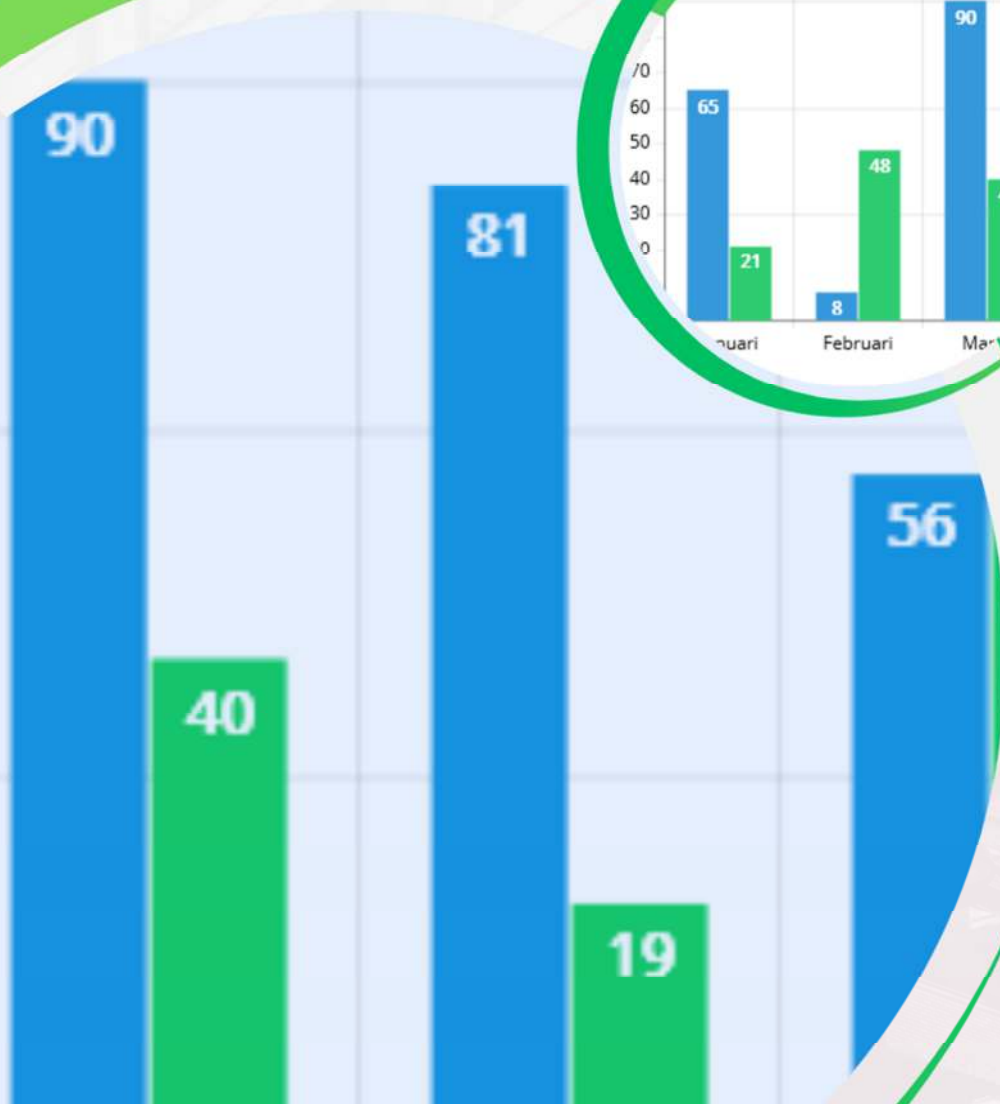




INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
SULTAN AMAI GORONTALO

# LAPORAN MONITORING & EVALUASI (MONEV)

KEPUASAN DOSEN TERHADAP DUKUNGAN  
PENELITIAN DAN PENGABDIAN



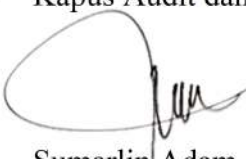


**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
KEPUASAN DOSEN TERHADAP DUKUNGAN  
PENELITIAN DAN PENGABDIAN**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SULTAN AMAI GORONTALO  
TAHUN 2022**

## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN DOSEN TERHADAP DUKUNGAN PENELITIAN DAN PENGABDIAN

Kode Dokumen	: Monev/LPM/2022
Revisi	: -
Tanggal Penetapan	: 05 Desember 2022
Dibuat Oleh	: Kapus Audit dan Pengendalian Mutu  Sumarlin Adam, M.Pd
Diperiksa Oleh	: Ketua Lembaga Penjaminan Mutu  Dr. H. Ajub Ishak, M.A
Disahkan Oleh	: Wakil Rektor I  Dr. Sofyan AP. Kau, M.Ag 

No. Pengandaan	Distribusi	Dikendalikan
	( )	( ) Ya ( ) Tidak

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT atas berkat, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Survei Monitoring dan Evaluasi (Monev) Kepuasan Dosen Terhadap Dukungan Penelitian Dan Pengabdian di IAIN Sultan Amai Gorontalo. Laporan ini disusun untuk menilai serta mengevaluasi efektivitas layanan Penelitian dan Pengabdian, guna meningkatkan kualitas penelitian dan pengabdian di lingkungan IAIN Sultan Amai Gorontalo.

Penulis menghaturkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusinya sehingga survei ini dapat terlaksana dengan baik. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memerlukan banyak perbaikan dan penyempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan untuk meningkatkan kualitas laporan ini kedepannya.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi perbaikan dukungan penelitian dan pengabdian dosen di lingkungan IAIN Sultan Amai Gorontalo.

Gorontalo, 05 Desember 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Tujuan Monitoring</b> .....	<b>2</b>
<b>C. Fokus Monitoring dan Evaluasi</b> .....	<b>2</b>
<b>D. Sasaran Monitoring dan Evaluasi</b> .....	<b>2</b>
<b>E. Pertanyaan Monitoring dan Evaluasi</b> .....	<b>3</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>6</b>
<b>METODE MONITORING DAN EVALUASI</b> .....	<b>6</b>
<b>A. Tempat dan Waktu Pelaksanaan</b> .....	<b>6</b>
<b>B. Subjek Pengumpulan Data</b> .....	<b>6</b>
<b>C. Instrumen Pengumpulan Data</b> .....	<b>6</b>
<b>D. Metode Analisis Data</b> .....	<b>7</b>
<b>BAB III</b> .....	<b>9</b>
<b>HASIL SURVEI KEPUASAN PENELITIAN</b> .....	<b>9</b>
<b>A. Hasil</b> .....	<b>9</b>
<b>B. Pembahasan</b> .....	<b>18</b>
<b>BAB IV</b> .....	<b>20</b>
<b>PENUTUP</b> .....	<b>20</b>
<b>A. Kesimpulan</b> .....	<b>20</b>
<b>B. Rekomendasi</b> .....	<b>20</b>
<b>C. Rencana Perbaikan</b> .....	<b>20</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) IAIN Sultan Amai Gorontalo merupakan lembaga yang memiliki peran vital dalam mendukung dan memfasilitasi kegiatan penelitian serta pengabdian kepada masyarakat bagi dosen dan peneliti di lingkungan kampus. Tugas utama LP2M adalah menciptakan lingkungan yang kondusif dan mendukung untuk pengembangan penelitian ilmiah, serta memfasilitasi kegiatan yang melibatkan interaksi langsung antara akademisi dan masyarakat, seperti pengabdian kepada masyarakat. Dalam perannya ini, LP2M perlu terus menerus mengevaluasi dan memperbaiki mutu layanan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna layanan serta mengikuti perkembangan kebutuhan akademis dan masyarakat.

Seiring dengan semakin tingginya harapan dari dosen dan peneliti terhadap kualitas layanan di bidang penelitian dan pengabdian, LP2M menyadari pentingnya mendapatkan masukan langsung dari para pengguna layanan. Oleh karena itu, survei kepuasan pengguna dilakukan secara berkala untuk memahami sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi harapan serta kebutuhan pengguna. Survei kepuasan ini melibatkan sejumlah aspek yang menjadi indikator kinerja layanan, mulai dari aspek interpersonal, seperti keramahan dan kesopanan tim kerja, hingga aspek operasional, seperti kecepatan respon dan ketepatan pelaksanaan jadwal kegiatan. Selain itu, LP2M juga menilai faktor fasilitas, yang mencakup kenyamanan ruang kerja serta efektivitas sistem informasi berbasis teknologi yang mendukung aktivitas penelitian dan pengabdian masyarakat.

