

**LAPORAN
HASIL SURVEI PENGUKURAN KEPUASAN MITRA
DAN PENGGUNA TERHADAP KEGIATAN PKM**



**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA
TAMANSISWA
2019**

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat-Nya, sehingga kami mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan laporan survei hasil pengukuran kepuasan mitra dan pengguna terhadap kegiatan PKM. Pengukuran masing-masing layanan kepuasan mitra secara tersirat terdapat pada instrumen kepuasan mitra dan pengguna terhadap kegiatan PKM. 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, 16 Desember 2019
Tim Penyusun



Dr. Ambar Lukitaningsih, M.M

DAFTAR ISI

	Hal
COVER	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	1
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	2
A. Rencana dan Tahapan Survei.....	2
B. Waktu Pelaksanaan	3
BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN.....	4
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	8
TABULASI DATA	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kerjasama dengan mitra baik dalam bidang akademik maupun non akademik adalah merupakan bagian dari sistem Pendidikan Tinggi di Indonesia yang tidak dapat dipisahkan. Hal ini dilakukan dalam rangka pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan secara internal dan eksternal. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa adalah salah satu Lembaga Pendidikan Tinggi yang juga menerapkan jalinan Kerjasama baik dengan institusi atau organisasi didalam maupun luar negeri sejak beberapa tahun terakhir. Kerjasama ini dilakukan mulai tingkat Program Studi, Fakultas sampai tingkat Universitas. Kerjasama tersebut dilakukan dalam rangka mewujudkan komitmen Universitas dalam membangun Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa menjadi Perguruan Tinggi yang bereputasi nasional yang unggul dan inovatif dalam pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni.

Dalam rangka mencapai visi Universitas, Prodi Magister Manajemen melakukan kerja sama dengan berbagai institusi dalam maupun luar negeri dengan bermodalkan keunggulan dan kekuatan yang dimiliki. Demi kelancaran pelaksanaan kerjasama antara prodi dan mitra, hal ini dilakukan guna mengetahui tingkat kepuasan mitra dan pengguna terhadap kegiatan PKM yang dilakukan. Survey kepuasan mitra dan pengguna ini meliputi kesepakatan kerjasama, pelaksanaan kerjasama antara Prodi Magister Manajemen dengan mitra pengabdian, baik di tingkat nasional maupun internasional.

B. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan mitra dan pengguna terhadap kegiatan PKM adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra dan pengguna terhadap pelayanan dan pelaksanaan kegiatan kerjasama yang telah dilakukan oleh Dosen Prodi Magister Manajemen dengan mitra pengabdian secara menyeluruh, dan sebagai bahan evaluasi secara kontinu yang dapat memberikan layanan terbaik kepada para mitra.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Rencana dan Tahapan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan mitra dan pengguna terhadap kegiatan PKM direncanakan setiap tahun dengan tahapan yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Pengembangan instrumen dan desain pengabdian masyarakat

Instrumen yang digunakan berjenis angket tertutup dengan menggunakan skala *likert*. Instrumen disusun melalui *focus group discussion* (FGD) bidang kerjasama dan divalidasi oleh dua pakar bidang (psikometrik dan penilaian). Pada tahap awal, sebelum disebarkan instrumen juga diuji validitas dan reliabilitasnya.

Subjek penelitian dalam survei kepuasan mitra dan pengguna adalah mitra yang menjalin kerjasama dengan Prodi Magister Manajemen. Survei ini menggunakan pendekatan deskriptif.

2. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengirimkan form survey dalam bentuk google form yang kemudian dikirimkan pada mitra. Adapun link google form yang dikirimkan pada mitra adalah <http://ustjogja.ac.id/pjm/c82>. Dari hasil isian pada google form tersebut kemudian direkap dan dianalisis.

3. Analisis data

Analisis data terhadap hasil survei kepuasan mitra kerjasama dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra dan pengguna terhadap layanan kerjasama antara lain pelayanan, pelaksanaan, monitoring dan tindak lanjut. Respon yang telah diperoleh diolah menggunakan *software 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.

