

LAPORAN EVALUASI
KEPUASAN PENGABDI TERHADAP
PELAYANAN KEGIATAN PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT
PRODI MAGISTER MANAGEMEN
(C8)



GUGUS MUTU PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
SARJANAWIYATA TAMANSISWA
YOGYAKARTA
AGUSTUS 2024

HALAMAN PENGESAHAN

1. **Judul** : **Laporan Evaluasi (C8)** Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Tahun 2024

2. **Pelaksana GMP**
 - a. Nama Lengkap : Dr. Muinah Fadhilah, SE.,M.Si
 - b. NIDN : 0626096702
 - c. Jabatan Struktural : Gugus Mutu Prodi (GMP)
 - d. Program Studi : Magister Manajemen (MM)
 - e. Fakultas : Ekonomi
 - f. HP : 087719110099
 - g. Alamat email : muinahfadhilah@ustjogja.ac.id

3. **Tempat Kegiatan** : Prodi MM

4. **Waktu Kegiatan** : Mei 2024

Yogyakarta, 28 Agustus 2024

Mengesahkan,

Ketua Program Studi MM



Dr. Anbar Lukitaningsih, MM
NIDN. 0517056501

GMP Prodi MM



Dr. Muinah Fadhilah, SE.,M.Si
NIDN. 0626096702

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan laporan hasil evaluasi kepuasan pengabdian terhadap pelayanan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan upaya kami sebagai GMP MM-UST dalam membantu mengevaluasi Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat. Selain itu Laporan ini disusun untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat pada prodi MM-UST. Melalui evaluasi ini, dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki. Umpan balik dari para pengabdian sangat penting untuk memastikan bahwa kegiatan yang dilaksanakan dapat mencapai tujuan yang diharapkan dan memberikan dampak yang positif bagi pengabdian dan masyarakat.

Kami mengapresiasi semua pihak yang telah berpartisipasi dalam proses evaluasi ini, baik pengabdian maupun pihak terkait lainnya, yang telah memberikan masukan berharga. Kami percaya bahwa melalui evaluasi ini, kami dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan yang telah UST berikan, serta merancang strategi untuk perbaikan dan pengembangan kegiatan pengabdian di masa yang akan datang.

Semoga laporan ini dapat memberikan wawasan yang berguna dan menjadi acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan pengabdian kepada masyarakat. Terima kasih atas perhatian, dukungan, dan kerjasama yang telah diberikan. Kami berharap bahwa hasil evaluasi ini dapat membawa manfaat yang signifikan bagi semua pihak yang terlibat.

Hormat kami

GMP MM

Dr. Muinah Fadhilah, SE.,M.Si

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	1
Halaman Pengesahan	2
Kata Pengantar	3
Daftar Isi	4
A. Latar Belakang	5
B. Tujuan	6
C. Dasar Hukum	6
D. Ruang Lingkup (C8)	6
E. Waktu Pelaksanaan	6
F. Metodologi Pengabdian	7
G. Data Hasil dan Pembahasan	7
H. Saran-Saran	13
I. Kesimpulan	13
J. Saran dan Rekomendasi	13

A. LATAR BELAKANG

Pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu pilar penting dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi, yang bertujuan untuk menjembatani ilmu pengetahuan dengan kebutuhan dan permasalahan masyarakat. Kegiatan ini tidak hanya memberikan manfaat langsung bagi masyarakat tetapi juga memberikan pengalaman dan kepuasan tersendiri bagi para pengabdian, yakni dosen yang terlibat dalam kegiatan tersebut.

Dalam pelaksanaannya, kualitas pelayanan dan manajemen kegiatan pengabdian kepada masyarakat sangat mempengaruhi hasil yang dicapai serta tingkat kepuasan para pengabdian. Kepuasan pengabdian merupakan indikator penting yang mencerminkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kegiatan, serta memberikan gambaran mengenai sejauh mana program pengabdian mampu memenuhi harapan dan kebutuhan civitas akademika dan masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk secara rutin MM-UST melalui GMP MM-UST mengevaluasi kepuasan pengabdian agar dapat mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, dan area yang perlu diperbaiki dalam proses pelayanan dan pelaksanaan kegiatan pengabdian.

Salah satu bentuk usaha peningkatan pelayanan ke Pengabdian yaitu dengan melibatkan saran, masukan dan pendapat dari pengabdian, melalui Teknik angket penilaian/kuesioner yang diberikan kepada pengabdian. Angket Tingkat Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat, telah diatur secara integral oleh Universitas, yang disesuaikan dengan spesifikasi masing-masing Prodi dilingkungan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta. Pemberian angket dilaksanakan pada pertengahan bulan Mei 2024 ditujukan kepada seluruh dosen tetap prodi MM.

