

Laporan Hasil Survey

TINGKAT KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PENELITIAN TAHUN 2023

OLEH
UNIT PENJAMINAN MUTU



FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2023

LAPORAN HASIL SURVEI

**TINGKAT KEPUASAN DOSEN
TERHADAP LAYANAN PENELITIAN
TAHUN 2023**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2023**

KATA PENGANTAR

Segala puja, puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Tingkat Kepuasan Dosen/Peneliti terhadap Layanan Penelitian ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.

Survei tingkat kepuasan dosen sebagai peneliti terhadap layanan penelitian merupakan kegiatan rutin tahunan sebagai sarana untuk mengetahui kualitas layanan penelitian yang diperlukan untuk meningkatkan mutu hasil penelitian dosen. Laporan ini disusun oleh Unit Penjaminan Mutu, Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi berdasarkan data hasil survei yang dilakukan oleh Direktorat Penjaminan Mutu Universitas Negeri Yogyakarta. Untuk itu, disampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya, dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu, dan memberikan masukan, kritik, dan saran sampai terselesaikan laporan ini.

Semoga laporan ini bermanfaat untuk menjamin kualitas layanan kelembagaan, dan juga kualitas hasil penelitian; dan bagi pengembangan kelembagaan program studi dan fakultas.

Yogyakarta, 25 Oktober 2023

Unit Penjaminan Mutu
FIPP - UNY

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam pertimbangan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi dinyatakan bahwa “untuk meningkatkan daya saing bangsa dalam menghadapi globalisasi di segala bidang, diperlukan pendidikan tinggi yang mampu mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi serta menghasilkan intelektual, ilmuwan, dan/atau profesional yang berbudaya dan kreatif, toleran, demokratis, berkarakter tangguh, serta berani membela kebenaran untuk kepentingan bangsa”. Sehubungan dengan itu, salah satu tri dharma perguruan tinggi yang penting yaitu melakukan kegiatan penelitian, yang menurut Pasal 1 Ayat 10 merupakan “kegiatan yang dilakukan menurut kaidah dan metode ilmiah secara sistematis untuk memperoleh informasi, data, dan keterangan yang berkaitan dengan pemahaman dan/atau pengujian suatu cabang ilmu pengetahuan dan teknologi”. Dengan demikian kegiatan penelitian di perguruan tinggi memiliki peran yang sangat penting untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan daya saing bangsa.

Selanjutnya dalam Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi, pada Pasal 54 dinyatakan bahwa kriteria minimal mengenai proses dan pengelolaan penelitian meliputi perencanaan, pelaksanaan, penilaian, pengawasan, dan pengendalian kegiatan penelitian. Untuk Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi Universitas Negeri Yogyakarta melakukan evaluasi terhadap layanan penelitian secara berkala setiap tahun untuk menjamin peningkatan kualitas proses dan hasil penelitian.

B. Tujuan Kegiatan

1. Mengukur tingkat kepuasan dosen terhadap layanan penelitian yang disediakan oleh unit kerja yang relevan baik pada tingkat Universitas Negeri Yogyakarta maupun Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi.
2. Mengevaluasi pelaksanaan standar proses penelitian yang Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi Universitas Negeri Yogyakarta.

C. Ruang Lingkup

Survei tingkat kepuasan dosen terhadap layanan penelitian mencakup persepsi dan pengalaman para dosen dalam menerima layanan dalam melaksanakan kegiatan penelitian yang disediakan oleh unit kerja yang berwenang/bertugas memberikan layanan penelitian, baik pada tingkat Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi, maupun pada tingkat Universitas Negeri Yogyakarta.

D. Manfaat Keluaran

1. Sebagai bahan pertimbangan guna mengambil kebijakan untuk meningkatkan kualitas penelitian yang dilakukan oleh dosen di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Sebagai bahan pertimbangan guna meningkatkan kualitas layanan dan hasil penelitian yang dilakukan oleh dosen Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi, Universitas Negeri Yogyakarta.

