

## Kepuasan Layanan Kinerja LP2M Universitas XYZ Di Jawa Timur Berbasis Indeks Dan Importance Performance Analysis (IPA)

Hermanto, Titik Musriati  
 Universitas Panca Marga  
 \*e-mail : hermanto@upm.ac.id

Dikirim	Direvisi	Diterima
16 Maret 2022	19 Maret 2022	21 Maret 2022

### Abstrak:

Evaluasi kinerja layanan merupakan hal yang perlu dilakukan secara berkala dalam rangka meningkatkan kualitasnya, Penelitian ini dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan atau harapan dosen dan pengguna dengan menggunakan sepuluh unsur layanan sebagai item pengukuran, dengan sampel 80 responden di lingkungan Universitas XYZ. Untuk memenuhi kelayakan instrumen dilakukan uji validitas dan reliabilitas, Teknik Analisnya dengan deskriptif kuantitatif melalui Indeks dan Importance Performance analysis didapatkan hasil tingkat kepuasan dosen masuk dalam kategori kepuasan yang baik dengan harapan yang tinggi, beberapa unsur layanan yang perlu perhatian dalam peningkatan pelayanannya adalah; unsur sumber pendanaan, penyediaan fasilitas penelitian dan pengabdian masyarakat secara proporsional sesuai kebutuhan dan pencapaian janji layanan sesuai dengan rencana strategi penelitian dan pengabdian masyarakat yang telah dicanangkan

**Kata kunci:** Kepuasan Pengguna, Harapan dan Kinerja Layanan, *Importance Performance Analysis*

### Abstract:

*Evaluation of service performance is something that needs to be done regularly in order to improve its quality. This research is intended to measure the level of satisfaction or expectations of lecturers and users by using ten service elements as measurement items, with a sample of 80 respondents in XYZ University. To meet the feasibility of the instrument, validity and reliability tests were carried out. The analysis technique was quantitative descriptive through the Index and Importance Performance analysis. The results showed that the level of lecturer satisfaction was in the category of good satisfaction with high expectations, several service elements that needed attention and improvement were; elements of funding sources, providing research facilities and community service proportionally according to needs and achieving service promises in accordance with the research and community service strategic plans that have been proclaimed.*

**Keyword:** User Satisfaction, Service Expectation and Performance, *Importance Performance*

### PENDAHULUAN

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat selanjutnya disingkat LP2M adalah salah satu lembaga yang ada di lingkungan Universitas XYZ yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk memfasilitasi kegiatan para dosen dan civitas akademik dalam rangka menjalankan tridarma perguruan tinggi terutama yang terkait dengan bidang kegiatan penelitian dan bidang kegiatan pengabdian kepada masyarakat, tentunya dalam menjalankan tugas dan fungsinya LP2M mengacu pada tujuan institusi yaitu; menjadikan dosen dan mahasiswa yang

berwawasan dan mampu berkiprah mengembangkan iptek, seni dan bahasa melalui penelitian, dalam rangka pencapaian tujuan tersebut LP2M mempunyai tanggung jawab untuk menjalankan visi dan misinya yang meliputi; tanggung jawab mengelola kegiatan penelitian, membangun dan mengembangkan kerja sama dengan berbagai pihak yang terkait dengan penelitian dan pengabdian masyarakat, mendorong kegiatan penelitian dan mendorong penyebaran hasil dan luaran penelitian untuk kemudahan dan kesejahteraan masyarakat.

LP2M dalam mengemban tugas pelaksanaan penelitian dan pengabdian dosen, stake holder dan civitas akademik pengguna jasa pelayanan penelitian dan pengabdian dosen sampai saat ini sudah baik dan berjalan lancar, oleh karena itu guna meningkatkan kinerja pelayanan penelitian dan pengabdian dosen yang dilakukan civitas akademik Universitas XyZ dan untuk memenuhi kualitas yang diharapkan oleh para peneliti dan pengabdian perlu dilakukan evaluasi kinerja pelayanan setiap saat. Di samping itu dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung akreditasi institusi perguruan tinggi dan evaluasi perbaikan layanan penelitian dan pengabdian kepada dosen, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan[1] penelitian dan pengabdian dosen berupa indeks kepuasan layanan kinerja atau Importance Performance Analysis (IPA) sebagai Evaluasi kinerja dan harapan pengguna jasa pelayanan kinerja penelitian dan kinerja pengabdian kepada dosen.

Merupakan satu bentuk upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan penelitian dan pengabdian dosen, adalah dengan melakukan survei kepuasan layanan dan harapan kinerja dibidang jasa layanan penelitian dan pengabdian sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang ada di Universitas XyZ. Survei Kepuasan dan harapan (IPA) terhadap pengguna layanan penelitian dan pengabdian dosen di lingkungan akademik Universitas XyZ) dilaksanakan secara berkala dengan maksud untuk mengetahui seberapa besar tingkat keberhasilan dan kinerja layanan penelitian dan pengabdian dosen sebagai bahan untuk menerapkan kebijakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kinerja penelitian dan kinerja pengabdian dosen selanjutnya, Sebagai sasaran survei kepuasan layanan dan harapan kinerja adalah pengguna jasa layanan penelitian dan pengabdian masyarakat adalah seluruh dosen dan para pengguna di lingkungan Universitas XyZ.

Analisis kepuasan layanan dan harapan kinerja ini adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan dosen dan pengguna layanan di lingkungan akademik yang diperoleh dari data primer hasil dari penyebaran kuesioner secara kualitatif dan kuantitatif atas persepsi dosen dalam mendapatkan pelayanan dari petugas dan penyedia pelayanan penelitian dan pengabdian dosen dengan membandingkan antara harapan kinerja yang dijanjikan dan kepuasan layanan yang diterimanya[2]–[4]

Ruang Lingkup Survei Kepuasan layanan dosen mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, meliputi[3], [5]:

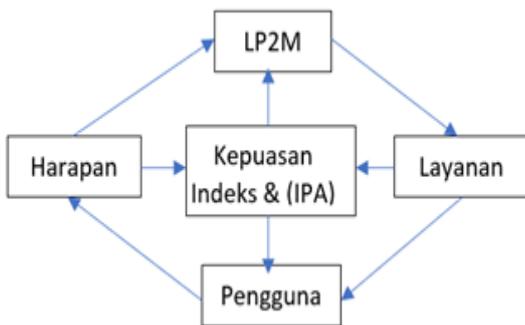
1. Persyaratan, merupakan kelengkapan administrasi yang diperlukan secara teknis untuk memenuhi standar dalam pengajuan skema penelitian dan pengabdian dosen.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, merupakan sistem operasional dan prosedur pelayanan yang ditetapkan dalam penerima pelayanan penelitian dan pengabdian, dan penanganan pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, merupakan keseluruhan waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan proses administrasi penelitian dan pengabdian dari semua skema jenis penelitian dan pengabdian;
4. Dana penelitian dan pengabdian, adalah dana dari institusi yang diberikan kepada peneliti dan pengabdian dalam rangka menjalankan penelitian atau pengabdian berdasarkan luaran yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara institusi dan dosen atau sesuai dengan peraturan yang di tetapkan;
5. Produk Spesifikasi, jenis atau skema penelitian dan pengabdian, adalah jenis atau skema penelitian dan pengabdian yang diberikan untuk dipilih berdasarkan pedoman yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana, merupakan kemampuan yang menyertai pelaksana dalam memberikan layanan meliputi pengalaman dan pengetahuan, serta ketrampilan dan keahlian yang di milikinya.
7. Perilaku Pelaksana, merupakan bagaimana sikap petugas pemberi pelayanan dalam melayani para penggunanya.
8. Saran, masukan dan penanganan pengaduan, merupakan bagaimana tindak lanjut dari tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan tersebut.
9. Tersedianya Fasilitas Penelitian dan Pengabdian Dosen, adalah kelengkapan dan kelayakan pakai fasilitas yang menunjang penelitian dan pengabdian Dosen termasuk kelompok riset.
10. Maklumat Janji atau Renstra, adalah arah tujuan penelitian dan pengabdian yang di tetapkan oleh institusi berdasarkan topik unggulan penelitian dan pengabdian yang ingin di capai.

#### **Kerangka penelitian**

LP2M dalam kegiatannya merupakan lembaga institusi yang memfasilitasi dan memberikan pelayanan kepada dosen dan pengguna lainnya, dalam menjalankan kewajiban kegiatan tridarma perguruan tinggi[6], tentunya dalam pengembangan tugas kinerja LP2M tidak hanya sesuai dengan tujuan dan visi misinya saja akan tetapi diharapkan mampu

memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna.

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan[7], sehingga kepuasan tercapai apabila ada kesesuaian antara harapan yang ingin di dapatkan oleh pengguna dengan kinerja layanan yang diberikan[8] oleh LP2M, kinerja layanan termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pengguna, dalam rangka untuk meningkatkan kinerjanya LP2M akan meminta tanggapan dan umpan balik secara langsung[7] dari pengguna sekaligus sebagai evaluasi kinerja yang positif bahwa LP2M siap melakukan perbaikan untuk masa yang akan datang dalam rangka memenuhi harapan pengguna, berdasar uraian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka penelitian  
Sumber: [6]–[8] Data diolah, 2022

## METODE

### 1. Metode pengukuran

Pengukuran survei kepuasan layanan dan harapan kinerja layanan yang diterimakan ke dosen dilakukan dengan teknik pemberian kuesioner secara Online, baik dengan pengisian pilihan sesuai dengan pilihannya sendiri maupun kuesioner dengan wawancara isian yang berkaitan dengan kinerja layanan penelitian dan pengabdian di lingkungan Universitas Xyz.

### 2. Alat pengukurannya

Menggunakan kuesioner tentang item pernyataan unsur-unsur pelayanan dengan beberapa alternatif pilihan jawaban yang menggambarkan tingkat kualitas dari masing-masing unsur pelayanan menggunakan Skala Likert[9], [10].

Angka 1 : Sangat tidak puas atau Sangat tidak penting

Angka 2 : Tidak puas atau Tidak penting

Angka 3 : Puas atau Penting

Angka 4 : Sangat Puas atau Sangat penting

### 3. Responden

Respondennya adalah seluruh dosen dan Civitas akademik pengguna, peneliti dan pengabdian di Universitas Xyz, di mana jumlahnya sebanyak 80 responden sasaran.

### 4. Waktu dan Tempat

#### a. Waktu

Survei kepuasan layanan dan harapan kinerja (IPA) penelitian dan pengabdian dosen Universitas Xyz antara akhir bulan Desember dan awal bulan Januari 2022

#### b. Tempat

Survei kepuasan layanan dan harapan kinerja layanan yang diterimakan ke dosen dilaksanakan kepada seluruh dosen di Universitas Xyz selama mendapatkan pelayanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

### 5. Metode pengolahan dan analisa data

a. Melakukan tabulasi isian kuesioner yang telah terkumpul dan dilakukan pemilahan, pemilihan, pengeditan data yang layak, pembersihan data dan pemberian kode data yang sesuai.

b. Data di kelompokkan dalam tabulasi dan entri ke perangkat Excel Microsoft 2016 sesuai pengkodean yang telah disiapkan.

c. Data hasil tabulasi dari item di masing-masing butir pernyataan atau pertanyaan dilakukan uji validitas dan reliabilitas, untuk memenuhi standar keabsahan dan standar keajekan alat ukur sesuai dengan butir pernyataan atau pertanyaan yang ada di instrumen survei yang digunakan.

d. Data dilakukan pengolahan dengan analisa deskriptif kuantitatif[11], nilai tingkat kepuasan dosen (IKD) dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata data berimbang” masing-masing pernyataan unsur pelayanan. Dalam penghitungan tingkat kepuasan dosen terhadap 10 unsur pernyataan pelayanan yang dianalisis dan diteliti, setiap unsur pernyataan pelayanan memiliki bobot penimbang yang sesuai dan sama yaitu (0,1).

e. Untuk memperoleh nilai tingkat kepuasan layanan dan harapan kinerja layanan kepada dosen unit pelayanan menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang.

f. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian indeks kepuasan dosen (IKD) yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut

akan mendapatkan konversi penilaian dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: IKD Unit Pelayanan hasil perhitungan dengan mengalikan 25

- g. Mengingat unit atau instansi pelayanan mempunyai beberapa perbedaan karakteristik oleh karena itu setiap unit atau instansi pelayanan memungkinkan untuk melakukan:
- 1) Instansi atau unit pelayanan bisa menambah unsur-unsur pernyataan di dalam alat ukurnya bila unsur-unsur yang tersedia masih dianggap belum relevan.
  - 2) Peneliti dapat memberikan pembobotan yang berbeda terhadap masing-masing dari sepuluh unsur-unsur yang merupakan unsur paling penting dalam unit kegiatan kinerja pelayanan, dengan catatan jumlah pembobotan ke semua unsur tetap sebesar satu.
6. Penetapan nilai persepsi, interval konversi IKD, Interval IKD, mutu pelayanan dan mutu kinerja unit pelayanan, sebagaimana tabel berikut:[3], [5].

