LAPORAN SURVEI KEPUASAN
LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PKM
(Responden Dosen)



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
SATUAN PENJAMINAN MUTU
DIVISI DATA DAN SISTEM INFORMASI
2021

LAPORAN

KEPUASAN LAYANAN PROSES PKM

(Responden Dosen)

UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
SATUAN PENJAMINAN MUTU
DIVISI DATA DAN SISTEM INFORMASI
2021

Halaman Pengesahan

Menyatakan bahwa Laporan Survei Kepuasan Layanan Proses PKM Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Surabaya, 29 Desember 2021

Mengetahui Ketua Satuan Penjaminan Mutu	Ketua Divisi Data dan Sistem Informasi
Dr. Wiwik Sri Utami, M.P.	**Dr. Lilik Anifah, S.T., M.T.**
NIP 196708051993022001	NIP 197909022003122003

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Divisi Data dan Sistem Informasi merupakan salah satu divisi pada unit Satuan Penjamin Mutu (SPM) di Universitas yang bertugas membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu (PPEPP). Salah satu tugas dari pusat ini adalah melakukan Survei Kepuasan Layanan Pelanggan yang saat ini merupakan kebutuhan dan tuntutan dari Akreditasi Prodi dan Akreditasi Perguruan Tinggi.Beberapa survei yang dilakukan adalah survei kepuasan terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh SPM agar mutu pelaksanaan kegiatan terevaluasi secara periodik. Survei ini dilakukan secara online dan dilakukan setelah kegiatan berakhir. Hasil survei ini akan ditindaklanjuti dengan rapat evaluasi yang hasilnya digunakan untuk peningkatan layanan kegiatan selanjutnya.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan meningkatkan mutu pelayanan di Unesa maka diperlukan adanya survei kepuasan kepada mahasiswa, dosen, dan tendik. Hal diperlukan untuk mengetahui variabel apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya. Pengisian kuesioner terdiri dari mengisi harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang dirasakan tahun 2021.

1.2. Permasalahan

a. Apakah terdapat perbedaan secara statistik antara harapan dan kenyataan berdasarkan analisa data hasil survei kepuasan dosen Unesa terhadap Layanan Proses PKM Tahun 2021.
b. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan Layanan Proses PKM berdasarkan survei kepuasan dosen Unesa Tahun 2021 dengan menggunakan analisis gap.
c. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan Layanan Proses PKM berdasarkan survei kepuasan dosen Unesa Tahun 2021 dengan menggunakan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

1.3. Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan Layanan Proses PKM dosen Unesa Tahun 2021 berdasarkan analisis statistik uji beda, analisis gap dan analisis IPA.

1.4. Sistematika Laporan

Sistematika pada Laporan ini adalah Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, permasalahan, tujuan, dan sistematika laporan. Pada Bab II berisi tentang metode survei terdiri dari jenis dan rancangan survei, variabel, definisi operasional, instrumen survei, metode yang digunakan, dan pengolahan data. Bab III berisi tentang Hasil dan Pembahasan, dan Bab IV berisi tentang kesimpulan.

BAB II

METODE SURVEI

2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Metode survei dipilih karena dapat memberikan deskripsi atau gambaran kuantitatif tren, sikap, dan pendapat dari populasi terhadap variabel dengan mempelajari sampel (Johnson & Christensen, 2014); (Creswell & Creswell, 2018).

Penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dengan variabel bergantung dengan melakukan pengukuran pada saat yang sama (*point time approach*). Saat yang sama artinya tiap subyek hanya diobservasi satu kali dan variabel subyek dilakukan pada saat observasi. Metode yang digunakan dalam pengambilan data adalah kuesioner.

