

Kode>Nama Rumpun Ilmu: 799/Administrasi Pendidikan
(Manajemen Pendidikan)
Bidang Fokus : Sosial Humaniora-Seni Budaya-Pendidikan

**LAPORAN KEMAJUAN
PENELITIAN DASAR UNGGULAN PERGURUAN TINGGI**



JUDUL PENELITIAN
**PENGARUH KUALITAS TOTAL PRIBADI DAN KUALITAS PELAYANAN DOSEN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI PELANGGAN PADA
PERGURUAN TINGGI DI KOTA MEDAN**

TIM PENGUSUL

Dr. Nathanael Sitanggang, S.T., M.Pd. NIDN. 0016085813	(Ketua Tim)
Dr. Putri Lynna A. Luthan, M.Sc. NIDN. 0004056903	(Anggota Tim)
Prof. Dr. Abdul Hamid, K., M.Pd. NIDN. 0022025807	(Anggota Tim)

Dibiayai Oleh:
Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat
Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan
Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi
Sesuai Kontrak Penelitian Tahun 2019
Nomor: 09/UN33.8/PL-/DRPM/2019

**UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
AGUSTUS 2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : PENGARUH KUALITAS TOTAL PRIBADI DAN KUALITAS PELAYANAN DOSEN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI PELANGGAN PADA PERGURUAN TINGGI DI KOTA MEDAN

Peneliti/Pelaksana
Nama Lengkap : Dr. Drs NATHANAEL SITANGGANG, S.T, M.Pd
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Medan
NIDN : 0016085813
Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
Program Studi : Pendidikan Teknik Bangunan
Nomor HP : 08126462100
Alamat surel (e-mail) : nathanaelsitanggang@unimed.ac.id

Anggota (1)
Nama Lengkap : Dr. Dra PUTRI LYNNA A LUTHAN M.Sc.
NIDN : 0004056903
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Medan

Anggota (2)
Nama Lengkap : Dr. Drs ABDUL HAMID K M.Pd
NIDN : 0022025807
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Medan

Institusi Mitra (jika ada)
Nama Institusi Mitra : -
Alamat : -
Penanggung Jawab : -
Tahun Pelaksanaan : Tahun ke 2 dari rencana 2 tahun
Biaya Tahun Berjalan : Rp 133,122,500
Biaya Keseluruhan : Rp 265,072,500

Mengetahui,
Ketua LPPM



(Dr. Kustoro Budiarta, ME)
NIP/NIK 19680914 199203 1 002

Medan, 3 - 9 - 2019
Ketua,

(Dr. Drs NATHANAEL SITANGGANG, S.T,
M.Pd)

NIP/NIK 195808161984031001

LAPORAN KEMAJUAN PENELITIAN

1. IDENTITAS PENELITIAN (diisikan sesuai dengan proposal)

A. JUDUL PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS TOTAL PRIBADI DAN KUALITAS PELAYANAN DOSEN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI PELANGGAN PADA PERGURUAN TINGGI DI KOTA MEDAN

B. BIDANG, TEMA, TOPIK, DAN RUMPUN BIDANG ILMU

Bidang Fokus RIRN/ Bidang Unggulan Perguruan Tinggi	Tema	Topik (jika ada)	Rumpun Bidang Ilmu
Sosial Humaniora- Seni Budaya- Pendidikan	Manajemen kependidikan	Administrasi Pendidikan (Manajemen Pendidikan)

C. KATEGORI, SKEMA, SBK, TARGET TKT DAN LAMA PENELITIAN

Kategori (Kompetitif Nasional/ Desentralisasi / Penugasan)	Skema Penelitian	Strata (Dasar/ Terapan/ Pengembangan)	SBK (Dasar/ Terapan/ Pengembangan)	Target Akhir TKT	Lama Penelitian (Tahun)
Penelitian Desentralisasi	Penelitian Dasar Unggulan Perguruan Tinggi	SBK Riset Dasar	SBK Riset Dasar	3	2

2. IDENTITAS PENGUSUL

Nama, Peran	Perguruan Tinggi/ Institusi	Program Studi/ Bagian	Bidang Tugas	ID Sinta	H-Index
Dr. Nathanael Sitanggang, ST., M.Pd. Ketua	Universitas Negeri Medan	Pendidikan Teknik Bangunan	Penanggungjawab Penelitian, Pembuat instrumen, Ujicoba instrumen, Analisis data, Interpretasi hasil Analisis, Pembuat kesimpulan, Pembuat laporan, Pemakalah pada	6013574	0