**Tabel 1. Nilai Persepsi Kinerja Mutu Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKD	NILAI INTERVAL KONVERSI IKD	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,0	A	Sangat baik

Sumber: [3], [5] Data diolah, 2022

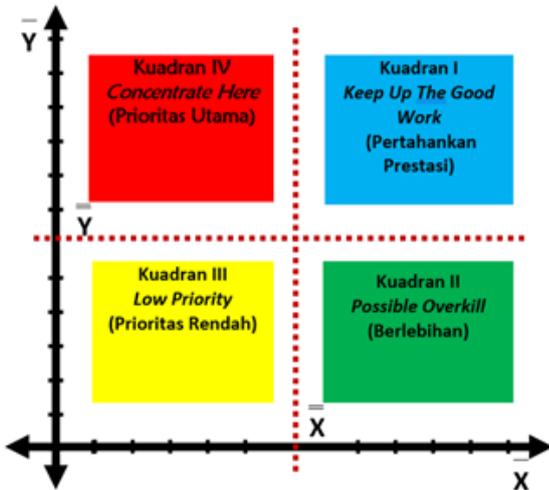
7. Importance Performance Analysis (IPA) atau analisis tingkat kepuasan dan kinerja layanan. IPA atau analisis tingkat kepuasan dan kinerja layanan merupakan bentuk metode dan cara analisis yang mengombinasikan antara aspek tingkat harapan dengan aspek kualitas layanan atau tingkat kepentingan terhadap persepsi kinerja layanan, yang merupakan perbandingan antara tingkat kepentingan dengan kinerja pelayanan ke dalam bentuk dua dimensi[12]–[14]. Dalam analisis ini ada dua parameter sebagai parameter, yaitu yang diwakili dan bersimbol oleh huruf X (Kinerja pelayanan Penelitian dan pengabdian Dosen) dan bersimbol oleh huruf Y (Harapan dosen Universitas XyZ), di mana simbol huruf X merupakan persepsi terhadap pelayanan penelitian dan pengabdian Dosen yang dapat memberikan kepuasan kepada dosen, sedangkan simbol huruf Y merupakan tingkat harapan atau kepentingan dosen. Tingkat

kepentingan yang dimaksud dalam hal ini adalah kepentingan menurut dosen terhadap pelayanan penelitian dan pengabdian Dosen di Universitas XyZ.

8. Analisis Kuadran empat bagian
- Peneliti dalam melakukan Langkah pertama dalam menganalisis kuadran adalah dengan cara menghitung rerata-rata penilaian harapan pengguna atau kepentingan dan kinerja pelayanan untuk masing-masing unsur dengan nilai rerata merupakan perpotongan dari pada sumbu garis horizontal tegak lurus, yakni sumbu yang menunjukkan hasil kinerja unsur-unsur (X), sedangkan nilai rerata merupakan perpotongan garis vertikal tegak lurus pada sumbu garis vertikal, yakni sumbu yang menunjukkan tingkat kepentingan atau harapan unsur-unsur (Y)[15]. Setelah peneliti melakukan analisis dan memperoleh bobot kinerja layanan dan kepentingan pengguna dari unsur-unsur, kemudian dari hasil penilaian tersebut dipasang dan dimasukkan ke dalam diagram Cartesius dengan menyesuaikan titik pertemuan atau koordinat masing-masing nilai dari masing-masing unsur tersebut seperti yang ditunjukkan dalam Gambar 1,[16]–[18] untuk mengetahui posisi letak dari unsur-unsur yang telah dilakukan penilaian di sini merupakan hasil analisis berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna layanan Lembaga penelitian dan pengabdian masyarakat di Universitas XyZ dan kemudian selanjutnya melakukan interpretasi dari data hasil analisis tersebut sesuai dengan pedoman atau luaran berdasarkan item-item pernyataan atau pertanyaan dari masing-masing unsur sebagai indikator penilaiannya.
- Hasil dari menganalisis rata-rata nilai dari perhitungan nilai tingkat harapan dan perhitungan nilai kinerja layanan[19] akan dipergunakan untuk menentukan koordinat titik yang berada dalam kuadran. menginterpretasi kelanjutannya merupakan pertemuan dari nilai-nilai tingkat harapan pengguna dan kualitas kinerja layanan masing-masing unsur.
- Hasil analisisnya meliputi “keep up the good work” in Q1 to “concentrate here” in Q2, “low priority” in Q3, and concluding with “possible overkill” in Q4[20], [21] empat rekomendasi yang berbeda dengan melihat ruang importance atau tingkat besaran kepentingannya dan ruang performance atau kualitas kinerja layanan, yang akan

dimanfaatkan sebagai dasar untuk memberikan saran dan menetapkan perbaikannya[1].

