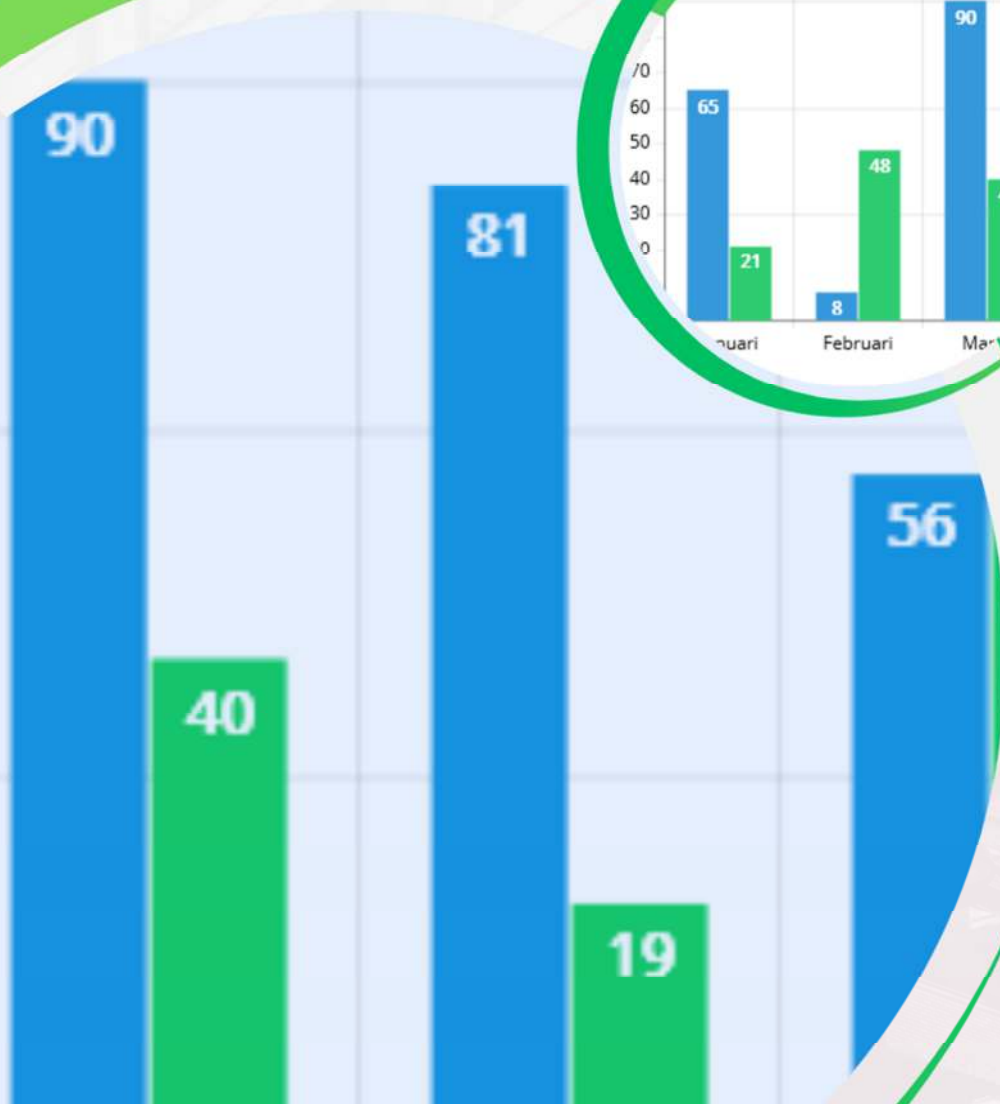




INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
SULTAN AMAI GORONTALO

# LAPORAN MONITORING & EVALUASI (MONEV)

KEPUASAN DOSEN TERHADAP DUKUNGAN  
PENELITIAN DAN PENGABDIAN



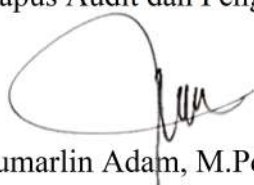

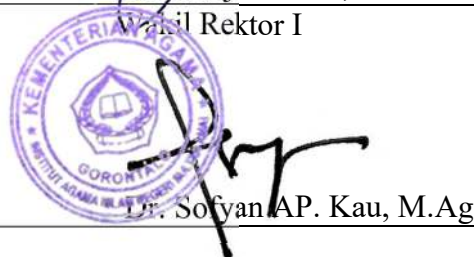
**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
KEPUASAN DOSEN TERHADAP DUKUNGAN  
PENELITIAN DAN PENGABDIAN**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SULTAN AMAI GORONTALO  
TAHUN 2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

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

Kode Dokumen	: Monev/LPM/2023
Revisi	: -
Tanggal Penetapan	: 11 Desember 2023
Dibuat Oleh	: Kapus Audit dan Pengendalian Mutu  Sumarlin Adam, M.Pd
Diperiksa Oleh	: Ketua Lembaga Penjaminan Mutu  Dr. H. Ajub Ishak, M.A Wakil Rektor I
Disahkan Oleh	:  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, 11 Desember 2023

Penulis

# DAFTAR ISI

<b>COVER</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	2
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Tujuan Monitoring</b> .....	2
<b>C. Fokus Monitoring dan Evaluasi</b> .....	2
<b>D. Sasaran Monitoring dan Evaluasi</b> .....	2
<b>E. Pertanyaan Monitoring dan Evaluasi</b> .....	3
<b>BAB II</b> .....	6
<b>METODE MONITORING DAN EVALUASI</b> .....	6
<b>A. Tempat dan Waktu Pelaksanaan</b> .....	6
<b>B. Subjek Pengumpulan Data</b> .....	6
<b>C. Instrumen Pengumpulan Data</b> .....	6
<b>D. Metode Analisis Data</b> .....	7
<b>BAB III</b> .....	9
<b>HASIL SURVEI KEPUASAN PENELITIAN</b> .....	9
<b>A. Hasil</b> .....	9
<b>B. Pembahasan</b> .....	19
<b>BAB IV</b> .....	21
<b>PENUTUP</b> .....	21
<b>A. Kesimpulan</b> .....	21
<b>B. Rekomendasi</b> .....	22
<b>C. Rencana Perbaikan</b> .....	22

# 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 ruangan 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 menyebarkan 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.