			Seminar, Penulis artikel, Penyusun buku pengembangan kepuasan mahasiswa		
Dr. Ir. Putri Lynna A. Luthan., M.Sc., IPM. Anggota Pengusul 1	Universitas Negeri Medan	Teknik Sipil	Pembuat instrumen, Ujicoba instrumen, Analisis data, Interpretasi hasil Analisis, Pembuat, kesimpulan, Pembuat laporan, Penulis artikel, Penyusun buku pengembangan kepuasan mahasiswa	6013578	0
Prof. Dr. Abd. Hamid., M.Pd. Anggota Pengusul 2	Universitas Negeri Medan	Teknologi Pendidikan	Pembuat instrumen, Ujicoba instrumen, Analisis data, Interpretasi hasil Analisis, Pembuat kesimpulan, Pembuat laporan, Penulis artikel, Penyusun buku pengembangan kepuasan mahasiswa	60254463	0

3. MITRA KERJASAMA PENELITIAN (JIKA ADA)

Mitra	Nama Mitra
.....

4. LUARAN DAN TARGET CAPAIAN

Luaran Wajib

Tahun Luaran	Jenis Luaran	Status Target Capaian (accepted, published, terdaftar atau granted, atau status lainnya)	Keterangan (url dan nama jurnal, penerbit, url paten, keterangan sejenis lainnya)
--------------	--------------	--	---

2019	Buku Hasil Penelitian (Ber ISBN)	Published	Deepublish, www.dgip.go.id
------	-------------------------------------	-----------	-------------------------------

Luaran Tambahan

Tahun Luaran	Jenis Luaran	Status Target Capaian (accepted, published, terdaftar atau granted, atau status lainnya)	Keterangan (url dan nama jurnal, penerbit, url paten, keterangan sejenis lainnya)
2019	Publikasi Jurnal ilmiah Internasional	Terdaftar	Center for Educational Policy Studies Journal https://ojs.cepsi.si/index.php/cepsi/authorDashboard/submission/780

5. KEMAJUAN PENELITIAN

Ringkasan penelitian berisi latar belakang penelitian, tujuan dan tahapan metode penelitian, luaran yang ditargetkan, serta uraian TKT penelitian yang diusulkan.

A. RINGKASAN

Manajemen mutu terpadu (MMT) sangat berguna meningkatkan kepercayaan masyarakat di lingkungan perguruan tinggi karena fokus pada pendidikan dan masyarakat. Pilar mutu dari MMT adalah fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, komitmen, dan perbaikan berkelanjutan. Kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan harus diperhatikan oleh perguruan tinggi. Berdasarkan teori-teori yang dieksplorasi ternyata kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan faktor individu. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mempelajari pengaruh kualitas total pribadi, kualitas pelayanan dosen terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan pada Perguruan Tinggi di Kota Medan. Metode penelitian adalah metode *ex post facto* dan metode pengambilan sampel adalah metode *purposive random sampling*. Penelitian tahap pertama (2018) telah dilakukan untuk memetakan kualitas total pribadi mahasiswa, kualitas pelayanan dosen, dan kepuasan mahasiswa serta telah menemukan model teori pengembangan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dari 4 (empat) Universitas yang terpilih menjadi lokasi penelitian. Luaran yang ditargetkan pada penelitian tahap pertama (2018) telah terpenuhi, yaitu: 1) Artikel ilmiah telah dipresentasikan pada international conference APTEKINDO tanggal 12 Juli 2018 di Surabaya; 2) Artikel ilmiah telah dipresentasikan pada ICOVET tanggal 27 Oktober 2018 di Malang; 3) Artikel ilmiah telah di-submitted pada jurnal internasional bereputasi (Center For Educational Policy Studies Journal). Sedangkan Tahap Kedua (2019) bertujuan untuk menulis buku ber-ISBN dan sosialisasi hasil penelitian yang ditemukan kepada dosen dari 4 (empat) Universitas yang terlibat dalam penelitian ini. Penulisan buku didasarkan dari hasil penelitian tahap pertama dan divalidasi oleh tim ahli, untuk selanjutnya disempurnakan. Finalisasi buku akan dicetak ber-ISBN dan didaftarkan kepada Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual untuk memperoleh hak cipta. Sesuai dengan target yang dicapai pada penelitian tahap pertama (2018), penelitian ini berada pada TKT Level 2, yaitu prinsip dasar riset telah diobservasi dan dilaporkan, dan dukungan data awal, hipotesis, desain & prosedur litbang telah dieksplorasi. Dengan berakhirnya penelitian tahap kedua (2019), maka penelitian ini akan berada pada TKT Level 3, yaitu rancangan dan metodologi penelitian tersusun komplit.

