

	UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG Jl. Raya Kaligawe Km. 4, Semarang 50112, Jawa Tengah	No. Dokumen	FORM-SA-PM-LP3M-PUB-011
		Tgl Berlaku	1 November 2025
	SURVEY LAYANAN LPPM	No. Revisi	-
		Halaman	-

REKAP SURVEY LAYANAN LPPM

Kepada Yth. Bapak Rektor
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas rahmat dan nikmat-Nya kepada kita semua. Shalawat dan salam senantiasa kita sampaikan kepada Nabi Junjungan, Rasulullah Muhammad SAW. Semoga kita tergolong ke dalam umat yang memperoleh syafaatnya. Aamiin

Berikut kami sampaikan hasil survey layanan terhadap LPPM UNISSULA dalam bidang **Penelitian, Pengabdian pada Masyarakat, HAKI dan Publikasi Ilmiah** yang dilaksanakan pada Bulan November 2025.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 10 November 2025



Dr. Henny Pratiwi Adi, ST., MT,

	UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG Jl. Raya Kaligawe Km. 4, Semarang 50112, Jawa Tengah	No. Dokumen	FORM-SA-PM-LP3M-PUB-011
		Tgl Berlaku	1 November 2025
	SURVEY LAYANAN LPPM	No. Revisi	-
		Halaman	-

No	Pernyataan	Layanan	Penilaian				
			Modus	Min	Max	Mean	Keterangan
A.	Bukti Langsung (Tangible)						
1.	LPPM memiliki prosedur layanan yang jelas	Penelitian	5,00	3,00	5,00	4,52	Sangat BAIK
		Pengabdian Masyarakat	4,00	2,00	5,00	4,18	BAIK
		HAKI	3,00	1,00	5,00	3,82	BAIK
		Publikasi	4,00	2,00	5,00	4,00	BAIK
2.	LPPM memiliki Sistem Informasi yang mendukung layanan	Penelitian	5,00	2,00	5,00	4,45	Sangat BAIK
		Pengabdian Masyarakat	4,00	2,00	5,00	4,20	BAIK
		HAKI	4,00	1,00	5,00	3,88	BAIK
		Publikasi	3,00	1,00	5,00	3,92	BAIK
B.	Daya Tanggap (Responsiveness)						
1.	LPPM memberikan informasi dengan cepat dan mudah di akses.	Penelitian	4,00	2,00	5,00	4,18	BAIK
		Pengabdian Masyarakat	4,00	2,00	5,00	4,02	BAIK
		HAKI	3,00	1,00	5,00	3,79	BAIK
		Publikasi	3,00	1,00	5,00	3,74	BAIK
2.	Petugas LPPM memberikan layanan dengan tanggap	Penelitian	5,00	2,00	5,00	4,36	Sangat BAIK
		Pengabdian Masyarakat	4,00	2,00	5,00	4,11	BAIK
		HAKI	4,00	1,00	5,00	3,90	BAIK
		Publikasi	3,00	1,00	5,00	3,80	BAIK
C.	Empati (Emphaty)						
1.	Petugas LPPM melayani dengan penuh perhatian	Penelitian	5,00	3,00	5,00	4,40	Sangat BAIK
		Pengabdian Masyarakat	4,00	2,00	5,00	4,09	BAIK
		HAKI	4,00	2,00	5,00	3,94	BAIK
		Publikasi	3,00	1,00	5,00	3,86	BAIK
2.	Petugas LPPM memahami permasalahan yang dialami stake holder (dosen, mahasiswa).	Penelitian	4,00	2,00	5,00	4,00	BAIK
		Pengabdian Masyarakat	4,00	2,00	5,00	3,96	BAIK
		HAKI	3,00	1,00	5,00	3,80	BAIK
		Publikasi	3,00	1,00	5,00	3,71	BAIK

	UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG Jl. Raya Kaligawe Km. 4, Semarang 50112, Jawa Tengah	No. Dokumen	FORM-SA-PM-LP3M-PUB-011
		Tgl Berlaku	1 November 2025
	SURVEY LAYANAN LPPM	No. Revisi	-
		Halaman	-

D.	Kepastian (Assurance)						
1.	Layanan Petugas LPPM sesuai dengan waktu yang dijanjikan	Penelitian	4,00	2,00	5,00	4,05	BAIK
		Pengabdian Masyarakat	4,00	2,00	5,00	3,98	BAIK
		HAKI	3,00	1,00	5,00	3,82	BAIK
		Publikasi	3,00	1,00	5,00	3,90	BAIK
2.	Petugas LPPM memberikan layanan dengan penuh tanggung jawab	Penelitian	4,00	2,00	5,00	3,95	BAIK
		Pengabdian Masyarakat	5,00	2,00	5,00	4,28	Sangat BAIK
		HAKI	4,00	2,00	5,00	3,97	BAIK
		Publikasi	3,00	1,00	5,00	3,88	BAIK
3.	Petugas LPPM memberikan layanan dengan terpercaya	Penelitian	5,00	2,00	5,00	4,38	Sangat BAIK
		Pengabdian Masyarakat	4,00	2,00	5,00	4,08	BAIK
		HAKI	4,00	1,00	5,00	3,92	BAIK
		Publikasi	4,00	1,00	5,00	3,95	BAIK
4.	Pengelolaan kegiatan layanan LPPM dilakukan secara transparan	Penelitian	4,00	2,00	5,00	4,02	BAIK
		Pengabdian Masyarakat	4,00	2,00	5,00	4,00	BAIK
		HAKI	3,00	1,00	5,00	3,85	BAIK
		Publikasi	4,00	2,00	5,00	3,91	BAIK
5.	LPPM menyediakan reviewer yang kompeten dan profesional	Penelitian	5,00	2,00	5,00	4,47	Sangat BAIK
		Pengabdian Masyarakat	4,00	1,00	5,00	4,01	BAIK
		HAKI	4,00	2,00	5,00	3,94	BAIK
		Publikasi	3,00	1,00	5,00	3,87	BAIK
E.	Keandalan (Reliability)						
1.	Petugas LPPM yang memberikan layanan adalah orang yang terampil	Penelitian	5,00	2,00	5,00	4,36	Sangat BAIK
		Pengabdian Masyarakat	4,00	1,00	5,00	3,99	BAIK
		HAKI	4,00	2,00	5,00	3,91	BAIK
		Publikasi	3,00	1,00	5,00	3,84	BAIK

	UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG Jl. Raya Kaligawe Km. 4, Semarang 50112, Jawa Tengah	No. Dokumen	FORM-SA-PM-LP3M-PUB-011
		Tgl Berlaku	1 November 2025
	SURVEY LAYANAN LPPM	No. Revisi	-
		Halaman	-

Keterangan:

Penentuan interval menggunakan skala likert yakni Jawaban dikategorikan menggunakan ketentuan $5 - 1$ (skor rata-rata tertinggi dikurangi skor rata-rata terendah) = 4

Sehingga rentang skala dapat di cari dengan menggunakan rumus:

$$\text{Rentang skala} = \frac{\text{skor rata-rata tertinggi} - \text{skor rata-rata terendah}}{\text{jumlah kategori}} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Dari hasil rentang skala tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai interval rata-rata kategori yang didapat sebagai berikut :

1,0 – 1,80 = Sangat Tidak Baik

1,81 – 2,60 = Tidak Baik

2,61 – 3,40 = Kurang Baik

3,41 – 4,20 = Baik

4,21 - 5,00 = Sangat Baik

	UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG Jl. Raya Kaligawe Km. 4, Semarang 50112, Jawa Tengah	No. Dokumen	FORM-SA-PM-LP3M-PUB-011
		Tgl Berlaku	1 November 2025
	SURVEY LAYANAN LPPM	No. Revisi	-
		Halaman	-

Berikut adalah pembahasan data survei layanan LPPM berdasarkan lima aspek penilaian pada bidang penelitian, pengabdian masyarakat, HAKI, dan publikasi. Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa kualitas layanan LPPM berada pada kategori baik hingga sangat baik. Hal ini menunjukkan adanya komitmen LPPM dalam mendukung pelaksanaan tridharma perguruan tinggi, khususnya pada layanan penelitian, pengabdian masyarakat, pengelolaan HAKI, dan publikasi ilmiah.

Aspek pertama adalah tangible (bukti langsung). Aspek ini mencakup kejelasan prosedur layanan dan ketersediaan sistem informasi pendukung layanan. Berdasarkan hasil survei, aspek tangible memperoleh rata-rata sebesar 4,16 dengan kategori baik. Nilai tersebut menunjukkan bahwa LPPM telah memiliki prosedur layanan yang cukup jelas dan didukung sistem informasi yang memadai dalam menunjang kebutuhan layanan akademik.

Aspek kedua adalah responsiveness (daya tanggap). Aspek ini berkaitan dengan kemampuan LPPM dalam memberikan informasi secara cepat, mudah diakses, serta ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil survei menunjukkan bahwa aspek responsiveness memperoleh rata-rata sebesar 4,03 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa layanan LPPM dinilai cukup responsif dalam memberikan informasi dan pendampingan kepada pengguna layanan.

Aspek ketiga adalah empathy (empati). Aspek ini menilai perhatian petugas LPPM dalam melayani pengguna serta kemampuan memahami kebutuhan dan permasalahan dosen maupun mahasiswa. Berdasarkan hasil survei, aspek empathy memperoleh rata-rata sebesar 4,04 dengan kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas LPPM telah memberikan perhatian dan kepedulian yang cukup baik kepada pengguna layanan.

Aspek keempat adalah assurance (kepastian/jaminan layanan). Penilaian pada aspek ini meliputi ketepatan waktu layanan, tanggung jawab petugas, kepercayaan terhadap layanan, transparansi pengelolaan kegiatan, serta kompetensi reviewer. Secara umum, aspek assurance memperoleh rata-rata sebesar 4,04 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa layanan LPPM dinilai cukup profesional, transparan, dan dapat dipercaya oleh pengguna layanan.

Aspek terakhir adalah reliability (keandalan). Aspek ini berkaitan dengan keterampilan dan kemampuan petugas dalam memberikan layanan secara profesional. Berdasarkan hasil survei, aspek reliability memperoleh rata-rata sebesar 4,03 dengan kategori baik. Nilai tersebut menunjukkan bahwa petugas LPPM dinilai memiliki kemampuan dan keterampilan yang cukup baik dalam mendukung berbagai layanan akademik.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa kualitas layanan LPPM berada pada kategori baik. Capaian ini mencerminkan upaya LPPM dalam memberikan pelayanan yang profesional dan mendukung kebutuhan dosen maupun mahasiswa. Namun demikian, peningkatan kualitas layanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan agar seluruh aspek layanan dapat mencapai kategori sangat baik secara lebih merata.