Berikut keempat saran tersebut yang disesuaikan dengan penggunaan dalam penelitian ini yaitu tentang Pelayanan penelitian dan pengabdian Masyarakat oleh dosen di Universitas XyZ:



Gambar 2. Kuadran Cartesius Importance Performance Analysis

Sumber: [11]–[14], [16]–[19], [21]–[25] Data diolah, 2022

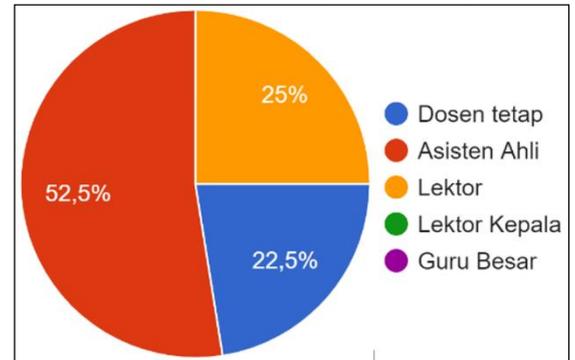
- Kuadran 1: merupakan prestasi kinerja yang harus dipertahankan, yang mengindikasikan bahwa unsur-unsur layanan penelitian dan pengabdian dosen sebagai harapan yang penting bagi dosen sebagai landasan keputusan harapan dengan kinerja layanan yang kualitas pelayanannya sudah sangat baik (Keep Up The Good Work)[22].
- Kuadran 2: merupakan kinerja pelayanan yang berlebihan, tetapi adanya unsur-unsur layanan penelitian dan pengabdian ini, dosen menganggap tidak begitu penting, tetapi dengan melihat dari kualitas kinerja layanannya baik (Possible Overkill)[13].
- Kuadran 3: merupakan kondisi dimana prioritas harapannya rendah begitu juga prioritas kinerjanya juga rendah, karena semua unsur menunjukkan perhitungan di bawah nilai rata-ratanya (Low Priority)[14].
- Kuadran 4: merupakan prioritas utama dimana unsur-unsur layanan pengguna menganggap sangat penting akan tetapi penyedia dalam memberikan kinerja layanan kualitasnya kurang baik (Concentrate Here)[24].

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil survei kepuasan dan harapan dosen Universitas XyZ dapat di sajikan hasil Uji dan Analisa data sebagai berikut:

### 1. Karakteristik Responden

#### a. Karakteristik berdasarkan jabatan fungsional



Gambar 3. Pie Chart Karakteristik Jabatan Fungsional Responden

Sumber: data diolah, 2022

Dari data di atas diuraikan 42 responden (52,5%) punya jabatan fungsional Asisten Ahli, 20 responden (25%) jabatan fungsional Lektor dan 18 responden (22,5%) jabatan fungsional dosen tetap.

#### b. Karakteristik berdasarkan pilihan kelompok riset.



Gambar 4. Pie Chart Kelompok Riset Pilihan Responden

Sumber: Data diolah, 2022

Dari data di atas diuraikan 30 responden (37,5%) punya pilihan kelompok riset Kewirausahaan dan ekonomi kreatif, 18 responden (22,5%) punya pilihan kelompok riset penguatan ketrampilan di bidang Teknik Industry, mesin dan elektro, 8 responden (10%) punya pilihan kelompok riset penguatan Pendidikan karakter, 8 responden (10%) punya pilihan kelompok riset pertanian dan ketahanan pangan, 7 responden (8,8%) punya pilihan kelompok riset kebijakan publik dan

pembangunan Dosen berkelanjutan, 5 responden (6,3%) punya pilihan kelompok riset kebudayaan dan kearifan lokal, dan 4 responden (5%) punya pilihan kelompok riset peningkatan kesadaran hukum Dosen.

c. Distribusi Karakteristik Responden

Tabel di bawah ini menggambarkan distribusi tabulasi silang karakteristik responden antara jabatan fungsional terhadap kelompok riset pilihan responden.

**Tabel 2. Tabulasi Silang Jabatan Fungsional Dosen\*Riset Pilihan**

	Distribusi Silang	Jabatan Fungsional			Total
		Dosen Tetap	Asisten Ahli	Lektor	
Kelompok Riset Pilihan	1 Kewirausahaan dan Ekonomi Kreatif	8	13	9	30
	2 Penguatan keterampilan dibidang teknik industri, mesin dan elektro	2	11	5	18
	3 Penguatan Pendidikan Karakter	2	3	3	8
	4 Pertanian dan Ketahanan Pangan	0	6	2	8
	5 Kebijakan Publik dan Pembangunan Masyarakat yang Berkelanjutan	4	3	0	7
	6 Kebudayaan dan Kearifan Lokal	2	3	1	6
	7 Peningkatan Kesadaran Hukum Masyarakat	0	3	0	3
	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>42</b>	<b>20</b>	<b>80</b>

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan gambaran tabel tabulasi silang dapat di uraikan bahwa: dosen dengan jabatan dosen tetap posisi terbanyak 8 responden ada di kelompok riset kewirausahaan ekonomi kreatif dan 4 responden pada kelompok riset Kebijakan Publik dan Pembangunan Masyarakat yang Berkelanjutan, dosen dengan jabatan asisten ahli posisi terbanyak 13 responden ada di kelompok riset kewirausahaan ekonomi kreatif dan 11 responden pada kelompok riset

Penguatan keterampilan dibidang teknik industri, mesin dan elektro, dosen dengan jabatan lektor posisi terbanyak 9 responden ada di kelompok riset kewirausahaan ekonomi kreatif dan 5 responden pada kelompok riset Penguatan keterampilan dibidang teknik industri, mesin dan elektro. Responden yang mengisi kuesioner hanya ada tiga katagori jabatan fungsional yaitu: dosen tetap, asisten ahli dan lektor.

## 2. Uji Validitas Dan Reliabilitas Item Pernyataan

**Tabel 3. Uji Validitas**

No	Item Pertanyaan	r hitung
1	1a. Kepuasan kejelasan informasi persyaratan pelayanan skema Penelitian & Pengabdian	0,7539
2	1b. Harapan kejelasan informasi persyaratan pelayanan skema Penelitian & Pengabdian	0,7284
3	2a. Kepuasan kemudahan prosedur pelayanan Penelitian & Pengabdian	0,6179
4	2b. Harapan kemudahan prosedur pelayanan Penelitian & Pengabdian	0,7460
5	3a. Kepuasan ketepatan waktu pelayanan Penelitian & Pengabdian	0,7972
6	3b. Harapan ketepatan waktu dalam pelayanan Penelitian & Pengabdian	0,7640
7	4a. Kepuasan kesesuaian Dana Penelitian & Pengabdian dengan peraturan yang berlaku	0,4747

