



# LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN  
PENGGUNA (PENELITI/PENGABDI DAN MITRA)  
TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN  
PROSES PENELITIAN DAN PENGABDIAN  
PADAMASYARAKAT

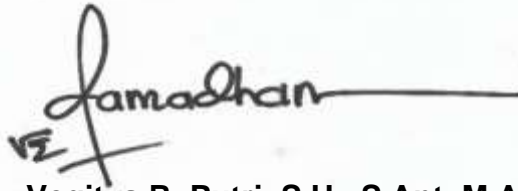


FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2020

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna (Peneliti/ Pengabdian dan Mitra) terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya  
Tahun 2020

Ketua UPPM FH UNSRI



Vegitya R. Putri, S.H., S.Ant.,M.A.,L.LM  
NIP.198306272006042003

Mengetahui,

Dekan,

Wakil Dekan I,



Dr. Febrian, S.H., M.S  
NIP. 196201311989031001



Dr. Mada Apriandi Zuhir, S.H., MCL  
NIP. 197704292000121002

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmatNya yang tiada terbatas kepada kita semua, sehingga tersusunlah Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pengguna (Peneliti/ Pengabdian dan Mitra) terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat di Tahun 2020. Survei dilaksanakan di bulan Maret-April pada Tahun 2021.

Kegiatan Survei Kepuasan Pengguna (Peneliti/ Pengabdian dan Mitra) terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya ini ditujukan bagi para Pengguna Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat. Adapun pengguna yang dimaksud adalah peneliti/ pengabdian dan juga mitra yang terlibat dalam pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat. Survei ini dilaksanakan sekaligus karena pada prinsipnya pelaksanaan penelitian dan pengabdian pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya dalam satu kesatuan baik dari segi pedoman dan pelaksanaan. Survei Kepuasan Pengguna ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh umpan balik dari para dosen dan *stakeholder* mahasiswa dan mitra dalam tujuan memperoleh indikator kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan oleh Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, umpan balik yang berasal dari dosen peneliti/ pengabdian dan mitra tersebut yang nantinya dapat dipergunakan untuk memperbaiki kekurangan dalam Pelaksanaan Proses Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat khususnya pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya. Sedangkan tujuan non-akademik, umpan balik ini diharapkan agar Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya mampu melakukan evaluasi serta pengembangan sesuai dengan tujuan tridharma.

Survei Kepuasan Pengguna terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat di Fakultas Hukum sudah menjadi kebutuhan utama bagi penyelenggara pendidikan, dimana hasil penelitian berupa survei ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas peneliti dan Mitra kegiatan penelitian dan pengabdian pada masyarakat dengan maksimal. Dengan survei ini diharapkan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya memperoleh informasi indikasi kekurangan pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Kegiatan Penelitian terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian dan Pengabdian dan informasi kebutuhan terhadap keilmuan yang relevan.

Laporan Survei Kepuasan Pengguna (Peneliti/ Pengabdian dan Mitra) terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat di Fakultas Hukum ini diharapkan akan bermanfaat bagi pengembangan dan perbaikan pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian di masa-masa mendatang.

**Ketua  
Unit Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (UPPM)  
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perguruan Tinggi pada saat ini sebagai dunia usaha baru yang cukup potensial, bahkan kini reputasi sebuah universitas menjadi sangat penting dan menjadi modal utama bagi para pengembang usaha di bidang pendidikan, citra yang baik mencerminkan kualitas universitas. Tuntutan terhadap perguruan tinggi dewasa ini bukan hanya sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan berkualitas yang diukur secara akademik, melainkan juga melalui pembuktian akuntabilitas yang baik. Secara umum tuntutan yang diberikan masyarakat kepada perguruan tinggi meliputi jaminan kualitas, pengendalian kualitas dan perbaikan kualitas Perguruan tinggi dapat mencapai tujuan dengan meningkatkan citranya di masyarakat luas, calon mahasiswa dan pihak lainnya melalui peningkatan kinerja perguruan tinggi yang sesuai dengan harapan mahasiswa, sehingga memiliki daya saing tinggi di pasar sasaran.

Saat ini, kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bermutu. Sementara kualitas SDM yang dihasilkan perguruan tinggi sangat bergantung pada kualitas penyelenggara pendidikan. Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya menyelenggarakan Program Studi Sarjana Ilmu Hukum, Magister Ilmu Hukum, Magister Kenotariatan dan Doktor Ilmu Hukum. Dalam pelaksanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, setiap program studi merujuk pada penyelenggaraan yang dilakukan oleh Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya melalui Unit Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (UPPM) Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya merupakan salah satu pelaksana Perguruan Tinggi yang berbasis kependidikan, yang mempunyai visi menjadi program pendidikan magister kenotariatan yang terkemuka, unggul dan kompetitif secara akademis dan profesional hukum sesuai dengan visi Universitas Sriwijaya menjadi Perguruan Tinggi terkemuka dan berbasis riset yang unggul dalam berbagai bidang ilmu pengetahuan dan teknologi mengemban amanah untuk mencerdaskan bangsa di tengah tantangan dunia yang kian mengglobal. Oleh karena itu, Fakultas

Hukum Universitas Sriwijaya perlu membuat suatu rencana strategis yang dapat menunjang terwujudnya peran tersebut. Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya terus dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas proses pendidikannya disertai dengan upaya peningkatan relevansinya dalam rangka persaingan global.

Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya menyelenggarakan program pendidikan yang berkualitas dan bernilai guna bagi masyarakat, dengan kurikulum yang mengacu pada Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia, sesuai dengan program pendidikan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan dunia usaha dan dunia industri, maupun di sektor jasa sesuai perkembangan IPTEK yang berstandar nasional. Disamping melaksanakan proses pendidikan, Perguruan tinggi berkewajiban menyelenggarakan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sebagaimana diamanahkan oleh Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Rektor Universitas Sriwijaya Nomor 6 Tahun 2020 tentang Standar Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Sriwijaya. Regulasi tersebut menegaskan bahwa penelitian di perguruan tinggi diarahkan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan daya saing bangsa. Sedangkan kemampuan iptek dan inovasi dimaknai oleh keahlian SDM perguruan tinggi dalam melaksanakan kegiatan penelitian dan pengabdian pada masyarakat, pengembangan, dan penerapan iptek yang ditunjang oleh penguatan kelembagaan, sumber daya, dan jaringan.