Lebih lanjut, dalam dunia akademik, efektivitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga seperti LP2M dapat berdampak langsung pada kualitas dan keberlanjutan penelitian serta pengabdian yang dilakukan oleh dosen. Dengan memahami tingkat kepuasan pengguna layanan, LP2M dapat mengidentifikasi aspek-aspek spesifik yang memerlukan peningkatan, dan hal ini dapat mencakup pengembangan pelatihan bagi tim kerja, peningkatan sistem informasi, ataupun peningkatan transparansi dalam proses seleksi dan pendanaan penelitian. Hasil dari survei ini juga menjadi bahan evaluasi yang berharga dalam perencanaan strategi jangka panjang bagi LP2M, terutama dalam merumuskan langkah-langkah yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan dampak positif yang lebih luas bagi masyarakat.

Selain itu, LP2M bertujuan untuk memastikan pelaksanaan pedoman penelitian dan pengabdian masyarakat yang sesuai dengan ketentuan dari Kementerian Agama RI, yang menaungi IAIN Sultan Amai Gorontalo. Pedoman ini mencakup berbagai prosedur dan standar yang harus diikuti dalam menjalankan penelitian dan pengabdian, mulai dari pelaksanaan hingga pelaporan. Dengan terlaksananya pedoman ini, diharapkan dosen dan peneliti di IAIN Sultan Amai Gorontalo dapat melakukan kegiatan penelitian dan pengabdian yang berkualitas dan sesuai standar nasional, sekaligus meningkatkan kontribusi mereka dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan penyelesaian masalah di masyarakat.

Secara keseluruhan, latar belakang dari kegiatan survei kepuasan ini adalah untuk mendukung visi LP2M sebagai lembaga yang tidak hanya memberikan layanan teknis, tetapi juga mendorong terciptanya hasil penelitian dan pengabdian yang berdampak dan bermanfaat. Kegiatan ini tidak hanya penting untuk memajukan kualitas penelitian, tetapi juga untuk memperkuat posisi LP2M sebagai mitra yang andal bagi dosen, peneliti, serta masyarakat.

#### **B. Tujuan Monitoring**

Tujuan utama dari kegiatan monitoring dan evaluasi (monev) ini adalah untuk:

1. Menilai tingkat kepuasan pengguna layanan LP2M dalam berbagai aspek pelayanan.
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan LP2M dalam mendukung kegiatan penelitian dan pengabdian.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan bagi LP2M untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan di masa mendatang.

#### **C. Fokus Monitoring dan Evaluasi**

Fokus utama dalam kegiatan monitoring dan evaluasi ini meliputi aspek-aspek pelayanan yang menjadi perhatian para pengguna, di antaranya:

1. Kualitas layanan tim kerja LP2M, seperti kesopanan, keramahan, dan kecepatan respons.
2. Kesesuaian dan ketepatan pelaksanaan jadwal kegiatan penelitian dan pengabdian.
3. Fasilitas yang disediakan LP2M, termasuk sistem informasi berbasis Litabdimas.
4. Efektivitas sosialisasi pedoman penelitian dan pengabdian serta jaringan kerjasama LP2M dengan pihak luar.

#### **D. Sasaran Monitoring dan Evaluasi**

Sasaran monitoring dan evaluasi ini adalah dosen dan peneliti yang terlibat dalam kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat di lingkungan IAIN Sultan Amai Gorontalo. Mereka merupakan pengguna utama layanan yang disediakan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M). Kegiatan monitoring dan evaluasi (monev) ini

bertujuan untuk memahami tingkat kepuasan mereka terkait kualitas layanan LP2M yang secara langsung memengaruhi kinerja, kenyamanan, serta efektivitas pelaksanaan tugas akademik dan pengabdian yang mereka lakukan.

Dosen dan peneliti di IAIN Sultan Amai Gorontalo mengandalkan layanan LP2M dalam berbagai aspek, mulai dari bimbingan administratif, dukungan logistik, akses informasi terbaru tentang hibah penelitian dan publikasi, hingga fasilitas fisik dan sistem informasi yang disediakan. Oleh karena itu, sasaran monev ini adalah untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan LP2M mampu memenuhi harapan dan kebutuhan mereka secara komprehensif.

Dengan melibatkan dosen dan peneliti sebagai sasaran utama dalam monev ini, LP2M berharap dapat memperoleh pandangan objektif yang mencakup kekuatan dan kelemahan layanan yang saat ini diberikan. Hasil monev ini nantinya akan menjadi dasar bagi LP2M dalam menyusun strategi pengembangan layanan yang lebih efektif dan responsif, memastikan bahwa seluruh kebutuhan dan harapan pengguna layanan dapat terpenuhi secara optimal.

#### **E. Pertanyaan Monitoring dan Evaluasi**

Monitoring dan evaluasi merupakan tahap penting dalam menilai efektivitas layanan yang diberikan oleh LP2M (Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat) di IAIN Sultan Amai Gorontalo. Melalui pertanyaan-pertanyaan yang berfokus pada berbagai aspek penilaian, LP2M dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanannya. Berikut adalah uraian mendalam tentang masing-masing aspek yang diukur :

##### **1. Kesopanan dan Keramahan Tim Kerja LP2M**

Aspek ini mengukur sejauh mana tim LP2M bersikap sopan dan ramah kepada pengguna layanan. Kesopanan dan keramahan merupakan kunci dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengguna, yang dapat meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Penilaian ini penting untuk memastikan bahwa interaksi antara staf dan pengguna tidak hanya profesional tetapi juga hangat dan menyenangkan.

##### **2. Kecepatan Respon Pelayanan Tim LP2M**

Kecepatan respon menjadi indikator vital dalam menilai kualitas pelayanan. Pengguna berharap agar pertanyaan atau permintaan mereka dapat ditangani dengan cepat. Penilaian terhadap aspek ini membantu LP2M untuk menilai apakah mereka cukup responsif terhadap kebutuhan pengguna, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna.

### 3. Kenyamanan Ruang LP2M

Kenyamanan fisik ruang pelayanan dapat memengaruhi pengalaman pengguna secara signifikan. Aspek ini mengevaluasi apakah lingkungan kerja dan ruang tunggu di LP2M nyaman dan mendukung bagi pengguna. Ruang yang bersih, tertata dengan baik, dan dilengkapi fasilitas yang memadai dapat menciptakan suasana yang kondusif untuk kegiatan penelitian dan pengabdian.

### 4. Ketepatan Pelaksanaan Jadwal Timeline Kegiatan

Aspek ini mengukur sejauh mana LP2M dapat menjalankan kegiatan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Ketepatan dalam melaksanakan timeline kegiatan adalah indikator penting untuk menilai profesionalisme dan efisiensi operasional. Pengguna mengharapkan LP2M untuk konsisten dalam memenuhi janji waktu, yang dapat mempengaruhi perencanaan dan pelaksanaan kegiatan penelitian mereka.

### 5. Melaksanakan Sosialisasi Pedoman Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

Sosialisasi pedoman yang efektif adalah kunci untuk memastikan bahwa pengguna memahami peraturan dan prosedur yang berlaku. Penilaian ini mengevaluasi bagaimana LP2M menyampaikan informasi penting mengenai pedoman penelitian dan pengabdian kepada masyarakat kepada penggunanya, sehingga mereka dapat melaksanakan kegiatan tersebut dengan baik.

### 6. Terlaksananya Pedoman Penelitian yang Dikeluarkan oleh Kementerian Agama RI

Aspek ini menilai implementasi pedoman resmi yang ditetapkan oleh Kementerian Agama RI dalam konteks kegiatan penelitian. Keberhasilan dalam menerapkan pedoman ini menunjukkan bahwa LP2M patuh terhadap regulasi yang berlaku dan berupaya untuk memenuhi standar nasional dalam penelitian.

### 7. Layanan Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Berbasis Litabdimas

Penilaian ini fokus pada seberapa efektif sistem informasi yang digunakan oleh LP2M untuk memberikan akses kepada pengguna terkait penelitian dan pengabdian masyarakat. Sistem informasi yang baik akan meningkatkan transparansi dan kemudahan dalam akses informasi penting bagi pengguna.