BAB 1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sebagaimana diketahui bahwa Manajemen Mutu Terpadu (MMT) adalah metodologi yang dapat membantu para profesional pendidikan menjawab tantangan lingkungan yang terjadi saat ini. MMT dapat digunakan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat di lingkungan sekolah karena fokus pada pendidikan dan masyarakat. Apabila MMT diimplementasikan dalam pendidikan, Arcaro [1] menjelaskan bahwa dalam Model Sekolah Bermutu Terpadu didasarkan kepada “pilar mutu” dan sekaligus menjadi karakteristiknya yaitu: fokus pada kostumer, keterlibatan total, pengukuran, komitmen, dan perbaikan berkelanjutan. Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa salah satu pilar mutu dalam Model Sekolah Bermutu Terpadu adalah fokus pada pelanggan. Menjadi sekolah bermutu terpadu dituntut menjalin hubungan yang harmonis dengan pelanggan. Berdasarkan eksplorasi yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelanggan perguruan tinggi adalah mahasiswa dan keluarganya karena mereka yang memetik manfaat dari perguruan tinggi. Keterlibatan orang tua sebagai pelanggan adalah karena orang tua yang menyekolahkan anaknya di Program Studi tertentu pada perguruan tinggi. Perguruan tinggi memiliki pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal adalah mahasiswa, orang tua, dosen, tenaga administrasi yang berada di dalam sistem pendidikan, sedangkan pelanggan eksternal adalah masyarakat, perusahaan, dan *stakeholder* lainnya yang memanfaatkan *output* proses pendidikan. Akan tetapi, menurut Sallis [2], bahwa mahasiswa adalah pelanggan eksternal utama. Di Kota Medan terdapat beberapa Universitas Negeri dan Swasta, namun Universitas yang terlibat di dalam penelitian ini adalah Universitas yang memiliki Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) yang karakteristiknya hampir sama dengan Universitas Negeri Medan (UNIMED) antara lain: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU), Universitas HKBP Nommensen (UHN), dan Universitas Islam Sumatera Utara (UISU).

UNIMED sebagai salah satu perguruan tinggi di Kota Medan adalah Universitas yang mengimplementasikan strategi pendidikan yang dirumuskan dalam Rencana Strategis (Renstra) Tahun 2016-2020 [3], yaitu: 1) Peningkatan mutu, relevansi dan daya saing, 2) Pemerataan dan perluasan akses pendidikan, dan 3) Penguatan tata kelola. Salah satu butir dari masing-masing program utama Renstra UNIMED di atas adalah: (1) Peningkatan relevansi dan daya saing lulusan melalui implementasi Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI), (2) Peningkatan peran serta masyarakat dalam perluasan akses perguruan tinggi, dan (3)

Peningkatan kualitas layanan akademik dan administrasi bagi sivitas akademika (Renstra UNIMED 2016-2020, [3].

Apabila prinsip dasar MMT dikaitkan dengan Renstra UNIMED Tahun 2016-2020 sangatlah bersesuaian. Artinya Renstra UNIMED dapat dicapai dengan menerapkan prinsip dasar MMT di atas. Peningkatan kualitas total pribadi mahasiswa akan dapat meningkatkan daya saing lulusan, peningkatan kualitas pelayanan dosen akan dapat meningkatkan kualitas layanan akademik, dan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan akan dapat meningkatkan peran serta masyarakat dalam perluasan akses perguruan tinggi. Kualitas total pribadi mahasiswa adalah upaya mahasiswa untuk membangun kepemimpinan diri (*self leadership*) agar dapat membangun kepemimpinan tim (*team leadership*), dan pada akhirnya akan dapat membangun kepemimpinan organisasi (*organizational leadership*). Kualitas pelayanan dosen adalah kualitas jasa pelayanan dosen selama proses pembelajaran yang langsung dirasakan oleh mahasiswa yang memperoleh implementasi kurikulum berbasis KKNI. Selanjutnya, kepuasan mahasiswa adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen selama proses pembelajaran.

Permasalahan

Berdasarkan latar belakang, maka muncul beberapa permasalahan yaitu: 1) Bagaimanakah kualitas total pribadi mahasiswa pada perguruan tinggi di Kota Medan? 2) Bagaimanakah kualitas pelayanan dosen pada perguruan tinggi di Kota Medan? 3) Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen pada perguruan tinggi di Kota Medan? 4) Apakah kualitas total pribadi berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa? 5) Apakah kualitas pelayanan dosen berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa? 6) Apakah kualitas total pribadi berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan mahasiswa melalui kualitas pelayanan dosen? 7) Apakah kualitas pelayanan dosen berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan mahasiswa melalui kualitas total pribadi?

