

**LAPORAN EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MITRA  
TERHADAP LAYANAN PENELITIAN  
FAKULTAS PERTANIAN**



universitas  
MALIKUSSALEH

**GUGUS JAMINAN MUTU  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH  
2021**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyusun Laporan Evaluasi Tingkat Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Penelitian Tahun 2021 dengan baik. Kegiatan evaluasi ini merupakan bagian dari Sistem Penjaminan Mutu Internal Fakultas Pertanian yang dilaksanakan oleh Gugus Jaminan Mutu Fakultas Pertanian. Adapun tujuan dari pelaksanaan kegiatan evaluasi tingkat kepuasan terhadap layanan penelitian ini adalah untuk meninjau tingkat kepuasan mitra terhadap kesesuaian layanan penelitian yang dilakukan oleh Fakultas Pertanian.

Laporan Evaluasi Tingkat Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Penelitian Tahun 2021 ini dapat menjadi tolak ukur Fakultas Pertanian terhadap pencapaian mutu penelitian yang diselenggarakan. Disamping itu pula, laporan ini dapat menjadi landasan perbaikan dan perencanaan dari peningkatan mutu penelitian di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat berguna bagi sivitas akademika dalam melaksanakan TriDharma Perguruan Tinggi bidang pendidikan di masa mendatang. Segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan laporan ini.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan dan bantuan seluruh sivitas akademika dalam pelaksanaan kegiatan evaluasi ini. Berkat kerjasama yang baik dari seluruh sivitas Fakultas Pertanian maka kegiatan ini dapat berjalan dengan lancar.

Reuleut, Februari 2021  
Ketua Gugus Jaminan Mutu,



Rachmawati Rusydi, S.Pi., M.Sc

NIP. 198804242014042002

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	1
1.3 Manfaat.....	1
2. METODE EVALUASI.....	3
2.1 Waktu dan Tempat.....	3
2.2 Material.....	3
2.3 Metode Evaluasi.....	3
3. HASIL EVALUASI DAN PEMBAHASAN.....	5
3.1 Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Penelitian Tahun 2021.....	5
4. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	7
4.1 Kesimpulan.....	7
4.2 Rekomendasi.....	7

# **1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Mutu merupakan totalitas karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikkan atau ditetapkan. Mutu layanan penelitian merupakan totalitas layanan penelitian kepada masyarakat yang diperoleh oleh seseorang dan menunjang kemampuannya untuk berkompetitif dan mencapai kesesuaian harapan dengan kepuasan seseorang dalam melaksanakan penelitian.

Penelitian dianggap bermutu bila hasil yang dicapai pelaksana sesuai dengan perencanaan penelitian dan bermanfaat bagi masyarakat dan mitra. Penelitian yang bermutu dapat dicapai bila kombinasi unsur-unsur penelitian terpenuhi seperti instrumen, fasilitas, perlengkapan, dan layanan penelitian yang saling mempengaruhi untuk mencapai tujuan pelaksanaan penelitian

Upaya yang dilakukan oleh Gugus Jaminan Mutu dalam menerapkan SPMI di lingkungannya adalah dengan membudayakan prinsip PPEPP (Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) di setiap unsur Tri Dharma Perguruan Tinggi, terutama penelitian. Oleh karena itu, kegiatan evaluasi tingkat kepuasan mitra terhadap layanan penelitian dilaksanakan untuk mengevaluasi pelaksanaan layanan penelitian sesuai dengan kebutuhan pelaksana dan mitra.

## **1.2 Tujuan**

Kegiatan evaluasi tingkat kepuasan mitra terhadap layanan penelitian tahun 2021 di Fakultas Pertanian ditujukan untuk mengukur tingkat kepuasan pelaksana terhadap layanan penelitian yang diberikan terutama oleh Fakultas Pertanian. Selain itu pula, kegiatan ini bertujuan untuk meninjau faktor yang mempengaruhi layanan penelitian yang perlu untuk ditingkatkan menjadi lebih baik di masa mendatang.