BAB II METODE

A. Jenis Instrumen

Instrumen yang digunakan dalam survei tingkat kepuasan ini adalah **instrumen SERVQUAL**, sebagai penyederhanaan/modifikasi dari instrumen yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), mencakup aspek: (1) Keterukuran (*Tangible*) yang menggambarkan ketersediaan dan kelengkapan fasilitas fisik, serta tampilan dari personalia dan intensitas kehadiran para pengguna; (2) Keandalan (*reliability*) yakni merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal; (3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesediaan pegawai/unit kerja untuk membantu dosen dan memberikan layanan yang cepat; (4) Kepastian (*assurance*): layanan diberikan secara sopan/santun, dan memberikan keyakinan bahwa layanan yang diberikan sudah sesuai mekanisme/prosedur yang berlaku; dan (5) Empati (*empathy*) mencakup kepedulian dan perhatian individual kepada dosen sebagai peneliti.

B. Validitas Instrumen

Instrumen survei tingkat kepuasan ini berupa kuesioner/angket, dengan menggunakan **validitas isi (konsep)** hasil dari *expert judgment* melalui FGD yang dilaksanakan pada tanggal 30 Juli 2019 (bukti terlampir). Dari FGD tersebut disepakati rincian butir-butir pertanyaan/pernyataan dari angket tingkat kepuasan dosen terhadap layanan penelitian sebagai berikut.

Tabel 1. Kisi-Kisi Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Penelitian

No.	Aspek Instrumen
1.	Penyampaian informasi atau tawaran kegiatan penelitian.
2.	Layanan unggah proposal penelitian ke sistem.
3.	Rentang waktu pengumuman dan unggah proposal.
4.	Kejelasan hasil <i>review</i> proposal penelitian.
5.	Proses seleksi proposal penelitian.
6.	Pengumuman pemenang penelitian.
7.	Pemberitahuan penandatanganan kontrak kepada peneliti.
8.	Pencairan dana penelitian.
9.	Monitoring pelaksanaan kegiatan penelitian.

No.	Aspek Instrumen
10.	Kompetensi tim monitoring penelitian.
11.	Pelaksanaan seminar hasil penelitian.
12.	Kepakaran pembahas seminar hasil penelitian.
13.	Layanan unggah laporan penelitian.
14.	Dokumentasi laporan penelitian.
15.	Sikap petugas layanan penelitian.

Instrumen survei kepuasan ini menggunakan empat pilihan jawaban untuk setiap butir pertanyaan/ pernyataan dengan mengadopsi model skala Likert menjadi kategori “Sangat memuaskan”, “Memuaskan”, “Cukup memuaskan”, “Kurang memuaskan”, dan “Tidak memuaskan” dengan interval skor seperti berikut:

Tabel 2. Kategori Hasil Pelayanan Penelitian

Nilai Skala	Kategori
3,5 - 4,0	Sangat Memuaskan
2,9 - 3,4	Memuaskan
2,3 - 2,8	Cukup Memuaskan
1,7 - 2,2	Kurang Memuaskan
1,0 - 1,6	Tidak Memuaskan

C. Pelaksanaan Survei

Kegiatan pengambilan data terkait survei kepuasan dosen (peneliti) terhadap pelayanan penelitian ini dilaksanakan secara **terpusat** oleh **Direktorat Penjaminan Mutu** Universitas Negeri Yogyakarta pada periode bulan Mei sampai dengan Oktober 2023. Survei dilaksanakan secara *online* melalui laman <https://survey.uny.ac.id/>

D. Waktu Analisis

Kegiatan analisis survei tingkat kepuasan dosen (peneliti) terhadap pelayanan penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2023.

E. Jumlah Responden

Jumlah responden yang mengisi angket/kuesioner kepuasan terhadap penelitian sebanyak 160 orang. Seluruh responden merupakan dosen di Fakultas Ilmu Pendidikan Dan Psikologi Universitas Negeri Yogyakarta.

BAB IV
HASIL SURVEI

Pengumpulan data yang berlangsung dari bulan Juni sampai dengan Oktober 2023 dapat dikumpulkan data dari 160 dosen Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi, yang dapat disajikan sebagai berikut.

A. Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Penelitian per-Departemen

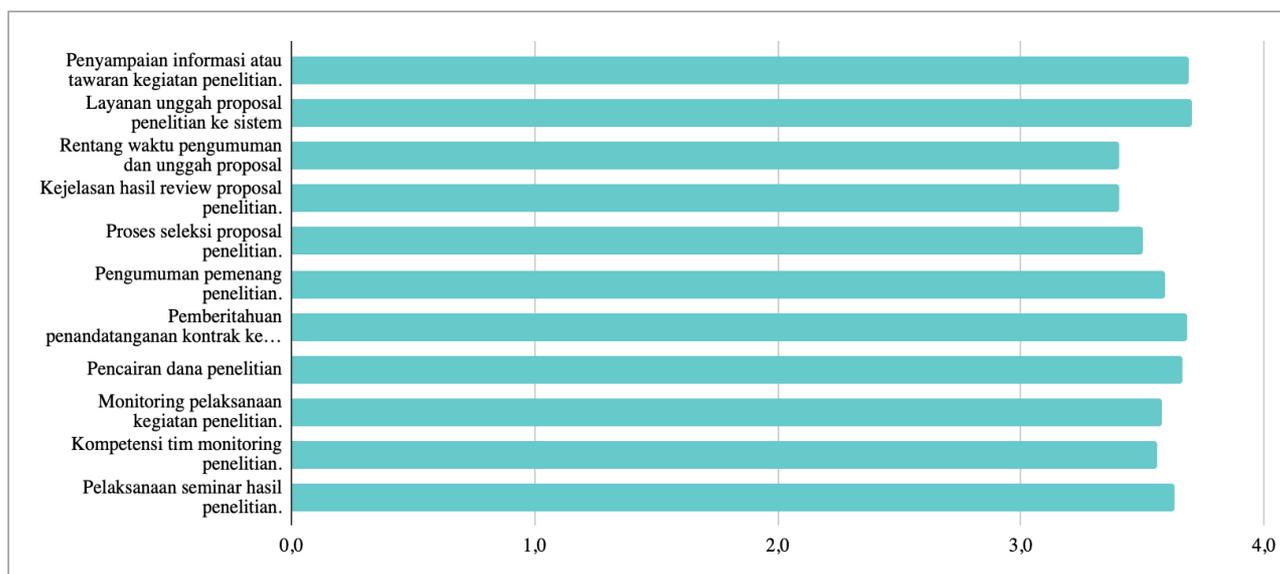
Tabel 3. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Kegiatan Penelitian Per-Departemen

No.	Aspek Layanan	2023										
		Rerata FIPP	Departemen									
			AP	PLS	PLB	PPB	KTP	PSD	FSP	PAUD	PSI	
1	Penyampaian informasi atau tawaran kegiatan penelitian.	3,7	3,8	3,6	3,4	3,6	3,9	3,8	3,9	3,7	3,4	
2	Layanan unggah proposal penelitian ke sistem	3,7	3,8	3,7	3,6	3,5	4,0	3,9	3,9	3,7	3,2	
3	Rentang waktu pengumuman dan unggah proposal	3,4	3,4	3,5	3,4	3,3	3,4	3,7	3,7	3,6	2,6	
4	Kejelasan hasil <i>review</i> proposal penelitian.	3,4	3,4	3,5	3,1	3,3	3,5	3,8	3,7	3,6	2,9	
5	Proses seleksi proposal penelitian.	3,5	3,4	3,5	3,1	3,5	3,5	3,7	3,9	3,6	3,3	
6	Pengumuman pemenang penelitian.	3,6	3,6	3,6	3,3	3,5	3,6	3,7	4,0	3,6	3,2	
7	Pemberitahuan penandatanganan kontrak kepada peneliti.	3,7	3,7	3,7	3,5	3,5	4,0	3,9	4,0	3,7	3,2	
8	Pencairan dana penelitian	3,7	3,6	3,7	3,4	3,5	3,9	3,9	4,0	3,7	3,3	
9	Monitoring pelaksanaan kegiatan penelitian.	3,6	3,6	3,6	3,4	3,4	3,8	3,8	3,9	3,7	3,1	
10	Kompetensi tim monitoring penelitian.	3,6	3,4	3,5	3,3	3,7	3,8	3,8	3,9	3,6	3,2	
11	Pelaksanaan seminar hasil penelitian.	3,6	3,6	3,6	3,4	3,5	3,8	3,8	3,9	3,8	3,2	
12	Kepakaran pembahas seminar hasil penelitian.	3,6	3,6	3,5	3,3	3,5	3,9	3,8	3,9	3,8	3,2	
13	Layanan unggah laporan penelitian.	3,7	3,7	3,7	3,4	3,5	3,9	3,9	4,0	3,7	3,4	