Tujuan khusus

Secara khusus, pada Tahun ke-1 penelitian ini bertujuan untuk mempelajari: 1) Gambaran kualitas total pribadi mahasiswa pada perguruan tinggi di Kota Medan; 2) Gambaran kualitas pelayanan dosen pada perguruan tinggi di Kota Medan; 3) Gambaran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen pada perguruan tinggi di Kota Medan; 4) Pengaruh langsung kualitas total pribadi terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan; 5) Pengaruh

langsung kualitas pelayanan dosen terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan; 6) Pengaruh tidak langsung kualitas total pribadi terhadap kepuasan mahasiswa melalui kualitas pelayanan dosen; 7) Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan dosen terhadap kepuasan mahasiswa melalui kualitas total pribadi. Dengan demikian telah diperoleh model-model pengembangan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan di perguruan tinggi.

Pada Tahun ke-2 penelitian ini bertujuan untuk: 1) membuat Buku Referensi ber-ISBN, dan 2) melakukan sosialisasi tentang model-model pengembangan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan di UNIMED, UMSU, UHN, dan UISU.

Urgensi (Keutamaan) Penelitian

Kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan pada perguruan tinggi sangat penting dipelajari guna menemukan model-model pengembangan kepuasan mahasiswa yang dapat digunakan setiap perguruan tinggi untuk meningkatkan jasa pelayanan. Secara khusus, sejak tahun 2016, UNIMED telah mengimplementasikan kurikulum berbasis KKNI bagi mahasiswa angkatan tahun 2016. Ciri khas implementasi kurikulum berbasis KKNI adalah kewajiban mahasiswa melaksanakan 6 (enam) tugas, yaitu: tugas rutin (TR), *critical book report* (CBR), *critical journal report* (CJR), tugas berbasis proyek, rekayasa ide, dan riset mini. Secara tegas strategi pendidikan ini telah dirumuskan di dalam RENSTRA UNIMED 2016-2020 yang masuk di dalam program utama, yaitu: 1) Peningkatan mutu, relevansi dan daya saing, dengan salah satu butirnya: “Peningkatan relevansi dan daya saing lulusan melalui implementasi KKNI,” 2) Pemerataan dan perluasan akses pendidikan, dengan salah satu butirnya: “Peningkatan peran serta masyarakat dalam perluasan akses perguruan tinggi,” dan 3) Penguatan tata kelola, dengan salah satu butirnya: “Peningkatan kualitas layanan akademik dan administrasi bagi sivitas akademika.” Berdasarkan uraian di atas jelas terlihat bahwa penelitian ini berkontribusi pada pencapaian Renstra UNIMED 2016-2020 dan juga berkontribusi mendasar pada bidang ilmu manajemen pendidikan. Variabel kualitas total pribadi mahasiswa berkontribusi pada “peningkatan relevansi dan daya saing lulusan melalui implementasi KKNI,” variabel kualitas pelayanan dosen berkontribusi pada “peningkatan peran serta masyarakat dalam perluasan akses perguruan tinggi,” dan variabel kepuasan mahasiswa berkontribusi pada “peningkatan kualitas layanan akademik dan administrasi bagi sivitas akademika.”

Menurut pengusul sangatlah penting mempelajari gambaran kualitas total pribadi mahasiswa, gambaran kualitas pelayanan dosen, dan gambaran kepuasan mahasiswa terhadap

pelayanan dosen setelah implementasi kurikulum berbasis KKNI. Selanjutnya, mempelajari pengaruh kualitas total pribadi terhadap kepuasan mahasiswa, pengaruh kualitas pelayanan dosen terhadap kepuasan mahasiswa, pengaruh tidak langsung kualitas total pribadi terhadap kepuasan mahasiswa melalui kualitas pelayanan dosen, dan pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan dosen terhadap kepuasan mahasiswa melalui kualitas total pribadi. Oleh karena itu, penelitian ini sangat urgen dilaksanakan sejak tahun 2018 guna memperoleh gambaran tingkat kepuasan mahasiswa pada pelayanan dosen setelah implementasi KKNI. Hasil yang diperoleh dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi UNIMED dan perguruan tinggi pada umumnya.

Rencana Target Capaian Tahunan

Rencana target capaian tahunan penelitian ini adalah tercantum pada Tabel 1 berikut.