Pengelolaan, layanan dan pelaksanaan proses penelitian dan pengabdian pada masyarakat Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya diarahkan dan menyesuaikan visi dan misi untuk:

1. Menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan tinggi Hukum yang unggul, berkualitas, kreatif, inovatif, dan kompetitif;
2. Menyelenggarakan dan mengembangkan riset ilmu hukum yang unggul, berkualitas dan relevan dengan kondisi perkembangan yang dihadapi oleh masyarakat, bangsa dan negara;
3. Menyelenggarakan dan mengembangkan pengabdian kepada masyarakat guna peningkatan kesadaran dan pengetahuan hukum masyarakat;
4. Menjalin kerjasama dengan institusi baik nasional maupun internasional.

Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya mulai dari seleksi proposal, pemantauan dan evaluasi, pelaporan, publikasi ilmiah atau insentif Hak Kekayaan Intelektual (HKI) dan diseminasi hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

## **1.2. Tujuan Kegiatan**

Monitoring atau survei bertujuan untuk mendapatkan umpan balik bagi kebutuhan program yang sedang berjalan, untuk mengetahui kesenjangan antara perencanaan dan target. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan Pengguna (Peneliti/ Pengabdi) dan Mitra Kegiatan Penelitian terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

## **1.3. Manfaat Keluaran**

Dokumen hasil Survei Kepuasan Peneliti/ Pengabdi dan Mitra Kegiatan Penelitian bermanfaat sebagai bahan acuan dan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dan pengembangan pada Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian Pengabdian pada Masyarakat Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

## **BAB II METODOLOGI**

### **2.1 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan peneliti dan mitra kegiatan penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian Pengabdian pada Masyarakat di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya dilaksanakan pada bulan Maret-April Tahun 2023. Tim Survei bekerja selama satu bulan, bertempat di Ruang Unit Penelitian dan Pengabdian Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

### **2.2 Responden dan Metode Pengambilan Sampel**

Survei kepuasan peneliti dan mitra kegiatan penelitian terhadap layanan pelaksanaan proses penelitian dan pengabdian kepada masyarakat Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya sudah menjadi kebutuhan utama bagi penyelenggara pendidikan, termasuk Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya. Responden pada survei ini adalah peneliti dan mitra kegiatan penelitian. Peneliti/ Pengabdi berasal dari Dosen dan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya dengan populasi 50 orang sedangkan Mitra berasal dari instansi lain sebanyak 15 orang.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila jumlah populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka perlu diambil sejumlah sampel. Oleh karena itu sampel yang diambil dari populasi harus representatif. Terdapat berbagai teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian.

Pada survei ini, pengambilan sampel menggunakan metode *sampling*. Hasil survei kepuasan peneliti/pengabdi dan mitra kegiatan penelitian terhadap layanan pelaksanaan proses penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dapat digunakan sebagai dasar untuk pengembangan kualitas mutu pendidikan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya agar mahasiswa dapat menyerap ilmu yang ditransfer oleh dosen secara maksimal.

### **2.3 Metode dan Instrumen Pengambilan Data**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk mengumpulkan, menganalisis dan menyajikan data yang berhubungan dengan

masalah yang diteliti. Teknik dan cara yang digunakan dalam melakukan pengumpulan data adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab, dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang relevan mengenai variabel penelitian yang diukur pada survei ini. Distribusi kuesioner dilakukan dengan pengisian langsung pada *form* yang disediakan (Lampiran 1 dan Lampiran 2).

Instrumen pengambilan data atau kuesioner penilaian berisi deskripsi mengenai pengukuran kepuasan peneliti dan mitra kegiatan penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian mencakup unsur-unsur sebagai berikut: memiliki peta jalan (*road map*) yang memayungi tema penelitian dosen dan mahasiswa serta pengembangan keilmuan program studi, dosen dan mahasiswa melaksanakan penelitian sesuai dengan peta jalan (*road map*) penelitian yang mengacu pada RIP (rencana induk penelitian) Universitas Sriwijaya, melakukan evaluasi kesesuaian penelitian dosen dan mahasiswa terhadap peta jalan (*road map*), dan menggunakan hasil evaluasi untuk perbaikan relevansi penelitian dan pengembangan keilmuan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

## 2.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data

### 1) Uji Validitas

Metode Pengolahan dan Analisis Data Uji Validitas memberikan penjelasan bahwa validitas berhubungan dengan suatu peubah dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian dan pengabdian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian dan pengabdian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas ini merupakan teknik uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat mengukur apa yang ingin diukur. Ada pendapat bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas ini menunjukkan sebuah derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Rumus yang bisa



digunakan untuk uji validitas dengan teknik korelasi product moment pearson adalah:

$$r = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Dimana :

r = koefisien korelasi *pearson product moment*

n = jumlah responden

$\sum X$  = jumlah skor X

$\sum Y$  = jumlah skor Y

$\sum XY$  = jumlah hasil kali skor X dan Y

$\sum X^2$  = kuadrat jumlah skor X

$\sum Y^2$  = kuadrat jumlah skor Y

Semakin besar validitas suatu alat ukur, maka alat ukur tersebut semakin mengenai sasarannya atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur. Karena di dalam pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner, maka pertanyaan-pertanyaan yang disusun pada kuesioner tersebut harus dapat mengukur apa yang menjadi tujuan penelitian. Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrument valid adalah nilai indeks validitasnya  $\geq 0,3$ . Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

## 2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata reliability. Pengertian reliability (reliabilitas) adalah keajegan pengukuran. Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya di lapangan. Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu tes merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Reliabilitas menggunakan rumus *Alfa Cronbach* dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{\text{total}}^2} \right]$$

Dimana :

$\alpha$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyaknya butir pertanyaan

$\sum S_i^2$  = jumlah varians tiap butir pertanyaan

$S_{\text{total}}^2$  = total varians

Koefisien *Alfa Cronbach* merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian. “Cronbach’s Alpha adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. Cronbach’s Alpha dihitung dalam rata-rata interkorelasi antar item yang mengukur konsep. Semakin dekat Cronbach’s Alpha dengan 1, semakin tinggi keandalan konsistensi internal”. Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien Alfa Cronbach lebih besar atau sama dengan 0,70”. Apabila korelasi 0,7 maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel.