8	4b. Harapan kesesuaian dana penelitian & pengabdian dengan peraturan yang berlaku	0,5678
9	5a. Kepuasan kesesuaian informasi terhadap spesifikasi /Skema penelitian & pengabdian	0,7391
10	5b. Harapan kesesuaian informasi terhadap spesifikasi/Skema penelitian & pengabdian	0,8452
11	6a. Kepuasan kemampuan petugas pelayanan penelitian & pengabdian	0,8106
12	6b. Harapan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	0,8470
13	7a. Kepuasan sikap (kesopanan/keramahan) petugas pelayanan penelitian & pengabdian	0,6842
14	7b. Harapan Sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam pelayanan penelitian & pengabdian	0,7173
15	8a. Kepuasan janji layanan (Renstra) pelayanan penelitian & pengabdian	0,6930
16	8b. Harapan janji layanan (Renstra) pelayanan penelitian & pengabdian	0,7951
17	9a. Kepuasan solusi penanganan pengaduan layanan penelitian & pengabdian	0,7000
18	9b. Harapan solusi penanganan pengaduan layanan penelitian & pengabdian	0,8111
19	10a. Kepuasan kondisi fasilitas penelitian & Pengabdian Dosen (kelompok riset)	0,5910
20	10b. Harapan penambahan jenis fasilitas penunjang penelitian & pengabdian Dosen	0,7475

Sumber: Data diolah, 2022

Dari hasil uji instrumen menggunakan uji validitas *pearson* pada tabel 3, dan uji reliabilitas *spearman brown* pada tabel 4, yang telah dilakukan menunjukkan hasil semua item pernyataan dengan  $r$  hitung  $> 0,30$ [26] valid dan hasil dari *cronbach's alpha*  $> 0,60$ [26] reliabel, artinya instrumen layak dan memenuhi syarat untuk pengukuran dan mampu mengukur apa yang akan di ukur yaitu kepuasan dan harapan dosen terhadap kinerja pelayanan penelitian dan pengabdian dosen Universitas XyZ melalui Lembaga Penelitian dan Pengabdian Dosen Universitas XyZ.

**Tabel 4. Uji Reliabilitas**

No	Cronbach's Alpha	Keterangan	Kategori
1	0,951	Reliabel	Sangat Tinggi

Sumber : Data diolah

### 3. Analisis indeks kepuasan dosen

Analisis tingkat kepuasan responden dilakukan dengan cara mencari skor total masing-masing item di bagi dengan jumlah responden, kemudian di jumlahkan dan dicari skor reratanya dikalikan

dua puluh lima sebagai nilai dasar tingkat kepuasan dan di interpretasikan sesuai dengan katagorinya di dapatkan hasil seperti pada tabel 5.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Dosen (Indeks)

No	Unsur Pertanyaan Kepuasan (a)	Nilai Unsur Kinerja	
		Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata
1a	Kejelasan informasi persyaratan skema Penelitian & Pengabdian	262	3,316
2a	Kemudahan prosedur pelayanan Penelitian & Pengabdian	259	3,278
3a	Ketepatan waktu pelayanan Penelitian & Pengabdian	264	3,342
4a	Dana Penelitian & Pengabdian	225	2,848
5a	Informasi terhadap spesifikasi /Skema penelitian & pengabdian	257	3,253
6a	Kemampuan petugas pelayanan penelitian & pengabdian dalam memberikan pelayanan	258	3,266
7a	Sikap (kesopanan/keramahan) petugas pelayanan penelitian & pengabdian	275	3,481
8a	Janji layanan (Renstra) pelayanan penelitian & pengabdian	246	3,114
9a	Solusi penanganan pengaduan layanan penelitian & pengabdian	255	3,228
10a	Kondisi fasilitas penelitian & Pengabdian masyarakat (kelompok riset)	232	2,937
Rata-rata Total			32,063
Rata-rata Tertimbang			3,206
Indeks Kepuasan			80,158
Katagori			Baik

Sumber: Data diolah, 2022

Penjelasan dari analisis tingkat kepuasan sebagai berikut:

Unsur yang memiliki Tingkat Kepuasan Dosen paling rendah adalah: kepuasan terendah pertama unsur dana penelitian dan pengabdian masyarakat (4a), unsur kepuasan terendah kedua adalah fasilitas penelitian dan pengabdian masyarakat (10a) dan Unsur kepuasan terendah ketiga adalah janji capaian Renstra penelitian dan pengabdian masyarakat (8a). Sedangkan unsur yang memiliki tingkat kepuasan Dosen tertinggi adalah: kepuasan tertinggi pertama adalah unsur sikap keramahan dan kesopanan petugas pelayanan penelitian dan pengabdian masyarakat (7a), kepuasan tertinggi kedua adalah unsur ketepatan waktu pelayanan penelitian dan pengabdian masyarakat (3a), dan kepuasan tertinggi ketiga adalah unsur kejelasan informasi skema penelitian dan pengabdian masyarakat (1a).

Besaran Total Tingkat Kepuasan Dosen (TKD) adalah dengan nilai 80,158 dalam katagori **Baik**.

#### 4. Analisis indeks harapan dosen

Analisis tingkat harapan responden dilakukan dengan cara mencari skor total masing-masing item di bagi dengan jumlah

responden, kemudian di jumlahkan dan dicari skor reratanya dikalikan dua puluh lima sebagai nilai dasar tingkat harapan dan di interpretasikan sesuai dengan katagorinya di dapatkan hasil seperti pada tabel 6.

Penjelasan:

Unsur terendah harapan dosen terhadap kinerja pelayanan penelitian dan pengabdian masyarakat yang di terimanya adalah: unsur harapan terendah pertama adalah unsur janji layanan terhadap Renstra penelitian dan pengabdian masyarakat (8b), unsur harapan terendah kedua adalah unsur fasilitas pelayanan penelitian dan pengabdian masyarakat (10b), dan unsur harapan terendah ketiga adalah unsur solusi penanganan pengaduan layanan penelitian dan pengabdian masyarakat (9b).

Unsur tertinggi harapan dosen terhadap kinerja pelayanan penelitian dan pengabdian masyarakat yang di terimanya adalah: unsur harapan tertinggi pertama adalah unsur kemudahan prosedur pelayanan penelitian dan pengabdian masyarakat (2b), unsur harapan tertinggi kedua adalah unsur sikap keramahan dan kesopanan petugas pelayanan penelitian dan pengabdian masyarakat (7b), dan

unsur harapan tertinggi ketiga adalah unsur kejelasan informasi skema penelitian dan pengabdian masyarakat.