Hasil Evaluasi ini akan memberikan wawasan yang mendalam mengenai aspek-aspek pelayanan yang telah dilaksanakan, termasuk koordinasi, dukungan administratif, serta penyediaan sumber daya yang dibutuhkan. Dengan demikian, evaluasi ini diharapkan dapat memberikan dasar bagi perbaikan berkelanjutan dan pengembangan program pengabdian yang lebih baik di masa depan khususnya MM-UST dan UST pada umumnya.

Melalui laporan ini, kami berharap dapat memberikan informasi yang komprehensif dan bermanfaat bagi semua pihak terkait, serta mendorong upaya peningkatan kualitas dan efektivitas kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Dengan pemahaman yang lebih baik mengenai kepuasan pengabdian, diharapkan dapat mencapai tujuan pengabdian kepada masyarakat secara lebih optimal dan memberikan dampak positif yang lebih luas bagi masyarakat yang kami layani.

B. TUJUAN

Pengabdian ini ditujukan untuk :

1. Mengetahui sejauhmana Tingkat Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat di Lingkungan Prodi MM.
2. Memberikan informasi bagi Prodi MM, Fakultas Ekonomi dan Universitas UST Yogyakarta secara akurat tentang tingkat kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan PkM di Lingkungan Prodi MM
3. Membantu Prodi MM, Fakultas Ekonomi dan Universitas UST Yogyakarta dalam mengambil kebijakan terkait dengan mewujudkan Visi, Misi, Tujuan dan Strategi di tingkat Prodi MM.

C. DASAR HUKUM

Dasar Hukum pengabdian ini adalah :

1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Buku Panduan Standar Kompetensi Lulusan (SKL) Tingkat Universitas
4. Renstra Prodi MM 2021-2025, Renstra fakultas dan Renstra Universitas

D. RUANG LINGKUP

Laporan Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat di Lingkungan Prodi MM semester genap tahun akademik 2023/2024

E. WAKTU PELAKSANAAN

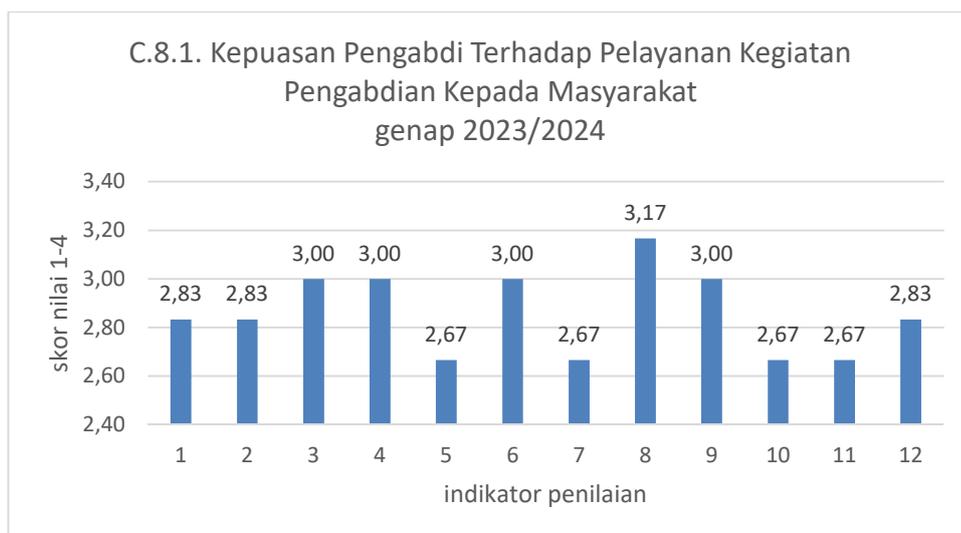
Pengabdian mengenai tingkat kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat di Prodi MM dilakukan pada pertengahan bulan Mei 2024.

F. METODOLOGI PENGABDIAN

Evaluasi tingkat Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Prodi MM, Fakultas Ekonomi menggunakan metode penilaian melalui angket. Populasi dari pengabdian ini adalah dosen aktif. Dosen berjumlah 7 dosen tetap. Ada sebanyak 6 dosen tetap (86,71%) yang mengisi kuesioner. Metode olah data menggunakan analisis deskriptif. Skala penilaian dari 1 sampai 4.