### 3) Skala Likert

Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala Likert, dengan kriteria sebagai berikut:

Tanggapan	Predikat
Sangat Baik	4
Baik	3
Cukup Baik	2
Kurang Baik	1

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan indeks kepuasan peneliti dan mitra kegiatan penelitian (IKPM) melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan item pertanyaan, dengan rumus:

$$IKPM = \frac{\sum n * Si}{N}$$

Dimana: Si = Skor item pertanyaan masing-masing aspek; n = Predikat item;  
dan N = Jumlah responden

IKPM	Predikat
$\geq 3.25$	Sangat Baik
2.50-3.24	Baik
1.75-2.49	Cukup Baik
1.00-1.74	Kurang Baik

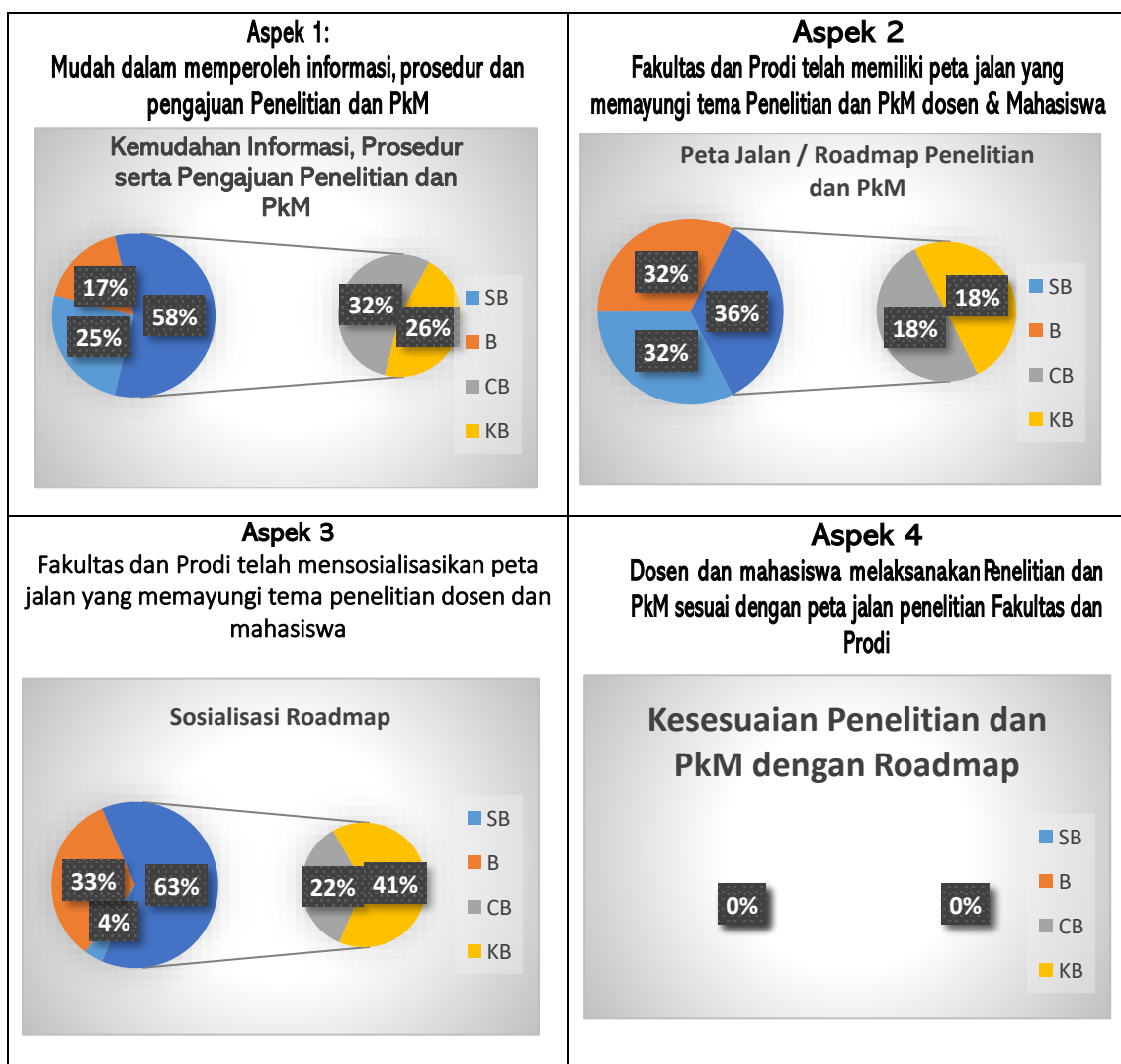
## BAB III HASIL SURVEY

### A. TABULASI DATA

Setelah dilakukan survei kepada peneliti dan mitra pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian Universitas Sriwijaya, maka berikut disajikan rekapitulasi hasil survei kepuasan pengguna (peneliti dan mitra) pada kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian dan pengabdian kepada masyarakat Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya dengan rincian data, sebagai berikut:

#### 1) PENGGUNA PENELITI/ PENGABDI

Aspek Uraian dalam Pelaksanaan Survei bagi Pengguna Peneliti/ Pengabdi ada 12 indikator yang digunakan yaitu sebagai berikut:



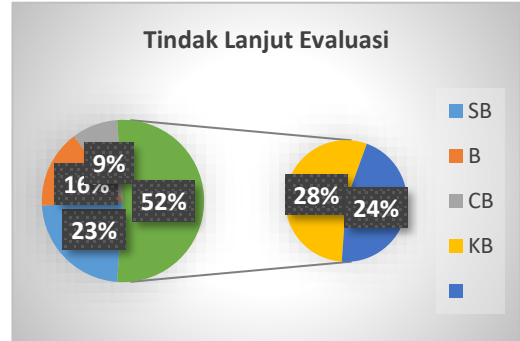
### Aspek 5

Fakultas dan Prodi telah melakukan evaluasi kesesuaian Penelitian dan PkM dosen dan mahasiswa terhadap peta jalan



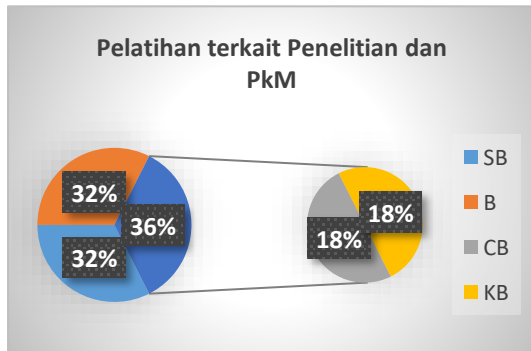
### Aspek 6

Fakultas dan Prodi menggunakan hasil evaluasi untuk perbaikan relevansi Penelitian dan PkM serta pengembangan keilmuan program studi



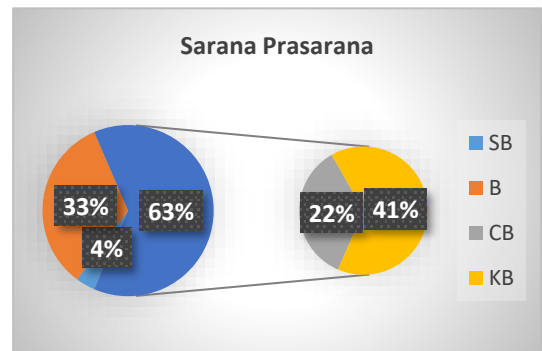
### Aspek 7

Pelatihan pengembangan kemampuan dosen pada bidang penelitian dan PkM dilaksanakan secara berkala



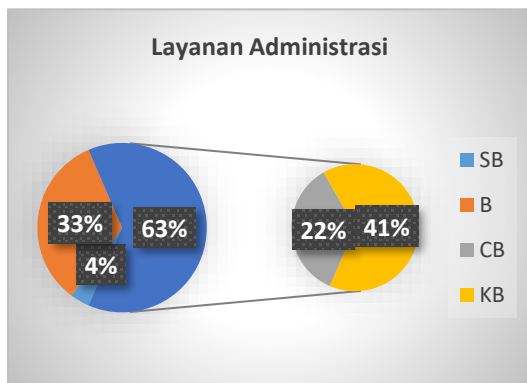
### Aspek 8

Sarana dan prasarana Penelitian dan PkM bagi dosen dan mahasiswa (kecukupan, kualitas dan aksesibilitas)



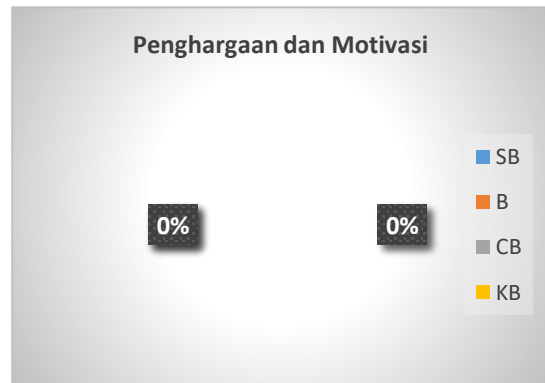
### Aspek 9

Kemudahan dalam layanan administrasi Penelitian dan PkM dosen dan mahasiswa

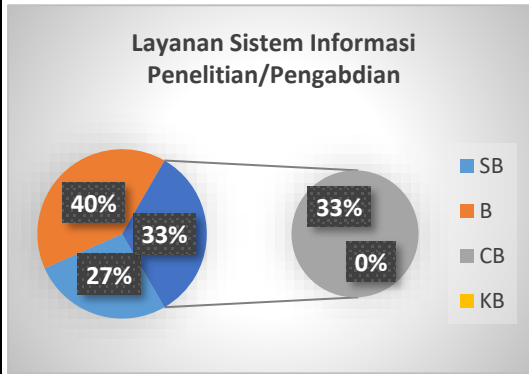


### Aspek 10

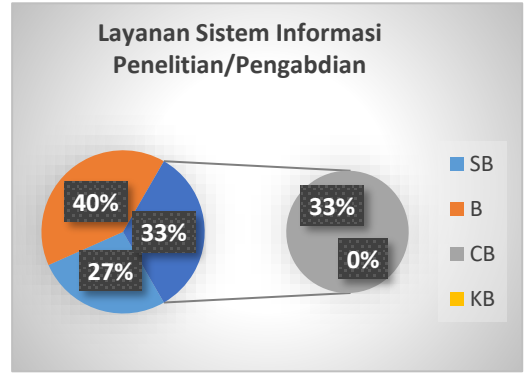
Penghargaan dan motivasi bagi dosen yang berprestasi dalam bidang penelitian dan PkM



**Aspek 11**  
**Kemudahan dan ketersediaan Layanan Sistem Informasi Penelitian/Pengabdian**



**Aspek 12**  
**Dukungan Fakultas dan Prodi terhadap publikasi hasil Penelitian/ Pengabdian**



Berikut Tingkat Kepuasan Pengguna Peneliti/ Pengabdin (Skala Likert):

