



2025

**SURVEI KEPUASAN MITRA
MENGENAI RELEVANSI
TOPIK PENELITIAN DAN
PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT**

**Quality Assurance Center
Faculty of Law
University of Jember
2025**

Kata Pengantar

Tingkat persaingan antar perguruan tinggi yang cukup ketat dan dinamis dalam upaya menghasilkan lulusan yang bermutu dan berdaya saing mengharuskan perguruan tinggi untuk melakukan evaluasi dan peningkatan mutu dari waktu ke waktu. Evaluasi dilakukan dalam rangka mengukur atau mengidentifikasi apakah proses yang dilaksanakan yang terdiri dari input, transformasi dan output telah mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Jika belum tercapai, maka akan dilakukan beberapa langkah agar sasaran dapat tercapai, namun jika tercapai, maka dapat dilakukan perbaikan untuk menjaga mutu.

Salah satu instrumen dalam evaluasi adalah mengukur kepuasan stakeholder terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Stakeholder adalah pemangku kepentingan dari dalam perguruan tinggi dan eksternal. Stakeholder internal terdiri dari dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa, sedangkan stakeholder eksternal adalah alumni dan pengguna lulusan. Secara umum, pengukuran kepuasan memerlukan pedoman dalam pelaksanaannya, sehingga dapat mengukur tingkat kepuasan stakeholder secara komprehensif. Melalui survei yang dirancang dan pedomannya, diharapkan akan terjadi peningkatan mutu layanan sehingga dapat memenuhi harapan stakeholder.

Jember, 06 Maret 2025

Gugus Penjaminan Mutu (GPM)

Fakultas Hukum, Universitas Jember

TABLE OF CONTENTS

COVER	1
KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
CHAPTER I : INTRODUCTION	4
Background	4
Objectives	5
Expected Results	6
CHAPTER II : RESEARCH METODE	6
Scope of Survey Activities.....	6
Survey Stages	6
Implementation Times	6
Standard Operating Procedure	6
Survey Implementation	7
A. Population.....	7
B. Sample	
C. Data Collection Methods.....	
CHAPTER III : DATA ANALYSIS	7
General.....	8
A. Survey Respondent Overview	9
B. Validity and Re;iability Test.....	
Result of the Survey on Satisfaction of Research Partners and Community Service	10
CHAPTER IV : CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS	13
Conclusions.....	13
Recommendations	13

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Saat ini, kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan pendidikan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan mampu menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Sementara itu, kualitas SDM yang dihasilkan perguruan tinggi sangat bergantung pada kualitas penyelenggara pendidikan. Sebagai salah satu lembaga yang berfungsi menyelenggarakan kegiatan pendidikan dan menyediakan SDM yang kompeten dan berkarakter, perlu dilakukan evaluasi yang berfungsi untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kemampuan yang diharapkan oleh alumni.

Penyediaan layanan merupakan salah satu bentuk pemenuhan kebutuhan pengguna layanan. Perguruan tinggi memberikan layanan pendidikan kepada penggunanya untuk membantu mereka mencapai tujuan menjadi sumber daya yang bermutu. Kepuasan pengguna layanan pendidikan sangat penting bagi kemajuan pendidikan tinggi. Penilaian dan evaluasi terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi dapat menjadi indikator keberhasilan dalam memberikan kepuasan kepada pemangku kepentingan.

Evaluasi pelaksanaan layanan pendidikan di lingkungan Fakultas Hukum Program Studi Doktor Ilmu Hukum Universitas Jember dilakukan dalam bentuk survei kepuasan pengguna layanan. Melalui proses ini, diharapkan pemangku kepentingan baik mahasiswa, dosen, dunia pendidikan, tenaga kependidikan, alumni, maupun pengguna lulusan dapat memberikan dukungan untuk meningkatkan mutu penyediaan layanan di masa mendatang.

Kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang dilaksanakan oleh Fakultas Hukum UNEJ meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengembangan, serta pengabdian kepada masyarakat. Pelaksanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat merupakan dua kegiatan dharma penting yang perlu dilaksanakan secara bermutu. Survei kepuasan yang dilakukan sebagai bentuk evaluasi layanan pada kedua kegiatan dharma tersebut meliputi survei kepuasan

pengguna penelitian, survei kepuasan pengguna pengabdian kepada masyarakat (PkM), dan survei kepuasan mitra penelitian (PkM). Hasil survei kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat tersebut menjadi pedoman bagi GPM/UPM Fakultas Hukum UNEJ dalam melakukan evaluasi. Pada tahap selanjutnya diharapkan dapat dilakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan layanan Program Studi Doktor Ilmu Hukum UNEJ.

2. Tujuan

Survei kepuasan terhadap layanan penelitian dan pengembangan serta pengabdian kepada masyarakat (PKM) bertujuan sebagai berikut:

1. Memberikan pedoman bagi pelaksanaan Evaluasi Kepuasan Stakeholder, khususnya pengguna penelitian dan PKM serta mitra penelitian dan PKM.
2. Memberikan laporan hasil pengukuran kepuasan stakeholder khususnya pengguna penelitian dan PKM serta mitra penelitian dan PKM. Laporan ini bermanfaat dalam:
 - a. Mengetahui kelemahan atau kelebihan layanan Program Studi Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember dalam bidang penelitian dan pengembangan serta PKM;
 - b. Melakukan pengukuran secara berkala terhadap penyediaan layanan Program Studi Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember dalam bidang penelitian dan pengembangan serta PKM;
 - c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan dan langkah-langkah perbaikan layanan Program Studi Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember dalam bidang penelitian dan pengembangan serta PKM; dan
 - d. Masukan dalam upaya perbaikan dan peningkatan layanan Program Studi Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember dalam bidang penelitian dan pengembangan serta PKM.

3. Hasil yang Diharapkan

Hasil evaluasi pengabdian pada bidang penelitian dan pengembangan serta PKM diharapkan menghasilkan hal-hal sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi pemangku kepentingan untuk menilai kepuasan terhadap pelaksanaan pengabdian pada bidang penelitian dan pengembangan serta PKM oleh Program Studi Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Mendorong Program Studi Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember untuk meningkatkan mutu pengabdian pada bidang penelitian dan pengembangan serta PKM.
3. Mendorong Pimpinan Program Studi Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember untuk melakukan tindak lanjut di bidang penelitian dan pengembangan serta PKM berdasarkan laporan hasil pengukuran kepuasan pemangku kepentingan.

II. METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei kepuasan meliputi pengukuran kepuasan stakeholder terhadap layanan Program Studi Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember bidang penelitian dan pengembangan serta PKM. Kepuasan dilihat dari perspektif mitra dalam kegiatan penelitian dan pengembangan maupun PKM.