2.2. Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

a. Konsumen adalah semua dosen yang menggunakan layanan proses PKM Unesa tahun 2021.
b. Harapan konsumen adalah dosen yang memperoleh pelayanan layanan proses PKM Unesa tahun 2021.
c. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan proses PKM Unesa tahun 2021.
d. Kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah harapan dan kenyataan konsumen terhadap *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

2.3. Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan tertulis tentang harapan dan kenyataan konsumen untuk dijawab. Instrumen kuesioner terdiri dari 5 aspek utama yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

2.4. Metode yang digunakan

Metode yang digunakan adalah Metode *Service Quality Servqual* (Parasuraman et al., 1985), dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Tangibles* (Nyata) Yaitu meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (Jaminan) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (Empati) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Tahap selanjutnya adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yang pertama kali diperkenalkan oleh (Martilla & James, 1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen/pelanggan dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal juga dengan *Quadrant Analysis.*

2.5. Pengolahan Data

a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tingkat kepuasan konsumen dijelaskan dengan menggunakan analisis kesenjangan (gap). Analisis ini membandingkan mean antara darapan dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dari dimensi pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan). Kepuasan paling tinggi terjadi apabilah kenyataan melampaui harapan yaitu pada saat pelayanan yang diberikan maksimal (4) sedangkan harapan minimal adalah (1). Adapun rumus untuk menghitung gap adalah :

$$\text{Gap} = \text{Kenyataan} - \text{Harapan}$$

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian (Tki) antara Harapan dan Kenyataan dapat menggunakan formulasi :

$$\text{Tki} = (\text{Kenyataan}/\text{Harapan}) \times 100\%$$

Gap Score menunjukkan kesenjangan antara kenyataan dan harapan (Parasuraman et al., 1985). Hal ini menunjukkan adanya masalah ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan kenyataan yang dirasakannya. Jika *gap score* bernilai positif (+) menunjukkan bahwa kenyataan dapat memenuhi harapan pelanggan, sebaliknya jika nilai gap adalah negatif (-) menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum terpenuhi (Parasuraman et al., 1988).

b. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan dengan analisis statistik. Uji ini dilakukan dengan memasukkan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan terdistribusi normal atau tidak sehingga dapat ditentukan uji statistik selanjutnya yang akan digunakan. Uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk sampel besar (lebih dari 50 responden) atau Shapiro-Wilk untuk sampel kecil (kurang dari 50 responden). Apabila nilai signifikansi > 0,05 maka data terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test. Apabila nilai signifikansi < 0,05 maka maka data tidak terdistribusi tidak normal (data non-parametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon.

c. Uji Wilcoxon

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang bermakna atau tidak dari kenyataan dan harapan yang diteliti sehingga dapat ditentukan apakah Ho ditolak atau diterima. Apabila hasil yang didapatkan terjadi perbedaan yang signifikan maka Ho ditolah tetapi apabila perbedaan yang terjadi tidak signifikan maka Ho diterima. Uji paired t-test dilakukan jika dua data yang dibandingkan terdistribusi normal atau uji Wilcoxon jika minimal dari salah satu yang dibandingkan tidak terdistribusi normal dapat dari kenyataan dan harapan.

d. Diagram Kartesius

Diagram kartesius menjabarkan tingkat pernyataan ke dalam empat bagian dimana dengan diagram ini dapat ditentukan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang kemudian dapat diprioritaskan bagi perusahaan untuk ditingkatkan lebih lanjut.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Statistik

Survey dilakukan dengan mengambil responden adalah Dosen Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui *Single Sign On* (SSO) . Data yang didapatkan sebesar 960 responden. Jumlah sampel ini sudah memenuhi syarat kecukupan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Jika jumlah populasi Dosen di Unesa adalah 1045 dan diasumsikan error yang ditoleransi sebesar 5%, maka sampel minimal yang harus terpenuhi adalah :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{1045}{1+(10450)(0.05^2)} = 289,27 \approx 289$$

Dengan jumlah sampel sebanyak 960 responden, maka syarat kecukupan data sudah terpenuhi.

