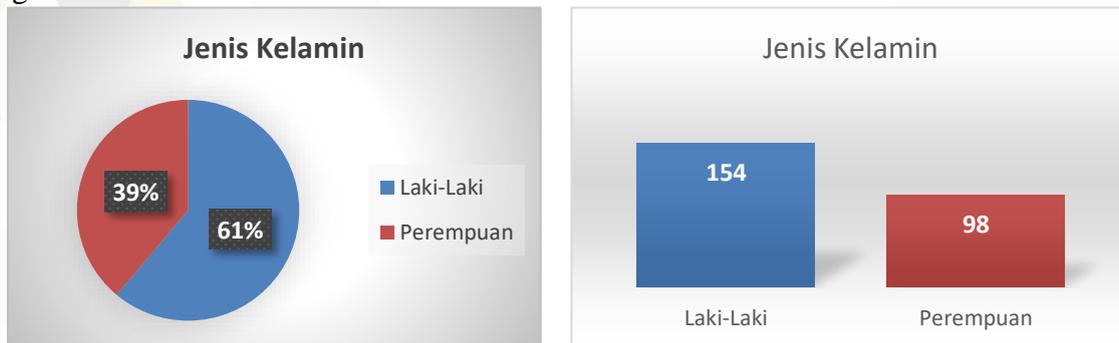
Karakteristik reponden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Laki – laki	154	61
2.	Perempuan	98	39
<b>Total</b>		<b>252</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data diolah*

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam gambar berikut ini :



Gambar 2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

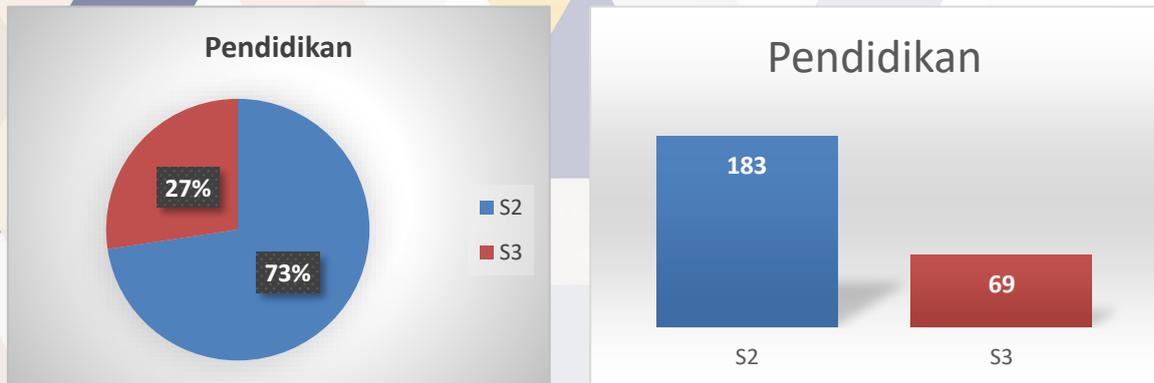
Karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. Karakteristik Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

No.	Jenjang Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	S2	183	73
2.	S3	69	27
<b>Total</b>		<b>252</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data diolah*

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam gambar berikut ini :



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

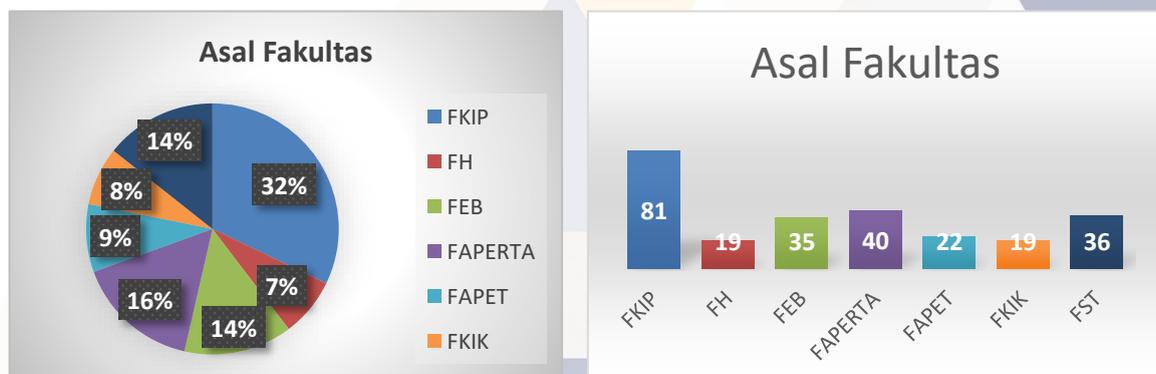
Karakteristik responden berdasarkan asal fakultas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6. Karakteristik Responden berdasarkan Asal Fakultas