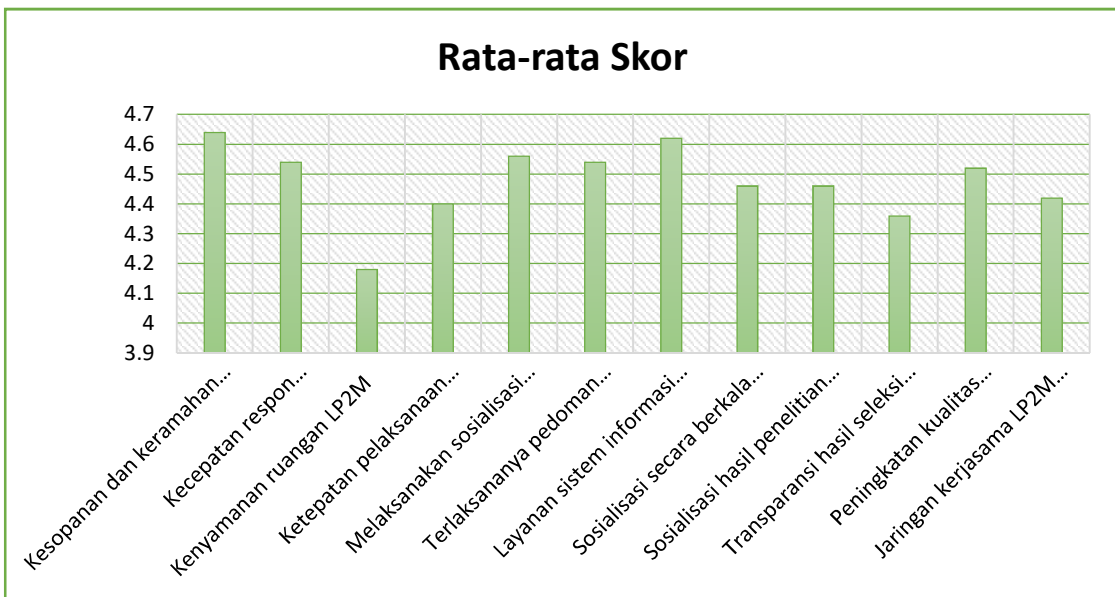
## BAB III

### HASIL SURVEI KEPUASAN PENELITIAN

#### A. Hasil

Tabel berikut 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 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	4.64
2	Kecepatan respon pelayanan tim LP2M IAIN Sultan Amai Gorontalo	4.54
3	Kenyamanan ruangan LP2M	4.18
4	Ketepatan pelaksanaan jadwal timeline kegiatan	4.40
5	Melaksanakan sosialisasi pedoman penelitian dan pengabdian masyarakat	4.56
6	Terlaksananya pedoman penelitian yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama RI	4.54
7	Layanan sistem informasi penelitian dan pengabdian masyarakat berbasis litabdimas	4.62
8	Sosialisasi secara berkala tentang update informasi terkait hibah penelitian dan pengabdian masyarakat	4.46
9	Sosialisasi hasil penelitian dan pengabdian dosen	4.46
10	Transparansi hasil seleksi penelitian dan pengabdian masyarakat	4.36
11	Peningkatan kualitas publikasi di IAIN Sultan Amai Gorontalo	4.52
12	Jaringan kerjasama LP2M dengan pihak luar	4.42



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

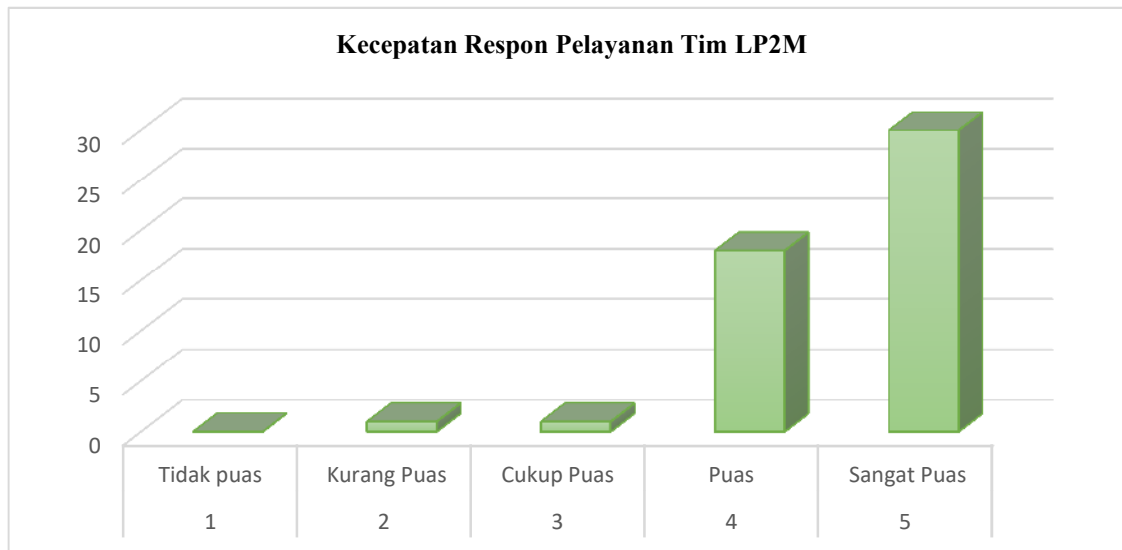
1. Kesopanan dan keramahan team kerja LP2M IAIN Sultan Amai Gorontalo



Berdasarkan grafik diatas, survei mengenai tingkat kepuasan responden terhadap kesopanan dan keramahan tim kerja LP2M menunjukkan hasil yang sangat positif. Dari 50 responden yang berpartisipasi, mayoritas memberikan nilai tinggi. Sebanyak 36 responden (72%) merasa "Sangat Puas," menunjukkan apresiasi tinggi terhadap keramahan dan kesopanan tim. Selain itu, 12 responden (24%) merasa "Puas," yang juga menunjukkan penerimaan positif, meskipun tidak sepenuhnya maksimal. Hanya sedikit responden yang merasa kurang puas atau cukup puas; masing-masing hanya 1 orang (2%) yang memilih opsi "Tidak Puas" dan "Cukup Puas." Tidak ada responden yang memilih kategori "Kurang

