

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGABDI  
TERHADAP KEGIATAN PKM**



**LEMBAGA PENELITIAN DAN  
PENGABDIAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA  
TAMANSISWA  
TAHUN 2020**

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat-Nya, sehingga kami mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna sehingga dapat diselesaikan tepat waktu. Survei dilakukan pada dosen yang melakukan penelitian bersama dosen prodi magister manajemen Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Tahun 2018. Pada kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei maupun pembuatan laporan ini.

Semoga apa yang telah kita lakukan menjadi amal ibadah di sisi Allah SWT Tuhan yang maha kuasa dan bermanfaat untuk peningkatan kualitas layanan. kami menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat kekurangan baik dari segi tampilan, susunan kalimat maupun tata bahasa. Oleh karena itu, dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritik dari semua pihak.

Yogyakarta, 15 Desember 2020



Dr. Ambar Lukitaningsih, M.M

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMBUNG</b> .....	<b>1</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>2</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>3</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>4</b>
1.1 Latar Belakang .....	4
1.2 Tujuan Survei.....	4
1.3 Waktu Pelaksanaan Survei.....	5
1.4 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	5
<b>BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>6</b>
<b>BAB III KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>10</b>
3.1 Kesimpulan .....	10
3.2 Saran .....	10
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>11</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. 1 Latar Belakang**

Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi adalah dengan melakukan survei kepuasan pengguna. Kepuasan dosen yang melakukan penelitian bersama dosen magister manajemen dalam melakukan penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk memperbaiki kualitas layanannya secara berkelanjutan. Survei ini dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur layanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas layanannya. Mengingat jenis layanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan dan pelaporan survei kepuasan pengguna, diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi unit kerja di lingkungan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa untuk mengetahui kualitas kinerja layanan di unit kerja masing-masing.

### **1. 2 Tujuan Survei**

Pedoman ini dibuat sebagai acuan bagi unit kerja untuk melakukan survei kepuasan pengguna dan menganalisis persepsi dosen yang telah melakukan pengabdian kepada masyarakat bersama dosen prodi magister manajemen terhadap layanan yang diberikan oleh unit kerja. Pengukuran kualitas kinerja layanan wajib diketahui secara berkala guna mendapatkan informasi yang akurat dan dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan serta tindakan yang tepat dalam rangka peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

### **1. 3 Waktu Pelaksanaan Survei**

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan Pengabdian terhadap proses pelaksanaan pengabdian, survei ini dilaksanakan selama kegiatan Pengabdian berlangsung mulai dari seleksi sampai seminar hasil dan pemberian Reward.

### **1. 4 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengirimkan form survey dalam bentuk google form yang kemudian dikirimkan pada dosen yang ikut melakukan pengabdian dengan dosen magister manajemen. Adapun link google form yang dikirimkan pada dosen prodi Magister Manajemen adalah sebagai berikut <http://ustjogja.ac.id/pjm/c8>. Dari hasil isian pada google form tersebut kemudian direkap dan dianalisis.

### **1.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data**

Analisis data terhadap hasil survei kepuasan pengabdian terhadap kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan pada seluruh Dosen Prodi Magister Manajemen yang melakukan pengabdian kepada masyarakat dengan menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan pengabdian terhadap kegiatan pengabdian. Respon yang telah diperoleh diolah menggunakan *microsoft excel* sehingga diketahui frekuensi jawaban dari masing-masing item pertanyaan yang digunakan. Tingkat kepuasan diukur dengan mencari rata-rata pada masing-masing kategori untuk semua item atau instrumen

**BAB II**  
**HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL**  
**ANALISIS DESKRIPTIF LAYANAN KERJASAMA**  
**TAHUN 2020**