No.	UNSUR PELAYANAN	Σ Nilai/ Unsur	NRR per Unsur	NRR Tertimbang per Unsur	Tingkat Kepuasan Peneliti dan Pengabdin (%)			
					Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
U1	Mudah dalam memperoleh informasi, prosedur dan pengajuan penelitian	14,442	0,289	0,024	50,00	34,00	62,00	52,00
U2	Fakultas dan Prodi telah memiliki peta jalan yang memayungi tema penelitian dosen dan mahasiswa	13,114	0,262	0,022	48,00	48,00	26,00	26,00
U3	Fakultas dan Prodi telah mensosialisasikan peta jalan yang memayungi tema penelitian dosen dan mahasiswa	14,525	0,291	0,024	2,00	18,00	12,00	22,00
U4	Dosen dan mahasiswa melaksanakan penelitian sesuai dengan peta jalan penelitian prodi	13,695	0,274	0,023	0,00	0,00	0,00	0,00
U5	Fakultas dan Prodi telah melakukan evaluasi kesesuaian penelitian dosen dan mahasiswa terhadap peta jalan	14,110	0,282	0,023	0,00	0,00	0,00	0,00
U6	Fakultas dan Prodi menggunakan hasil evaluasi untuk perbaikan relevansi penelitian dan pengembangan keilmuan program studi	14,940	0,299	0,025	50,00	34,00	62,00	52,00
U7	Pelatihan pengembangan kemampuan dosen pada bidang penelitian dilaksanakan secara berkala.	14,691	0,294	0,024	48,00	48,00	26,00	26,00
U8	Sarana dan prasarana penelitian bagi dosen dan mahasiswa (kecukupan, kualitas dan aksesibilitas)	15,770	0,315	0,026	2,00	18,00	12,00	22,00
U9	Kemudahan dalam layanan administrasi penelitian dosen dan mahasiswa	16,351	0,327	0,027	0,00	0,00	0,00	0,00
U10	Penghargaan dan motivasi bagi dosen yang berprestasi dalam bidang penelitian	15,438	0,309	0,026	0,00	0,00	0,00	0,00

U11	Kemudahan dan ketersediaan Layanan sistem informasi penelitian	15,272	0,305	0,025	50,00	34,00	62,00	52,00
U12	Dukungan Fakultas dan Prodi terhadap publikasi hasil penelitian	14,525	0,291	0,024	48,00	48,00	26,00	26,00

Keterangan:

- $\Sigma$  NRR Tertimbang adalah jumlah nilai 12 unsur seluruh responden
- Nilai Interval diperoleh dari  $\Sigma$  NRR Tertimbang dibagi jumlah responden





21.	0,249	0,166	0,332	0,249	0,249	0,332	0,249	0,332	0,332	0,332	0,332	0,249
22.	0,332	0,166	0,332	0,166	0,249	0,332	0,249	0,166	0,332	0,332	0,332	0,332
23.	0,249	0,249	0,332	0,249	0,249	0,332	0,249	0,249	0,332	0,332	0,332	0,249
24.	0,249	0,166	0,332	0,166	0,166	0,332	0,332	0,332	0,332	0,249	0,332	0,249
25.	0,249	0,332	0,332	0,249	0,249	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,166
26.	0,166	0,249	0,166	0,249	0,249	0,332	0,332	0,249	0,332	0,332	0,332	0,249
27.	0,249	0,249	0,249	0,166	0,332	0,332	0,332	0,249	0,332	0,166	0,332	0,249
28.	0,249	0,332	0,249	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332
29.	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,249	0,332	0,332	0,332	0,249	0,249	0,332
30.	0,249	0,249	0,249	0,332	0,166	0,249	0,332	0,332	0,249	0,166	0,166	0,249
31.	0,249	0,332	0,249	0,249	0,332	0,249	0,249	0,332	0,332	0,249	0,249	0,249
32.	0,332	0,166	0,249	0,166	0,249	0,166	0,249	0,249	0,332	0,249	0,083	0,166
33.	0,249	0,332	0,332	0,249	0,332	0,166	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332
34.	0,332	0,249	0,166	0,249	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332
35.	0,332	0,249	0,332	0,249	0,332	0,332	0,332	0,332	0,249	0,249	0,249	0,249
36.	0,332	0,332	0,249	0,249	0,249	0,332	0,332	0,332	0,332	0,249	0,332	0,332
37.	0,332	0,249	0,249	0,332	0,249	0,249	0,249	0,332	0,332	0,332	0,332	0,249
38.	0,249	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,249	0,249	0,332	0,249	0,332
39.	0,332	0,249	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,249	0,332
40.	0,332	0,332	0,166	0,249	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,249
41.	0,249	0,166	0,249	0,166	0,166	0,166	0,166	0,166	0,332	0,332	0,166	0,249
42.	0,332	0,249	0,249	0,166	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,249	0,332	0,332
43.	0,332	0,249	0,166	0,166	0,332	0,166	0,166	0,332	0,332	0,249	0,166	0,332
44.	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332
45.	0,332	0,249	0,166	0,166	0,332	0,249	0,249	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332
46.	0,249	0,249	0,249	0,249	0,166	0,249	0,249	0,249	0,332	0,332	0,166	0,332
47.	0,332	0,249	0,249	0,249	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,249