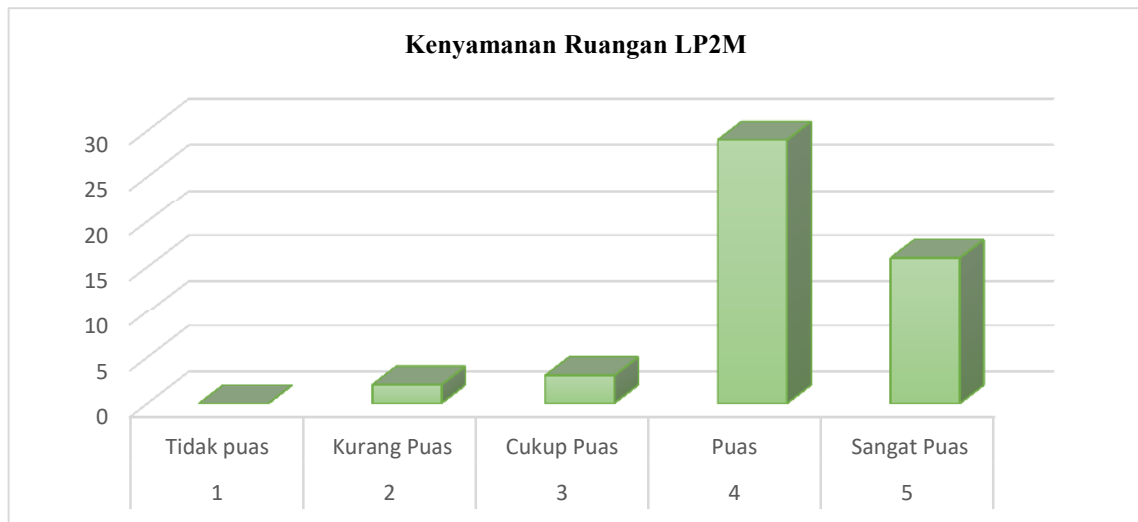
Puas." Hasil ini mencerminkan bahwa secara keseluruhan, tim kerja LP2M mampu memberikan layanan yang memuaskan dan ramah bagi mayoritas responden, yang tercermin dari persentase kepuasan yang tinggi, yaitu total 96% memilih kategori puas atau sangat puas.

## 2. Kecepatan Respon Pelayanan Tim LP2M



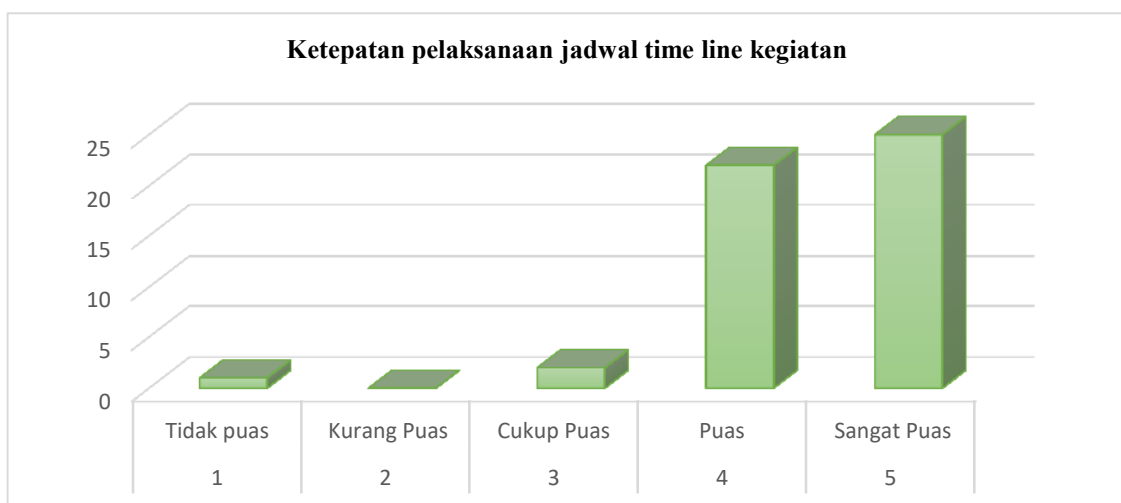
Grafik diatas hasil survei mengenai kecepatan respon pelayanan tim LP2M menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi di antara para responden. Dari total 50 responden, sebanyak 30 orang (60%) merasa "Sangat Puas" dengan kecepatan respons tim, menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasakan respons yang cepat dan memuaskan. Selain itu, 18 responden (36%) merasa "Puas," yang juga mencerminkan kepuasan yang signifikan terhadap aspek ini. Ada sedikit responden yang menilai layanan dengan tingkat kepuasan yang lebih rendah; hanya 1 responden (2%) yang merasa "Kurang Puas" dan 1 responden (2%) yang merasa "Cukup Puas." Tidak ada responden yang memberikan nilai "Tidak Puas," yang menunjukkan bahwa kecepatan layanan sudah berada pada tingkat yang cukup memadai bagi mayoritas pengguna. Secara keseluruhan, hasil survei ini mencerminkan bahwa tim LP2M telah berhasil memberikan pelayanan yang cepat, dengan total 96% responden berada di kategori puas atau sangat puas.

### 3. Kenyamanan Ruang LP2M



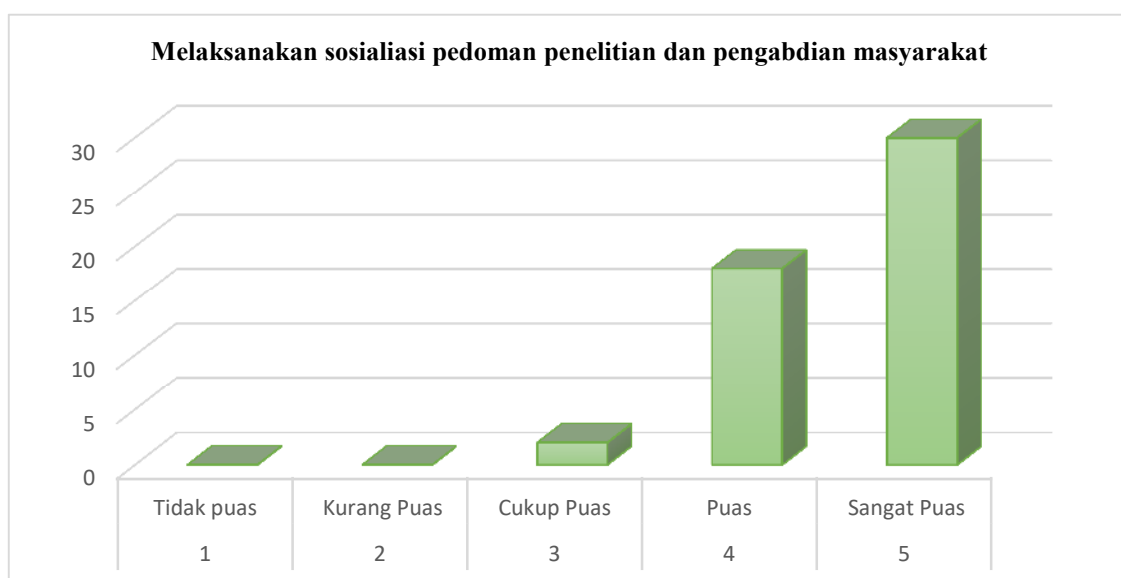
Grafik diatas hasil survei mengenai kenyamanan ruangan LP2M memperlihatkan bahwa mayoritas responden merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan. Dari 50 responden, 29 orang (58%) menyatakan "Puas" terhadap kenyamanan ruangan, sedangkan 16 responden (32%) memberikan penilaian "Sangat Puas." Hal ini menunjukkan bahwa 90% responden merasa nyaman atau sangat nyaman saat berada di ruangan LP2M, mengindikasikan bahwa fasilitas dan suasana ruangan sudah cukup memenuhi kebutuhan mereka. Sebagian kecil responden memiliki penilaian yang lebih rendah, dengan 3 orang (6%) menyatakan "Cukup Puas" dan 2 orang (4%) yang merasa "Kurang Puas." Tidak ada responden yang merasa "Tidak Puas," yang mengisyaratkan bahwa secara keseluruhan kenyamanan ruangan berada pada level yang memadai. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas dan lingkungan di ruangan LP2M sudah mampu memberikan kenyamanan yang memuaskan bagi sebagian besar penggunaannya.