	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
Pertanyaan 1	0%	25%	12,5%	62,5%
Pertanyaan 2	12,5%	12,5%	62,5%	12,5%
Pertanyaan 3	25%	25%	37,5%	12,5%
Pertanyaan 4	12,5%	37,5%	12,5%	37,5%
Pertanyaan 5	25%	25%	50%	0%
Pertanyaan 6	50%	12,5%	25%	12,5%
Pertanyaan 7	62,5%	12,5%	25%	0%
Pertanyaan 8	12,5%	37,5%	25%	25%
Pertanyaan 9	12,5%	25%	37,5%	25%
Pertanyaan 10	12,5%	37,5%	37,5%	12,5%
Pertanyaan 11	37,5%	12,5%	50%	0%

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan kerjasama dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh mitra. Pada tingkat kepuasan terhadap perencanaan penelitian pertanyaan 1 yaitu "Pengabdian mendapat sosialisasi buku panduan PKM (Abdimas) dan Renstra PkM UST" diketahui sebanyak 0% menyatakan sangat baik, 50% menyatakan baik, 12,5% menyatakan cukup, dan 62,5% menyatakan kurang. Pertanyaan 2 yaitu "Pengabdian mendapat informasi tentang skema PkM di UST dan luar UST melalui media yang mudah di akses" diketahui sebanyak 12,5% pengguna menyatakan sangat baik, sebanyak 12,5% menyatakan baik, sebanyak 62,5% menyatakan cukup, sebanyak 12,5% menyatakan kurang. Pertanyaan 3 yaitu "Pengabdian mendapat pelatihan/klinik menyusun proposal PKM" diketahui sebanyak 25% mitra menyatakan sangat puas, sebanyak 25% menyatakan puas,

sebanyak 37,5% menyatakan cukup, dan sebanyak 12,5% menyatakan kurang. Pertanyaan 4 yaitu "Pengabdian mendapat dukungan dana untuk pelaksanaan PKM sesuai dengan skema dan kontrak yang disetujui" diketahui sebanyak 12,5% menyatakan sangat puas, sebanyak 37,5% menyatakan puas, sebanyak 12,5% cukup, dan sebanyak 37,5% menyatakan kurang. Pertanyaan 5 yaitu "Pengabdian mendapat pendampingan dari UST/LP3M/UPPS saat mengalami masalah terkait dengan kegiatan PKM" sebanyak 25% mitra menyatakan sangat puas, sebanyak 25% menyatakan puas, sebanyak 50% menyatakan cukup, dan sebanyak 0% menyatakan kurang, pertanyaan 6 yaitu "Kemajuan kegiatan PKM yang dilaksanakan di review secara" sebanyak 50% mitra menyatakan sangat puas, sebanyak 12,5% menyatakan puas, sebanyak 25% menyatakan cukup, dan sebanyak 12,5% menyatakan kurang. Pertanyaan 7 yaitu "UST memiliki mitra yang mendukung pelaksanaan PKM" sebanyak 62,5% menyatakan sangat puas, sebanyak 12,5% menyatakan puas, sebanyak 25% menyatakan cukup, dan sebanyak 0% menyatakan kurang. Pertanyaan 8 yaitu "Pengabdian mendapat dukungan sarana dan prasarana untuk memfasilitasi PKM" sebanyak 12,5% menyatakan sangat puas, sebanyak 37,5% menyatakan puas, sebanyak 25% menyatakan cukup, dan sebanyak 25% menyatakan kurang. Pertanyaan 9 yaitu "Pengabdian mendapat fasilitas desiminasi hasil PKM" sebanyak 12,5% menyatakan sangat puas, sebanyak 25% menyatakan puas, sebanyak 37,5% menyatakan cukup, dan sebanyak 25% menyatakan kurang. Pertanyaan 10 "Pengabdian mendapat reward atas capaian luaran kegiatan PKM dari UST/LP3M/UPPS" sebanyak 12,5% menyatakan sangat puas, sebanyak 37,5% menyatakan puas, sebanyak 37,5% menyatakan cukup, dan sebanyak 12,5% menyatakan kurang. Pertanyaan 11 yaitu "Pengabdian mendapat fasilitas untuk melaksanakan PKM yang berkelanjutan" sebanyak 37,5% menyatakan sangat puas, sebanyak 12,5% menyatakan puas, sebanyak 50% menyatakan cukup, dan sebanyak 0% menyatakan kurang.