No	Jenis Luaran			Indikator Capaian 2019
	Kategori	Sub Kategori	Wajib	
1	Artikel ilmiah dimuat di jurnal ²⁾	Internasional bereputasi		
		Nasional Terakreditasi		
2	Artikel ilmiah dimuat di prosiding ³⁾	Internasional Terindeks		v
		Nasional		
3	Model/Purwarupa/Desain/Karya seni/Rekayasa Sosial ⁸⁾			
4	Bahan Ajar/Referensi (ISBN) ⁹⁾		v	Publish
5	Tingkat Kesiapan Teknologi (TKT) ¹⁰⁾			3

BAB 2. RENCANA STRATEGIS DAN PETA JALAN PENELITIAN PERGURUAN TINGGI

Rencana Strategis UNIMED 2016-2020

Berdasarkan Renstra UNIMED 2016-2020, Lembaga Penelitian (Lemlit) UNIMED merumuskan isu strategis, penelitian unggulan, dan strategi penelitian di UNIMED Tahun 2015-2020. Bidang unggulan penelitian UNIMED yang dirumuskan adalah: 1) Bidang pendidikan dan pengajaran meliputi penjaminan mutu dan manajemen pendidikan; 2) Inovasi pembelajaran; 3) Bidang ilmu dasar; 4) Bidang industri dan dunia usaha; 5) Bidang pariwisata; 6) Bidang bahasa, sastra dan budaya; 7) Pengembangan material bahan polimer; 8) Sintesis dan karakterisasi material; dan 9) Bidang olah raga (Renstra Lemlit UNIMED 2015-2020, pp. 17-24). Berdasarkan bidang unggulan penelitian UNIMED, dijabarkan lagi secara lebih rinci topik penelitian bagi setiap Fakultas. Topik unggulan penelitian bagi Fakultas Teknik

UNIMED adalah: 1) Penelitian Pendidikan, dan 2) Penelitian non Pendidikan. Penelitian pendidikan meliputi: pendidikan karakter bangsa; penelitian proses dan hasil pembelajaran; peningkatan kualifikasi, sertifikasi, pengembangan profesi dan tenaga kependidikan; pendidikan kejuruan; dan kualitas kelembagaan pendidikan (Manajemen dan Mutu Pendidikan) dengan tema manajemen dan penjaminan mutu pendidikan teknologi dan vokasi, kerjasama dan pemberdayaan masyarakat dan dunia usaha, evaluasi kebijakan pendidikan teknologi dan vokasi. Sedangkan penelitian non pendidikan meliputi: energi; ketahanan pangan; teknologi bahan; kajian pemukiman dan lingkungan hidup; dan teknologi informasi dan komunikasi.

Berdasarkan uraian di atas, jelas terlihat bahwa salah satu bidang penelitian unggulan di UNIMED adalah bidang pendidikan dan pengajaran yang meliputi penjaminan mutu dan manajemen pendidikan. Apabila dieksplorasi lebih lanjut pada topik penelitian unggulan bagi setiap Fakultas, maka salah satu topik penelitian unggulan bagi Fakultas Teknik adalah kualitas kelembagaan pendidikan (Manajemen dan Mutu Pendidikan).

Peta Jalan Penelitian Bidang Unggulan

Peta jalan (*roadmap*) penelitian unggulan perguruan tinggi di UNIMED yang diorganisasikan Lemlit UNIMED dapat dideskripsikan sebagai berikut:

- 1) Pada tahun 2015, Lemlit UNIMED merumuskan Renstra 2015-2020 yang merumuskan bidang unggulan penelitian di UNIMED, yaitu: (1) Bidang pendidikan dan pengajaran meliputi penjaminan mutu dan manajemen pendidikan; (2) Inovasi pembelajaran; (3) Bidang ilmu dasar; (4) Bidang industri dan dunia usaha; (5) Bidang pariwisata; (6) Bidang bahasa, sastra dan budaya; (7) Pengembangan material bahan polimer; (8) Sintesis dan karakterisasi material; dan (9) Bidang olah raga.
- 2) Pada tahun 2015, Lemlit UNIMED telah menguraikan capaian pada tahun 2015 yaitu: (1) Terselenggaranya penelitian yang mendukung pencapaian research university berjumlah 10; (2) Capaian produk publikasi hasil penelitian di jurnal ilmiah (jurnal ilmiah nasional terakreditasi berjumlah 25; jurnal ilmiah internasional bereputasi berjumlah 15); (3) Capaian produk publikasi hasil penelitian di seminar (sebagai keynote speaker nasional dan internasional berjumlah 5; sebagai pemakalah nasional dan internasional berjumlah 50); (4) Capaian produk hasil penelitian (model/prototype/desain/katya seni berjumlah 5, hasil inovasi berjumlah 20, diajukan Paten dan HaKI berjumlah 5, buku ajar dan buku teks ber ISBN berjumlah 20).