G. DATA HASIL DAN PEMBAHASAN

Prodi MM mempunyai 7 dosen, baru 6 dosen (85,71%) yang telah mengisi angket. Pada gambar 1 dari 12 pernyataan Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat semester genap Tahun Akademik 2023/2024 mean terendah sebesar 2,67 dan mean tertinggi sebesar 3,17. Kuesioner kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dibagi menjadi tiga bidang yaitu perencanaan PkM, pelaksanaan PkM dan hasil PkM. Berdasarkan data pengabdian, Tingkat Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat untuk penelitian pada semester genap tahun akademik 2023/2024 di Lingkungan Prodi MM dapat diketahui sebagai berikut :

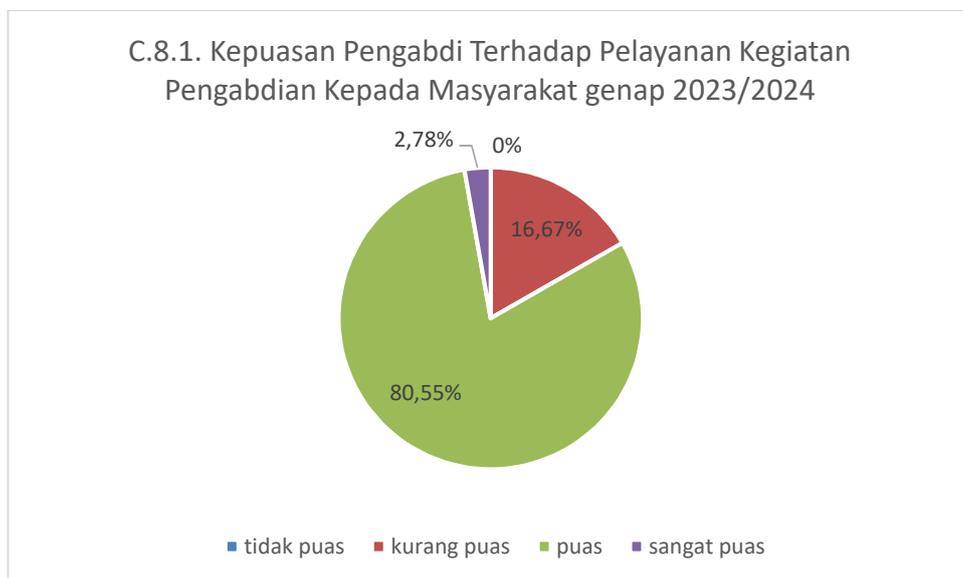


Gambar 1. Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Tahun 2024

Sumber data primer yang sudah diolah, 2024

Dari gambar 1 di atas dengan skala yang digunakan 1-4, dari 12 indikator yang ada 7 indikator yang nilai rata-ratanya masih di bawah 3 yang menunjukkan belum memuaskan dan ada 5 indikator yang nilainya 3 atau di atas 3 yang berarti memuaskan.

Bila dilihat dari prosentase jawaban bahwa dari 12 indikator ada jawaban kurang puas sebanyak 16,67% puas sebanyak 80,55% dan sangat puas ada 2,78% (gambar 2). Hal ini berarti masih ada pengabdian merasa kurang puas terhadap pelayanan yang ada.



Gambar 2. Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Tahun 2024 (%)

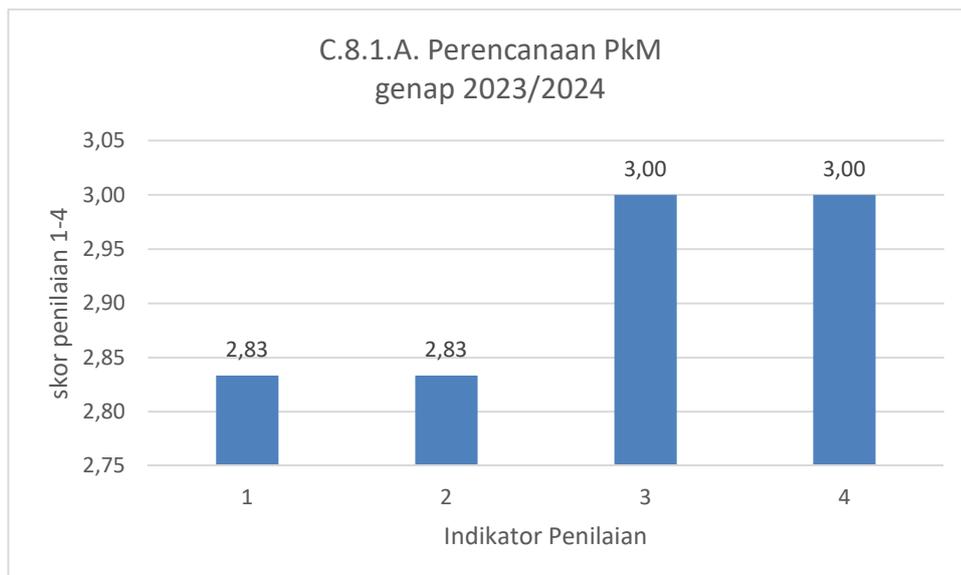
Sumber data primer yang sudah diolah, 2024