B. Pelaksanaan Survei

1. Tahapan Penyelenggara Survei

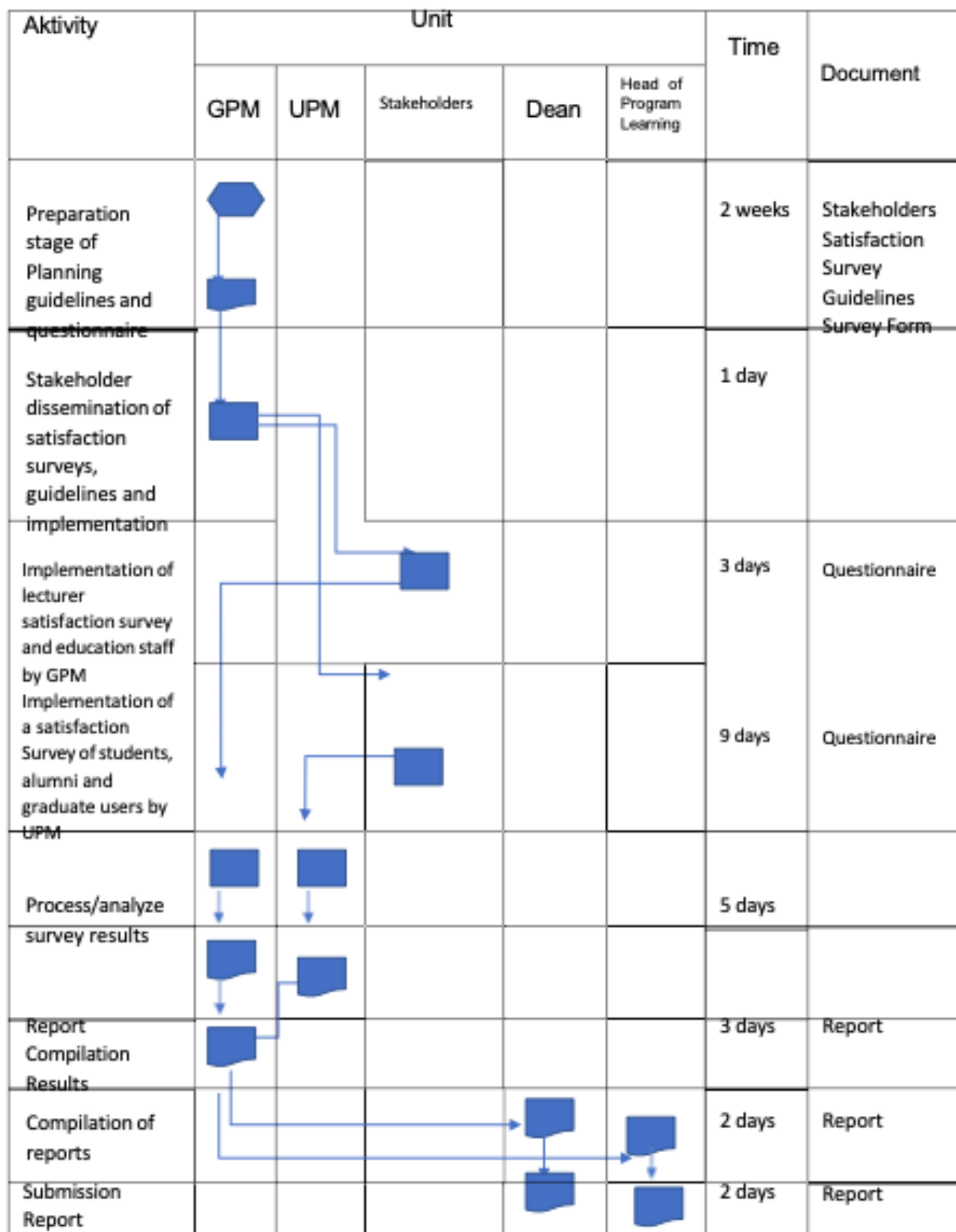
Pelaksanaan survei meliputi tahapan sebagai berikut:

1. Perencanaan, meliputi penyusunan instrumen survei kepuasan dan pedoman pelaksanaan survei kepuasan.
2. Penetapan jumlah dan teknik pengambilan sampel.
3. Penetapan responden.

4. Melaksanakan survei kepuasan.
5. Pengolahan hasil survei.
6. Pelaporan hasil survei.

2. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan secara keseluruhan akan berlangsung selama kurang lebih 3 bulan pada hari kerja mulai dari tanggal 1 Januari 2025 sampai dengan tanggal 11 Maret 2025. Secara rinci, waktu pelaksanaan survei dapat disajikan pada gambar berikut.



Gambar 2.2 Waktu Pelaksanaan Survei

2.4. Pelaksanaan survei

2.4.1. Populasi

Kegiatan survei kepuasan penelitian dan pengembangan populasi serta pengabdian kepada masyarakat merupakan mitra pengguna penelitian dan pengembangan yang meliputi seluruh mitra penelitian berupa perusahaan dan instansi yang belum diketahui populasinya.

2.4.2. Sampel

Sampel dalam survei penelitian dan pengembangan serta pengabdian kepada masyarakat meliputi pemangku kepentingan atau seluruh mitra penelitian dan pengabdian di Jawa Timur.