No.	Asal Fakultas	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	FKIP	81	32
2.	FH	19	8
3.	FEB	35	14
4.	FAPERTA	40	16
5.	FAPET	22	9
6.	FKIK	19	8
7.	FST	36	14
<b>Total</b>		<b>252</b>	<b>100</b>

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam gambar berikut ini :



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Fakultas

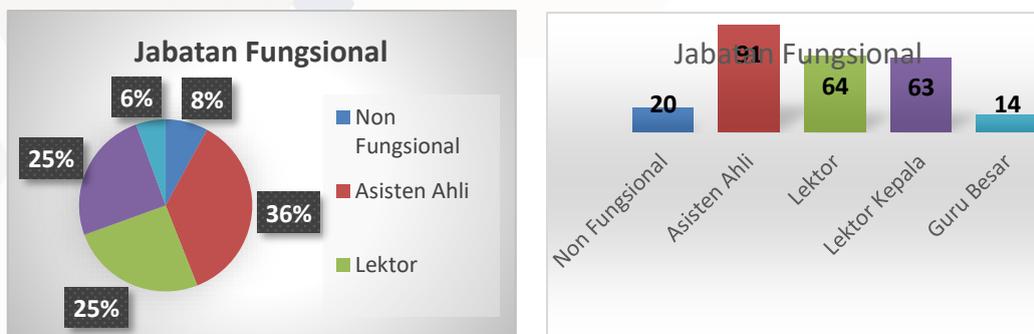
Karakteristik responden berdasarkan jabatan fungsional dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Karakteristik Responden berdasarkan Jabatan Fungsional

No.	Jabatan Fungsional	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Non Fungsional	20	8
2.	Asisten Ahli	91	36
3.	Lektor	64	25
.	Lektor Kepala	63	25
5.	Guru Besar	14	6
<b>Total</b>		<b>252</b>	<b>100</b>

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam gambar berikut ini :



Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan Fungsional

## B. DATA KUESIONER

### 1. Kesopanan dan Keramahan Pegawai LPPM

Untuk melihat penilaian terhadap unsur Kesopanan dan Keramahan Pegawai LPPM Universitas Jambi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 8. Unsur Kesopanan dan Keramahan Pegawai LPPM Sumber : Data diolah

No.	Jawaban	UM	
		f	%
1.	Kurang Baik	-	-
2.	Cukup Baik	28	11,11
3.	Baik	154	61,11
4.	Baik Sekali	70	27,78

Sumber : Data diolah

## 2. Kecepatan Pelayanan Oleh Pegawai LPPM

Untuk melihat penilaian terhadap unsur Kecepatan pelayanan oleh pegawai LPPM Universitas Jambi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 9. Unsur Kecepatan Pelayanan Oleh Pegawai LPPM

No.	Jawaban	UM	
		f	%
1.	Kurang Baik	-	-
2.	Cukup Baik	32	12,70
3.	Baik	167	66,27
4.	Baik Sekali	53	21,03

Sumber: Data diolah

## 3. Kemampuan Pegawai LPPM Dalam Memberikan Pelayanan

Untuk melihat penilaian terhadap unsur Kemampuan pegawai LPPM dalam memberikan pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 10. Unsur Kemampuan pegawai LPPM dalam memberikan pelayanan