### 4. Ketepatan Pelaksanaan Jadwal Time Line Kegiatan



Grafik diatas hasil survei mengenai ketepatan pelaksanaan jadwal timeline kegiatan di LP2M, sebagian besar responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Dari total 50 responden, sebanyak 25 orang (50%) merasa "Sangat Puas" dengan ketepatan pelaksanaan jadwal, sementara 22 orang lainnya (44%) merasa "Puas." Ini berarti 94% dari responden merasa bahwa jadwal kegiatan telah dilaksanakan sesuai dengan waktu yang dijadwalkan, yang merupakan indikator positif terhadap manajemen waktu dan disiplin dalam pelaksanaan kegiatan di LP2M. Hanya sebagian kecil responden yang memberikan penilaian lebih rendah, dengan 2 orang (4%) menyatakan "Cukup Puas" dan 1 orang (2%) merasa "Tidak Puas." Tidak ada responden yang merasa "Kurang Puas," yang menunjukkan bahwa LP2M umumnya berhasil menjaga pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana. Hasil ini mencerminkan komitmen LP2M dalam menjalankan kegiatan dengan ketepatan waktu yang baik, memenuhi harapan sebagian besar responden.

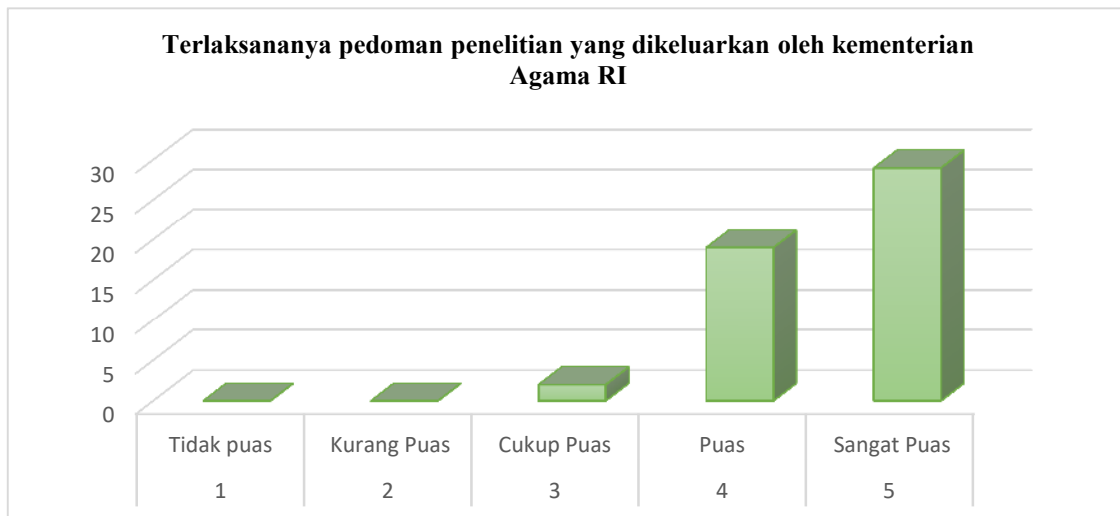
#### 5. Melaksanakan Sosialisasi Pedoman Penelitian dan Pengabdian Masyarakat



Grafik diatas hasil survei mengenai pelaksanaan sosialisasi pedoman penelitian dan pengabdian masyarakat oleh LP2M menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi di kalangan responden. Dari 50 responden yang memberikan tanggapan, mayoritas besar, yaitu 30 orang (60%), menyatakan "Sangat Puas," sementara 18 orang lainnya (36%) merasa "Puas." Hal ini mengindikasikan bahwa 96% responden mengapresiasi upaya LP2M dalam menyampaikan pedoman penelitian dan pengabdian masyarakat secara jelas dan efektif, sehingga tujuan sosialisasi dapat dipahami dengan baik oleh para peserta. Hanya 2 responden (4%) yang memberikan penilaian "Cukup Puas," dan tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan, baik dalam kategori "Kurang Puas" maupun "Tidak Puas." Hasil ini mencerminkan bahwa kegiatan sosialisasi pedoman yang dilakukan LP2M sudah

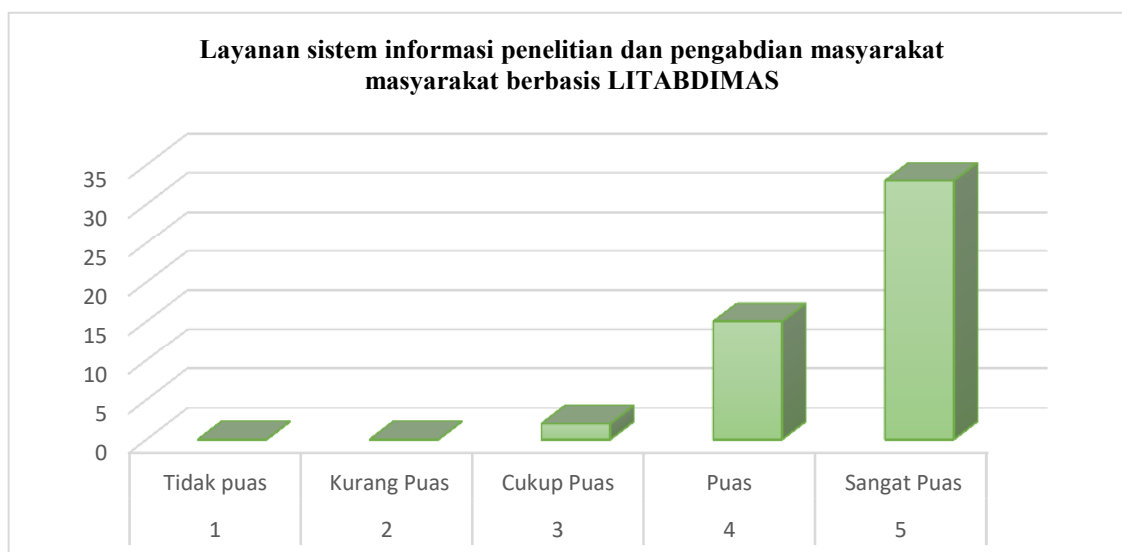
berjalan dengan baik dan memenuhi ekspektasi para peserta, menunjukkan komitmen LP2M untuk memberikan informasi yang akurat dan memadai dalam mendukung pelaksanaan penelitian dan pengabdian masyarakat.