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jalan Willem Iskandar Psr.V - Kotak Pos No.1589 - Medan 20221
Telepon (061) 6613365; Fax.(061) 6613319-6614002
email : unimedlemlit@gmail.com

67

KONTRAK PENELITIAN TAHUN 2019
Nomor: 09/UN33.8/PL-DRPM/2019

Pada hari ini Senin tanggal satu bulan April tahun dua ribu sembilan belas, kami yang bertandatangan di bawah ini :

- 1. Dr. Kustoro Budiarta, ME.** : Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Negeri Medan, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Universitas Negeri Medan, yang berkedudukan di Jl. Willem Iskandar Psr V Medan Estate, untuk selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA.**
- 2. Dr. NATHANAEL SITANGGANG, S.T., M.Pd.** : Dosen FT Universitas Negeri Medan, dalam hal ini bertindak sebagai pengusul dan Ketua Pelaksana Penelitian Tahun 2019 untuk selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA.**

PIHAK PERTAMA dan **PIHAK KEDUA**, secara bersama-sama sepakat mengikatkan diri dalam suatu Kontrak Penelitian Tahun 2019 dengan ketentuan dan syarat-syarat sebagai berikut:

Pasal 1
Ruang Lingkup Kontrak

PIHAK PERTAMA memberi pekerjaan kepada **PIHAK KEDUA** dan **PIHAK KEDUA** menerima pekerjaan tersebut dari **PIHAK PERTAMA**, untuk melaksanakan dan menyelesaikan Penelitian Tahun 2019 dengan judul "Pengaruh Kualitas Total Pribadi dan Kualitas Pelayanan Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pelanggan pada Perguruan Tinggi di Kota Medan" ;

Pasal 2
Dana Penelitian

- (1) Besarnya dana untuk melaksanakan penelitian dengan judul sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 adalah sebesar Rp 133.122.500. ,- (seratus tiga puluh tiga juta seratus dua puluh dua ribu lima ratus rupiah).
- (2) Besarnya dana luaran tambahan adalah Rp 15.000.000,- (lima belas juta rupiah).
- (3) Dana Penelitian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan pada DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran) Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.

Pasal 3
Tata Cara Pembayaran Dana Penelitian

- (1) **PIHAK PERTAMA** akan membayarkan Dana Penelitian kepada **PIHAK KEDUA** secara bertahap dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pembayaran Tahap Pertama sebesar Rp 93.185.750. , - (sembilan puluh tiga juta seratus delapan puluh lima ribu tujuh ratus lima puluh rupiah).
 - b. Pembayaran Tahap Kedua sebesar Rp 39.936.750. , - (tiga puluh sembilan juta sembilan ratus tiga puluh enam ribu tujuh ratus lima puluh rupiah), dibayarkan setelah **PIHAK KEDUA** mengunggah ke SIMLITABMAS dan menyerahkan ke LPPM Unimed yaitu Laporan Kemajuan Pelaksanaan Penelitian dan Surat Pernyataan Tanggungjawab Belanja (SPTB) paling lambat tanggal **14 September 2019**.
 - c. **PIHAK PERTAMA** membayar biaya luaran tambahan sebesar Rp. 15.000.000,- (lima belas juta rupiah) kepada **PIHAK KEDUA** bersamaan dengan pembayaran Tahap Kedua.
- (2) Dana penelitian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan disalurkan oleh **PIHAK PERTAMA** kepada **PIHAK KEDUA** ke rekening sebagai berikut:

Nama	: Dr. NATHANAEL SITANGGANG, S.T., M.Pd..
NomorRekening	: 0612359953
Nama Bank	: PT BNI Persero Tbk.
- (3) **PIHAK PERTAMA** tidak bertanggung jawab atas keterlambatan dan/atau tidak terbayarnya sejumlah dana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang disebabkan karena kesalahan **PIHAK KEDUA** dalam menyampaikan data peneliti, nama bank, nomor rekening, dan persyaratan lainnya yang tidak sesuai dengan ketentuan.