2.4.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pelaksanaan survei kepuasan penelitian dan pengembangan serta pengabdian kepada masyarakat dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner elektronik berupa Google Form melalui media WA dan telegram.

Kuesioner berupa Google Form yang telah terkumpul kemudian dianalisis keabsahannya melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui keabsahan kuesioner yang digunakan peneliti dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari responden, sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi kuesioner yang digunakan dalam penggalan data. Metode yang digunakan dalam uji validitas adalah Pearson Correlation sedangkan uji reliabilitas kuesioner menggunakan metode Cronbach's Alpha.

III. ANALISIS DATA

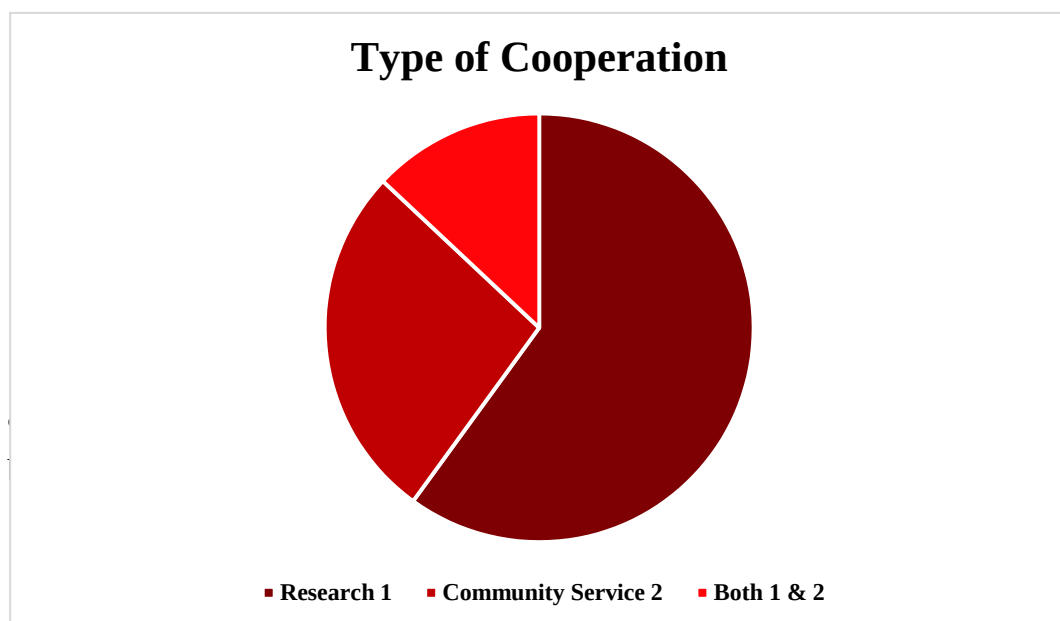
3.1 Umum

3.1.1 Gambaran Umum Responden Survei

Responden survei kepuasan pengguna penelitian dan pengembangan serta pengabdian kepada masyarakat merupakan pemangku kepentingan dan mitra penelitian dan pengabdian. Mitra memiliki peran penting dalam kegiatan penelitian dan PKM mengingat hasil kegiatan ini diharapkan dapat memberikan manfaat nyata