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



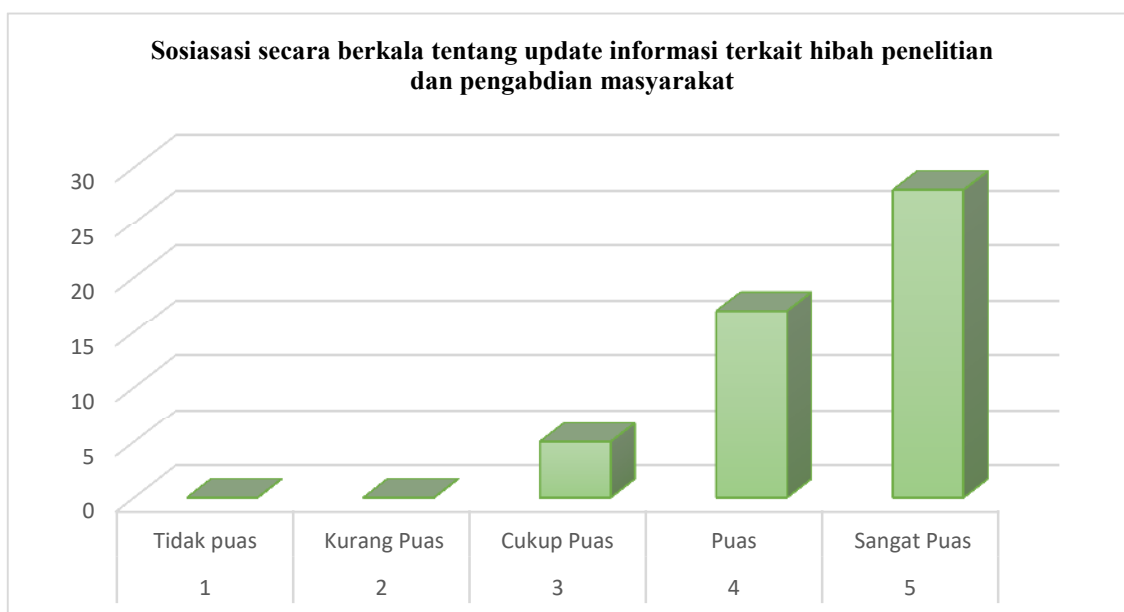
Grafik diatas hasil survei mengenai pelaksanaan pedoman penelitian yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama RI di LP2M menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi di kalangan responden. Dari 50 responden, mayoritas besar merasa puas dengan pelaksanaan pedoman tersebut, di mana 29 orang (58%) menyatakan "Sangat Puas" dan 19 orang (38%) merasa "Puas." Ini berarti bahwa 96% responden menilai pelaksanaan pedoman penelitian telah dilakukan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, mencerminkan upaya LP2M dalam menjalankan arahan dan kebijakan Kementerian Agama secara efektif. Hanya sedikit responden yang memberikan penilaian "Cukup Puas," yaitu 2 orang (4%), dan tidak ada yang merasa "Kurang Puas" atau "Tidak Puas." Hal ini menunjukkan bahwa LP2M telah berhasil mengimplementasikan pedoman tersebut secara optimal, memberikan pemahaman yang baik kepada para pelaku penelitian, dan memastikan bahwa pedoman kementerian dijalankan dengan disiplin. Hasil ini memperlihatkan keseriusan LP2M dalam mengikuti standar penelitian yang ditetapkan oleh Kementerian Agama dan memenuhi ekspektasi sebagian besar responden.

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



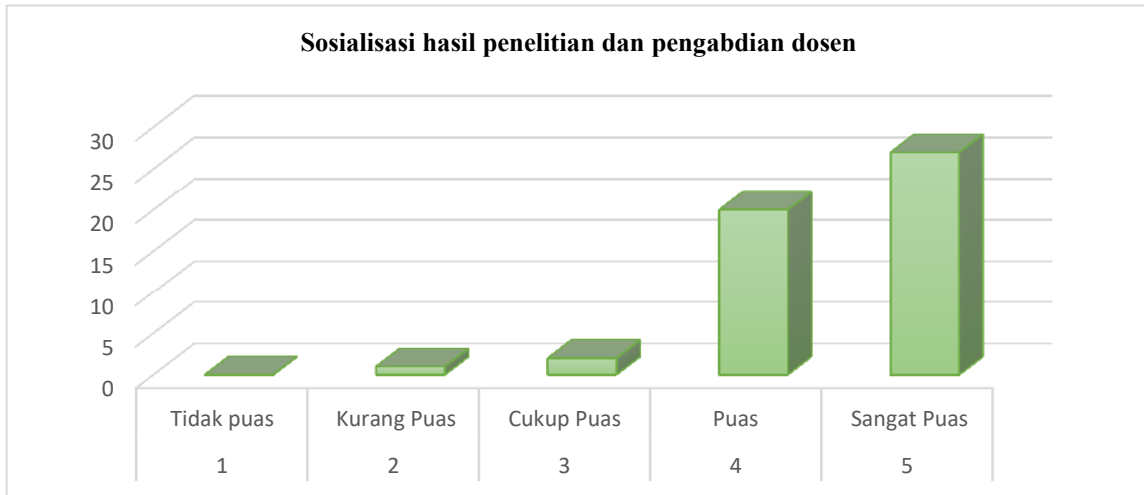
Grafik diatas hasil survei mengenai layanan sistem informasi penelitian dan pengabdian masyarakat berbasis Litabdimas di LP2M menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi di kalangan pengguna. Dari total 50 responden, sebanyak 33 orang (66%) menyatakan "Sangat Puas" dengan layanan ini, sementara 15 orang (30%) merasa "Puas." Ini berarti 96% responden merasa bahwa sistem informasi Litabdimas telah berjalan dengan baik dan memenuhi kebutuhan mereka dalam mengakses informasi terkait penelitian dan pengabdian masyarakat. Hanya 2 responden (4%) yang memberikan penilaian "Cukup Puas," dan tidak ada responden yang merasa "Kurang Puas" atau "Tidak Puas." Hasil ini menunjukkan bahwa layanan sistem informasi Litabdimas di LP2M sudah sesuai dengan ekspektasi sebagian besar pengguna, baik dari segi aksesibilitas, keandalan, maupun kemudahan penggunaan. Kepuasan yang tinggi ini mengindikasikan bahwa LP2M berhasil menyediakan platform informasi yang efisien dan efektif dalam mendukung kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat, serta memberikan dampak positif terhadap pengalaman pengguna dalam mengakses layanan tersebut.