Pasal 4
Jangka Waktu

Jangka waktu pelaksanaan penelitian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 sampai selesai 100%, adalah terhitung sejak **Tanggal 01 April 2019** dan berakhir pada **Tanggal 30 Oktober 2019**

Pasal 5
Teknis Pelaksanaan

1. **PIHAK KEDUA** wajib berkoordinasi dengan pegawai yang telah ditetapkan oleh LPPM UNIMED sebagai pendamping dalam pelaksanaan kegiatan.
2. Pihak kedua wajib memberikan jadwal pelaksanaan kegiatan.
3. **PIHAK KEDUA** dapat meminta keperluan administrasi yang dibutuhkan ke lapangan melalui pendamping yang telah ditetapkan.

Pasal 6
Target Luaran

- (1) **PIHAK KEDUA** berkewajiban untuk mencapai target-target luaran seperti yang terdapat pada usulan proposal yang diunggah ke Simlitabmas.

Pasal 7
Laporan Pelaksanaan Penelitian

- (1) **PIHAK KEDUA** berkewajiban mengunggah ke SIMLITABMAS dan menyampaikan kepada **PIHAK PERTAMA**, catatan harian, laporan akhir, luaran penelitian, dan rekapitulasi penggunaan anggaran (SPTB) sesuai dengan jumlah dana diterima yang tersusun secara sistematis sesuai pedoman, paling lambat tanggal **16 Nopember 2019**.
- (2) **PIHAK KEDUA** menyerahkan laporan akhir penelitian kepada **PIHAK PERTAMA** dalam bentuk *hardcopy* dan *softcopy* dengan format *word* dalam compact disc (CD) melalui pegawai pendamping yang telah ditetapkan **PIHAK PERTAMA** dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Kegiatan yang beranggotakan 1 s.d. 3 orang menyerahkan *hardcopy* laporan sebanyak 6 (enam) eksemplar;
 - b. Kegiatan yang beranggotakan lebih dari 3 orang menyerahkan *hardcopy* laporan sebanyak 8 (delapan) eksemplar;
- (3) Laporan hasil kegiatan memenuhi ketentuan sebagai berikut :
 - a. Bentuk/ukuran kertas A4;
 - b. Warna cover disesuaikan dengan ketentuan yang ditetapkan;
 - c. Dibawah bagian cover ditulis;

Dibiayai oleh :

Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat
Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan
Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi
sesuai Kontrak Penelitian Tahun 2019
Nomor : **076/SP2H/LT/DRPM/2019**

- (4) **PIHAK KEDUA** wajib menyerahkan *softcopy* ringkasan kegiatan dalam bentuk artikel dengan format *word* dalam compact disk (CD) untuk dijadikan bahan publikasi di *website* UNIMED;
- (5) **PIHAK KEDUA** wajib menyerahkan laporan pertanggungjawaban keuangan sebanyak 2 (dua) eksemplar kepada **PIHAK PERTAMA** melalui BPPC LPPM UNIMED;
- (6) **PIHAK KEDUA** wajib menyerahkan luaran-luaran baik yang wajib maupun yang tambahan.

Pasal 8
Monitoring dan Evaluasi

PIHAK PERTAMA dalam rangka pengawasan akan melakukan monitoring dan evaluasi internal terhadap kemajuan pelaksanaan penelitian ini sebelum monitoring dan evaluasi eksternal oleh Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat, Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.

Pasal 9
Penilaian Luaran

1. Penilaian luaran penelitian dilakukan oleh komite penilai/*reviewer* luaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Apabila dalam penilaian luaran terdapat luaran tambahan yang tidak tercapai maka dana tambahan yang sudah diterima **PIHAK PERTAMA** harus disetorkan kembali ke kas negara.

Pasal 10
Perubahan Susunan Tim Pelaksana dan Substansi Pelaksanaan

- (1) Apabila **PIHAK KEDUA** selaku ketua pelaksana tidak dapat melaksanakan penelitian ini, maka **PIHAK KEDUA** wajib mengusulkan pengganti Ketua Pelaksana yang merupakan salah satu anggota tim kepada **PIHAK PERTAMA**.
- (2) Apabila **PIHAK KEDUA** tidak dapat melaksanakan tugas dan tidak ada pengganti ketua sebagaimana dimaksud pada ayat(1), maka **PIHAK KEDUA** harus mengembalikan dana penelitian kepada **PIHAK PERTAMA** untuk selanjutnya disetor ke Kas Negara.
- (3) Segala perubahan terhadap susunan tim pelaksana dan substansi pelaksanaan hanya dapat dibenarkan apabila telah mendapat persetujuan **PIHAK PERTAMA** dan Direktur Riset dan Pengabdian Masyarakat Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan Kemenristek Dikti.

