



# LAPORAN HASIL

Survey Kepuasan Pengguna Pengabdian  
Kepada Masyarakat  
2022



## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah Swt., karena atas berkat dan rahmat-Nya “Laporan Hasil Survey Kepuasan Pengguna Pengabdian kepada Masyarakat” ini dapat kami selesaikan.

Tidak lupa kami ucapkan terimakasih kepada pihak yang turut bekerjasama secara langsung maupun tidak langsung. Kami menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna, karena terbatasnya pengetahuan dan kemampuan yang kami miliki untuk menyusun laporan ini. Oleh karena itu, kami menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari seluruh pihak. Sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi agar pelaksanaan survey yang akan datang lebih baik dari sebelumnya.

Lombok Timur, 2022

Tim Penyusun

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **A. Latar Belakang**

Survey kepuasan terhadap petugas Unit Pengabdian kepada Masyarakat (UPPM) yang telah dilaksanakan di STIT Palapa Nusantara merupakan bagian dari menjaga kelangsungan sistem penjaminan mutu dengan standar yang telah ditetapkan. Hasil dari survey kepuasan terhadap petugas UPPM di lingkungan kampus menjadi bagian evaluasi pelaksanaan sistem penjaminan mutu.

Selama pelaksanaan survey ini, terdapat terdapat 10 pertanyaan/pernyataan yang diajukan kepada dosen dan *stakeholder*. Responden dalam pengukuran kepuasan ini adalah 40 orang dosen dan *stakeholder* di lingkungan KAMPUS .

### **B. Tujuan**

Pelaksanaan survey terhadap petugas UPPM bertujuan untuk menjaga kelangsungan pelaksanaan sistem penjaminan mutu dan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan kepada dosen, sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil survey yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi pimpinan institusi dalam hal peningkatan manajemen dan juga untuk menyusun rencana program kerja pengembangan institusi.

### **C. Waktu Pelaksanaan Survey**

Pelaksanaan survey kepuasan pengguna terkait pengabdian kepada masyarakat terhadap petugas UPPM yang telah diterima oleh dosen Kampus dilaksanakan pada setiap akhir tahun.

#### **D. Responden**

Responden survey kepuasan pengguna terkait pengabdian kepada masyarakat terhadap petugas UPPM ini adalah dosen yang melaksanakan pengabdian kepada masyarakat yang pada dasarnya bekerjasama langsung dengan petugas UPPM dalam pelaksanaan tugas dari Tridharma Perguruan Tinggi. Total responden sebanyak 40 orang yang seluruhnya terdiri dari dosen dan *Stakeholder* di lingkungan KAMPUS .

#### **E. Aspek Komponen yang Diukur**

Aspek-aspek tingkat kepuasan yang diukur untuk responden dosen adalah 10 pertanyaan/ Pernyataan yaitu tentang kesopanan dan keramahan petugas, kecepatan pelayanan petugas, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan (pengajuan proposal, review proposal, seleksi, pencairan dana, pelaporan, dll), kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan, kecukupan dana pengabdian kepada masyarakat dengan subjek pengabdian kepada masyarakat, sosialisasi program pengabdian kepada masyarakat, transparansi, publikasi hasil pengabdian kepada masyarakat.

#### **F. Instrumen Pengukuran dan Nilai Skoring**

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan dosen adalah kuisioner yang terdiri dari 10 pertanyaan/ pernyataan yang meliputi kesopanan dan keramahan petugas, kecepatan pelayanan petugas, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan (pengajuan proposal, review proposal, seleksi, pencairan dana, pelaporan, dll), kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan, kecukupan dana pengabdian kepada masyarakat dengan subjek pengabdian kepada masyarakat, sosialisasi program pengabdian kepada masyarakat, transparansi, publikasi hasil pengabdian kepada masyarakat. Respon dari setiap pertanyaan terdiri dari 3 pilihan jawaban yaitu dengan nilai 3= sangat puas, 2=puas, dan 1=tidak puas. Pernyataan kurang baik merupakan nilai terendah dari nilai kepuasan yang ada dan disajikan dalam kalimat

“tidak puas”. Pernyataan ini berarti responden merasakan tingkat kepuasan terhadap petugas UPPM pada tingkat terendah. Sedangkan nilai skala kepuasan tertinggi disajikan dalam kalimat “sangat puas” yang berarti responden merasakan tingkat kepuasan tertinggi terhadap petugas UPPM yang ada di lingkungan KAMPUS . Selanjutnya nilai jawaban tersebut diakumulasi untuk setiap jenis butir pernyataan pada setiap layanan yang disurvei, dan setelah itu nilai akumulasi tersebut dihitung dalam bentuk persentase pada setiap butir pernyataan.