### 8. Sosialisasi Secara Berkala tentang Update Informasi Terkait Hibah Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

Aspek ini menilai frekuensi dan efektivitas sosialisasi informasi terbaru mengenai hibah. Sosialisasi yang baik akan memastikan bahwa pengguna selalu mendapatkan informasi terkini dan dapat memanfaatkan peluang yang ada.

#### 9. Sosialisasi Hasil Penelitian dan Pengabdian Dosen di IAIN Gorontalo

Mengukur bagaimana LP2M menyampaikan hasil-hasil penelitian dan pengabdian dosen kepada masyarakat. Sosialisasi yang efektif tidak hanya membantu dalam menyebarluaskan pengetahuan tetapi juga meningkatkan visibilitas penelitian yang dilakukan oleh institusi.

#### 10. Transparansi Hasil Seleksi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

Aspek ini mengukur seberapa terbuka proses seleksi untuk penelitian dan pengabdian masyarakat. Transparansi penting untuk meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap proses dan hasil seleksi, sehingga mereka merasa partisipasi mereka dihargai.

#### 11. Peningkatan Kualitas Publikasi di IAIN Sultan Amai Gorontalo

Penilaian ini fokus pada upaya yang dilakukan oleh LP2M untuk meningkatkan kualitas publikasi ilmiah. Peningkatan kualitas publikasi tidak hanya berdampak pada reputasi institusi, tetapi juga pada kontribusi ilmiah yang dihasilkan.

#### 12. Jaringan Kerjasama LP2M dengan Pihak Luar

Aspek ini mengevaluasi seberapa baik LP2M membangun jaringan kerjasama dengan institusi lain. Kerjasama yang baik dapat membuka peluang penelitian yang lebih luas dan memperkaya pengalaman serta sumber daya yang tersedia bagi pengguna.

## **BAB II**

### **METODE MONITORING DAN EVALUASI**

#### **A. Tempat dan Waktu Pelaksanaan**

Monitoring dan evaluasi (monev) kepuasan layanan LP2M ini dilakukan di lingkungan kampus IAIN Sultan Amai Gorontalo. Pemilihan lokasi di dalam lingkungan kampus bertujuan untuk memudahkan akses dosen, peneliti, serta staf yang terkait langsung dengan pelayanan LP2M. Proses pelaksanaan monev ini dijadwalkan secara periodik, sesuai dengan siklus kegiatan tahunan LP2M, dan dilaksanakan pada waktu yang dianggap strategis untuk menangkap umpan balik dari pengguna yang telah memanfaatkan layanan selama periode tertentu. Periode pengumpulan data ini dilakukan pada waktu tertentu dalam rangka mengukur kepuasan dan kinerja layanan LP2M pada setiap akhir kegiatan tahunan, memberikan ruang bagi pengguna untuk mengevaluasi kualitas layanan secara menyeluruh dan berdasarkan pengalaman yang cukup panjang.

#### **B. Subjek Pengumpulan Data**

Subjek utama pengumpulan data dalam monev ini adalah dosen dan peneliti yang secara aktif berpartisipasi dalam kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat yang dikoordinasi oleh LP2M. Subjek ini dipilih karena mereka merupakan pengguna langsung layanan LP2M dan memiliki pengalaman langsung terkait prosedur, sistem, serta fasilitas yang diberikan oleh LP2M. Dengan menjadikan dosen dan peneliti sebagai subjek, data yang diperoleh menjadi relevan dan tepat sasaran dalam menilai kualitas layanan LP2M dari sudut pandang pengguna. Selain dosen dan peneliti, subjek pengumpulan data juga dapat mencakup tim administrasi, staf LP2M, serta pihak yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan layanan untuk mendapatkan pandangan menyeluruh.

#### **C. Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen yang digunakan dalam kegiatan monev ini adalah kuesioner survei yang telah dirancang secara komprehensif dengan sejumlah indikator yang relevan terhadap berbagai aspek layanan LP2M. Setiap indikator dalam kuesioner dirumuskan secara terstruktur dengan skala penilaian Likert, yang memungkinkan responden untuk menilai kepuasan mereka secara kuantitatif pada skala tertentu (misalnya, dari skala 1 hingga 5, dari "Tidak Puas" hingga "Sangat Puas"). Indikator yang dicakup dalam kuesioner meliputi:

No.	Indikator	Skala Likert				
		Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
1	Kesopanan dan keramahan tim kerja LP2M IAIN Sultan Amai Gorontalo	1	2	3	4	5
2	Kecepatan respon pelayanan tim LP2M IAIN Sultan Amai Gorontalo	1	2	3	4	5
3	Kenyamanan ruangan LP2M	1	2	3	4	5
4	Ketepatan pelaksanaan jadwal timeline kegiatan	1	2	3	4	5
5	Melaksanakan sosialisasi pedoman penelitian dan pengabdian masyarakat	1	2	3	4	5
6	Terlaksananya pedoman penelitian yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama RI	1	2	3	4	5
7	Layanan sistem informasi penelitian dan pengabdian masyarakat berbasis litabdimas	1	2	3	4	5
8	Sosialisasi secara berkala tentang update informasi terkait hibah penelitian dan pengabdian masyarakat	1	2	3	4	5
9	Sosialisasi hasil penelitian dan pengabdian dosen di IAIN Gorontalo	1	2	3	4	5
10	Transparansi hasil seleksi penelitian dan pengabdian masyarakat	1	2	3	4	5
11	Peningkatan kualitas publikasi di IAIN Sultan Amai Gorontalo	1	2	3	4	5
12	Jaringan kerjasama LP2M dengan pihak luar	1	2	3	4	5

#### D. Metode Analisis Data

Data yang terkumpul melalui survei kepuasan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara kuantitatif tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap masing-masing aspek layanan LP2M. Analisis ini terdiri dari beberapa tahap utama:

##### 1. Penghitungan Skor Rata-Rata

Data dianalisis dengan menghitung skor rata-rata untuk setiap indikator kepuasan. Nilai rata-rata ini memberikan pandangan umum mengenai bagaimana layanan LP2M dinilai pada setiap aspek oleh pengguna. Selain itu, persentase pengguna pada tiap tingkat

kepuasan (misalnya, "Sangat Puas," "Puas," "Cukup Puas," dan "Tidak Puas") di setiap indikator juga dihitung untuk mendapatkan proporsi distribusi kepuasan.

## 2. Identifikasi Area Kuat dan Area yang Memerlukan Peningkatan

Berdasarkan nilai rata-rata dan distribusi persentase tersebut, dilakukan identifikasi terhadap aspek-aspek yang memiliki nilai tinggi sebagai indikator keberhasilan layanan LP2M serta aspek yang memerlukan perbaikan. Area dengan tingkat kepuasan tinggi dianggap sebagai area kuat yang perlu dipertahankan. Sebaliknya, aspek dengan skor lebih rendah menjadi fokus untuk perencanaan perbaikan lebih lanjut.

## 3. Penyusunan Rekomendasi Peningkatan

Berdasarkan hasil analisis, rekomendasi disusun untuk meningkatkan kualitas layanan LP2M di area-area yang membutuhkan peningkatan. Rekomendasi ini bisa berupa pelatihan peningkatan kompetensi bagi staf LP2M, peningkatan fasilitas ruang kerja, penyempurnaan sistem informasi, atau peningkatan transparansi dalam proses seleksi hibah dan publikasi.

## 4. Pelaporan dan Penyajian Data Secara Visual

Hasil analisis disajikan secara visual menggunakan grafik, tabel, dan diagram, yang memudahkan pemahaman atas data hasil monev. Visualisasi data ini membantu dalam menyampaikan informasi yang akurat dan rinci kepada pihak pengambil keputusan dalam LP2M, dosen, peneliti, dan pemangku kepentingan lainnya.