Pasal 11
Sanksi

- (1) Apabila sampai dengan batas waktu yang telah ditetapkan untuk melaksanakan Penelitian ini telah berakhir, namun **PIHAK KEDUA** belum menyelesaikan tugasnya, terlambat mengirim laporan kemajuan, dan/atau terlambat mengirim laporan akhir, maka **PIHAK KEDUA** dikenakan sanksi administratif berupa penghentian pembayaran dan tidak dapat mengajukan proposal penelitian dalam kurun waktu 2 (dua) tahun berturut-turut.
- (2) Apabila **PIHAK KEDUA** tidak dapat mencapai target luaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, maka kekurangan capaian target luaran tersebut akan dicatat sebagai hutang **PIHAK KEDUA** dan apabila tidak dapat dilunasi, maka akan berdampak pada kesempatan untuk mendapatkan pendanaan penelitian atau hibah lainnya yang dikelola oleh **PIHAK PERTAMA**.

Pasal 12
Pembatalan Perjanjian

- (1) Apabila dikemudian hari terhadap judul Pengaruh Kualitas Total Pribadi dan Kualitas Pelayanan Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pelanggan pada Perguruan Tinggi di Kota Medan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ditemukan adanya duplikasi dengan penelitian lain dan/atau ditemukan adanya ketidakjujuran, itikad tidak baik, dan/atau perbuatan yang tidak sesuai dengan kaidah ilmiah dari atau dilakukan oleh **PIHAK KEDUA**, maka perjanjian penelitian ini dinyatakan batal dan **PIHAK KEDUA** wajib mengembalikan dana penelitian yang telah diterima kepada **PIHAK PERTAMA** yang selanjutnya akan disetor ke Kas Negara.
- (2) Bukti setor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disimpan oleh **PIHAK PERTAMA**.

Pasal 13
Pajak-Pajak

Hal-hal dan/atau segala sesuatu yang berkenaan dengan kewajiban pajak berupa PPn dan/atau PPh menjadi tanggungjawab **PIHAK KEDUA** dan harus dibayarkan oleh **PIHAK KEDUA** ke kantor pelayanan pajak setempat sesuai ketentuan yang berlaku.

Pasal 14
Peralatan dan/alat Hasil Penelitian

Hasil Pelaksanaan Penelitian yang berupa peralatan dan/atau alat yang dibeli dari pelaksanaan penelitian ini adalah milik negara yang dapat dihibahkan kepada institusi/lembaga melalui Berita Acara Serah Terima (BAST).

Pasal 15
Hak Kekayaan Intelektual

- (1) Hak Kekayaan Intelektual yang dihasilkan dari pelaksanaan penelitian diatur dan dikelola sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- (2) Setiap publikasi, makalah, dan/atau ekspos dalam bentuk apapun yang berkaitan dengan hasil penelitian ini wajib mencantumkan ucapan terima kasih kepada pihak DRPM dan UNIMED.

Pasal 16
Penyelesaian Sengketa

Apabila terjadi perselisihan antara **PIHAK PERTAMA** dengan **PIHAK KEDUA** dalam pelaksanaan perjanjian ini akan dilakukan penyelesaian secara musyawarah dan mufakat, dan apabila tidak tercapai penyelesaian secara musyawarah dan mufakat maka penyelesaian dilakukan melalui proses hukum.

Pasal 17
Lain-lain

- (1) **PIHAK KEDUA** menjamin bahwa penelitian dengan judul tersebut di atas belum pernah dibiayai dan/atau diikutsertakan pada pendanaan penelitian lainnya, baik yang diselenggarakan oleh instansi, lembaga, perusahaan atau yayasan, baik di dalam maupun di luar negeri.
- (2) Segala sesuatu yang belum cukup diatur dalam perjanjian ini dan dipandang perlu diatur lebih lanjut dan dilakukan perubahan oleh **PARA PIHAK**, maka perubahan-perubahannya akan diatur dalam perjanjian tambahan atau perubahan yang merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari perjanjian ini.

Surat Perjanjian Pelaksanaan Kegiatan (SP3M) ini dibuat rangkap 3 (tiga), dua diantaranya bermaterai cukup sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan biaya materai dibebankan kepada **PIHAK KEDUA**.



PIHAK PERTAMA,

Dr. Kustoro Budiarta, ME
NIP 195809141992031002

PIHAK KEDUA,

Dr. NATHANAEL SITANGGANG, S.T., M.Pd.
NIP 195808161984031001