4. Laporan hasil

Laporan hasil survei kepuasan mitra dan pengguna disusun oleh tim di bawah koordinasi Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.

B. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan pengguna layanan kemahasiswaan di laksanakan secara reguler pada setiap bulan januari. Setelah data terkumpul, pada awal bulan desember data yang telah ditabulasi diolah dan dianalisis, kemudian dibuat laporan hasil survei.

BAB III
HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN
HASIL ANALISIS DESKRIPTIF LAYANAN
KERJASAMA TAHUN 2019

	Sangat puas	Puas	Kurang puas	Tidak puas
Pertanyaan 1	25%	41%	17%	17%
Pertanyaan 2	17%	33%	33%	17%
Pertanyaan 3	17%	33%	17%	33%
Pertanyaan 4	9%	33%	25%	33%
Pertanyaan 5	16%	50%	25%	9%
Pertanyaan 6	9%	41%	9%	41%

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan kerjasama dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh mitra. Pertanyaan 1 yaitu "UST memberikan respon positif, cepat dan profesional terkait kegiatan PkM yang melibatkan instansi/perusahaan merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerjasama" diketahui sebanyak 41% menyatakan puas, sebanyak 25% menyatakan sangat puas, sebanyak 17% menyatakan kurang puas dan 17% menyatakan tidak puas. Pertanyaan 2 "Kerjasama antara UST dengan instansi/perusahaan dalam kegiatan PkM telah diimplementasikan menggunakan prinsip Tri Ko (kooperatif, konsultatif dan korektif)" diketahui sebanyak 33% menyatakan puas, sebanyak 17% menyatakan sangat puas, sebanyak 33% menyatakan kurang puas dan sebanyak 17% menyatakan tidak puas. Pertanyaan 3 yaitu "Kegiatan kerjasama PkM dengan UST bermanfaat sesuai dengan kebutuhan" diketahui sebanyak 33% menyatakan puas, sebanyak 17% menyatakan sangat puas, sebanyak 17% menyatakan kurang puas, dan sebanyak 33% menyatakan tidak puas. Pertanyaan 4 yaitu "Kualitas PkM yang melibatkan instansi/perusahaan" diketahui sebanyak 33% menyatakan puas, sebanyak 9% menyatakan sangat puas, sebanyak 25% menyatakan kurang puas, dan sebanyak 33% menyatakan tidak puas. Pertanyaan 5 yaitu "Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama bidang PkM telah disusun dan dikomunikasikan" diketahui sebanyak 50% menyatakan puas, sebanyak 16% menyatakan sangat puas, sebanyak 25% menyatakan kurang puas dan sebanyak 9% menyatakan tidak puas.

Tabel di atas juga menunjukkan bahwa pada pertanyaan 6 yaitu "Tindaklanjut kerjasama kegiatan PkM antara UST dengan instansi/perusahaan berguna untuk merencanakan kegiatan berikutnya" diketahui sebanyak 41% menyatakan puas, sebanyak

9% menyatakan sangat puas, sebanyak 9% menyatakan kurang puas dan sebanyak 41% menyatakan tidak puas.

Secara visual, deskripsi terhadap mitra kerjasama dapat dilihat seperti pada grafik di bawah ini.



Gambar 1. Grafik Kepuasan Mitra terhadap kegiatan PKM

Tingkat kepuasan mitra terhadap kegiatan PKM ditentukan dengan mencari rata-rata dari semua item pada masing-masing kategori. Perhitungan tingkat kepuasan mitra dan pengguna terhadap kegiatan PKM adalah sebagai berikut:

TINGKAT KEPUASAN MITRA DAN PENGGUNA TERHADAP KEGIATAN PKM TAHUN 2019

No	Aspek-aspek yang dinilai	Sangat puas	Puas	Kurang puas	Tidak puas
1	UST memberikan respon positif, cepat dan profesional terkait kegiatan PkM yang melibatkan instansi/perusahaan	25%	41%	17%	17%

	merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerjasama				
2	Kerjasama antara UST dengan instansi/perusahaan dalam kegiatan PkM telah diimplementasikan menggunakan prinsip Tri Ko (kooperatif, konsultatif dan korektif)	17%	33%	33%	17%
3	Kegiatan kerjasama PkM dengan UST bermanfaat sesuai dengan kebutuhan	17%	33%	17%	33%
4	Kualitas PkM yang melibatkan instansi/perusahaan	9%	33%	25%	33%
5	Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama bidang PkM telah disusun dan dikomunikasikan	16%	50%	25%	9%
6	Tindaklanjut kerjasama kegiatan PkM antara UST dengan instansi/perusahaan berguna untuk merencanakan kegiatan berikutnya	9%	41%	9%	41%
Nilai Rata-Rata		23%	29%	25%	23%

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa tingkat kepuasan mitra dan pengguna pada setiap pertanyaan survei kepuasan adalah sebesar 100%. Dari data tersebut dapat dilihat nilai rata-rata pada masing-masing kategori adalah sebanyak 23% mitra merasa sangat puas, sebanyak 29% mitra merasa puas, sebanyak 25% mitra merasa kurang puas dan sebanyak 23% mitra merasa tidak puas.

Berdasarkan analisis deskriptif dan tingkat kepuasan mitra terhadap kegiatan PKM dapat dijelaskan bahwa bidang pelayanan kerjasama Prodi Magister Manajemen merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis Kerjasama, Proses pembuatan MoU

dan Surat Perjanjian Kerjasama (SPK) berlangsung cepat dan sesuai harapan, dosen prodi manajemen memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mitra. Dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, tentunya menjadikan mitra merasa puas. Pada poin pelaksanaan berjalan sesuai dengan yang diharapkan, Implementasi kerjasama sesuai dengan surat perjanjian Kerjasama, juga mendapat respon baik dari mitra. Apa yang sudah dilaksanakan dalam kegiatan Kerjasama ini sudah sesuai dengan apa yang tertuang pada surat perjanjian Kerjasama maupun MoU. Jika memang ada beberapa kegiatan yang belum terlaksana akan menjadi evaluasi pada tahun-tahun berikutnya sehingga dapat menjadi agenda selanjutnya. Manfaat yang diperoleh juga dapat dirasakan oleh kedua belah pihak. Pada bidang monitoring yang meliputi kegiatan pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku, dosen prodi magister manajemen bekerjasama dengan institusi Bapak/Ibu bekerja secara profesional, Mulai dari pelaporan kegiatan yang diberikan secara berkala dan teratur kepada mitra, transparansi kegiatan kedua belah pihak yang terkait dengan bidang-bidang Kerjasama. Pada pengabdian ini juga melibatkan mitra sehingga dianggap sudah sesuai dengan kebutuhan mitra.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis deskriptif di atas diketahui bahwa rata-rata seluruh item pada survei kepuasan mitra dan pengguna adalah sebesar 29% merasa puas, sebesar 23% merasa sangat puas, sebesar 23% merasa kurang puas dan sebesar 25% merasa tidak puas. Sedangkan jumlah pada masing- masing item pada survei kepuasan mitra dan pengguna adalah sebesar 100%.

LAMPIRAN

TABULASI DATA SURVEI KEPUASAN MITRA DAN PENGGUNA TERHADAP KEGIATAN PKM TAHUN 2019

Responden	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Pertanyaan 6
1	3	3	3	3	3	3
2	4	1	4	1	1	1
3	3	1	3	2	2	1
4	4	3	1	1	2	3
5	3	2	2	4	3	1
6	2	2	4	1	3	1
7	3	4	2	3	4	4
8	4	4	1	1	3	2
9	1	2	1	3	4	1
10	1	3	3	2	2	3
11	2	2	1	2	3	3
12	3	3	3	3	3	3