### BAB III

## HASIL SURVEI KEPUASAN PENELITIAN

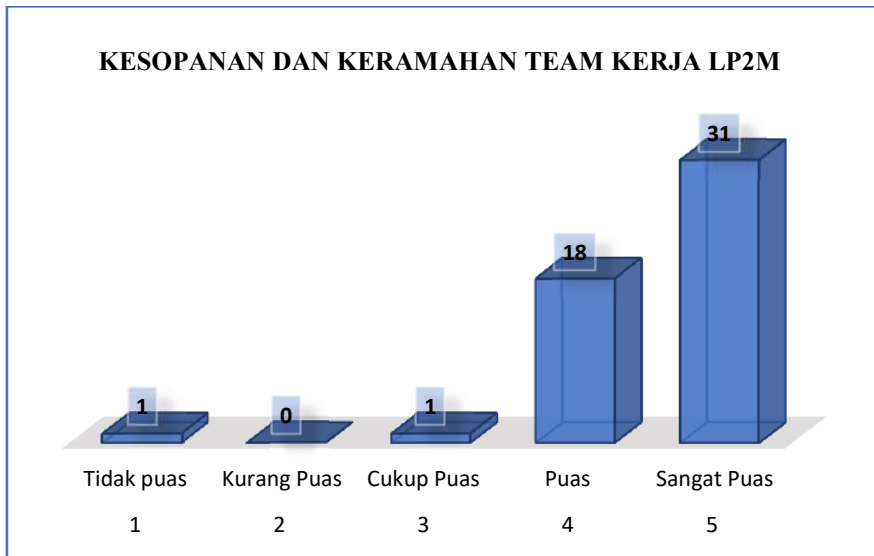
#### A. Hasil

Tabel berikut ini memberikan gambaran komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang disediakan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) di IAIN Sultan Amai Gorontalo. Setiap aspek layanan LP2M dinilai berdasarkan skor rata-rata yang diberikan oleh para responden, sehingga menunjukkan bagaimana kinerja LP2M di berbagai indikator pelayanan penting. Survei ini dilakukan untuk mengukur dan menilai kualitas pelayanan dari sisi kenyamanan, kecepatan, ketepatan, transparansi, dan keterbukaan dalam penyampaian informasi serta beberapa aspek lain yang erat kaitannya dengan kualitas interaksi dan dukungan layanan LP2M terhadap pengguna.

No.	Aspek Penilaian	Rata-rata Skor
1	Kesopanan dan keramahan tim kerja LP2M IAIN Sultan Amai Gorontalo	4.46
2	Kecepatan respon pelayanan tim LP2M IAIN Sultan Amai Gorontalo	4.54
3	Kenyamanan ruangan LP2M	4.35
4	Ketepatan pelaksanaan jadwal timeline kegiatan	4.32
5	Melaksanakan sosialisasi pedoman penelitian dan pengabdian masyarakat	4.42
6	Terlaksananya pedoman penelitian yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama RI	4.41
7	Layanan sistem informasi penelitian dan pengabdian masyarakat berbasis litabdimas	4.47
8	Sosialisasi secara berkala tentang update informasi terkait hibah penelitian dan pengabdian masyarakat	4.32
9	Sosialisasi hasil penelitian dan pengabdian dosen di IAIN Gorontalo	4.44
10	Transparansi hasil seleksi penelitian dan pengabdian masyarakat	4.32
11	Peningkatan kualitas publikasi di IAIN Sultan Amai Gorontalo	4.45
12	Jaringan kerjasama LP2M dengan pihak luar	4.37

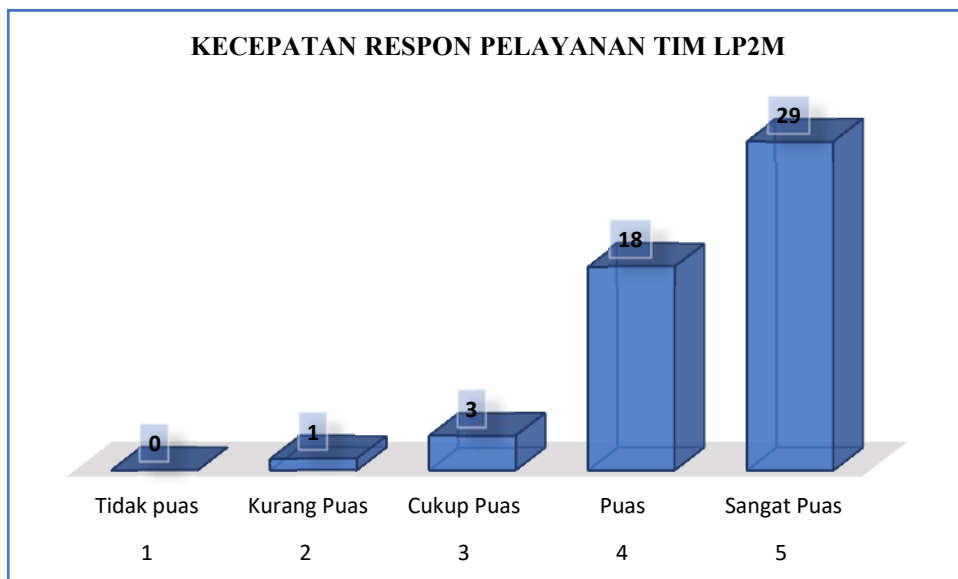
Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas hingga sangat puas terhadap berbagai aspek layanan LP2M. Berikut penjabaran rinci mengenai hasil dari tiap aspek :

1. Kesopanan dan keramahan team kerja LP2M IAIN Sultan Amai Gorontalo



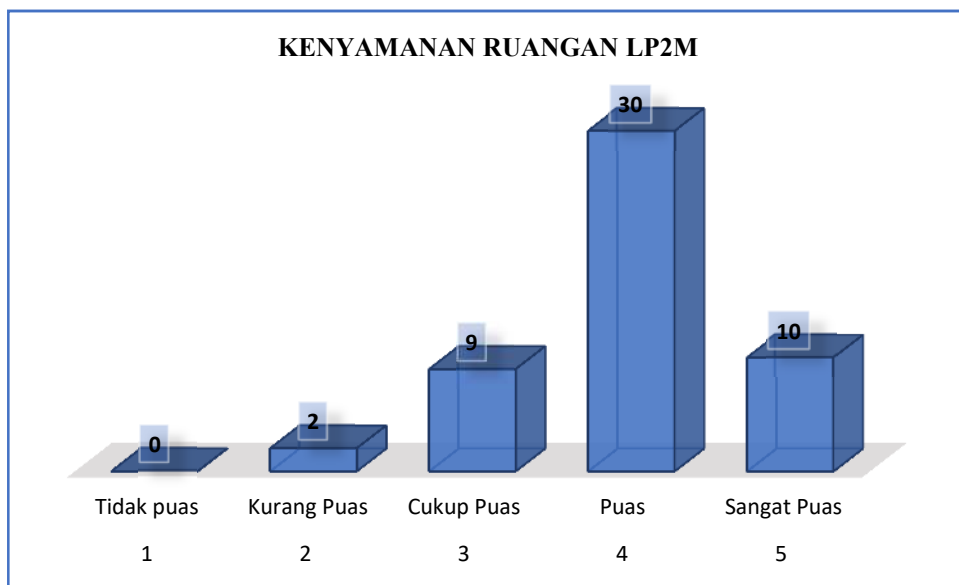
Berdasarkan grafik diatas, kepuasan terhadap kesopanan dan keramahan tim kerja LP2M, terlihat bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Dari 51 responden, 31 orang (60,8%) memberikan penilaian "Sangat Puas" dengan skor 5, sementara 18 orang (35,3%) memberi penilaian "Puas" dengan skor 4. Ini berarti bahwa 96,1% responden merasa puas atau sangat puas terhadap keramahan dan kesopanan tim kerja LP2M. Di sisi lain, hanya satu responden (2%) yang memberi penilaian "Tidak Puas" dengan skor 1, dan satu lagi yang memberikan skor 3 atau "Cukup Puas," sedangkan tidak ada yang memberi penilaian "Kurang Puas." Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum, tim kerja LP2M berhasil mempertahankan standar keramahan dan kesopanan yang tinggi dalam pelayanan, dengan sebagian besar responden memberikan apresiasi tinggi.