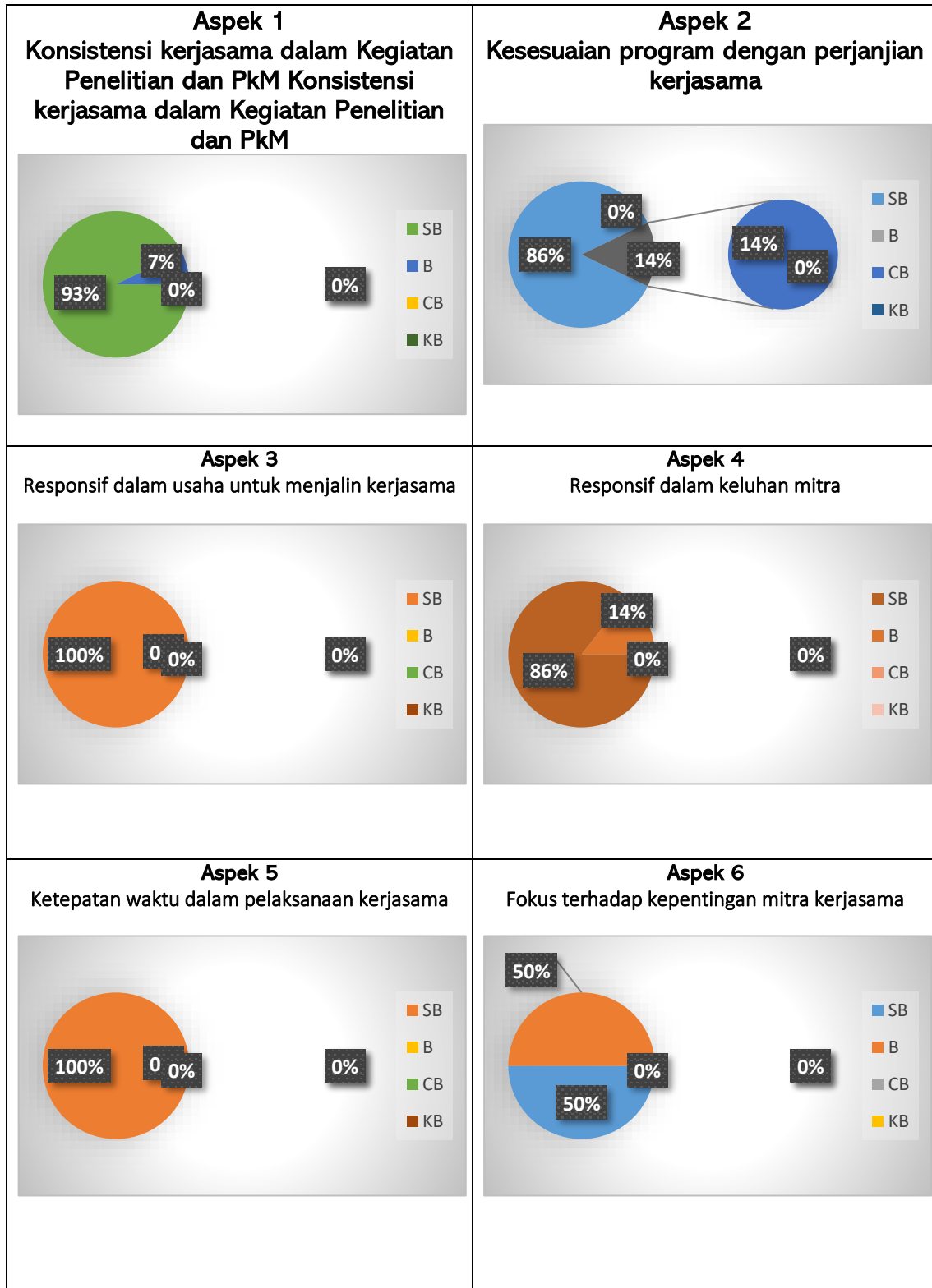
48.	0,249	0,332	0,249	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332
49.	0,332	0,249	0,166	0,249	0,332	0,249	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332
50.	0,332	0,166	0,249	0,166	0,249	0,249	0,249	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332

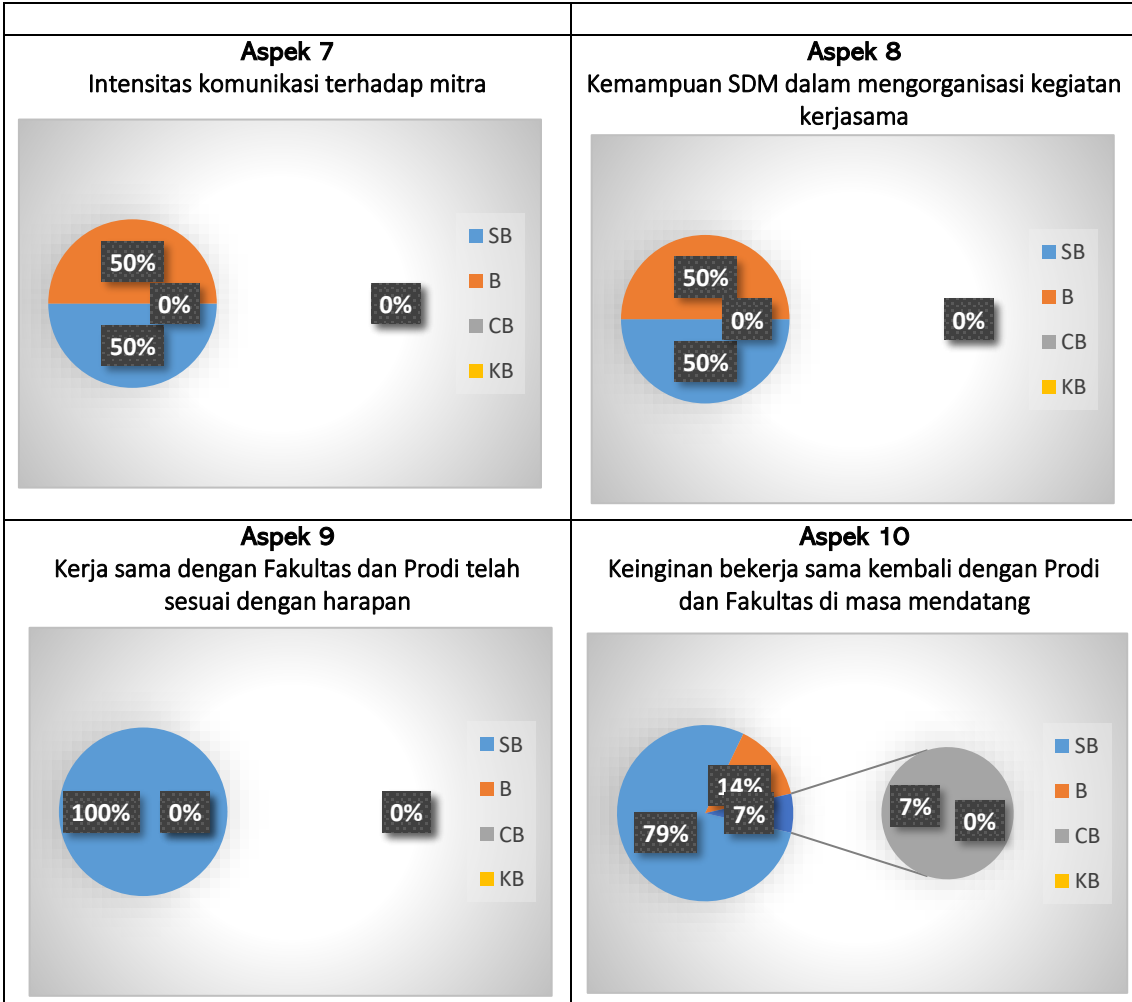
Σ Nilai/ Unsur	14,44 2	13,114	14,525	13,695	14,110	14,940	14,691	15,770	16,351	15,438	15,272	14,525
NRR/ Unsur	0,289	0,262	0,291	0,274	0,282	0,299	0,294	0,315	0,327	0,309	0,305	0,291
NRR Tertbg/ Unsur	0,024	0,022	0,024	0,023	0,023	0,025	0,024	0,026	0,027	0,026	0,025	0,024
Jumlah NRR Tertimbang = 3,537												
IKM Unit Pelayanan = 3,537 x 25 = 88,437												