Jadi bila di lihat dari gambar 1 di atas dan gambar 2 di atas menunjukkan bahwa tingkat Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat hasil penelitian yang dilakukan pada semester genap tahun akademik 2023/2024 belum bisa memberikan kepuasan kepada setiap pengabdian. Hasil penelitian ini menurun dibandingkan hasil evaluasi sebelumnya. Hasil evaluasi tahun sebelumnya rata-rata terendahnya 3 (memuaskan) dengan skala 1-4.

Untuk masing-masing sub bidang dalam mensurvei tingkat Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat pada semester genap tahun akademik 2023/2024 sebagai berikut:

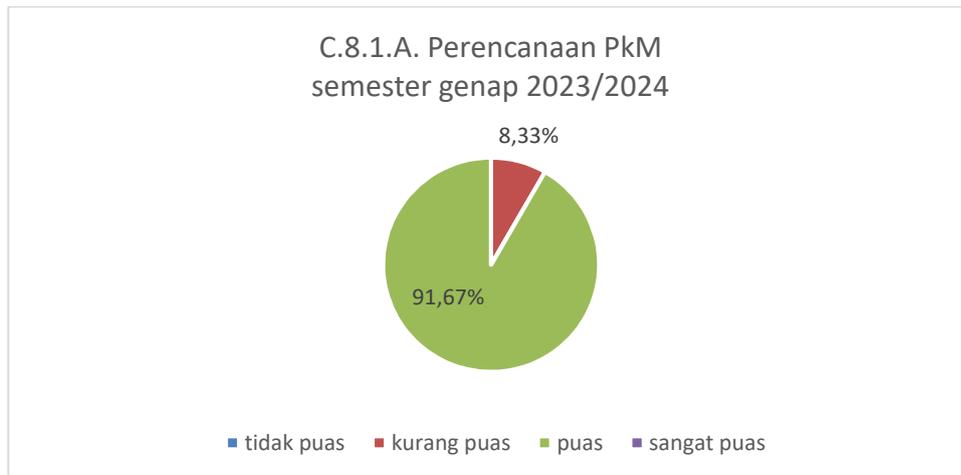
1. Tingkat Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dibidang Perencanaan PkM.

Pada gambar 3 dan 4 di bawah ini menunjukkan bahwa tingkat Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat **dibidang Perencanaan PkM di Prodi MM masih ada yang belum memuaskan**. Hal ini bisa dilihat bahwa nilai mean terendah 2,83 pada indikator Pengabdian mendapat pelatihan/ klinik penyusunan proposal penelitian dari UST/LP2M/UPPS dan UST/LP2M/UPPS menyampaikan informasi tentang skema PkM di UST dan luar UST melalui berbagai media yang mudah diakses. Hal ini berarti dua indikator tersebut belum memberikan kepuasan ke pengabdian. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada gambar 3 di bawah ini.



Gambar 3. Tingkat Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat bidang Perencanaan PkM. Sumber data primer yang sudah diolah, 2024

Bila dilihat dari jumlah jawaban dari tidak puas sampai sangat memuaskan untuk bidang Perencanaan PkM semester genap tahun akademik 2023/2024, diperoleh jawaban memuaskan sebanyak 91,67 % dan kurang memuaskan sebesar 8,33%. Hal ini bisa dilihat pada gambar 5 di bawah ini.



Gambar 4. Tingkat Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat bidang Perencanaan PkM dalam prosentase Sumber data primer yang sudah diolah, 2024

2. Tingkat Kepuasan Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dibidang Pelaksanaan PkM.

Untuk tingkat Kepuasan Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dibidang Pelaksanaan PkM masih ada 2 indikator yang nilai meannya dibawah 3, yaitu indikator 1 dan 3 berkaitan dengan Mitra yang dimiliki oleh UST/LP2M/Upps mendukung dalam pelaksanaan kegiatan PkM dan Sarana dan prasarana penelitian yang dimiliki oleh UST/LP2M/Upps mendukung dalam pelaksanaan kegiatan PkM dapat dilihat dari gambar 5 di bawah ini.