No.	Aspek Layanan	2023										
		Rerata FIPP	Departemen									
			AP	PLS	PLB	PPB	KTP	PSD	FSP	PAUD	PSI	
14	Dokumentasi laporan penelitian.	3,7	3,6	3,6	3,4	3,6	3,9	3,8	3,9	3,7	3,3	
15	Sikap petugas layanan penelitian.	3,6	3,4	3,5	3,4	3,7	3,8	3,8	3,9	3,6	3,2	
RERATA		3,6	3,6	3,6	3,4	3,5	3,8	3,8	3,9	3,7	3,2	

Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa indeks tingkat kepuasan pada tingkat FIPP = 3,6 yang berarti berada pada kategori “Sangat memuaskan”. Selanjutnya apabila dilihat per departemen, terdapat 4 (empat) departemen yang memiliki indeks kepuasan di atas rata-rata FIPP, yaitu PAUD (3,7 = sangat memuaskan), KTP (3,8 = sangat memuaskan), PSD (3,8 = sangat memuaskan), dan FSP (3,9 = sangat memuaskan); sedangkan departemen dengan indeks kepuasan di bawah rerata FIPP yaitu Psi (3,2 = memuaskan), PLB (3,4 = memuaskan), dan PPB (3,5 = memuaskan).

Selanjutnya apabila dilihat dari rincian aspek layanan penelitian secara keseluruhan dapat digambarkan dengan diagram berikut ini.



Gambaran hasil tingkat kepuasan dosen/peneliti terhadap layanan kegiatan penelitian di setiap departemen dapat dijelaskan sebagai berikut:

- (1) Rerata kepuasan dosen/peneliti atas layanan penelitian, yakni penyampaian informasi atau tawaran kegiatan penelitian mencapai skor 3,7 (skala 0-4) dengan kategori sangat memuaskan. Angka kepuasan ini menunjukkan bahwa informasi

dan tawaran penelitian telah disampaikan dengan baik dan dapat dipahami oleh seluruh dosen/peneliti.

- (2) Rerata kepuasan dosen/peneliti atas layanan penelitian, yakni layanan unggah proposal penelitian ke sistem mencapai skor 3,7 (skala 0-4) dengan kategori sangat memuaskan. Angka kepuasan ini menunjukkan bahwa seluruh dosen/peneliti tidak mengalami kesulitan dan mudah dalam melakukan *upload* proposal ke sistem.
- (3) Rerata kepuasan dosen/peneliti atas layanan penelitian, yakni waktu pengumuman dan unggah proposal mencapai skor 3,4 (skala 0-4) dengan kategori memuaskan. Angka kepuasan ini menunjukkan bahwa waktu yang diberikan untuk mengunggah proposal bisa dibuat lebih lama dan tidak terlalu mepet waktunya.
- (4) Rerata kepuasan dosen/peneliti atas layanan penelitian, yakni kejelasan hasil *review* proposal penelitian mencapai skor 3,4 (skala 0-4) dengan kategori memuaskan. Angka kepuasan ini menunjukkan bahwa hasil *review* proposal penelitian dari para reviewer sudah cukup jelas dan mudah dipahami.
- (5) Rerata kepuasan dosen/peneliti atas layanan penelitian, yakni proses seleksi proposal penelitian mencapai skor 3,5 (skala 0-4) dengan kategori sangat memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa hasil *review* proposal penelitian dari para reviewer sudah cukup jelas dan mudah dipahami.
- (6) Rerata kepuasan dosen/peneliti atas layanan penelitian, yakni pengumuman pemenang penelitian mencapai skor 3,6 (skala 0-4) dengan kategori sangat memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa hasil para dosen atau peneliti dapat dengan mudah mengakses informasi terkait penelitian yang lolos dan didanai.
- (7) Rerata kepuasan dosen/peneliti atas layanan penelitian, yakni pemberitahuan penandatanganan kontrak kepada peneliti mencapai skor 3,7 (skala 0-4) dengan kategori sangat memuaskan. Angka kepuasan ini menunjukkan bahwa informasi terkait penandatanganan kontrak penelitian telah diterima oleh peneliti dengan sangat jelas.
- (8) Rerata kepuasan dosen/peneliti atas layanan penelitian, yakni pencairan dana penelitian mencapai skor 3,7 (skala 0-4) dengan kategori sangat memuaskan. Angka kepuasan ini menunjukkan bahwa proses pencairan dana penelitian dapat dengan mudah diperoleh para dosen/peneliti.
- (9) Rerata kepuasan dosen/peneliti atas layanan penelitian, yakni monitoring pelaksanaan kegiatan penelitian mencapai skor 3,6 (skala 0-4) dengan kategori sangat memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa kegiatan monitoring

pelaksanaan kegiatan penelitian telah direncanakan dan dilaksanakan dengan baik, sehingga para peneliti/dosen dapat menyiapkan dan menyampaikan kemajuan penelitian mereka.