<b>Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Kepuasan Penelitian Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Tahun Akademik 2019/2020</b>	
<b>Nilai Interval</b>  <b>3,537</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>  <b>A</b>
<b>Nilai Interval Konversi</b>  <b>88,437</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>  <b>Sangat Baik</b>

## 2) PENGGUNA MITRA

Aspek Uraian dalam Pelaksanaan Survei bagi Mitra ada 10 indikator yang digunakan yaitu sebagai berikut:





**Tingkat Kepuasan Pengguna Mitra (Skala Likert):**

No.	UNSUR PELAYANAN	Σ Nilai/ Unsur	NRR per Unsur	NRR Tertimbang per Unsur	Tingkat Kepuasan Mitra (%)			
					Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
U1	Konsistensi kerjasama dalam Kegiatan Penelitian dan PkM	4,565	0,304	0,025	92,86	7,14	0,00	0,00
U2	Kesesuaian program dengan perjanjian kerjasama	4,316	0,288	0,024	85,71	0,00	14,29	0,00
U3	Responsif dalam usaha untuk menjalin kerjasama	4,648	0,310	0,026	100,00	0,00	0,00	0,00
U4	Responsif dalam keluhan mitra	4,482	0,299	0,025	85,71	14,29	0,00	0,00
U5	Ketepatan waktu dalam pelaksanaan kerjasama	4,648	0,310	0,026	100,00	0,00	0,00	0,00
U6	Fokus terhadap kepentingan mitra kerjasama	4,482	0,299	0,025	85,71	14,29	0,00	0,00
U7	Intensitas komunikasi terhadap mitra	4,067	0,271	0,023	50,00	50,00	0,00	0,00
U8	Kemampuan SDM dalam mengorganisasi kegiatan kerjasama	4,648	0,310	0,026	100,00	0,00	0,00	0,00
U9	Kerja sama dengan Fakultas dan Prodi telah sesuai dengan harapan	4,482	0,299	0,025	85,71	14,29	0,00	0,00
U10	Keinginan bekerja sama kembali dengan Prodi dan Fakultas di masa mendatang	4,316	0,288	0,024	78,57	14,29	7,14	0,00

**Keterangan:**

- Σ NRR Tertimbang adalah jumlah nilai 10 unsur seluruh responden
- Nilai Interval diperoleh dari Σ NRR Tertimbang dibagi jumlah responden

**Adapun Hasil Analisis Pengolahan Data Survei Pengolahan Data Survei Kepuasan Pengguna Mitra Pelaksanaan Penelitian Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, yaitu sebagai berikut:**

No.	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.	0,249	0,249	0,332	0,332	0,166	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,249
2.	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,249	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,249
3.	0,332	0,166	0,332	0,332	0,249	0,332	0,249	0,332	0,332	0,332	0,332	0,249
4.	0,249	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,249
5.	0,249	0,249	0,332	0,166	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,249
6.	0,249	0,249	0,332	0,166	0,166	0,332	0,249	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332
7.	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332
8.	0,332	0,166	0,332	0,166	0,249	0,332	0,249	0,166	0,332	0,332	0,332	0,332
9.	0,249	0,166	0,332	0,166	0,166	0,332	0,332	0,332	0,332	0,249	0,332	0,249
10.	0,249	0,332	0,332	0,249	0,249	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,166
11.	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,249	0,332	0,332	0,332	0,249	0,249	0,332
12.	0,332	0,249	0,249	0,332	0,249	0,249	0,249	0,332	0,332	0,332	0,332	0,249
13.	0,332	0,249	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,249	0,332
14.	0,249	0,166	0,249	0,166	0,166	0,166	0,166	0,166	0,332	0,332	0,166	0,249
15.	0,332	0,249	0,249	0,166	0,332	0,332	0,332	0,332	0,332	0,249	0,332	0,332
Σ Nilai/ Unsur	4,399	3,818	4,731	3,901	3,984	4,565	4,482	4,648	4,980	4,731	4,648	4,150
NRR/ Unsur	0,293	0,255	0,315	0,260	0,266	0,304	0,299	0,310	0,332	0,315	0,310	0,277
NRR Tertbg/ Unsur	0,024	0,021	0,026	0,022	0,022	0,025	0,025	0,026	0,028	0,026	0,026	0,023
<b>Jumlah NRR Tertimbang = 3,536</b>												
<b>IKM Unit Pelayanan = 3,536 x 25 = 88,395</b>												