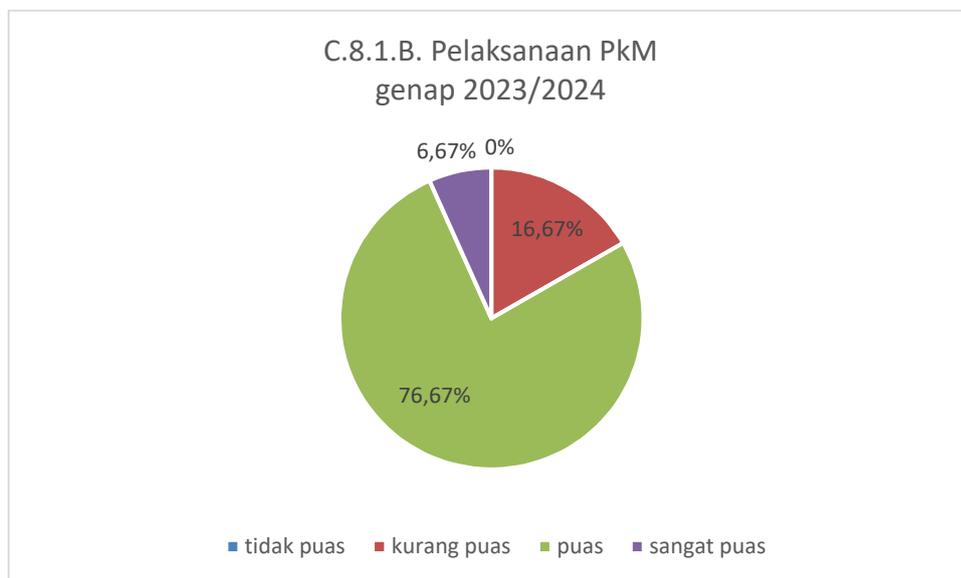


Gambar 5. Tingkat Kepuasan Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dibidang Pelaksanaan PkM Sumber data primer yang sudah diolah, 2024

Pada gambar 5 di atas menunjukkan bahwa tingkat Kepuasan Kepuasan

Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dibidang **Pelaksanaan PkM di Prodi MM** semester genap tahun 2023/2024 belum semua indikator **memuaskan**,

Bila dilihat dari jumlah jawaban dari tidak puas sampai sangat memuaskan untuk bidang **Pelaksanaan PkM di Prodi MM** semester genap tahun 2023/2024, diperoleh jawaban tidak puas sebanyak 0%, kurang puas sebanyak 16,67%, memuaskan sebanyak 76,67 % dan sangat memuaskan sebesar 6,67%. Artinya bahwa masih ada pengabdian merasa kurang puas dengan pelayanan kegiatan dalam pelaksanaan PkM. Hal ini bisa dilihat pada gambar 6 di bawah ini.



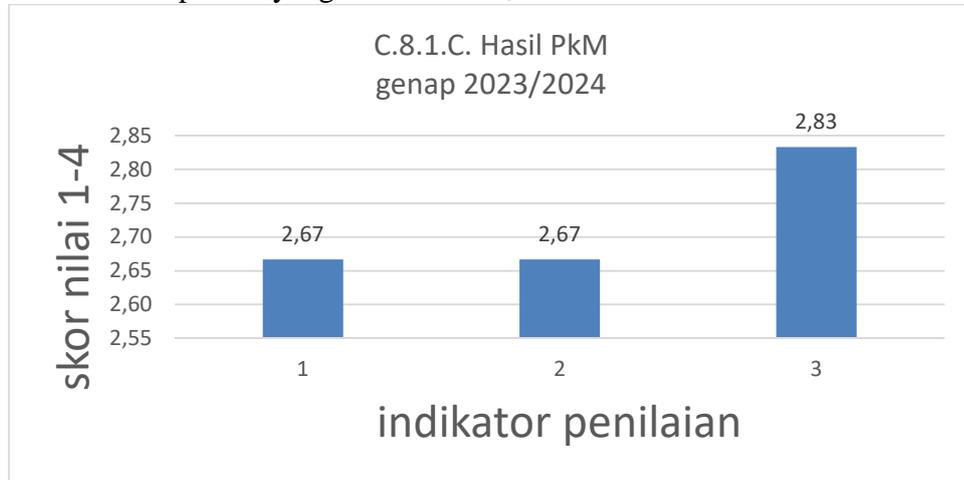
Gambar 6. Tingkat Kepuasan Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dibidang Pelaksanaan PkM