### **G. Metode Analisis Data**

Hasil pengukuran tingkat kepuasan dosen berupa indeks kepuasan (persenan). Dosen dan *stakeholder* diminta untuk mengisi formulir *online* melalui tautan <https://forms.gle/2/5KSSZc9KxqdgCa3S7>. Hasil survey tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik secara kuantitatif.

Selanjutnya hasil survey kepuasan disajikan dalam bentuk diagram, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan pengabdian terhadap petugas UPPM. Diagram hasil survey tersebut dapat disusun sesuai pertanyaan/pernyataan dan jumlah skor dalam persenan dari responden.

## BAB II

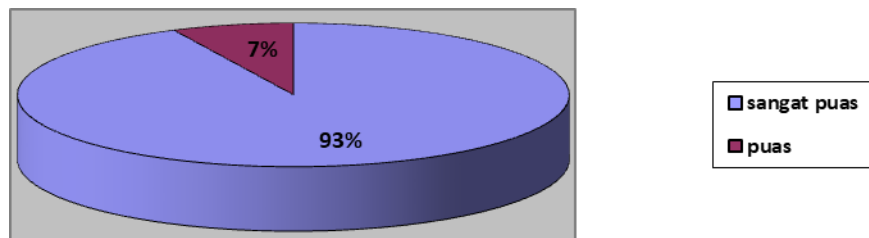
### PEMBAHASAN

#### A. Pelaksanaan Pengumpulan Data

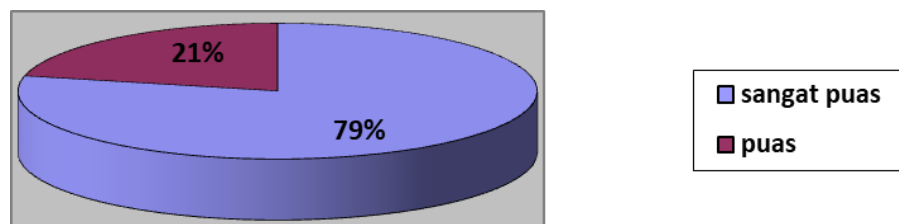
Pelaksanaan pengumpulan data dilaksanakan pada tanggal 26- 30 Oktober 2021. Dengan jumlah responden yaitu 40 orang dosen dan *stakeholder* di lingkungan KAMPUS dengan mengisi formulir *online* pada tautan <https://forms.gle/5SSZc9KxqdgCa3S7>.

#### B. Hasil Survey Tingkat Kepuasan terhadap Petugas UPPM

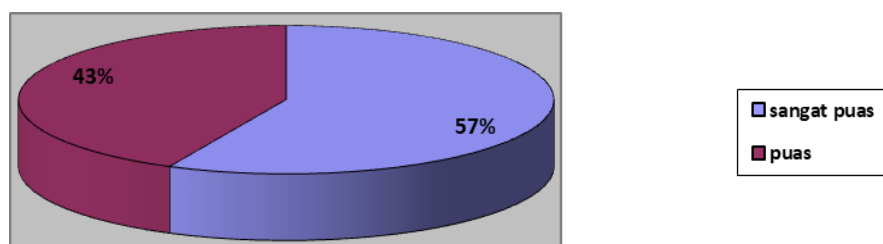
##### 1. Kesopanan dan keramahan petugas UPPM



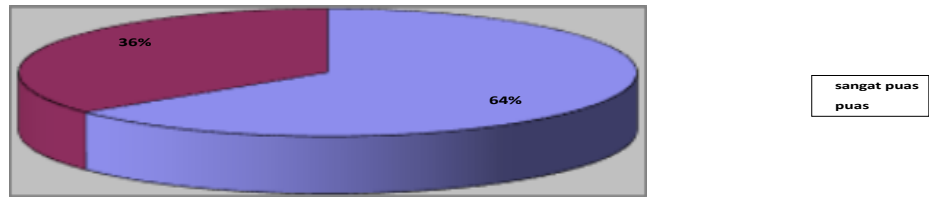
##### 2. Kecepatan pelayanan petugas UPPM



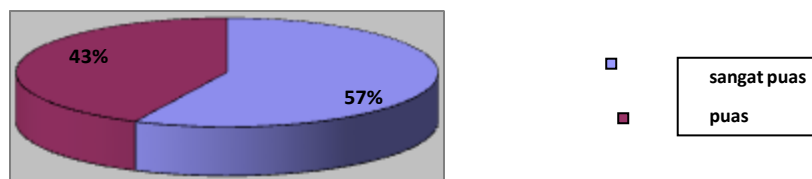
##### 3. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan



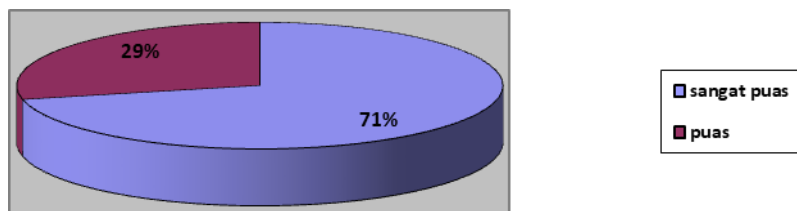
4. Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan



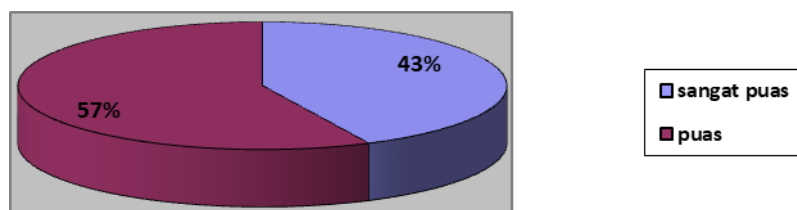
5. Kemudahan prosedur pelayanan (pengajuan proposal, review proposal, seleksi, pencairan dana, pelaporan, dll)



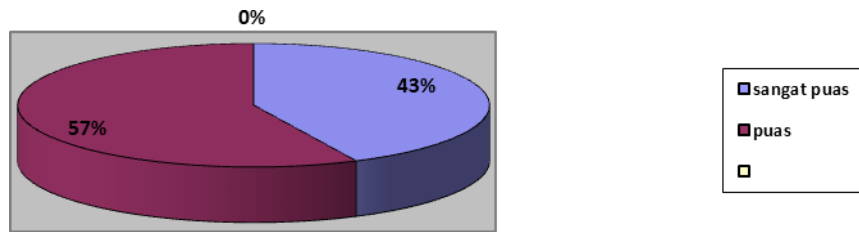
6. Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan



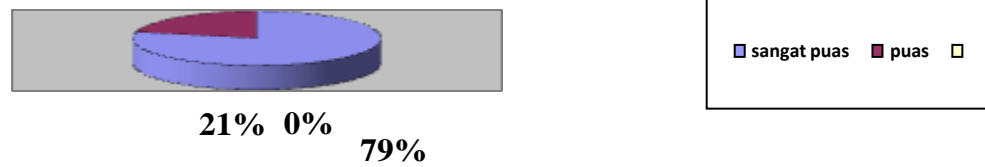
7. Kecukupan dana pengabdian kepada masyarakat dengan subjek pengabdian kepada masyarakat



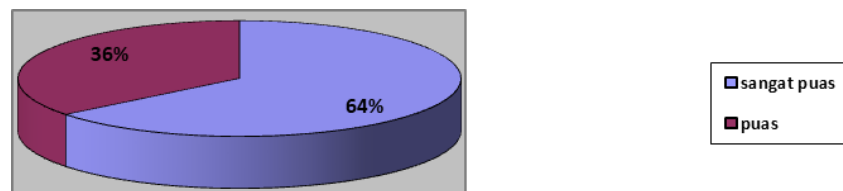
8. Sosialisasi program pengabdian kepada masyarakat



9. Transparansi



10. Publikasi hasil pengabdian kepada masyarakat





## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah melakukan survey dan pengolahan data, didapatkan hasil bahwa secara keseluruhan dosen dan *stakeholder* sebagai responden merasa puas dan sangat puas dengan pelayanan petugas UPPM. Kemampuan yang dimiliki masing-masing petugas UPPM perlu dievaluasi kurang dan lebihnya untuk menjadi dasar perubahan bagi petugas lain yang masih memiliki kemampuan yang kurang baik. Dihubungkan dengan aspek-aspek pada survey ini, setiap aspek akan ditelusuri kekurangan dan kelebihanannya agar ke depannya dapat disempurnakan dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna kepada petugas UPPM.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan petugas Unit Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (UPPM), penyusun laporan survey bermaksud memberikan beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan untuk meningkatkan kinerja petugas UPPM sebagai berikut:

1. Ketua UPPM sebaiknya melaksanakan pendidikan dan pelatihan untuk petugas UPPM untuk meningkatkan kinerja petugas UPPM yang secara langsung berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPPM. Selain itu, pendidikan dan pelatihan tersebut harus didukung dengan menumbuhkan kesadaran pada setiap petugas UPPM.
2. Ketua UPPM sebaiknya melakukan penilaian kinerja secara periodik (enam bulan sekali) dan terencana, sehingga dapat diketahui apa saja yang perlu dievaluasi dan diperbaiki untuk meningkatkan kinerja petugas UPPM.