Secara visual, deskripsi terhadap mitra Kerjasama dapat dilihat pada grafik di bawah ini



**Gambar 1. Grafik Kepuasan Pengabdian Terhadap Pengabdian Kepada Masyarakat**

Tingkat kepuasan pengguna ditentukan dengan mencari rata-rata dari semua pertanyaan pada masing-masing kategori. Perhitungan tingkat kepuasan pengabdian adalah sebagai berikut

No	Aspek-aspek yang dinilai	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Pengabdian mendapat sosialisasi buku panduan PkM (Abdimas) dan Renstra PkM UST	0%	25%	12,5%	62,5%
2	Pengabdian mendapat informasi tentang skema PkM di UST dan luar UST melalui media yang mudah diakses	12,5%	12,5%	62,5%	12,5%
3	Pengabdian mendapat pelatihan/klinik menyusun proposal PKM	25%	25%	37,5%	12,5%
4	Pengabdian mendapat dukungan dana untuk pelaksanaan PkM sesuai dengan skema dan kontrak yang disetujui	12,5%	37,5%	12,5%	37,5%
5	Pengabdian mendapat pendampingan dari UST/LP3M/UPPS saat mengalami masalah terkait dengan kegiatan PkM	25%	25%	50%	0%
6	Kemajuan kegiatan PKM yang dilaksanakan di review secara	50%	12,5%	25%	12,5%
7	UST memiliki	62,5%	12,5%	25%	0%



	mitra yang mendukung pelaksanaan PKM				
8	Pengabdian mendapat dukungan sarana dan prasarana untuk memfasilitasi PKM	12,5%	37,5%	25%	25%
9	Pengabdian mendapat fasilitas desiminasi hasil PKM	12,5%	25%	37,5%	25%
10	Pengabdian mendapat reward atas capaian luaran kegiatan PkM dari UST/LP3M/Upps	12,5%	37,5%	37,5%	12,5%
11	Pengabdian mendapat fasilitas untuk melaksanakan PKM yang berkelanjutan	37,5%	12,5%	50%	0%
Nilai Rata-Rata		14%	36%	18%	32%

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa tingkat kepuasan peneliti pada setiap item survei kepuasan adalah sebesar 100%. Dari data tersebut dapat dilihat nilai rata-rata pada masing-masing kategori adalah 14% pengabdian merasa sangat baik, 36% baik, 18% merasa cukup, dan 32% merasa kurang.

## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **3.1 Kesimpulan**

Setelah melakukan survey dan pengolahan data, didapatkan hasil bahwa dosen magister manajemen serta dosen yang melakukan pengabdian bersama dosen magister manajemen sebagai responden merasa sangat baik sebesar 14%, sebesar 36% pengabdian merasa baik, sebesar 18% merasa cukup dengan pelayanan dan hanya sebesar 32% yang merasa kurang. Kemampuan yang dimiliki masing-masing unit kerja 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 kelebihan agar ke depannya dapat disempurnakan dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna kepada setiap unit kerja.

#### **3.2 Saran**

Dari hasil survei ini, hal yang dapat menjadi masukan bagi Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa adalah meskipun hasil dari survey sudah menunjukkan hasil yang sangat baik, tetapi Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa masih tetap perlu meningkatkan pelayanannya untuk poin-poin yang belum memuaskan bagi pengguna layanan, serta mempertahankan pelayanan-pelayanan yang sudah tidak perlu diperbaiki lagi.

**LAMPIRAN**  
**TABULASI DATA SURVEI KEPUASAN PENGABDI**  
**TERHADAP KEGIATAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**  
**TAHUN 2020**

Respon den	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	1	2	2	3	2	4	4	1	1	3	2
2	1	2	2	1	4	4	4	3	3	2	2
3	3	3	4	1	2	1	4	4	2	2	3
4	1	2	3	3	3	4	4	2	2	3	4
5	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2
6	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
7	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2
8	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	4