Besaran Total harapan dosen terhadap kinerja pelayanan penelitian dan

pengabdian masyarakat di Universitas XyZ yang di terima dengan nilai 90,601 dalam kategori **Harapan Tinggi**.

**Tabel 6. Tingkat Harapan Dosen (Indeks)**

No	Unsur Pertanyaan Harapan (b)	Nilai Unsur Harapan	
		Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata
1b	Kejelasan informasi persyaratan skema Penelitian & Pengabdian	290	3,671
2b	Kemudahan prosedur pelayanan Penelitian & Pengabdian	295	3,734
3b	Ketepatan waktu pelayanan Penelitian & Pengabdian	287	3,633
4b	Dana Penelitian & Pengabdian	288	3,646
5b	Informasi terhadap spesifikasi /Skema penelitian & pengabdian	285	3,608
6b	Kemampuan petugas pelayanan penelitian & pengabdian dalam memberikan pelayanan	284	3,595
7b	Sikap (kesopanan/keramahan) petugas pelayanan penelitian & pengabdian	292	3,696
8b	Janji layanan (Renstra) pelayanan penelitian & pengabdian	278	3,519
9b	Solusi penanganan pengaduan layanan penelitian & pengabdian	282	3,570
10b	Kondisi fasilitas penelitian & Pengabdian masyarakat (kelompok riset)	282	3,570
Rata-rata Total			36,241
Rata-rata Tertimbang			3,624
Indeks Harapan			90,601
Katagori			Harapan Tinggi

Sumber: Data diolah, LPPM 2021

##### 5. Analisis kesesuaian antara kepuasan dan harapan dosen

Analisis kesesuaian dilakukan dengan cara mencari perbandingan masing-masing nilai rata-rata item unsur pengukuran nilai kinerja dengan unsur pengukuran nilai harapan setelah itu dikalikan Persentase (100), dari masing-masing nilai perbandingan presentasi dijumlahkan dan kemudian dibagi dengan jumlah unsur item pengukuran, kemudian di interpretasikan sesuai dengan kategorinya. Hasil dari analisis kesesuaian dengan uji Importance Performance Analysis dapat di simak pada tabel 7 berikut.

Penjelasan:

Unsur yang memiliki tingkat kesesuaian antara kepuasan dan harapan dosen yang paling rendah adalah: tingkat kesesuaian terendah pertama adalah unsur dana penelitian dan pengabdian masyarakat

(4ab), tingkat kesesuaian terendah kedua adalah unsur kondisi fasilitas penelitian dan pengabdian masyarakat (10ab), dan tingkat kesesuaian terendah ketiga adalah unsur kemudahan prosedur pelayanan penelitian dan pengabdian masyarakat (2ab).

Sedangkan unsur yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi adalah: tingkat kesesuaian tertinggi pertama adalah unsur sikap kesopanan dan keramahan petugas pelayanan penelitian dan pengabdian masyarakat (7ab), tingkat kesesuaian tertinggi kedua yaitu unsur ketepatan waktu pelayanan penelitian dan pengabdian masyarakat (3ab), dan tingkat kesesuaian tertinggi ketiga yaitu unsur Kemampuan petugas pelayanan penelitian & pengabdian dalam memberikan pelayanan penelitian dan pengabdian masyarakat.

**Tabel 7. IPA (Importance Performance Analysis) Sepuluh Unsur Kinerja Layanan LP<sub>2</sub>M Universitas XyZ**

No	Unsur Pertanyaan	Unsur Kinerja		Unsur Harapan		Kesesuaian (%)
		Jumlah Nilai	Nilai rata-rata	Jumlah Nilai	Nilai rata-rata	
1	Kejelasan informasi persyaratan skema Penelitian & Pengabdian	262	3,2750	290	3,625	90,344828
2	Kemudahan prosedur pelayanan Penelitian & Pengabdian	259	3,2375	295	3,6875	87,796610
3	Ketepatan waktu pelayanan Penelitian & Pengabdian	264	3,3000	287	3,5875	91,986063
4	Dana Penelitian & Pengabdian	225	2,8125	288	3,6	78,125000
5	Informasi terhadap spesifikasi /Skema penelitian & pengabdian	257	3,2125	285	3,5625	90,175439
6	Kemampuan petugas pelayanan penelitian & pengabdian dalam memberikan pelayanan	258	3,2250	284	3,55	90,845070
7	Sikap (kesopanan/keramahan) petugas pelayanan penelitian & pengabdian	275	3,4375	292	3,65	94,178082
8	Janji layanan (Renstra) pelayanan penelitian & pengabdian	246	3,0750	278	3,475	88,489209
9	Solusi penanganan pengaduan layanan penelitian & pengabdian	255	3,1875	282	3,525	90,425532
10	Kondisi fasilitas penelitian & Pengabdian masyarakat (kelompok riset)	232	2,9000	282	3,525	82,269504
<b>Persentase Rata-rata Total Kesesuaian</b>						<b>88,46353</b>

Sumber: Data diolah, LPPM 2021

Dari uraian di atas yang perlu mendapat perhatian dan perbaikan kinerja adalah tentang realisasi dana penelitian dan pengabdian masyarakat secara internal institusi dan yang perlu mendapatkan perhatian kedua adalah kesediaan fasilitas pendukung penelitian dan pengabdian masyarakat yang diperlukan oleh dosen serta kemudahan prosedur pelayanan penelitian dan pengabdian masyarakat dilingkungan Universitas XyZ.

Dan unsur-unsur yang perlu di pertahankan prestasinya adalah: unsur sikap kesopanan dan keramahan petugas pelayanan penelitian dan pengabdian masyarakat, unsur ketepatan waktu pelayanan penelitian dan pengabdian masyarakat, dan unsur kemampuan petugas pelayanan penelitian dan pengabdian masyarakat dalam memberikan pelayanan.