Selanjutnya akan dilakukan pengujian asumsi normalitas sebagai prasyarat untuk melakukan uji beda mean antara Harapan dan Kenyataan. Hipotesis didefinisikan sebagai berikut :

H_0 : Data mengikuti Distribusi Normal

H_1 : Data tidak mengikuti Distribusi Normal

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		HARAPAN	KENYATAAN
N		960	960
Normal Parameters[a,b]	Mean	3.7565	3.2729
	Std. Deviation	.44532	.58075
Most Extreme Differences	Absolute	.422	.159
	Positive	.292	.159
	Negative	-.422	-.137
Test Statistic		.422	.159
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000[c]	.000[c]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas Data

Dengan menggunakan nilai signifikansi 5%, maka dari Gambar 3.1 dapat dilihat bahwa nilai asymtotik atau p-value lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis adalah Tolak H_0 yang artinya data tidak mengikuti distribusi Normal.

Uji Wilcoxon merupakan alternatif metode pengujian 2 sampel berpasangan selain pengujian dengan paired t test. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal maka dapat digunakan pendekatan uji statistic parametrik dengan uji t sampel berpasangan, sedangkan jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, maka bisa mengujikan Uji Wilcoxon. Dari hasil pengujian normalitas, diperoleh kesimpulan bahwa data hasil survey tidak memenuhi asumsi distribusi normal, dengan demikian digunakan pendekatan nonparametrik uji sign Wilcoxon.

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
KENYATAAN - HARAPAN	Negative Ranks	602[a]	331.47	199545.00
	Positive Ranks	42[b]	193.93	8145.00
	Ties	316[c]		
	Total	960		

a. KENYATAAN < HARAPAN

b. KENYATAAN > HARAPAN

c. KENYATAAN = HARAPAN

Test Statistics[a]

	KENYATAAN - HARAPAN
Z	-20.310[b]
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Gambar 3.2. Hasil uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for Windows 26 diperoleh hasil Asymp. Sig. (2-tailed) < 0,05 sehingga dapat dinyatakan Tolak H_0 dengan hipotesis sebagai berikut :

H_0 : Tidak ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

H_1 : Ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan kepuasan dosen terhadap layanan proses PKM di Unesa pada tahun 2021.

3.2. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan kenyataan, harapan, analisis gap, dan kualitas layanan proses PKM di Unesa pada tahun 2021 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Pelayanan Proses PKM Unesa Tahun 2021

Dimensi	Kode	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	Tki(%)	GAP
*Assurance (*Tanggung Jawab)	P4	Konsistensi aturan dan pelaksanaan pengajuan dan penilaian proposal dan laporan PKM	3.75	3.27	87.20	-0.48
		Mean	**3.75**	**3.27**	**87.20**	**-0.48**
Empathy (Akuntabilitas)	P5	Keterbukaan hasil penilaian proposal dan laporan PKM	3.76	3.26	86.70	-0.50
	P6	Keterbukaan informasi hak dan kewajiban pelaksana PKM	3.77	3.34	88.59	-0.43
	P16	Kemudahan bimbingan dalam pencapaian output PKM	3.75	3.26	86.93	-0.49
	P17	Aplikasi output PKM berdaya guna tinggi di masyarakat	3.75	3.27	87.20	-0.48
		Mean	**3.76**	**3.28**	**87.36**	**-0.48**
Reliability (Kredibilitas)	P2	Kemudahan fasilitas pengajuan	3.76	3.30	87.77	-0.46
	P10	Konsistensi aturan dan pelaksanaan kegiatan/monev	3.75	3.26	86.93	-0.49
	P13	Pedoman dan SOP yang jelas tentang kewajiban adanya output kegiatan PKM	3.76	3.33	88.56	-0.43
	P14	Kemudahan fasilitasi dalam mewujudkan output kegiatan PKM	3.75	3.26	86.93	-0.49
		Mean	**3.76**	**3.29**	**87.55**	**-0.47**