- (10) Rerata kepuasan dosen/peneliti atas layanan penelitian, yakni kompetensi tim monitoring penelitian mencapai skor 3,6 (skala 0-4) dengan kategori sangat memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa kegiatan monitoring didampingi oleh tim yang kompeten dalam bidangnya.
- (11) Rerata kepuasan dosen/peneliti atas layanan penelitian, yakni pelaksanaan seminar hasil penelitian mencapai skor 3,6 (skala 0-4) dengan kategori sangat memuaskan. Nilai ini mengindikasikan bahwa pelaksanaan seminar hasil penelitian telah dilakukan dengan sangat baik.
- (12) Rerata kepuasan dosen/peneliti atas layanan penelitian, yakni kepakaran pembahas seminar hasil penelitian mencapai skor 3,6 (skala 0-4) dengan kategori sangat memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa kegiatan seminar hasil penelitian telah dibahas oleh *reviewer* yang kompeten dalam bidangnya.
- (13) Rerata kepuasan dosen/peneliti atas layanan penelitian, yakni layanan unggah laporan penelitian mencapai skor 3,7 (skala 0-4) dengan kategori sangat memuaskan. Skor tersebut menunjukkan bahwa pelayanan terkait pengunggahan laporan penelitian di sistem dapat dilakukan dengan mudah oleh para dosen atau peneliti.
- (14) Rerata kepuasan dosen/peneliti atas layanan penelitian, yakni dokumentasi laporan penelitian mencapai skor 3,7 (skala 0-4) dengan kategori sangat memuaskan. Skor tersebut menunjukkan bahwa laporan penelitian para dosen telah terdokumentasikan dengan sangat baik.
- (15) Rerata kepuasan dosen/peneliti atas layanan penelitian, yakni sikap petugas layanan penelitian mencapai skor 3,6 (skala 0-4) dengan kategori sangat memuaskan. Nilai ini menunjukkan para petugas yang bertugas dalam proses penelitian telah bekerja dengan sangat baik dan sangat memuaskan.

B. Saran dan Masukan dari Dosen (Peneliti)

Berdasarkan hasil survei terhadap pelayanan penelitian, diperoleh informasi bahwa pada dasarnya layanan penelitian dipandang sudah baik, sudah cukup, atau perlu dilanjutkan; namun demikian ada pula masukan dan saran untuk perbaikan, antara lain:

- (1) Instrumen perlu disesuaikan agar lebih sesuai untuk survei kepuasan.

- (2) Berikan peluang semua sivitas akademika UNY untuk bisa berpartisipasi dalam kegiatan penelitian.
- (3) Setiap proyek penelitian ada baiknya pihak LPPM senantiasa mengingatkan progres/kemajuannya.

BAB V PEMBAHASAN

Hasil survei kepuasan dosen/peneliti terhadap layanan penelitian di FIPP UNY menunjukkan bahwa secara keseluruhan semua hal yang berhubungan dengan penelitian sudah dalam kategori **sangat memuaskan** yaitu sebesar **3,6** (skala 0-4). Hal ini telah terbukti dari lima belas aspek yang dinilai yang berkaitan dengan penelitian. Ke lima belas aspek tersebut diantaranya adalah penyampaian informasi atau tawaran kegiatan penelitian, layanan unggah proposal penelitian ke sistem, rentang waktu pengumuman dan unggah proposal, kejelasan hasil *review* proposal penelitian, proses seleksi proposal penelitian, pengumuman pemenang penelitian, pemberitahuan penandatanganan kontrak kepada peneliti, pencairan dana penelitian, monitoring pelaksanaan kegiatan penelitian, kompetensi tim monitoring penelitian, pelaksanaan seminar hasil penelitian, kepakaran pembahas seminar hasil penelitian, layanan unggah laporan penelitian, dokumentasi laporan penelitian, dan sikap petugas layanan penelitian.