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Kepuasan Penelitian Terhadap Mitra Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Tahun Akademik 2020/2021	
Nilai Interval  <b>3,536</b>	Mutu Pelayanan  <b>A</b>
Nilai Interval Konversi  <b>88,395</b>	Kinerja Unit Pelayanan  <b>Sangat Baik</b>




## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan maka di dapatkan bahwa Indeks Kepuasan Pengguna Peneliti/ Pengabdian Pelayanan Penelitian dan Pengabdian Tahun 2020 mencapai nilai interval 88,437 dengan Mutu Pelayanan A dan Predikat Baik. Indeks Kepuasan Pengguna Mitra Pelayanan Penelitian dan Pengabdian Tahun 2020 mencapai nilai interval 88,395 dengan Mutu Pelayanan A dan Predikat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi atau tanggapan kepuasan Pengguna kegiatan penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian baik Peneliti/ Pengabdian dan Mitra Program Studi Magister Kenotariatan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya adalah “Sangat Baik” atau “Sangat Puas”.

# LAMPIRAN

**Lampiran 1 : Kuesioner Survey Kepuasan Pengguna (Peneliti/ Pengabdian) pada Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat**

	<b>KUESIONER</b>	<b>Kode</b>	<b>C.2</b>
	<b>KEPUASAN PENGGUNA PENELITI/                  PENGABDI TERHADAP                  PELAKSANAAN PROSES                  PENELITIAN DAN PENGABDIAN                  TAHUN 2020</b>	Tanda Tangan Responden	

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :  
 Institusi :  
 Email :

**B. ASPEK PENILAIAN**

Aspek pengukuran (penilaian) : pengukuran kepuasan para pengguna baik peneliti ataupun pengabdian yang mencakup : mahasiswa dan dosen.

**C. PETUNJUK PENILAIAN**

Mohon menjawab pertanyaan berikut dengan tanda  $\surd$  pada kolom yang sesuai.

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Para Pemangku Kepentingan			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Mudah dalam memperoleh informasi, prosedur dan pengajuan penelitian				
2	Fakultas dan Prodi telah memiliki peta jalan yang memayungi tema penelitian dosen dan mahasiswa				

3	Fakultas dan Prodi telah mensosialisasikan peta jalan yang memayungi tema penelitian dosen dan mahasiswa				
4	Dosen dan mahasiswa melaksanakan penelitian sesuai dengan peta jalan penelitian prodi				
5	Fakultas dan Prodi telah melakukan evaluasi kesesuaian penelitian dosen dan mahasiswa terhadap peta jalan				
6	Fakultas dan Prodi menggunakan hasil evaluasi untuk perbaikan relevansi penelitian dan pengembangan keilmuan program studi				
7	Pelatihan pengembangan kemampuan dosen pada bidang penelitian dilaksanakan secara berkala.				
8	Sarana dan prasarana penelitian bagi dosen dan mahasiswa (kecukupan, kualitas dan aksesibilitas)				
9	Kemudahan dalam layanan administrasi penelitian dosen dan mahasiswa				
10	Penghargaan dan motivasi bagi dosen yang berprestasi dalam bidang penelitian				
11	Kemudahan dan ketersediaan Layanan sistem informasi penelitian				
12	Dukungan Fakultas dan Prodi terhadap publikasi hasil penelitian				
Jumlah					

**NB:** Mohon di cek kembali, karena seluruh data harus terisi agar dapat diproses lebih lanjut


Tuliskan saran-saran saudara dalam peningkatan layanan manajemen program studi dan fakultas secara singkat dan jelas.

1. ....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
2. ....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**TERIMA KASIH**

**Lampiran 2 : Kuesioner Survey Kepuasan Pengguna (Mitra) pada Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.**

	<b>KUESIONER</b>	<b>Kode</b>	<b>C.2</b>
	<b>KEPUASAN PENGGUNA MITRA TERHADAP PELAKSANAAN PROSES PENELITIAN DAN PENGABDIAN TAHUN 2020</b>	Tanda Tangan Responden	

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :  
 Institusi :  
 Email :

**B. ASPEK PENILAIAN**

Aspek pengukuran (penilaian) : pengukuran kepuasan para pengguna mitra terhadap layanan penelitian dan pengabdian.

**C. PETUNJUK PENILAIAN**

Mohon menjawab pertanyaan berikut dengan tanda  $\surd$  pada kolom yang sesuai.

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Para Pemangku Kepentingan			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Konsistensi kerjasama dalam Kegiatan Penelitian dan PkM				
2	Kesesuaian program dengan perjanjian kerjasama				
3	Responsif dalam usaha untuk menjalin kerjasama				
4	Responsif dalam keluhan mitra				
5	Ketepatan waktu dalam pelaksanaan kerjasama				
6	Fokus terhadap kepentingan mitra kerjasama				
7	Intensitas komunikasi terhadap mitra				
8	Kemampuan SDM dalam mengorganisasi kegiatan kerjasama				
9	Kerja sama dengan Fakultas dan Prodi telah sesuai dengan harapan				
10	Keinginan bekerja sama kembali dengan Prodi dan Fakultas di masa				

	mendatang				
JUMLAH					

**NB:** Mohon di cek kembali, karena seluruh data harus terisi agar dapat diproses lebih lanjut

Tuliskan saran-saran saudara dalam peningkatan layanan manajemen program studi dan fakultas secara singkat dan jelas.

3. ....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

4. ....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

**TERIMA KASIH**