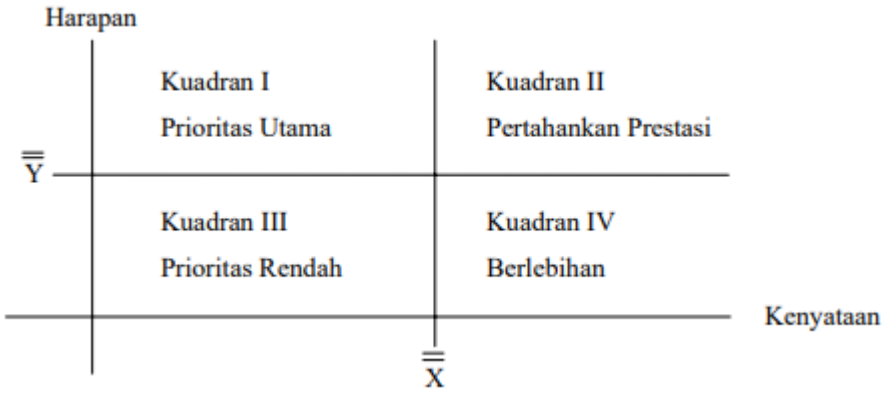
Dimensi	Kode	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	Tki(%)	GAP
Responsiveness (Adil)	P3	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam pemecahan masalah	3.75	3.25	86.67	-0.50
	P8	Kecepatan layanan administrasi LPPM selama kegiatan PKM	3.76	3.27	86.97	-0.49
	P12	Ketepatan prosedur pengumpulan	3.77	3.28	87.00	-0.49
	P15	Ketepatan output kegiatan PKM	3.75	3.29	87.73	-0.46
		Mean	**3.76**	**3.27**	**87.09**	**-0.49**
Tangible (Transparan)	P1	Keterbukaan informasi hibah di bidang PKM	3.77	3.29	87.27	-0.48
	P7	Kemudahan fasilitas kegiatan	3.76	3.27	86.97	-0.49
	P9	Ketepatan pencairan dana	3.75	3.19	85.07	-0.56
	P11	Efisiensi administrasi laporan	3.75	3.25	86.67	-0.50
		Mean	**3.76**	**3.25**	**86.50**	**-0.51**
		Gran Mean	**3.76**	**3.27**	**87.14**	**-0.48**

Berdasarkan hasil perhitungan *Gap Score* pada tabel 3.1, menunjukkan bahwa semua dimensi bernilai negatif, hal ini berarti hasil nilai kinerja layanan belum memenuhi harapan pengguna. Dimensi dengan gap negatif terbesar adalah dimensi *Tangible* (Transparan) tepatnya adalah variabel P9 yaitu ketepatan pencairan dana dengan nilai gap sebesar -0.56. Menurut responden, tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan variabel ini adalah sebesar 85.07%. Gap terbesar kedua pada dimensi tangible (transparansi) ini adalah masalah efisiensi administrasi laporan dengan nilai gap sebesar -0.50 dan tingkat kesesuaian dengan harapan sebesar 86.97%. Kemudian disusul dengan faktor responsiveness khusunya indikator P3 yaitu kesigapan layanan administrasi LPPM dalam pemecahan masalah senada dengan aspek akuntabilitas terkait dengan keterbukaan hasil penilaian proposal dan laporan PKM, masing-masing memiliki gap sebesar -0.50 dengan tingakt kesesuaian dengan harapan masing-masing sebesar 86.67%. Adapun secara keseluruhan, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan

yang dirasakan oleh responden untuk proses layanan proses penelitian Tahun 2021 adalah sebesar 87.14%.

3.3.Analisis Kuadran (IPA)

Analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Secara umum, model diagram kuadran dapat ditunjukkan pada gambar 3.3.



Gambar 3.3. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

Adapun interpretasi dari masing-msaing kuadran pada gambar 3.3 dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

   Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen. Akan tetapi penyedia pelayanan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

   Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban penyedia jasa harus mempertahankan kinerjanya.