2. Kecepatan Respon Pelayanan Tim LP2M



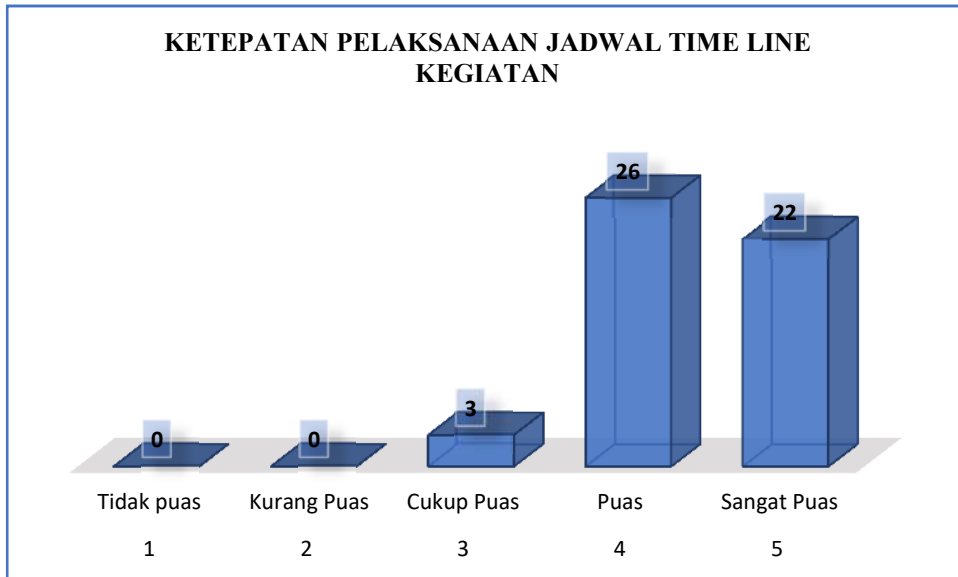
Berdasarkan grafik diatas mengenai kecepatan respon pelayanan tim LP2M, mayoritas pengguna merasa puas hingga sangat puas. Dari total responden, 29 orang atau 53,7% memberikan penilaian "Sangat Puas", sedangkan 18 orang atau 33,3% merasa "Puas" terhadap pelayanan yang diterima. Ini menunjukkan bahwa pelayanan tim LP2M secara umum dianggap sangat baik oleh para pengguna. Selain itu, ada tiga responden atau 5,6% yang merasa "Cukup Puas", sementara satu orang atau 1,9% merasa "Kurang Puas" dan tidak ada responden yang merasa "Tidak Puas". Dengan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa sebanyak 87% pengguna merasa puas atau sangat puas terhadap kecepatan respon pelayanan tim LP2M, yang mencerminkan kinerja yang responsif dan efisien.

### 3. Kenyamanan Ruang LP2M



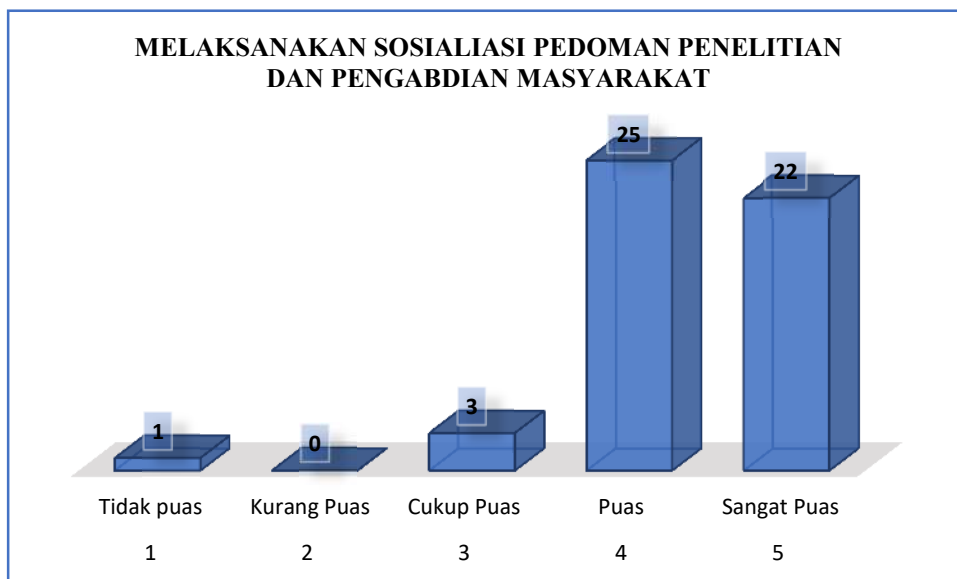
Berdasarkan grafik diatas mengenai kecepatan respon pelayanan tim LP2M, terlihat bahwa mayoritas pengguna merasa puas. Dari total responden, sebanyak 30 orang atau 50% memberikan penilaian "Puas" terhadap pelayanan tim LP2M, sementara 10 orang atau 16,7% merasa "Sangat Puas." Selain itu, terdapat 9 orang atau 15% yang merasa "Cukup Puas" dengan pelayanan yang diterima, dan 2 orang atau 3,3% yang memberikan penilaian "Kurang Puas." Tidak ada responden yang merasa "Tidak Puas" dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna, sekitar 66,7%, merasa puas atau sangat puas terhadap kecepatan respon pelayanan tim LP2M, menunjukkan kinerja yang cukup baik meskipun masih ada ruang untuk perbaikan.

#### 4. Ketepatan Pelaksanaan Jadwal Time Line Kegiatan



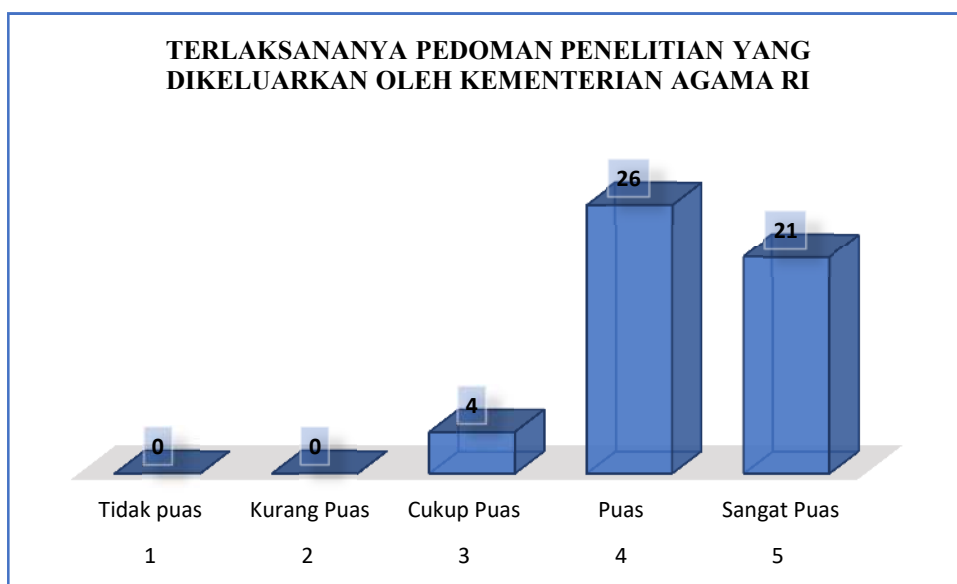
Berdasarkan grafik mengenai kepuasan terhadap ketepatan pelaksanaan jadwal time line kegiatan tim LP2M, terlihat bahwa mayoritas pengguna merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari total responden, sebanyak 22 orang atau 42,3% memberikan penilaian "Sangat Puas," sementara 26 orang atau 50% merasa "Puas." Selain itu, terdapat tiga orang atau 5,7% yang merasa "Cukup Puas." Menariknya, tidak ada responden yang merasa "Kurang Puas" atau "Tidak Puas." Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa sekitar 92,3% pengguna merasa puas hingga sangat puas terhadap ketepatan pelaksanaan jadwal time line kegiatan tim LP2M. Hal ini menunjukkan bahwa tim LP2M telah menjalankan kegiatan dengan baik dan tepat waktu, memenuhi harapan pengguna dalam hal pelaksanaan jadwal.