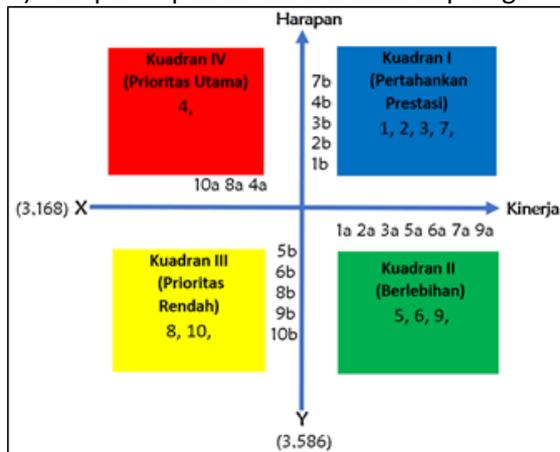
Dari perhitungan pada tabel 7, analisis kesesuaian dilakukan plotting posisi masing-masing unsur sesuai dengan nilai rata-ratanya dengan cara nilai rerata (3,168) kinerja memotong persis di tengah garis kinerja horizontal dan nilai rerata (3,586) memotong persis di tengah-tengah garis vertikal sebagai

harapan, setelah itu masing-masing unsur disesuaikan dengan nilainya berada di mana, bila nilai unsur kinerja lebih besar dari reratanya di plotting sebelah kanan dan bila nilai unsur kinerja lebih kecil dari reratanya di plotting sebelah kiri, begitu juga bila nilai unsur harapan lebih besar dari reratanya di plotting sebelah atas dan bila nilai unsur harapan lebih kecil dari reratanya di plotting sebelah bawah, setelah itu ditarik titik koordinatnya antara sumbu X (kinerja) dan Sumbu Y (harapan) sehingga di temukan masing-masing unsur berada pada kuadran mana sesuai dengan diagram Cartesius, hasil dari analisisnya dapat di lihat pada gambar 4 dengan penjelasan sebagai berikut:

Kuadran 1. Menggambarkan bahwa aspek tingkat harapan Dosen terhadap pelayanan yang tinggi telah terpenuhi dengan hasil kinerja pelayanan yang baik, dan prestasi kinerja pelayanan perlu dipertahankan, Unsur yang masuk dalam kuadran 1 adalah:

- 1) Persyaratan pelayanan penelitian dan pengabdian,
- 2) Prosedur pelayanan Penelitian dan Pengabdian,

- 3) Ketepatan waktu pelayanan penelitian dan pengabdian,
- 4) Sikap kesopanan dan keramahan petugas



Gambar 5. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis  
 Sumber: Data diolah, 2022

Kuadran 2. Menggambarkan bahwa aspek tingkat harapan Dosen terhadap pelayanan rendah tetapi kinerja pelayanan yang diberikan berlebihan. Unsur yang masuk dalam kuadran 2 adalah:

- 1) Informasi terhadap spesifikasi /Skema penelitian & pengabdian.
- 2) Kemampuan petugas pelayanan penelitian & pengabdian dalam memberikan pelayanan.
- 3) Solusi penanganan pengaduan layanan penelitian & pengabdian.

Kuadran 3. Menggambarkan bahwa aspek tingkat harapan Dosen rendah dan kinerja pelayanan yang di berikan biasa-biasa saja, prioritas rendah. Unsur yang masuk dalam kuadran 3 adalah:

- 1) Janji layanan (Renstra) pelayanan penelitian & pengabdian.
- 2) Kondisi fasilitas penelitian & Pengabdian masyarakat (kelompok riset).

Kuadran 4. Menggambarkan bahwa aspek tingkat harapan Dosen terhadap pelayanan tinggi tetapi hasil dari kinerja pelayanan yang diterima dosen masih rendah, perlu konsentrasi untuk memenuhi tingkat kepentingan dosen, Unsur yang masuk dalam kuadran 4 adalah Dana Penelitian dan Pengabdian (menggambarkan bahwa harapan dosen terhadap sumber pendanaan penelitian dan pengabdian tinggi belum ditunjang

dengan kinerja layanan yang optimal dari dan asal sumber pendanaannya).

## SIMPULAN DAN SARAN

Beberapa unsur-unsur yang perlu di pertahankan prestasinya adalah unsur sikap kesopanan dan keramahan petugas serta ketepatan waktu pelayanan penelitian dan pengabdian masyarakat, sedangkan terkait dengan tingkat kepuasan dan harapan dosen dari hasil analisis indeks kesimpulan dan alternative saran yang ditawarkan adalah sebagai berikut:

Unsur yang memiliki Tingkat Kepuasan Dosen paling rendah adalah: kepuasan terhadap Dana penelitian dan pengabdian masyarakat (4a), kepuasan terhadap pemenuhan fasilitas penelitian dan pengabdian masyarakat (10a) dan kepuasan terhadap janji capaian Renstra penelitian dan pengabdian masyarakat (8a), ini yang perlu mendapatkan perhatian dan optimalisasi kinerja stoke holder.

Unsur yang memiliki harapan tertinggi dosen terhadap kinerja pelayanan penelitian dan pengabdian masyarakat yang di terimanya adalah: unsur harapan kemudahan prosedur pelayanan penelitian dan pengabdian masyarakat (2b), unsur harapan sikap keramahan dan kesopanan petugas pelayanan penelitian dan pengabdian masyarakat (7b), dan unsur harapan kejelasan informasi skema penelitian dan pengabdian masyarakat.

Tingkat kesesuaian kepuasan dan harapan berbasis importance performance analysis. Pada kuadran 4, menggambarkan bahwa aspek tingkat harapan dosen terhadap pelayanan tinggi tetapi hasil dari kinerja pelayanan yang diterima dosen masih rendah, hal ini perlu perhatian dan konsentrasi untuk memenuhi tingkat kepentingan dosen tersebut, Unsur yang masuk dalam kuadran 4 adalah: Dana Penelitian & Pengabdian, ini menggambarkan bahwa harapan dosen terhadap dana penelitian dan pengabdian tinggi belum mendapat saluran yang ditunjang dengan kinerja layanan yang optimal dari Universitas XyZ.

Dari uraian di atas yang perlu mendapat perhatian dan perbaikan kinerja yang pertama

adalah tentang realisasi dana penelitian dan pengabdian masyarakat secara proporsional dari institusi pendanaan, dan yang perlu mendapatkan perhatian kedua adalah kesediaan fasilitas pendukung penelitian dan pengabdian masyarakat yang diperlukan oleh dosen serta kemudahan prosedur pelayanan penelitian dan pengabdian masyarakat dilingkungan Universitas XyZ.