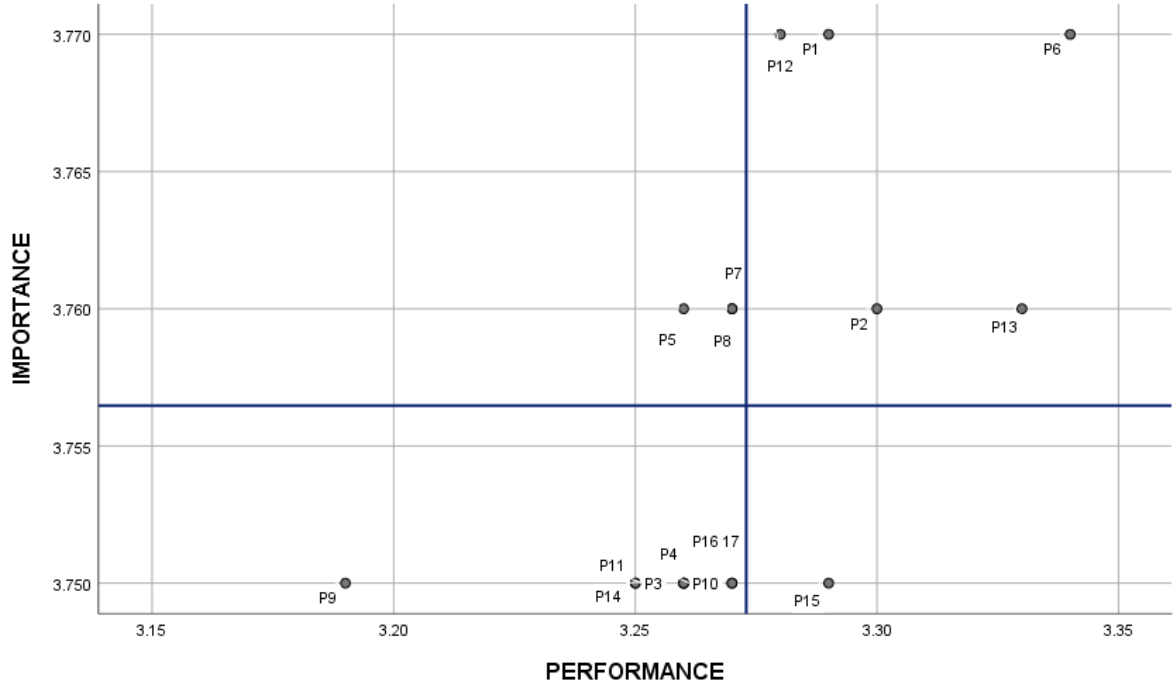
c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu dipersoalkan walau tidak memuaskan konsumen karena konsumen tidak menganggap sangat penting

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuandran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa.

Berdasarkan interpretasi setiap kuadran tersebut, selanjutnya hasil perhitungan rata-rata Harapan dan Kenyataan pada tabel 3.1 diplot dalam diagram kartesius seperti pada gambar 3.4.



Gambar 3.4.

Diagram Kartesius Survei Kepuasan Pelayanan Proses PKM terhadap Dosen Unesa pada tahun 2021

Berdasarkan visualisasi dari diagram kartesius hubungan antara indikator harapan dan kenyataan yang sudah dinilai oleh reponden dosen , ditemukan variabel yang berada pada daerah kuadran I adalah P5, P7 dan P8. Hal ini berarti, terdapat tiga faktor yang perlu diprioritaskan yang dianggap mendesak dan utama oleh responden. Ketiga faktor tersebut

adalah (1) Keterbukaan hasil penilaian proposal dan laporan PKM; (2) Kemudahan fasilitas kegiatan dan (3) Kecepatan layanan administrasi LPPM selama kegiatan PKM.

Sedangkan pada kuadran II, ditemukan terdapat variabel P1, P2, P6 , P12 dan P13. Variabel tersebut merupakan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna dan telah dilaksanakan dengan baik sehingga dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban manajemen perguruan tinggi adalah harus mempertahankan kinerja yang selama ini sudah berjalan. Adapun kelima variabel tersebut adalah (1) Keterbukaan informasi hibah di bidang PKM; (2) Kemudahan fasilitas pengajuan (3) Keterbukaan informasi hak dan kewajiban pelaksana PKM; (4) Ketepatan prosedur pengumpulan serta (5) Pedoman dan SOP yang jelas tentang kewajiban adanya output kegiatan PKM.