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



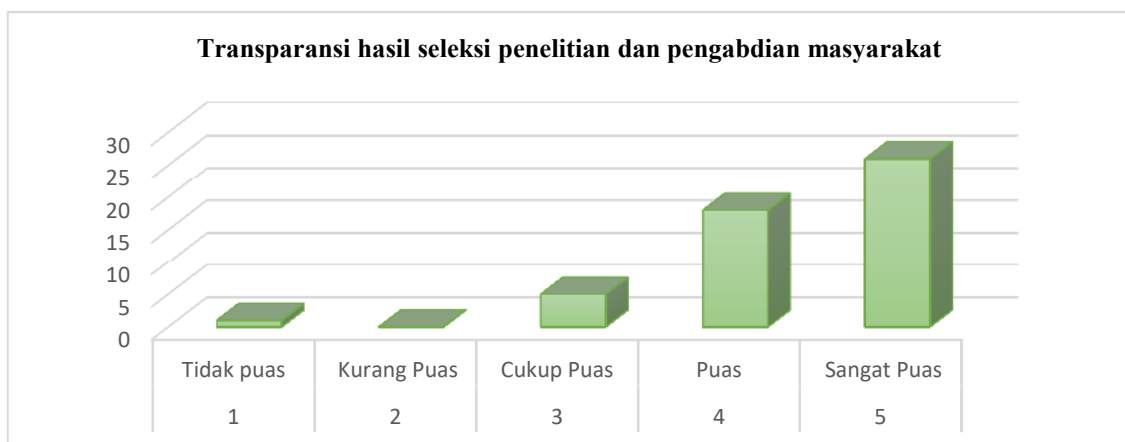
Grafik diatas hasil survei mengenai sosialisasi berkala terkait update informasi hibah penelitian dan pengabdian masyarakat di LP2M menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan. Dari 50 responden, 28 orang (56%) menyatakan "Sangat Puas," sementara 17 orang (34%) merasa "Puas." Hal ini menunjukkan bahwa 90% responden puas dengan pelaksanaan sosialisasi berkala ini, yang berarti LP2M telah berhasil dalam menyampaikan informasi penting mengenai hibah secara tepat waktu dan relevan. Namun, ada 5 responden (10%) yang hanya merasa "Cukup Puas," menunjukkan bahwa sebagian kecil pengguna mungkin memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap frekuensi atau kejelasan sosialisasi tersebut. Tidak ada responden yang merasa "Kurang Puas" atau "Tidak Puas," yang menandakan bahwa kegiatan sosialisasi ini sudah berada pada tingkat yang memadai. Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan bahwa LP2M telah memberikan layanan sosialisasi yang berkualitas, tetapi peningkatan dalam hal intensitas atau penyampaian informasi secara lebih komprehensif dapat dipertimbangkan untuk memenuhi kebutuhan semua responden.

9. Sosialisasi Hasil Penelitian dan Pengabdian Dosen.



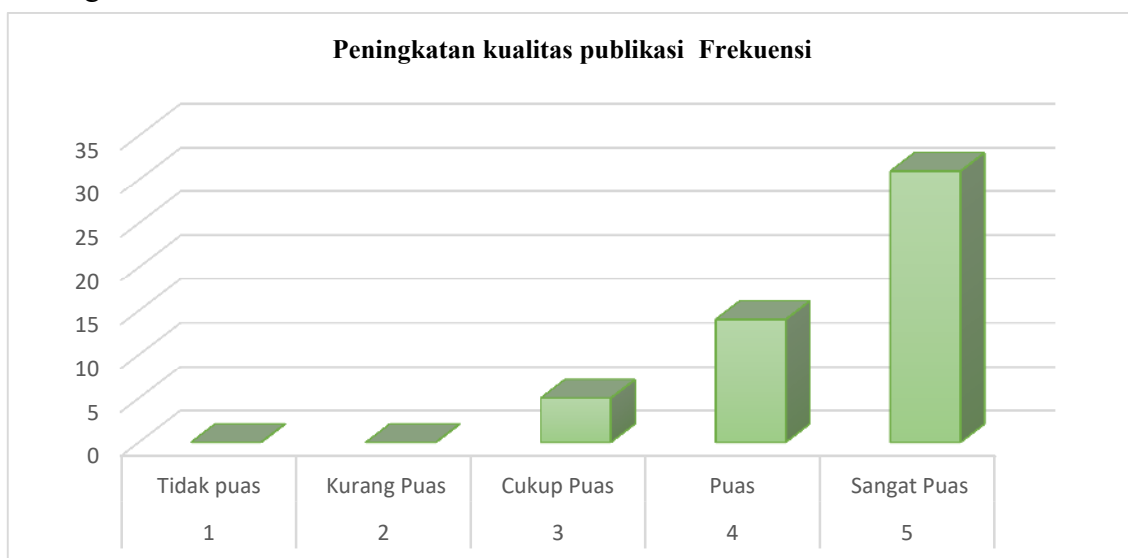
Grafik diatas hasil survei mengenai sosialisasi hasil penelitian dan pengabdian dosen di LP2M menunjukkan respons yang umumnya positif di kalangan responden. Dari total 50 responden, sebanyak 27 orang (54%) merasa "Sangat Puas," sementara 20 orang (40%) merasa "Puas," sehingga total 94% responden mengapresiasi sosialisasi yang dilakukan. Hal ini mencerminkan bahwa LP2M berhasil dalam menyampaikan hasil penelitian dan pengabdian dosen kepada audiens yang relevan, memungkinkan informasi tersebut tersampaikan secara efektif. Namun, ada sebagian kecil responden yang memiliki penilaian lebih rendah, yaitu 2 orang (4%) yang merasa "Cukup Puas" dan 1 orang (2%) yang merasa "Kurang Puas." Meskipun persentase ketidakpuasan sangat kecil, ini menunjukkan adanya sedikit kebutuhan akan peningkatan, mungkin dalam hal frekuensi sosialisasi atau detail informasi yang disampaikan. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa LP2M telah menjalankan sosialisasi hasil penelitian dan pengabdian dosen dengan baik, memberikan akses yang memadai kepada sebagian besar pengguna, meskipun peningkatan lebih lanjut dapat dilakukan untuk memenuhi ekspektasi semua responden.