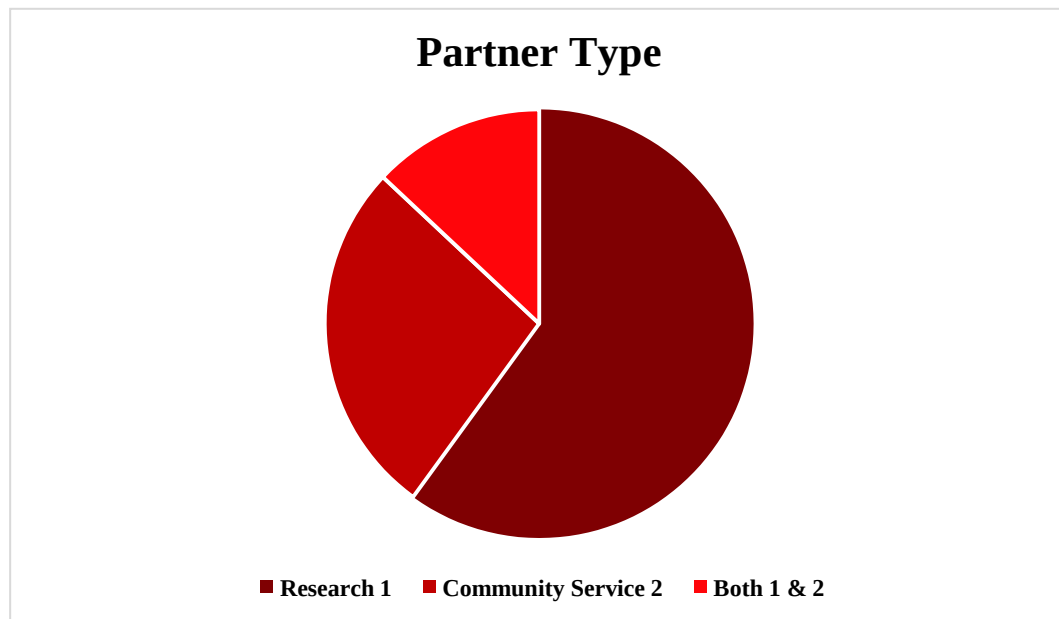
bagi mitra berupa perusahaan, lembaga, dan instansi di sekitar Fakultas Hukum UNEJ.

Dari kegiatan survei yang dilakukan, sebanyak 20 responden dari perusahaan mitra mengisi kuesioner daring yang disediakan. Jumlah tersebut cukup dan menunjukkan bahwa kegiatan penelitian dan PKM yang dilakukan bersama mitra sudah cukup memadai. Dari total 20 responden yang mengisi kuesioner, sebagian merupakan mitra murni PKM sedangkan sisanya tersebar pada mitra kegiatan penelitian dan mitra penelitian sekaligus PKM.



Gambar 3.1 Jenis Kegiatan Kerjasama

Bentuk kerjasama yang umumnya dilakukan adalah kegiatan penelitian bersama, pembiayaan dan pendanaan, penyediaan jasa, serta penyediaan sarana dan prasarana. Jenis kerjasama dengan mitra dapat dilihat pada gambar 3.2 di bawah ini.



Gambar 3.2 Jenis Mitra

3.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas kuesioner survei kepuasan dalam kegiatan penelitian dan PKM, maka terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui keabsahan kuesioner yang digunakan peneliti dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari responden. Dengan kata lain, apakah pertanyaan dalam kuesioner dinilai dengan skala likert atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan Uji Korelasi Pearson.

Selanjutnya, uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi kuesioner, dengan kata lain apakah pertanyaan yang diberikan dalam kuesioner reliabel. Uji reliabilitas yang digunakan adalah metode Cronbach's Alpha. Apabila nilai Cronbach's Alpha yang dihasilkan lebih besar dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner survei reliabel. Berikut ini adalah uraian hasil uji validitas dan reliabilitas masing-masing pertanyaan sesuai dengan aspek yang diteliti dalam survei.

Tabel 3.1 Uji Validitas Kuesioner Survei Kepuasan Mitra Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

No.	Aspek-Aspek	Sarjana Ilmu Hukum
1.	Kepuasan mitra mengenai relevansi topik penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dengan kebutuhan mereka.	4.45
2.	Kepuasan mitra terhadap keselarasan hasil kolaborasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dengan harapan mereka.	4.30
3.	Kepuasan mitra terhadap ketersediaan/pembaruan sumber daya pendukung untuk penelitian dan pengabdian masyarakat di lembaga penelitian.	4.45
4.	Kepuasan mitra terhadap pelaksanaan hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat oleh mitra.	4.35
5.	Kepuasan mitra terhadap tindak lanjut hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat oleh mitra.	4.20
6.	Kepuasan mitra terhadap respon LP2M UNEJ terkait masalah administrasi (ketepatan waktu) dalam kegiatan kerjasama penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.	4.10
7.	Kepuasan mitra terhadap profesionalisme sumber daya manusia UNEJ yang terlibat dalam kolaborasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.	4.70