#### 5. Melaksanakan Sosialisasi Pedoman Penelitian dan Pengabdian Masyarakat



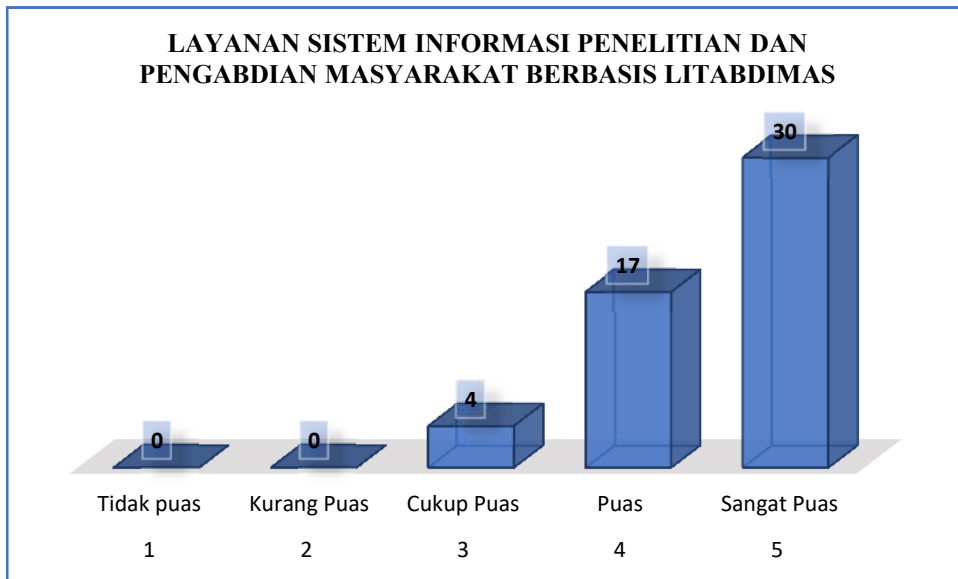
Berdasarkan grafik di atas mengenai kepuasan terhadap pelaksanaan sosialisasi pedoman penelitian dan pengabdian masyarakat oleh tim LP2M, mayoritas pengguna merasa puas atau sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari total responden, sebanyak 22 orang atau 42,3% memberikan penilaian "Sangat Puas," sementara 25 orang atau 48,1% merasa "Puas." Selain itu, terdapat tiga orang atau 5,8% yang merasa "Cukup Puas." Hanya satu responden atau 1,9% yang memberikan penilaian "Tidak Puas," sementara tidak ada responden yang merasa "Kurang Puas." Hasil ini menunjukkan bahwa sekitar 90,4% pengguna merasa puas hingga sangat puas terhadap pelaksanaan sosialisasi pedoman penelitian dan pengabdian masyarakat oleh tim LP2M. Hal ini mencerminkan kinerja yang baik dan efektif dalam memberikan pemahaman dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna terkait pedoman tersebut.

#### 6. Terlaksananya Pedoman Penelitian Yang di Keluarkan oleh Kementerian Agama RI



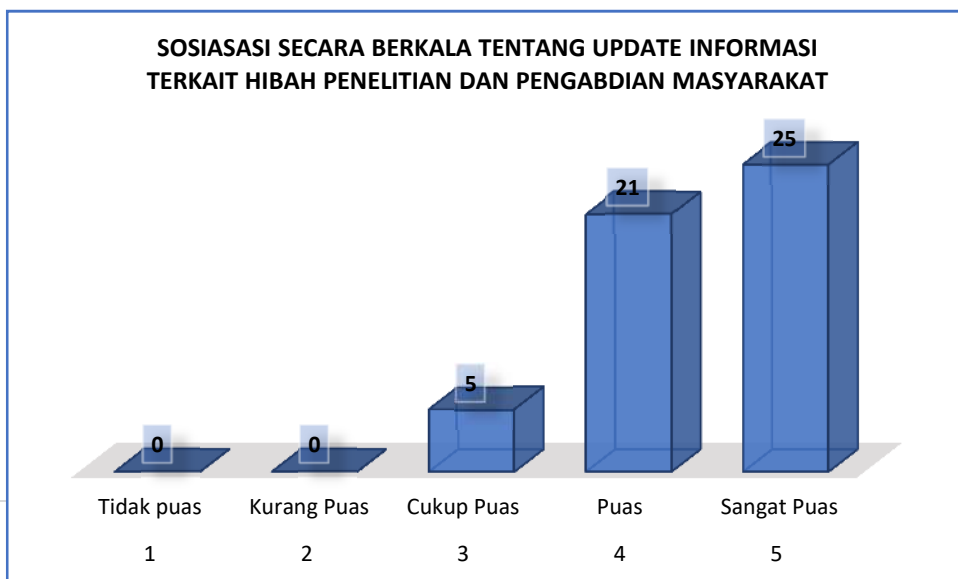
Berdasarkan grafik di atas mengenai kepuasan terhadap terlaksananya pedoman penelitian yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama RI, hasil menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari total responden, sebanyak 21 orang atau 38,9% memberikan penilaian "Sangat Puas," sedangkan 26 orang atau 48,1% merasa "Puas." Terdapat empat orang atau 7,4% yang memberikan penilaian "Cukup Puas." Menariknya, tidak ada responden yang merasa "Kurang Puas" atau "Tidak Puas." Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa sekitar 87% pengguna merasa puas atau sangat puas terhadap terlaksananya pedoman penelitian oleh Kementerian Agama RI, yang mencerminkan kinerja yang baik dan efektif dalam menyampaikan dan menerapkan pedoman tersebut kepada masyarakat.

7. Layanan Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Berbasis LITABDIMAS



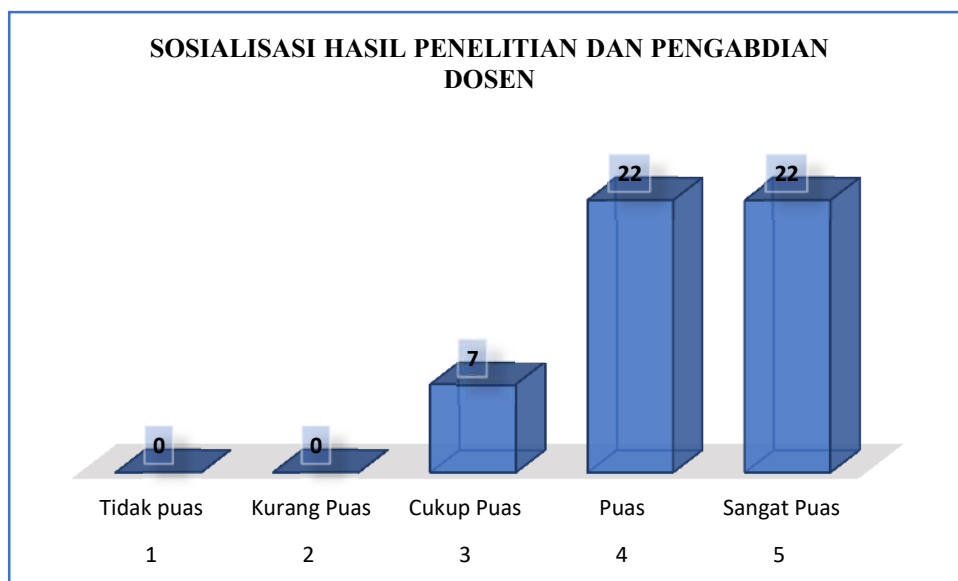
Berdasarkan grafik diatas mengenai kepuasan terhadap layanan sistem informasi penelitian dan pengabdian masyarakat berbasis LITABDIMAS, hasil menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari total responden, sebanyak 30 orang atau 50% memberikan penilaian "Sangat Puas," sementara 17 orang atau 28,3% merasa "Puas." Selain itu, terdapat empat orang atau 6,7% yang memberikan penilaian "Cukup Puas." Menariknya, tidak ada responden yang merasa "Kurang Puas" atau "Tidak Puas." Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sekitar 78,3% pengguna merasa puas hingga sangat puas terhadap layanan sistem informasi penelitian dan pengabdian masyarakat berbasis litabdimas, yang menunjukkan bahwa layanan ini telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna secara efektif.

8. Sosialisasi Secara Berkala Tentang Update Informasi Terkait Hibah Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat.