## **1.3 Manfaat**

Adapun manfaat dari kegiatan evaluasi mutu layanan penelitian adalah:

1. Menjadi masukan dan saran bagi setiap program studi di Fakultas Pertanian untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu layanan.

2. Menjadi dorongan terhadap sivitas akademika Fakultas Pertanian untuk memberikan layanan terbaik dalam menjalankan penelitian.
3. Menjadi dasar pertimbangan dalam meningkatkan unsur layanan penelitian seperti fasilitas penelitian.

## **2. METODE EVALUASI**

### **2.1 Waktu dan Tempat**

Kegiatan evaluasi tingkat kepuasan mitra terhadap layanan penelitian tahun 2021 dilaksanakan pada Bulan Februari 2021 di Fakultas Pertanian Universitas Malikussaleh.

### **2.2 Material**

Evaluasi kepuasan mitra dilakukan dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk google form yang dikeluarkan oleh Gugus Jaminan Mutu Fakultas Pertanian. Pengolahan data hasil kuesioner menggunakan Microsoft Excel.

### **2.3 Metode Evaluasi**

Kegiatan evaluasi menggunakan metode survey melalui penyebaran kuesioner secara online. Responden yang mengisi kuesioner adalah mitra Fakultas Pertanian. Evaluasi dilakukan pada layanan penelitian tahun 2021 dengan meninjau tingkat kepuasan mitra terhadap layanan penelitian di Fakultas Pertanian. Adapun bentuk kuesioner evaluasi tingkat kepuasan mitra terhadap layanan penelitian di Fakultas Pertanian adalah sebagai berikut..

## KUESIONER TINGKAT KEPUASAN MITRA TERHADAP LAYANAN PENELITIAN

Status : Mitra

Beri tanda checklist (√) pada pilihan yang sesuai

Keterangan:

Skor 1 : Sangat tidak penting

Skor 2 : Tidak penting

Skor 3 : Netral

Skor 4 : Penting

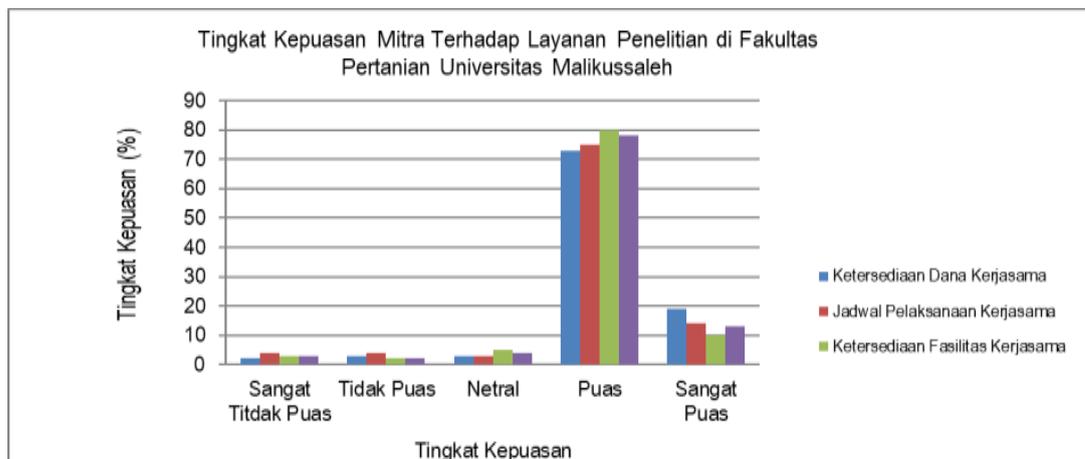
Skor 5 : Sangat penting

No	Uraian	Skala Kepentingan				
		1	2	3	4	5
1	Pentingnya instrumen yang mendukung untuk pelaksanaan penelitian					
2	Tingkat perlunya fasilitas dan Lokasi yang sesuai untuk pelaksanaan penelitian					
3	Tingkat perlunya pelayanan yang mendukung pelaksanaan kegiatan penelitian					
4	Pentingnya pendanaan yang sesuai untuk pelaksanaan penelitian					
5	Pentingnya perekaman data dalam kegiatan penelitian					
6	Pentingnya analisis data dan literatur pendukung pelaksanaan penelitian					