Sementara itu untuk variabel lainnya yaitu P3, P4, P9, P10, P11,P14, P16 dan P17 terdapat pada kuadran III , artinya tidak perlu dipersoalkan dan sudah sesuai dengan harapan konsumen sehingga tidak terlalu menjadi fokus perhatian dalam perbaikan layanan proses PKM selanjutnya. Sementara itu. Dari perspektif responden hanya variabel P15 yang terletak pada kuadran IV, artinya pelayanannya sudah dijalankan dengan sangat baik, yaitu aspek ketepatan output kegiatan PKM.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat disimpulkan bahwa layanan proses PKM di Unesa pada tahun 2021 terhadap perspektif dosen adalah sebagai berikut:

a. Terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan berdasarkan hasil uji Wilcoxon dengan nilai signifikansi < 5% dan menyimpulkan menolak Ho.
b. Dimensi dengan gap negatif terbesar adalah dimensi *Tangible* (Transparan) tepatnya adalah variabel P9 yaitu ketepatan pencairan dana dengan nilai gap sebesar -0.56. Menurut responden , tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan variabel ini adalah sebesar 85.07%.
c. Ditemukan variabel yang berada pada daerah kuadran I adalah P5, P7 dan P8. Hal ini berarti, terdapat tiga faktor yang perlu diprioritaskan yang dianggap mendesak dan utama oleh responden. Ketiga faktor tersebut adalah (1) Keterbukaan hasil penilaian proposal dan laporan PKM; (2) Kemudahan fasilitas kegiatan dan (3) Kecepatan layanan administrasi LPPM selama kegiatan PKM.

DAFTAR PUSTAKA

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative adn Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications, Inc.

Johnson, R. B., & Christensen, R. (2014). *Educational Research: Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches*. SAGE Publications, Inc.

Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance Performance Analysis. Journal of Marketing. *Journal of Marketing*, *41*(1), 77–79.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, *49*(4), 41–50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–40.

Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.

Lampiran

I. Instrumen Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses PKM (Kriteria 8)

PETUNJUK

Mohon diisi dengan memberi tanda centang (√) pada “Harapan atas jawaban” dan “Kenyataan yang ada” di lapangan secara riil.

No	Pertanyaan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
A	**Pengajuan Proposal**								
1. P1	Keterbukaan informasi hibah di bidang PKM (*Tangibles*)								
2. P2	Kemudahan fasilitas pengajuan (*Reliability*)								
3. P3	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam pemecahan masalah (*Responsiveness*)								
4. P4	Konsistensi aturan dan pelaksanaan pengajuan dan penilaian proposal dan laporan PKM (*Assurance*)								
5. P5	Keterbukaan hasil penilaian proposal dan laporan PKM (*Empathy*)								
B	**Pelaksanaan PKM**								
1. P6	Keterbukaan informasi hak dan kewajiban pelaksana PKM (*Empathy*)								
2. P7	Kemudahan fasilitas kegiatan(*Tangibles*)								
3. P8	Kecepatan layanan administrasi LPPM selama kegiatan PKM (*Responsiveness*)								
4. P9	Ketepatan pencairan dana (*Tangibles*)								
5. P10	Konsistensi aturan dan pelaksanaan kegiatan/monev (*Reliability*)								

No	Pertanyaan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
6. P11	Efisiensi administrasi laporan (*Tangibles*)								
7. P12	Ketepatan prosedur pengumpulan (*Responsiveness*)								
C	**Output PKM**								
1 P13	Pedoman dan SOP yang jelas tentang kewajiban adanya output kegiatan PKM (*Reliability*)								
2 P14	Kemudahan fasilitasi dalam mewujudkan output kegiatan PKM (*Reliability*)								
3 P15	Ketepatan output kegiatan PKM (*Responsiveness*)								
4 P16	Kemudahan bimbingan dalam pencapaian output PKM (*Empathy)*								
5 P17	Aplikasi output PKM berdaya guna tinggi di masyarakat (*Empathy)*								