No.	Jawaban	UM	
		f	%
1.	Kurang Baik	-	-
2.	Cukup Baik	27	10,71
3.	Baik	171	67,86
4.	Baik Sekali	54	21,43

Sumber: Data diolah

## 4. Ketepatan Pelaksanaan Pelayanan

Untuk melihat penilaian terhadap unsur Ketepatan pelaksanaan pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 11. Unsur Ketepatan pelaksanaan pelayanan

No.	Jawaban	UM	
		f	%
1.	Kurang Baik	-	-
2.	Cukup Baik	36	14,29
3.	Baik	166	65,87
4.	Baik Sekali	50	19,84

Sumber: Data diolah

#### 5. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Untuk melihat penilaian terhadap unsur Kemudahan prosedur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 12. Unsur Kemudahan prosedur pelayanan

No.	Jawaban	UM	
		f	%
1.	Kurang Baik	-	-
2.	Cukup Baik	33	13,10
3.	Baik	162	64,29
4.	Baik Sekali	57	22,62

Sumber: Data diolah

#### 6. Kesesuaian Antara Prosedur dan Pelaksanaan

Untuk melihat penilaian terhadap unsur Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 13. Unsur Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan

No.	Jawaban	UM	
		f	%
1.	Kurang Baik	-	-
2.	Cukup Baik	35	13,89
3.	Baik	170	67,46
4.	Baik Sekali	47	18,65

Sumber: Data diolah

#### 7. Layanan Sistem Informasi Penelitian dan PPM

Untuk melihat penilaian terhadap unsur Layanan sistem informasi penelitian dan PPM dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 14. Unsur Layanan sistem informasi penelitian dan PPM

No.	Jawaban	UM	
		f	%
1.	Kurang Baik	-	-
2.	Cukup Baik	32	12,70
3.	Baik	155	61,51
4.	Baik Sekali	65	25,79

Sumber : Data diolah

8. Layanan sarana dan prasarana pada saat penelitian dan PPM

Untuk melihat penilaian terhadap unsur Layanan sarana dan prasarana pada saat penelitian dan PPM dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 15. Unsur Layanan sarana dan prasarana pada saat penelitian dan PPM

No.	Jawaban	UM	
		f	%
1.	Kurang Baik	-	-
2.	Cukup Baik	45	17,86
3.	Baik	162	64,29
4.	Baik Sekali	45	17,86

Sumber: Data diolah

9. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan

Untuk melihat penilaian terhadap unsur Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 16. Unsur Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

No.	Jawaban	UM	
		f	%
1.	Sangat Mahal	-	-
2.	Cukup Mahal	0	0,00
3.	Murah	94	37,30
4.	Gratis	158	62,70

Sumber: Data diolah

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Untuk melihat penilaian terhadap unsur Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 17. Unsur Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

No.	Jawaban	UM	
		f	%
1.	Tidak Ada	-	-
2.	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	1	0,40
3.	Berfungsi kurang maksimal	13	53,57
4.	Dikelola dengan Baik	116	46,03

Sumber : Data diolah

### C. Hasil Perhitungan Survei

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di LPPM Universitas Jambi berada pada kategori Baik. Adapun nilai IKM sesuai dengan bidang pelayanan umum dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 18. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat LPPM

No.	Bidang Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Umum	79,42	B	Baik

Sumber: Data diolah

### D. Saran Perbaikan dari Responden

Secara umum, responden menyampaikan saran agar dilakukan peningkatan pelayanan terutama peningkatan layanan pengaduan di Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Jambi.

### E. Hasil Analisis dan Tindak Lanjut

Hasil skor pada masing-masing unsur pelayanan yang dinilai dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 19. Hasil Skor Unsur Pelayanan LPPM

No.	Unsur Kepuasan Masyarakat	Bidang Pelayanan Umum
1.	Kesopanan dan keramahan pegawai LPPM	3,17
2.	Kecepatan pelayanan oleh pegawai LPPM	3,08
3.	Kemampuan pegawai LPPM dalam memberikan pelayanan	3,11
4.	Ketepatan pelaksanaan pelayanan	3,06
5.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,10
6.	Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan	3,05
7.	Layanan sistem informasi penelitian dan PPM	3,13
8.	Layanan sarana dan prasarana pada saat penelitian dan PPM	3,00
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,63
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3,46

Tindak lanjut dari hasil di atas berupa upaya peningkatan pelayanan pada unsur-unsur yang masih berada pada kategori kurang baik agar kedepannya dapat menjadi baik. Dan kategori baik agar kedepannya dapat menjadi sangat baik.