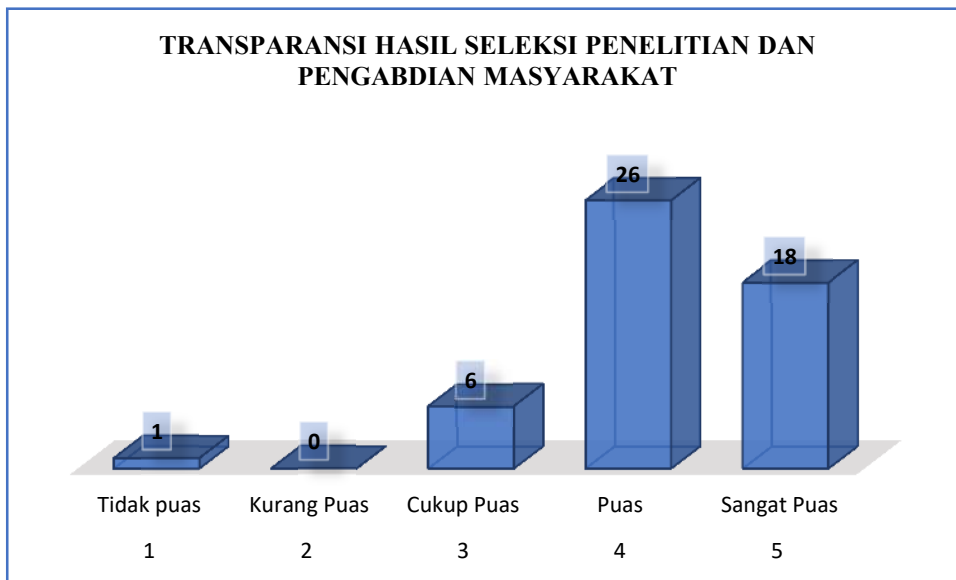
Berdasarkan grafik diatas mengenai kepuasan terhadap sosialisasi secara berkala tentang update informasi terkait hibah penelitian dan pengabdian masyarakat, mayoritas pengguna menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan. Dari total responden, sebanyak 25 orang atau 41,7% memberikan penilaian "Sangat Puas," sementara 21 orang atau 35% merasa "Puas." Terdapat lima orang atau 8,3% yang memberikan penilaian "Cukup Puas." Menariknya, tidak ada responden yang merasa "Kurang Puas" atau "Tidak Puas." Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sekitar 76,7% pengguna merasa puas hingga sangat puas terhadap sosialisasi informasi hibah penelitian dan pengabdian masyarakat, yang mencerminkan efektivitas dan keberhasilan tim dalam menyampaikan informasi penting kepada masyarakat.

#### 9. Sosialisasi Hasil Penelitian dan Pengabdian Dosen.



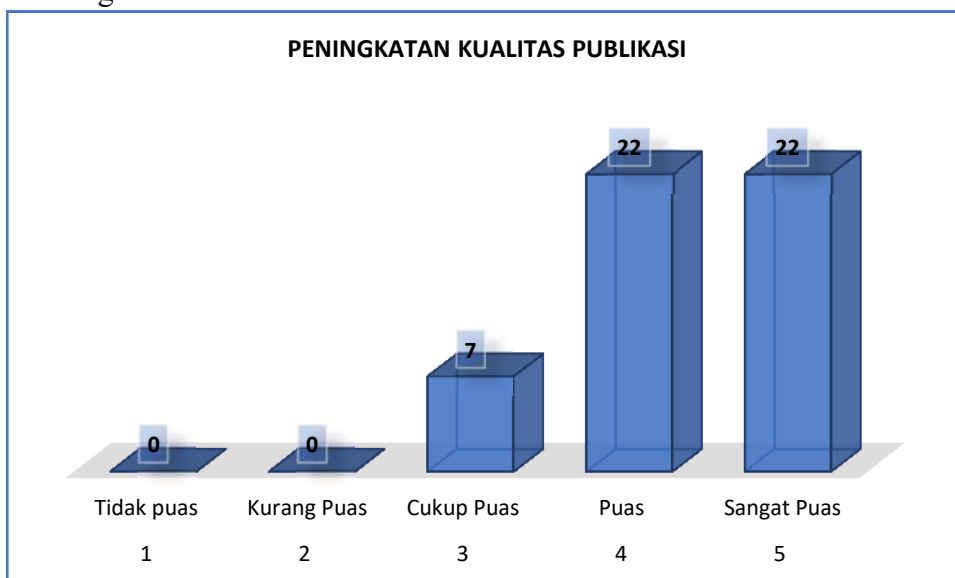
Berdasarkan grafik diatas mengenai kepuasan terhadap sosialisasi hasil penelitian dan pengabdian dosen, hasil menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari total responden, sebanyak 22 orang atau 36,7% memberikan penilaian "Sangat Puas," sementara 22 orang lainnya atau 36,7% merasa "Puas." Terdapat tujuh orang atau 11,7% yang memberikan penilaian "Cukup Puas." Menariknya, tidak ada responden yang merasa "Kurang Puas" atau "Tidak Puas." Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sekitar 73,4% pengguna merasa puas hingga sangat puas terhadap sosialisasi hasil penelitian dan pengabdian dosen, yang mencerminkan keberhasilan tim dalam menyampaikan informasi penting dan relevan kepada masyarakat serta meningkatkan pemahaman terhadap hasil-hasil penelitian yang dilakukan.

10. Transparansi Hasil Seleksi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat.



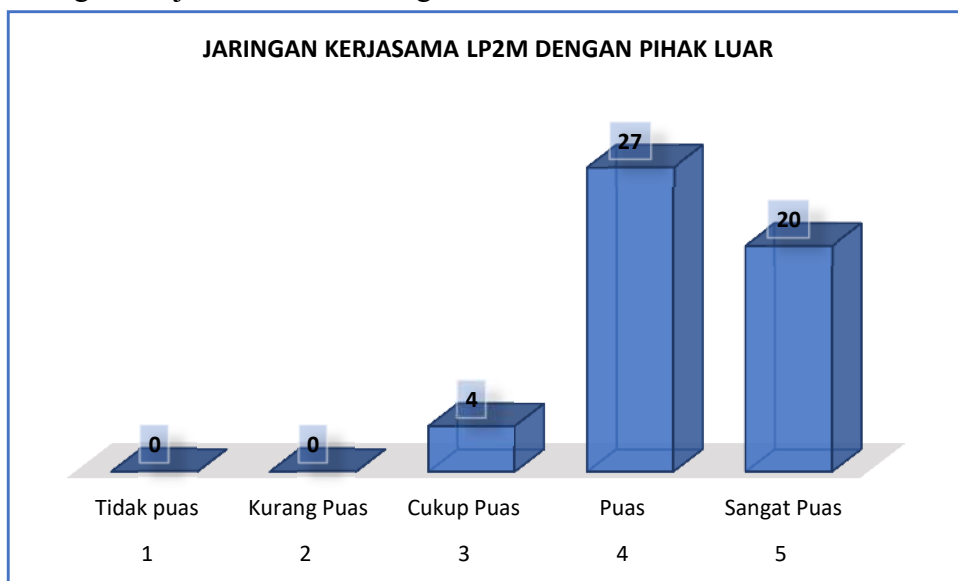
Berdasarkan grafik diatas mengenai kepuasan terhadap transparansi hasil seleksi penelitian dan pengabdian masyarakat, mayoritas pengguna menunjukkan tingkat kepuasan yang baik terhadap pelayanan yang diberikan. Dari total responden, sebanyak 18 orang atau 30% memberikan penilaian "Sangat Puas," sementara 26 orang atau 43,3% merasa "Puas." Selain itu, terdapat enam orang atau 10% yang memberikan penilaian "Cukup Puas," dan hanya satu responden atau 1,7% yang merasa "Tidak Puas." Menariknya, tidak ada responden yang merasa "Kurang Puas." Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sekitar 73,3% pengguna merasa puas hingga sangat puas terhadap transparansi hasil seleksi penelitian dan pengabdian masyarakat, yang menunjukkan bahwa proses seleksi tersebut dilaksanakan dengan baik dan terbuka, sehingga meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem yang ada.