10. Transparansi Hasil Seleksi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat.



Grafik diatas hasil survei mengenai transparansi dalam seleksi penelitian dan pengabdian masyarakat di LP2M menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan keterbukaan yang ditunjukkan. Dari 50 responden, sebanyak 26 orang (52%) menyatakan "Sangat Puas" dan 18 orang (36%) menyatakan "Puas," yang berarti 88% responden menilai proses seleksi ini transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Namun, masih terdapat 5 responden (10%) yang memberikan penilaian "Cukup Puas," serta 1 responden (2%) yang merasa "Tidak Puas." Meskipun sebagian besar responden puas, adanya responden yang kurang puas menunjukkan bahwa mungkin terdapat beberapa aspek dalam transparansi seleksi yang masih memerlukan peningkatan, seperti penyampaian informasi yang lebih rinci mengenai kriteria penilaian atau proses pengambilan keputusan. Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan bahwa LP2M telah melakukan upaya yang baik dalam menjaga transparansi seleksi, namun peningkatan dalam keterbukaan informasi dapat lebih memperkuat kepercayaan semua pihak yang terlibat.

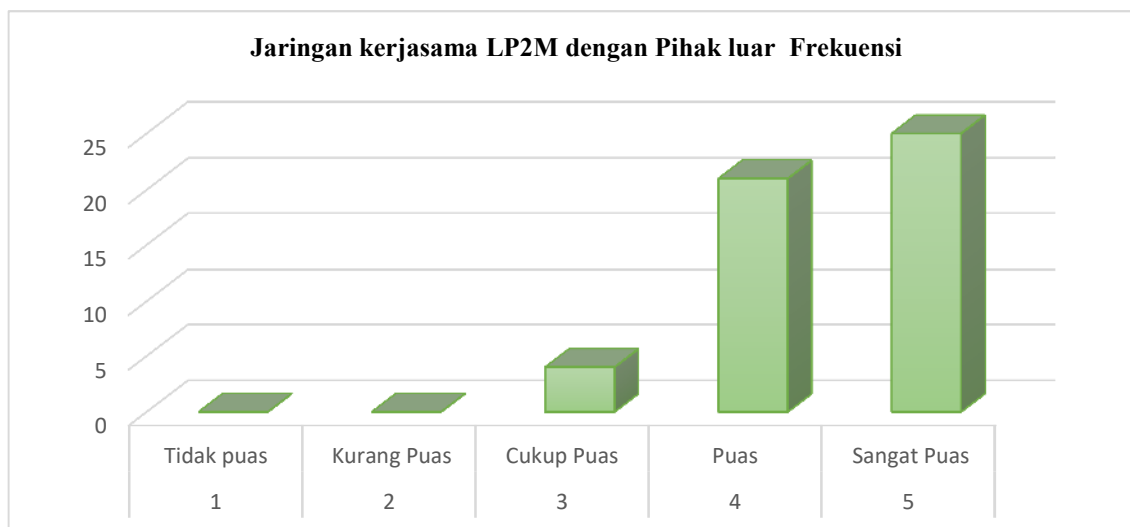
#### 11. Peningkatan Kualitas Publikasi.



Grafik diatas hasil survei mengenai peningkatan kualitas publikasi menunjukkan bahwa dari total 50 responden, mayoritas merasa sangat puas dengan kualitas publikasi yang disediakan, dengan persentase mencapai 62%. Sementara itu, 28% responden mengungkapkan kepuasan, dan hanya 10% yang merasa cukup puas. Tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan atau kurang puas, yang menunjukkan bahwa publikasi yang diterbitkan telah memenuhi atau bahkan melebihi harapan dari audiens. Peningkatan kualitas ini bisa jadi disebabkan oleh berbagai faktor, seperti peningkatan isi konten, desain yang lebih menarik, atau strategi distribusi yang lebih efektif. Dengan demikian, hasil ini

menandakan keberhasilan dalam upaya peningkatan kualitas publikasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kredibilitas dan daya tarik kepada para pembaca.

## 12. Jaringan Kerjasama LP2M Dengan Pihak Luar



Grafik diatas hasil survei mengenai jaringan kerjasama LP2M (Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat) dengan pihak luar menunjukkan hasil yang sangat positif, di mana tidak ada responden yang merasa tidak puas atau kurang puas. Dari total 50 responden, 50% menyatakan sangat puas, dan 42% puas, sedangkan hanya 8% yang merasa cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa kerjasama yang telah dibangun dengan pihak luar, seperti lembaga pemerintah, industri, atau organisasi non-pemerintah, telah memberikan manfaat yang signifikan, baik dalam hal pertukaran pengetahuan, sumber daya, maupun dukungan untuk program-program penelitian dan pengabdian masyarakat. Kepuasan yang tinggi ini dapat mencerminkan efektivitas dalam kolaborasi dan komunikasi, serta kesesuaian antara tujuan LP2M dan mitra kerjanya. Dengan demikian, keberhasilan ini tidak hanya meningkatkan reputasi LP2M tetapi juga berpotensi memperluas jaringan kerjasama yang lebih luas di masa depan.

### B. Pembahasan

Hasil survei yang telah dipaparkan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan LP2M di IAIN Sultan Amai Gorontalo secara keseluruhan sangat tinggi. Ini menandakan bahwa LP2M telah berhasil memenuhi ekspektasi pengguna melalui berbagai aspek pelayanan yang penting. Keberhasilan ini tidak terlepas dari komitmen dan dedikasi tim LP2M dalam memberikan layanan yang ramah, responsif, dan transparan. Selain itu, kenyamanan fasilitas yang disediakan juga berkontribusi signifikan terhadap kepuasan

pengguna, menciptakan suasana yang kondusif untuk kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Fokus LP2M dalam melaksanakan sosialisasi pedoman dan transparansi proses seleksi menunjukkan bahwa lembaga ini tidak hanya berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga untuk membangun kepercayaan di antara para penggunanya. Hal ini penting, karena dalam konteks akademik, kepercayaan terhadap institusi berhubungan langsung dengan partisipasi dan dukungan dari dosen serta peneliti. Implementasi pedoman dari Kementerian Agama RI yang dijalankan secara efektif juga menunjukkan bahwa LP2M patuh pada regulasi yang berlaku, sehingga memberikan keyakinan kepada pengguna tentang keseriusan lembaga dalam menjalankan tanggung jawabnya.

