

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MITRA
TERHADAP PROSES PENGABDIAN
TAHUN 2022**



**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA
MASYARAKAT
UNIVERSITAS ABULYATAMA**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah Swt., karena atas berkat dan rahmat-Nya **“Laporan Survei Kepuasan Mitra Terhadap Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Yang dilakukan Dosen Universitas Abulyatama Tahun 2022”** ini dapat kami selesaikan.

Tidak lupa kami ucapkan terimakasih kepada pihak mitra yang turut bekerjasama secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan laporan ini. 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 Kinerja LPPM yang akan datang lebih baik dari sebelumnya.

Aceh Besar, 02 September 2023

Ketua,



Ade Irfan, M. Pd

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu wujud nyata dari pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yang bertujuan untuk memberikan kontribusi langsung kepada masyarakat melalui penerapan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni. Dalam pelaksanaannya, keterlibatan mitra sebagai penerima manfaat menjadi elemen penting yang menentukan keberhasilan dan keberlanjutan program pengabdian. Untuk memastikan bahwa kegiatan pengabdian berjalan sesuai harapan dan memberikan dampak positif, diperlukan evaluasi yang komprehensif terhadap kepuasan mitra. Survei kepuasan ini dilaksanakan sebagai upaya reflektif untuk menilai sejauh mana proses pengabdian telah memenuhi ekspektasi mitra, sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Melalui laporan ini, institusi berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pengabdian kepada masyarakat dengan menjadikan suara mitra sebagai landasan dalam perencanaan dan pelaksanaan program ke depan.

B. TUJUAN

Pelaksanaan Survei bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mitra terhadap proses pengabdian tahun 2022, Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian, Menyusun rekomendasi strategis guna peningkatan mutu pengabdian kepada masyarakat. Sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil Survei 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 SURVEI

Pelaksanaan Survei kepuasan mitra terhadap kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan mulai 01 September 2022 s/d 31 Agustus 2023. Kuesioner survei langsung dibagikan kepada responden mitra pada saat pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat.

D. RESPONDEN MITRA

Responden survei kepuasan mitra terhadap proses pengabdian ini merupakan mitra pengabdian kepada masyarakat yang bekerjasama dengan langsung dengan Staf LPPM dalam pelaksanaan tugas dari Tridharma Perguruan Tinggi. Total responden hasil survei ini adalah sebanyak 138 responden mitra.

E. KOMPONEN YANG DIUKUR

Aspek-aspek tingkat kepuasan yang diukur untuk responden mitra terdiri dari 10 (sepuluh) aspek meliputi:

1. Diskusi tentang rencana kerjasama pengabdian dilakukan secara profesional.
2. Ruang lingkup/batasan kegiatan kerjasama pengabdian jelas.
3. Periode kerjasama pengabdian memadai
4. Pengabdian cepat dalam melayani dan merespon kebutuhan mitra kerjasama.
5. Aplikasi/pelaksanaan PkM mampu memberdayakan masyarakat sehingga masyarakat sanggup berkarya secara mandiri
6. Program PkM dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat
7. Program PkM telah memberikan bekal kepada masyarakat berupa kemampuan berpikir ataupun keterampilan lainnya
8. Pelaksanaan PkM dalam upaya pembelajaran masyarakat telah mampu meningkatkan daya nalar masyarakat
9. Masyarakat telah memperoleh manfaat/terbantuan dalam penyelesaian masalahnya dari pelaksanaan PkM
10. Jika kemitraan dalam bidang pengabdian ini dilanjutkan, mitra berkenan ikut bekerjasama kembali.

F. INSTRUMEN PENGUKURAN

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan mitra adalah kuisisioner yang terdiri dari 10 (sepuluh) pertanyaan yang akan mengukur tingkat kepuasan mitra terhadap proses pengabdian. Untuk jawaban dari pernyataan terdiri dari 4 (empat) pilihan jawaban, yaitu:

1. Kurang Memuaskan
2. Cukup Memuaskan
3. Memuaskan
4. Sangat Memuaskan

Adapun pernyataan angket kepuasan mitra pengabdian dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Pernyataan kuisisionair Angket Kepuasan

No	Pernyataan	Jawaban			
		1	2	3	4
1	Diskusi tentang rencana kerjasama PkM dilakukan secara profesional				
2	Ruang lingkup/batasan kegiatan kerjasama yang disepakati dalam PkM jelas				
3	Periode kerjasama PkM memadai				
4	Pengabdian cepat dalam melayani dan merespon kebutuhan mitra kerjasama.				
5	Pelaksanaan PkM mampu memberdayakan masyarakat sehingga masyarakat sanggup berkarya secara mandiri.				
6	Program PkM dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.				
7	Program PkM telah memberikan bekal kepada masyarakat berupa kemampuan berpikir ataupun keterampilan lainnya				
8	Pelaksanaan PkM dalam upaya pembelajaran masyarakat telah mampu meningkatkan daya nalar masyarakat.				
9	Masyarakat telah memperoleh manfaat dalam penyelesaian masalahnya dari pelaksanaan PkM.				
10	Jika kemitraan dalam bidang pengabdian ini dilanjutkan, mitra berkenan ikut bekerjasama kembali.				