Sumber data primer yang sudah diolah, 2024

3. Tingkat Kepuasan Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dibidang Hasil PkM.

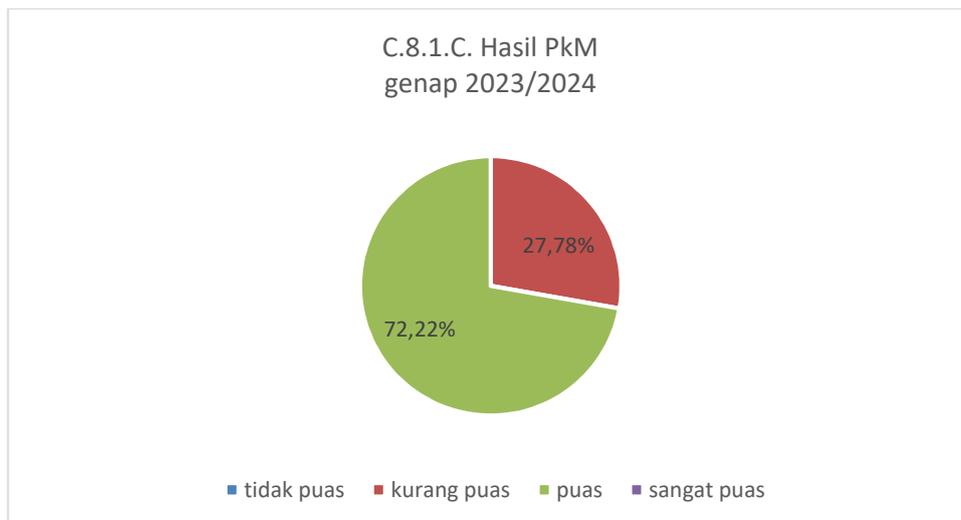
Tingkat Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dibidang Hasil PkM dari hasil survai di prodi MM pada semester genap tahun 2023/2024 belum bisa memberikan kepuasan kepada pengabdian. Semua indikator nilai rata-ratanya masih di bawah 3. Hal ini bisa dilihat pada gambar 7 di bawah ini.

Sumber data primer yang sudah diolah, 2023



Gambar 7. Tingkat Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat **sub bidang hasil PkM**
Sumber data primer yang sudah diolah, 2024

Bila dilihat dari jumlah jawaban dari tidak puas sampai sangat memuaskan untuk bidang Hasil PkM **semester genap tahun 2023/2024**, diperoleh jawaban tidak puas sebanyak 0%, kurang puas sebanyak 27,78%, memuaskan sebanyak 72,22 %, artinya masih ada pengabdian yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan UST. Hal ini bisa dilihat pada gambar 8 di bawah ini.



Gambar 8. Tingkat Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat **sub bidang hasil PkM**
Sumber data primer yang sudah diolah, 2024

H. SARAN

Berdasarkan data pengabdian yang diperoleh, saran dari dosen untuk tingkat Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat perlu ada peningkatan dana pengabdian dan publikasi pada jurnal pengabdian bereputasi nasional dan internasional.

I. KESIMPULAN

Belum semua dosen tetap mengisi angket, baru 6 dosen dari 7 dosen yang ada atau hanya 85,71 %. Berdasarkan hasil analisis deskriptif dari data survei maka dapat disimpulkan bahwa tingkat Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat semester genap tahun akademik 2023/2024 di Prodi MM, Fakultas Ekonomi UST Yogyakarta **belum memuaskan**. Dari 12 indikator baru 5 indikator yang skor nilai sama atau di atas 3, yang 7 indikator skor nilainya dibawah 3 (skala 1-4).

J. SARAN DAN REKOMENDASI

Kekurangan yang ada pada tingkat Kepuasan Pengabdian Terhadap Pelayanan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat semester genap tahun akademik 2023/2024 di Prodi MM dari 12 indikator ada jawaban kurang puas sebanyak 16,67% untuk itu masih perlu ditingkatkan lagi. Selain itu juga perlu ada peningkatan dana pengabdian dan publikasi pada jurnal pengabdian bereputasi nasional dan internasional supaya mampu memberikan kepuasan kepada pengabdian.