#### REFERENSI

- [1] Hermanto, Hermanto, Renny Candradewi Puspitarini, and Ngatimun Ngatimun. "Community Satisfaction Index in Healthcare Service of Community Central Health Service in Maron Probolinggo Indonesia." *E-PROCEEDING STIE MANDALA* (2021): 346-352.
- [2] Hermanto, Hermanto. "Pengaruh Kejelasan Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan Dan Infrastruktur Terhadap Kepuasan Masyarakat." *UNEJ e-Proceeding 1* (2016): 301-311.
- [3] Permen PAN & RB No.14, "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik," pp. 1–30, 2017, doi: 10.1016/0014-4827(75)90518-2.
- [4] Hermanto, Hermanto, and Agung Yatiningrum. "Sembilan Unsur Penting Dalam Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat." *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage 2.02* (2018): 17-30.
- [5] Permen PAN & RB No.16, Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Menteri PAN & RB, 2014.
- [6] U.-U. Nomor 12, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi," 2012.
- [7] Hermanto, Hermanto. "Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan." (2019).
- [8] S. Nunkoo, Robin; Viraiyan, Teeroovengadum; Christian, Ringle; Vivek, "Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating," *Int. J. Hosp. Manag.*, vol. 91, no. October, pp. 1–51, 202AD.
- [9] Riduwan & Engkos Achmad Kuncoro, Cara Menggunakan Dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis), 2nd ed. Bandung: Alfabeta, 2008.
- [10] S. Gai, J. Fu, X. Rong, and L. Dai, "Users' views on cultural ecosystem services of urban parks: An importance-performance analysis of a case in Beijing, China," *Anthropocene*, vol. 37, no. January, p. 100323, 2022, doi: 10.1016/j.ancene.2022.100323.
- [11] H. Wilkins, "Using importance-performance analysis to appreciate satisfaction in hotels," *J. Hosp. Mark. Manag.*, vol. 19, no. 8, pp. 866–888, 2010, doi: 10.1080/19368623.2010.514554.
- [12] J. C. Martilla, J. A., and James, "Importance-Performance Analysis," *J. Mark.*, vol. 41, no. 1, pp. 77–79, 1977, doi: <https://doi.org/10.1177/002224297704100112>.
- [13] D. Parra-Camacho, V. Añó Sanz, D. Ayora Pérez, and R. J. González-García, "Applying importance-performance analysis to residents' perceptions of large sporting events," *Sport Soc.*, vol. 23, no. 2, pp. 249–263, 2020, doi: 10.1080/17430437.2019.1627330.
- [14] J. Esmailpour, K. Aghabayk, M. Abrari Vajari, and C. De Gruyter, "Importance – Performance Analysis (IPA) of bus service attributes: A case study in a developing country," *Transp. Res. Part A Policy Pract.*, vol. 142, no. May, pp. 129–150, 2020, doi: 10.1016/j.tra.2020.10.020.
- [15] T. Q. L. T. T. N. N. T. H. T. L. Q. L. V. H. Nguyen, "Assessing port service quality: An application of the extension fuzzy AHP and importance-performance analysis." pp. 1–24, 2022.
- [16] Z. & R. M. Hariany, "Analisis indeks kepuasan masyarakat (ikm) terhadap pelayanan publik di puskesmas xxx," *Fak. Tek. Univ. Sumatera Utara*, vol. 5, no. 2, pp. 17–21, Jan. 2014, Accessed: Jan. 20, 2018. [Online]. Available:

- <https://jurnal.usu.ac.id/index.php/jti/article/view/12394/pdf>.
- [17] D. Lusianti, "Pengukuran Kepuasan Peserta Jkn Melalui Pendekatan Importance-Performance Analysis," *J. Sains Pemasar. Indones.*, vol. 16, no. 1, pp. 17–25, 2017.
- [18] T. Setiawati, Lenny & Sugiharto, "Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Layanan Automatic Teller Machine (ATM) Bank Mandiri," *J. Ilm. Ekon. Bisnis*, vol. 13, No 3, no. 1, 2008.
- [19] J. W.-W. & G. Biesok, "Decision making on various approaches to Importance-Performance Analysis (IPA)," *Eur. J. Bus. Sci. Technol.*, vol. 3, no. 2, 2017, doi: 10.11118/ejobsat.v3i2.82.
- [20] M. Lettner, F. Hesser, B. Hedeler, P. Schwarzbauer, and T. Stern, "Barriers and incentives for the use of lignin-based resins: Results of a comparative importance performance analysis," *J. Clean. Prod.*, vol. 256, p. 120520, 2020, doi: 10.1016/j.jclepro.2020.120520.
- [21] I. Rašovská, M. Kubickova, and K. Ryglóvá, "Importance–performance analysis approach to destination management," *Tour. Econ.*, vol. 27, no. 4, pp. 777–794, 2021, doi: 10.1177/1354816620903913.
- [22] M. Cladera, "An application of importance-performance analysis to students' evaluation of teaching," *Educ. Assessment, Eval. Account.*, vol. 33, no. 4, pp. 701–715, 2021, doi: 10.1007/s11092-020-09338-4.
- [23] Š. et all Ormanović, "Importance-Performance Analysis: Different Approaches," vol. 2, no. January 2018, pp. 1–8, 2004.
- [24] I. Sever, "Importance-performance analysis: A valid management tool?," *Tour. Manag.*, vol. 48, pp. 43–53, 2015, doi: 10.1016/j.tourman.2014.10.022.
- [25] S. Nazari-Shirkouhi, S. Mousakhani, M. Tavakoli, M. R. Dalvand, J. Šaparauskas, and J. Antučevičienė, "Importance-performance analysis based balanced scorecard for performance evaluation in higher education institutions: An integrated fuzzy approach," *J. Bus. Econ. Manag.*, vol. 21, no. 3, pp. 647–678, 2020, doi: 10.3846/jbem.2020.11940.
- [26] R. Priyastama, *Buku Sakti Kuasai SPSS Pengolahan Data & Analisis Data*. Yogyakarta: Start Up, 2017.