## BAB III PENUTUP

### A. Kesimpulan

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Jambi menyediakan jasa layanan administrasi untuk membantu pimpinan Universitas dan unit kerja dilingkungan Universitas Jambi dalam hal penelitian, pengabdian kepada masyarakat dan kerjasama. Untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan dilakukan survei kepuasan masyarakat untuk dapat melihat apakah kinerja LPPM sudah sesuai dengan harapan *stakeholder*. Adapun nilai SKM LPPM Universitas Jambi adalah sebesar 79,42 dengan katagori Baik yang didapat dari hasil terhadap nilai SKM masing-masing unsur pelayanan.

### B. Rekomendasi

Untuk dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan dan melakukan tindak lanjut terhadap pengaduan yang diajukan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Jambi.

## LAMPIRAN

### NILAI UNSUR PELAYANAN LPPM

NO	UM1	UM2	UM3	UM4	UM5	UM6	UM7	UM8	UM9	UM10
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	2	3	2	2	3	2	2	2	4	3
7	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	2	2	2	2	3	3	2	4	3
13	2	3	3	2	2	3	4	3	4	4
14	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
16	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
17	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3
18	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
19	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4
20	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
22	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
26	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3
27	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3
28	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3

30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
33	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4
34	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
35	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
39	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
46	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
47	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
49	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
52	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4
53	2	3	3	2	2	3	2	2	4	3
54	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
55	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
56	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
57	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3
58	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
61	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3

62	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
70	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
71	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3
72	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
73	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2
74	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3
75	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3
76	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
77	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
78	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
85	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3
86	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
87	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4

94	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
95	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
98	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
99	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
104	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3
105	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
106	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3
107	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
111	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
117	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	2	4	2	4	2	3	3	4	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4

126	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
127	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3
128	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
129	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
130	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
131	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3
140	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
141	4	3	3	4	3	3	2	2	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
145	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
146	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
147	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
152	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
153	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4
154	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
155	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
156	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3

158	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
161	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
162	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
163	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
164	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
165	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
168	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
169	2	2	3	2	4	4	4	3	4	3
170	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
171	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
176	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3
177	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3
178	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
179	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
182	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
183	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
186	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
188	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
189	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4

190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
192	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3
197	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
198	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
199	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
200	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3
201	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3
202	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3
203	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4
204	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
205	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
206	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
208	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
209	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3
210	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
213	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
214	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
215	3	3	3	3	2	3	2	2	4	3
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3
218	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
219	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3
220	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
221	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4

222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
224	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
225	3	3	3	2	2	2	4	3	4	3
226	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
227	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
228	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
229	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
230	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3
231	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
233	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3
234	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
235	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
238	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3
239	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
240	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3
241	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
243	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3
244	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
245	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
249	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
252	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3

<b>Σ Nilai Unsur</b>	<b>798</b>	<b>777</b>	<b>783</b>	<b>770</b>	<b>780</b>	<b>768</b>	<b>789</b>	<b>756</b>	<b>914</b>	<b>871</b>
<b>NRR/ Unsur</b>	<b>3,17</b>	<b>3,08</b>	<b>3,11</b>	<b>3,06</b>	<b>3,10</b>	<b>3,05</b>	<b>3,13</b>	<b>3,00</b>	<b>3,63</b>	<b>3,46</b>
<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0,32</b>	<b>0,31</b>	<b>0,31</b>	<b>0,31</b>	<b>0,31</b>	<b>0,30</b>	<b>0,31</b>	<b>0,30</b>	<b>0,36</b>	<b>0,35</b>
<b>IKM Pelayanan LPPM</b>									<b>79,42</b>	