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dosen/peneliti atas layanan penelitian ini, ditemukan dua aspek yang memiliki skor di bawah rerata keseluruhan dengan masing-masing skor 3,4 (skala 0-4). Aspek tersebut adalah rentang waktu pengumuman dan unggah proposal serta kejelasan hasil *review* proposal penelitian. Pertama, aspek rentang waktu pengumuman dan unggah proposal masih di bawah rerata keseluruhan karena sering kali jangka waktu yang diberikan oleh lembaga kepada para dosen/peneliti antara perolehan informasi atau pengumuman untuk penyusunan proposal dengan *deadline* atau batas mengunggah proposal di sistem relatif terbatas atau kurang lama, sehingga dosen/peneliti merasa terburu-buru untuk segera menyelesaikan proposal. Kedua, aspek kejelasan hasil *review* proposal penelitian juga memiliki skor di bawah rerata, hal ini merupakan masukan bagi para reviewer agar dapat memberikan masukan dari hasil *review*-nya dengan menggunakan penjelasan yang lebih detail. Biasanya hasil *review* yang diberikan masih berupa kata-kata yang singkat dan terkadang sulit dipahami oleh para dosen/peneliti. Harapannya dengan memberikan rentang waktu antara pengumuman dan unggah proposal yang sesuai, serta hasil *review* yang jelas dari para reviewer dapat meningkatkan kualitas proposal serta meningkatkan kepuasan dosen/peneliti terhadap pelayanan penelitian.

Hasil analisis tingkat kepuasan dosen/peneliti atas layanan penelitian juga menunjukkan aspek yang memiliki skor di atas rerata keseluruhan. Aspek tersebut

adalah layanan unggah laporan penelitian dan dokumentasi laporan penelitian dengan masing-masing skor 3,7 (skala 0-4). Pertama, aspek layanan unggah laporan penelitian termasuk dalam kategori sangat memuaskan karena pihak LPPM UNY menyediakan sistem yang *eligible* dan mudah untuk dipahami para dosen/peneliti, selain itu juga dilengkapi dengan panduan penelitian maupun panduan terkait Langkah-langkah untuk *upload* laporan penelitian yang sudah tersedia dan dapat di *download* di sistem SIMPPM UNY. LPPM juga senantiasa siap dalam melayani para dosen/peneliti yang mengalami kesulitan dalam melakukan unggah laporan penelitian di sistem. Kedua, dokumentasi laporan penelitian juga memiliki skor di atas rerata. Hal ini karena LPPM memiliki *data based* yang lengkap baik berupa *soft file* maupun *hard file* hasil laporan penelitian dosen/peneliti. Dosen/peneliti dapat memperoleh data atau informasi yang mereka perlukan dengan mudah jika mereka membutuhkannya dengan meminta langsung ke LPPM maupun *download* melalui sistem SIMPPM UNY.

Saran yang diberikan oleh dosen cenderung bersifat umum yaitu pelayanan kegiatan penelitian sudah dilaksanakan dengan baik, akan tetapi tim survei perlu memperbaiki kembali instrumen yang diberikan dan disesuaikan dengan kebutuhan, selain itu akan lebih baik jika tim pengelola penelitian memberikan peluang kepada semua sivitas akademika UNY untuk bisa berpartisipasi dalam kegiatan. Dosen atau peneliti juga menyarankan agar setiap proyek penelitian ada baiknya pihak LPPM senantiasa mengingatkan progres hasil penelitian dari para dosen/peneliti.

BAB VI

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

A. Kesimpulan

Tingkat kepuasan dosen/peneliti terhadap layanan penelitian di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi Universitas Negeri Yogyakarta mendapatkan total rata-rata sebesar **3,6** dengan kategori “**sangat memuaskan**” dari skala 0 – 4. Oleh karena itu indeks tersebut dapat dinyatakan masih belum optimal. Untuk itu upaya peningkatan layanan penelitian perlu dilaksanakan secara berkelanjutan, khususnya pada aspek rentang waktu pengumuman dan unggah proposal, dan kejelasan hasil *review* proposal penelitian.

B. Tindak lanjut

Berdasarkan hasil survai tingkat kepuasan layanan penelitian tersebut maka Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi akan terus berkoordinasi dan bersinergi dengan Direktorat Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat (DRPM) Universitas Negeri Yogyakarta, khususnya dalam mengatur tenggat waktu unggah proposal penelitian, dan dalam memberikan catatan *review* proposal.

DAFTAR PUSTAKA

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–4