### 3. HASIL EVALUASI DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Penelitian Tahun 2021

Tingkat kepuasan peneliti dan mitra kegiatan juga dipengaruhi oleh ketersediaan pelayanan sarana dan prasarana yang dipersiapkan oleh Fakultas Pertanian. Untuk kepuasan pengguna selalu dilakukan analisis secara berkala dengan memberikan isian kuesioner melalui online dengan menggunakan Google Form. Penilaian dari kepuasan diawali dari mulai tahap pembagian kuesioner melalui online kepada 16 orang dosen DTSP, 16 orang mahasiswa dan 14 orang mitra penelitian. Hasil jawaban kuesioner di ukur dengan skala likert dengan rentang nilai 1 sampai dengan 5. Angka 1 = sangat tidak puas, angka 2 = tidak puas, angka 3 = netral, angka 4 = puas, angka 5 = sangat puas. Analisis tabulasi sederhana disusun untuk dilakukan penyajian hasil pengukuran jawaban kuesioner. dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan Mitra terhadap Layanan

Penelitian Tingkat kepuasan mitra terhadap layanan penelitian disajikan pada gambar diatas Untuk indikator tingkat kepuasan mitra pada layanan penelitian di Fakultas Pertanian Universitas Malikussaleh menjelaskan nilai yang sangat baik. Seluruh indikator tingkat kepuasan menjelaskan bahwa mitra merasa sangat puas (32%- 50%) dan puas (32%-60%), pada layanan penelitian di Fakultas Pertanian Universitas Malikussaleh. Sedangkan jawaban netral diseluruh indikator tingkat kepuasan berkisar antara 18% - 22%, dan tidak ada mitra menjawab tidak puas atau sangat tidak puas. Hal ini menjelaskan bahwa Fakultas Pertanian telah berhasil melaksanakan pelayanan dengan sangat baik.

Evaluasi tingkat kepuasan mitra terhadap layanan penelitian menunjukkan hasil yang baik (sangat penting) dan dapat memotivasi Fakultas Pertanian untuk memberikan layanan yang terbaik dalam penelitian. Walaupun begitu, Fakultas Pertanian tetap perlu melakukan peninjauan layanan penelitian. Rekomendasi tindakan perbaikan terhadap layanan penelitian di Fakultas Pertanian adalah:

1. Fakultas Pertanian melakukan sosialisasi kepada pelaksana terhadap peningkatan layanan penelitian. mitra
2. Fakultas Pertanian memberikan dorongan bagi dosen untuk lebih meningkatkan kinerjanya di bidang penelitian.
3. Dosen melakukan tindakan perbaikan atas pelaksanaan penelitian sesuai dengan rekomendasi yang diajukan.

## **4. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **4.1 Kesimpulan**

Penilaian tingkat kepuasan mitra terhadap layanan penelitian Fakultas Pertanian menunjukkan respon yang “Sangat Penting” terhadap beberapa kriteria layanan penelitian. Parameter yakni kriteria tersedianya instrumen penelitian, tersedianya fasilitas dan lokasi yang sesuai untuk pelaksanaan penelitian, pentingnya pelayanan pendukung penelitian, pentingnya pendanaan yang sesuai, pentingnya perekaman data penelitian serta pentingnya analisis data dan literatur pendukung pelaksanaan penelitian. Walaupun begitu, Fakultas Pertanian tetap memantau pelaksanaan layanan penelitian di setiap tahunnya

### **4.2 Rekomendasi**

Rekomendasi yang dapat diberikan kepada Fakultas Pertanian adalah:

1. Fakultas Pertanian melakukan sosialisasi kepada pelaksana terhadap peningkatan layanan penelitian.
2. Fakultas Pertanian memberikan dorongan bagi dosen untuk lebih meningkatkan kinerjanya di bidang penelitian.
3. Dosen melakukan tindakan perbaikan atas pelaksanaan penelitian sesuai dengan rekomendasi yang diajukan.