Di sisi lain, meskipun sebagian besar aspek layanan telah mendapatkan penilaian positif, masih terdapat peluang untuk perbaikan, khususnya dalam hal sosialisasi berkala dan transparansi hasil seleksi. Ini menunjukkan bahwa LP2M perlu melakukan evaluasi dan adaptasi yang berkelanjutan untuk memenuhi harapan pengguna yang terus berkembang. Upaya untuk meningkatkan frekuensi dan detail informasi dalam sosialisasi dapat membantu menjangkau lebih banyak audiens dan memastikan bahwa setiap individu mendapatkan informasi yang relevan dan tepat waktu. Dengan langkah-langkah tersebut, LP2M tidak hanya akan mampu mempertahankan kepuasan yang tinggi, tetapi juga berpotensi untuk terus memperluas pengaruhnya dalam bidang penelitian dan pengabdian masyarakat di masa mendatang.

Secara keseluruhan, keberhasilan LP2M dalam memberikan layanan yang memuaskan mencerminkan integritas dan profesionalisme tim yang terlibat. Dengan menjaga hubungan baik dan membangun jaringan kerjasama dengan pihak luar, LP2M dapat terus meningkatkan kualitas layanannya dan memberikan dampak positif yang lebih besar, tidak hanya untuk institusi tetapi juga untuk masyarakat luas. Keterlibatan aktif dari semua pemangku kepentingan sangat penting dalam mencapai visi dan misi LP2M, sehingga semua inisiatif yang dilakukan tidak hanya menjadi kegiatan administratif semata, tetapi menjadi langkah konkret untuk kemajuan bersama dalam bidang penelitian dan pengabdian masyarakat.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Hasil survei mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) di IAIN Sultan Amai Gorontalo menunjukkan hasil yang sangat positif. Secara keseluruhan, 96% responden merasa puas atau sangat puas terhadap kesopanan dan keramahan tim kerja (skor rata-rata 4.64) serta kecepatan respon pelayanan (skor rata-rata 4.54). Kenyamanan ruangan LP2M juga mendapat penilaian baik dengan 90% responden merasa puas (skor rata-rata 4.18). Dalam hal ketepatan pelaksanaan jadwal kegiatan, 94% responden merasa puas (skor rata-rata 4.40), dan 96% responden mengapresiasi sosialisasi pedoman penelitian (skor rata-rata 4.56). Pelaksanaan pedoman penelitian yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama RI mendapatkan 96% responden yang puas (skor rata-rata 4.54). Layanan sistem informasi penelitian dan pengabdian masyarakat berbasis Litabdimas juga menunjukkan kepuasan tinggi, di mana 96% responden merasa puas (skor rata-rata 4.62). Meskipun demikian, untuk sosialisasi update informasi hibah dan transparansi hasil seleksi, masing-masing hanya memperoleh 90% (skor rata-rata 4.46) dan 88% responden merasa puas (skor rata-rata 4.36). Peningkatan kualitas publikasi dan jaringan kerjasama dengan pihak luar juga menunjukkan hasil baik dengan 62% dan 50% responden yang sangat puas (skor rata-rata masing-masing 4.52 dan 4.42). Secara keseluruhan, LP2M berhasil memenuhi dan bahkan melampaui harapan pengguna dalam aspek pelayanan, dengan skor rata-rata kepuasan yang bervariasi antara 4.18 hingga 4.64, menunjukkan efektivitas dan kualitas layanan yang tinggi.

Hasil ini tidak hanya mencerminkan dedikasi LP2M dalam meningkatkan layanan, tetapi juga menunjukkan pentingnya umpan balik dari pengguna sebagai dasar untuk perbaikan berkelanjutan. Tingginya persentase kepuasan pada aspek-aspek utama pelayanan mengindikasikan bahwa strategi yang diterapkan telah tepat sasaran dan berhasil memenuhi ekspektasi pengguna. Namun, adanya beberapa aspek yang masih memiliki potensi untuk perbaikan, seperti sosialisasi update informasi hibah dan transparansi seleksi, menunjukkan bahwa LP2M harus tetap berkomitmen untuk beradaptasi dan mengembangkan pelayanan secara lebih komprehensif. Dengan demikian, LP2M diharapkan dapat terus berinovasi dan menjalin komunikasi yang lebih baik dengan pengguna, guna menjaga dan meningkatkan tingkat kepuasan di masa depan..

## **B. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil survei dan analisis yang telah dilakukan, disarankan agar LP2M terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang telah dicapai. Untuk aspek yang telah menunjukkan kepuasan tinggi, seperti kesopanan dan kecepatan respon, LP2M dapat menjadikan ini sebagai standar pelayanan yang harus selalu dijaga dan ditingkatkan. Selain itu, LP2M disarankan untuk memperluas sosialisasi mengenai hibah penelitian dan pengabdian masyarakat dengan frekuensi yang lebih tinggi serta konten yang lebih informatif, sehingga dapat menjangkau seluruh audiens secara efektif. Pengembangan platform informasi berbasis teknologi juga dapat dipertimbangkan untuk mempermudah akses informasi dan memberikan pembaruan yang lebih cepat kepada pengguna. Di samping itu, peningkatan transparansi dalam proses seleksi dan evaluasi penelitian perlu dilakukan untuk memperkuat kepercayaan pengguna terhadap sistem yang ada.

## **C. Rencana Perbaikan**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki beberapa aspek yang masih memerlukan perhatian, LP2M perlu menyusun rencana perbaikan yang terstruktur dan berkelanjutan. Pertama, LP2M harus melakukan evaluasi berkala terhadap layanan yang diberikan, termasuk mengadakan forum diskusi atau feedback dari pengguna untuk menggali saran dan masukan. Kedua, pelatihan bagi tim kerja LP2M dapat diadakan secara rutin untuk meningkatkan kompetensi dan kemampuan dalam melayani pengguna, sehingga aspek keramahan dan kesopanan dapat terus terjaga. Ketiga, meningkatkan kerjasama dengan pihak luar dalam hal penyelenggaraan seminar atau workshop tentang penelitian dan pengabdian masyarakat dapat menjadi langkah strategis untuk memperluas pengetahuan dan keterampilan pengguna. Selain itu, LP2M juga perlu menyusun pedoman yang lebih jelas mengenai transparansi proses seleksi penelitian dan pengabdian masyarakat, serta menginformasikan secara terbuka kepada semua pihak yang terlibat. Melalui langkah-langkah ini, diharapkan LP2M dapat terus beradaptasi dan meningkatkan kualitas pelayanan, serta memberikan dampak positif yang berkelanjutan dalam dunia penelitian dan pengabdian masyarakat.