Tabel 3.2 Validity Test Results

No.	Aspek-Aspek	Item Uji Korelasi (r-stat)	Informasi
1.	Kepuasan mitra mengenai relevansi topik penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dengan kebutuhan mereka.	0,895366	Valid/Sah
2.	Kepuasan mitra terhadap keselarasan hasil kolaborasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dengan harapan mereka.	0,867053	Valid/Sah
3.	Kepuasan mitra terhadap ketersediaan/pembaruan sumber daya pendukung untuk penelitian dan pengabdian masyarakat di lembaga penelitian.	0,828641	Valid/Sah
4.	Kepuasan mitra terhadap pelaksanaan hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat oleh mitra.	0,856075	Valid/Sah
5.	Kepuasan mitra terhadap tindak lanjut hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat oleh mitra.	0,947601	Valid/Sah
6.	Kepuasan mitra terhadap respon LP2M UNEJ terkait masalah administrasi (ketepatan waktu) dalam kegiatan kerjasama penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.	0,838208	Valid/Sah
7.	Kepuasan mitra terhadap profesionalisme sumber daya manusia UNEJ yang terlibat dalam kolaborasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.	0,604191	Valid/Sah

Tabel 3.2 Uji Reliabilitas Kuesioner Survei Kepuasan Mitra Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

Referensi Nilai	Alpha Cronbach Nilai	Kesimpulan
0,6	1.166426	Reliabel

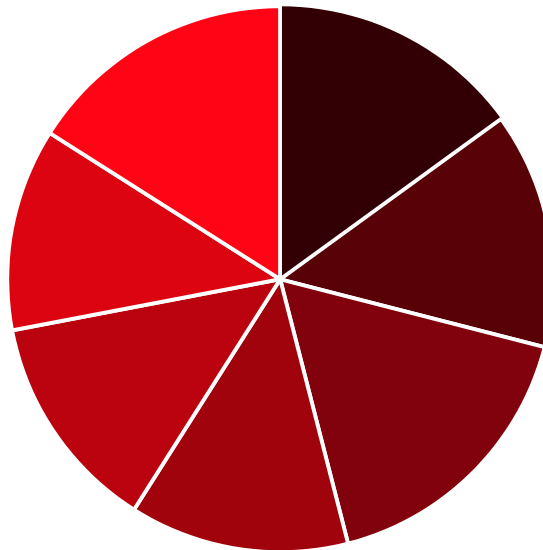
Hasil uji validitas kuesioner pengabdian kepada masyarakat dan mitra riset menunjukkan hasil yang valid untuk semua pertanyaan yang diberikan. Begitu pula dengan kuesioner survei yang reliabel atau andal berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap 7 item pertanyaan.

3.2 Hasil Survei Kepuasan Mitra Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat

Kegiatan penelitian dan pengembangan serta pengabdian kepada masyarakat sebagai bagian dari darma perguruan tinggi tidak hanya melibatkan dosen sebagai pelaku tetapi juga perusahaan, instansi, dan lembaga eksternal yang berperan sebagai mitra kerja sama. Untuk itu, layanan yang diberikan Program Studi Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum UNEJ juga harus mampu memberikan kepuasan bagi mitra riset dan pengabdian kepada masyarakat.

Dalam survei penjaminan mutu yang dilakukan, terdapat 7 pertanyaan kuantitatif terkait kepuasan mitra riset dan pengabdian kepada masyarakat. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini memiliki skala 5 sampai 1 yang mewakili sangat setuju sampai sangat tidak setuju. Hasil survei responden mitra riset dan pengabdian kepada masyarakat yang melibatkan 20 responden mitra selengkapnya dapat disajikan pada Gambar 3.3.