11. Peningkatan Kualitas Publikasi.



Berdasarkan grafik diatas mengenai kepuasan terhadap peningkatan kualitas publikasi, hasil menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dengan upaya yang dilakukan. Dari total responden, sebanyak 22 orang atau 36,7% memberikan penilaian "Sangat Puas," sementara 22 orang lainnya atau 36,7% merasa "Puas." Selain itu, terdapat tujuh orang atau 11,7% yang memberikan penilaian "Cukup Puas." Menariknya, tidak ada responden yang merasa "Kurang Puas" atau "Tidak Puas." Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sekitar 73,4% pengguna merasa puas hingga sangat puas terhadap peningkatan kualitas publikasi, yang mencerminkan keberhasilan tim dalam meningkatkan standar dan efektivitas publikasi yang dihasilkan, sehingga memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

## 12. Jaringan Kerjasama LP2M Dengan Pihak Luar



Berdasarkan grafik diatas mengenai kepuasan terhadap jaringan kerjasama LP2M dengan pihak luar, hasil menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dengan kerjasama yang terjalin. Dari total responden, sebanyak 20 orang atau 33,3% memberikan penilaian "Sangat Puas," sementara 27 orang atau 45% merasa "Puas." Selain itu, terdapat empat orang atau 6,7% yang memberikan penilaian "Cukup Puas." Menariknya, tidak ada responden yang merasa "Kurang Puas" atau "Tidak Puas." Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sekitar 78,3% pengguna merasa puas hingga sangat puas terhadap jaringan kerjasama LP2M dengan pihak luar, yang mencerminkan keberhasilan dalam membangun kemitraan yang efektif dan bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat.

## B. Pembahasan

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa layanan yang disediakan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) telah berhasil mencapai tingkat kepuasan yang tinggi di berbagai aspek, mencerminkan kualitas pelayanan yang baik di mata penggunanya. Hal ini didukung oleh tingginya skor rata-rata di setiap aspek survei, yang sebagian besar berada di atas angka 4,0. Ini menunjukkan bahwa LP2M berhasil merespons kebutuhan pengguna dengan baik, khususnya dalam beberapa aspek yang mendapat penilaian sangat baik, seperti kecepatan respon tim kerja dan keramahan dalam melayani pengguna. Dengan skor tertinggi 4,54 untuk kecepatan respon dan 4,46 untuk keramahan, dapat disimpulkan bahwa sikap proaktif serta etika tim LP2M menjadi salah satu kelebihan utama. Pelayanan yang manusiawi, responsif, dan ramah telah berhasil menciptakan suasana yang nyaman bagi pengguna, memperkuat citra LP2M sebagai lembaga yang peduli dan tanggap terhadap kebutuhan pengguna.

Di samping itu, keberhasilan implementasi layanan sistem informasi berbasis Litabdimas juga mendapat apresiasi yang positif dari pengguna, terbukti dari skor rata-rata 4,47 pada aspek ini. Sistem informasi berbasis Litabdimas yang digunakan LP2M berfungsi secara efektif dalam mendukung proses penelitian dan pengabdian masyarakat, memudahkan pengguna untuk mengakses informasi dan layanan yang relevan. Pengguna merasakan kemudahan dan efisiensi dalam proses administratif, yang juga membantu meningkatkan partisipasi dan pemanfaatan layanan penelitian dan pengabdian masyarakat di IAIN Sultan Amai Gorontalo. Ini menunjukkan bahwa LP2M berhasil memanfaatkan teknologi informasi dengan baik, sehingga sistem ini memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Namun demikian, ada beberapa area yang masih perlu ditingkatkan agar LP2M dapat terus mempertahankan, bahkan meningkatkan, tingkat kepuasan pengguna di masa depan. Salah satu aspek yang dapat ditingkatkan adalah kenyamanan fasilitas ruangan LP2M, yang memperoleh skor rata-rata sebesar 4,35. Meskipun nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas, ada indikasi bahwa fasilitas fisik yang disediakan, seperti kenyamanan ruangan, peralatan kantor, atau area kerja yang representatif, masih memiliki ruang untuk perbaikan. Dengan meningkatkan kenyamanan fasilitas ini, LP2M dapat menciptakan lingkungan yang lebih kondusif bagi penggunanya, sehingga mereka merasa lebih nyaman dalam menggunakan layanan di LP2M.

Selain itu, sosialisasi berkala mengenai informasi terbaru tentang hibah penelitian dan pengabdian masyarakat juga perlu diperkuat. Dengan skor rata-rata sebesar 4,32, sosialisasi tentang informasi terkini tampaknya belum sepenuhnya efektif dalam menjangkau seluruh pengguna. Upaya peningkatan dapat dilakukan dengan memperluas kanal komunikasi, seperti memanfaatkan media sosial, email, atau mengadakan sesi sosialisasi lebih sering. Peningkatan dalam hal ini akan membantu LP2M untuk lebih proaktif dalam menyebarkan informasi yang bermanfaat, sehingga pengguna dapat lebih mudah mengakses kesempatan hibah serta mengikuti perkembangan terkini dalam bidang penelitian dan pengabdian masyarakat.

Sebagai kesimpulan, layanan LP2M secara umum telah memenuhi ekspektasi pengguna dengan baik, yang terlihat dari skor rata-rata yang tinggi pada sebagian besar aspek survei. Kendati demikian, hasil survei ini memberikan wawasan penting tentang beberapa aspek yang dapat ditingkatkan untuk terus menjaga kepuasan pengguna. Melalui peningkatan kenyamanan fasilitas, optimalisasi sosialisasi berkala, serta penguatan kerjasama dengan pihak luar, LP2M berpotensi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya lebih lanjut, sekaligus memberikan nilai tambah bagi pengguna yang pada akhirnya akan memperkuat peran LP2M dalam mendukung misi penelitian dan pengabdian masyarakat.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei, dapat disimpulkan bahwa layanan yang disediakan oleh LP2M di IAIN Sultan Amai Gorontalo mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata skor yang menunjukkan kepuasan pada berbagai aspek pelayanan, terutama pada aspek “kecepatan respon pelayanan” dengan skor rata-rata tertinggi, yaitu 4,54. Kecepatan dan responsivitas LP2M dalam menanggapi kebutuhan pengguna dinilai sangat baik dan telah menciptakan interaksi yang positif antara pengguna dan tim LP2M. Selain itu, keramahan serta kesopanan tim kerja LP2M mendapat skor 4,46, menekankan pentingnya pendekatan yang ramah dan etis dalam meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna. Aspek layanan sistem informasi berbasis LITABDIMAS juga memperoleh respons baik dari pengguna, yang merasa terbantu dalam mengakses informasi terkait penelitian dan pengabdian. Meski secara umum hasil survei positif, terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, seperti kenyamanan ruangan dan sosialisasi hibah penelitian secara berkala.

#### **B. Rekomendasi**

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat beberapa rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan LP2M. Pertama, disarankan untuk melakukan peningkatan pada aspek kenyamanan ruangan, misalnya dengan menambah fasilitas yang mendukung kenyamanan pengguna seperti penyejuk udara atau tata letak yang lebih optimal agar ruang terasa lebih lapang dan nyaman. Kedua, untuk meningkatkan efektivitas sosialisasi hibah penelitian dan pengabdian, LP2M dapat menggunakan lebih banyak media komunikasi, seperti platform daring, brosur, atau buletin berkala, untuk memastikan bahwa informasi terkait pembaruan hibah selalu tersampaikan dengan baik kepada pengguna. Frekuensi penyampaian informasi dapat ditingkatkan sehingga pengguna lebih siap dalam merespon peluang yang ada. Terakhir, tetap pertahankan standar layanan yang unggul pada aspek kecepatan respon dan keramahan tim, karena ini merupakan nilai tambah bagi LP2M yang telah menciptakan kepercayaan dan kepuasan tinggi di kalangan pengguna.

#### **C. Rencana Perbaikan**

Rencana perbaikan akan difokuskan pada peningkatan fasilitas fisik dan optimalisasi komunikasi informasi. Untuk perbaikan fasilitas fisik, LP2M akan melakukan renovasi pada ruang layanan, dengan prioritas pada penataan ulang ruang dan penambahan fasilitas

kenyamanan seperti kursi yang ergonomis, ventilasi yang lebih baik, dan pengaturan pencahayaan yang nyaman. Selain itu, perbaikan sistem informasi dan komunikasi akan dilakukan dengan pembaruan rutin pada sistem Litabdimas agar pengguna dapat mengakses informasi secara cepat dan mudah. Peningkatan ini akan dilengkapi dengan jadwal sosialisasi yang lebih teratur terkait informasi hibah penelitian dan pengabdian. Dalam jangka panjang, LP2M akan mengembangkan strategi kerjasama lebih luas untuk memperkaya jaringan dan kesempatan penelitian. Melalui rencana perbaikan ini, LP2M diharapkan dapat lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan mempertahankan citra sebagai lembaga yang profesional dalam mendukung penelitian dan pengabdian masyarakat.