Survei Kepuasan Mitra Penelitian dan Pengabdian Masyarakat



- Kepuasan mitra mengenai relevansi topik penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dengan kebutuhan mereka
- Kepuasan mitra terhadap keselarasan hasil kolaborasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dengan harapan mereka
- Kepuasan mitra terhadap ketersediaan/pembaruan sumber daya pendukung untuk penelitian dan pengabdian masyarakat di lembaga penelitian
- Kepuasan mitra terhadap pelaksanaan hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat oleh mitra
- Kepuasan mitra terhadap tindak lanjut hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat oleh mitra
- Kepuasan mitra terhadap respon LP2M UNEJ terkait masalah administrasi (ketepatan waktu) dalam kegiatan kerjasama penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
- Kepuasan mitra terhadap profesionalisme sumber daya manusia UNEJ yang terlibat dalam kolaborasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat

Gambar 3.3 Hasil Kepuasan Mitra terhadap Penelitian dan Kerjasama

Secara keseluruhan, kerjasama Program Studi Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum UNEJ dengan mitra sudah berjalan cukup baik. Pelayanan yang diberikan Program Studi Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum kepada perusahaan, lembaga, maupun institusi mitra dalam hal penelitian dan PkM sudah cukup baik dan perlu dipertahankan. Responden dalam survei ini juga menyampaikan beberapa kritik dan saran terkait peningkatan pelayanan Program Studi Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum UNEJ ke depannya.

Saran yang paling banyak diberikan terkait harapan untuk dapat terus bekerja sama di masa mendatang. Selain itu, diharapkan mitra Program Studi Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum UNEJ dapat memberikan lebih banyak

program baru dan kerjasama dapat terus ditingkatkan. Beberapa responden juga memberikan masukan terkait proses komunikasi. Responden mengharapkan adanya peningkatan kelancaran komunikasi dan umpan balik yang tepat selama proses Kerjasama. Intensitas komunikasi juga perlu ditingkatkan dan diharapkan program akan lebih efektif. Selain itu, ada pula responden yang menyarankan agar Program Studi Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum UNEJ lebih tanggap terhadap keluhan yang disampaikan. Hal ini sangat penting untuk diketahui mengingat mitra merupakan pendukung utama kegiatan penelitian dan pengabdian PkM.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Survei ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mitra penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Program Studi Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum UNEJ. Berdasarkan hasil survei yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna penelitian dan pengembangan secara umum cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan jawaban pengguna penelitian dan pengembangan yang memberikan penilaian cukup tinggi untuk seluruh kuesioner yang diberikan. Respon responden yang baik ditunjukkan pada hampir seluruh pertanyaan yang diberikan dalam survei ini.
2. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan publik secara umum juga cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan jawaban pengguna layanan masyarakat yang memberikan penilaian cukup tinggi untuk seluruh kuesioner yang diberikan terkait layanan PkM.
3. Pelayanan yang diberikan kepada mitra penelitian dan pengabdian kepada masyarakat juga cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya respon dan jawaban yang diberikan pada skala penilaian cukup tinggi untuk seluruh pertanyaan survei.

B. Saran

Berdasarkan survei yang dilakukan kepada mitra penelitian dan pengembangan, ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk mencapai perbaikan berkelanjutan. Saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Perlunya peningkatan pemanfaatan website Program Studi Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum UNEJ untuk penyebaran informasi. Selain itu, terkait sistem informasi, Program Studi Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum UNEJ juga dapat lebih meningkatkan interkoneksi pangkalan data fakultas dan universitas agar memperoleh pengakuan pada tingkat yang lebih tinggi;
2. Untuk lebih meningkatkan layanan pengabdian kepada masyarakat kepada pengguna, Program Studi Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum UNEJ dapat lebih menekankan pada aspek pelaksanaan hasil PkM baik kepada mitra maupun dalam proses belajar mengajar sehingga tercipta keselarasan antara input, proses, dan output dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi. layanan dari segala aspek dharma.
3. Untuk lebih meningkatkan layanan penelitian dan PKM kepada mitra, baik perusahaan, lembaga, maupun institusi, Program Studi Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum UNEJ perlu lebih meningkatkan kuantitas dan kualitas penelitian dan PKM dengan mengacu pada kebutuhan mitra, seperti ekonomi digital.