G. METODE ANALISA DATA

Responden mitra pengabdian diminta untuk mengisi formulir survey dengan mencentang pada pilihan yang tersedia sesuai dengan kondisi sebenarnya. Hasil Survei tersebut selanjutnya akan dianalisis secara statistik secara teknik deskriptif. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata yang diperoleh dari survei kepuasan mitra pengabdian terhadap proses pengabdian yang dilakukan dosen. Tabel klasifikasi hasil survei tersebut disusun sesuai dengan pernyataan dan jumlah skor dari responden. nilai tersebut akan dikategorikan menjadi:

1. Nilai 76 - 100% : Sangat Memuaskan
2. Nilai 51-75% : Memuaskan
2. Nilai 26 - 50 % : Cukup Memuaskan
3. Nilai 0 - 25% : Kurang Memuaskan

BAB II

HASIL SURVEI

A. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan pengumpulan data dilaksanakan pada tanggal 01 September 2022 s/d 30 Agustus 2023. Adapun jumlah responden yang terlibat dalam survei ini adalah 138 orang Mitra dosen Universitas Abulyatama. Hasil Survei diklasifikasi untuk menentukan jumlah indeks yang ada pada setiap pertanyaan.

B. Hasil Survei Tingkat Kepuasan Mitra Terhadap Proses Pengabdian

1. Diskusi Tentang Rencana Kerjasama Pkm Dilakukan Secara Profesional.

Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 38% responden memilih sangat memuaskan, 34% memilih memuaskan, 18% lagi memilih cukup memuaskan dan 10% kurang memuaskan terkait pertanyaan tentang diskusi tentang rencana Kerjasama PkM dilakukan secara profesional. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2. 1 sebagai berikut.

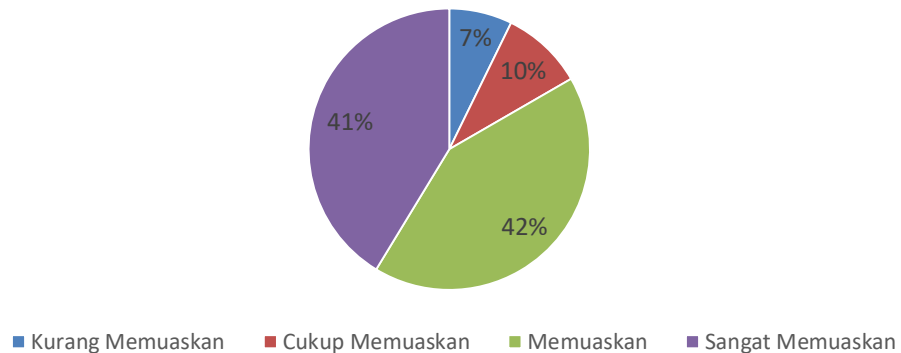


Gambar 2.1 Diskusi tentang Rencana Kerjasam PkM

2. Ruang Lingkup/Batasan Kegiatan Kerjasama Yang Disepakati Dalam PkM Jelas

Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 41% responden memilih sangat memuaskan, 42% memilih memuaskan, 10% lagi memilih cukup memuaskan dan 7% lagi memilih kurang memuaskan terkait pertanyaan tentang Ruang Lingkup/Batasan Kegiatan Kerjasama Yang Disepakati Dalam PkM Jelas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2. 2 berikut.

Ruang Lingkup/Batasan Kegiatan Kerjasama Yang Disepakati Dalam PkM Jelas

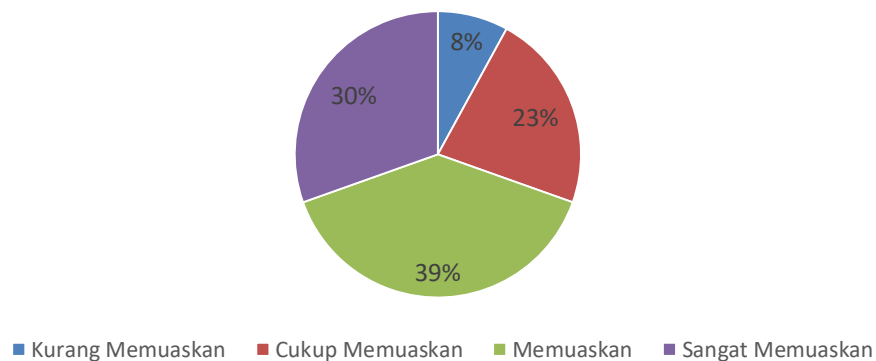


Gambar 2.2 Ruang Lingkup Kerjasama

3. Periode Kerjasama PkM Memadai

Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 30% responden memilih sangat memuaskan, 39% memilih memuaskan, dan 23% lagi memilih cukup memuaskan dan 8% lagi memilih kurang memuaskan terkait pertanyaan tentang Periode Kerjasama PkM Memadai.

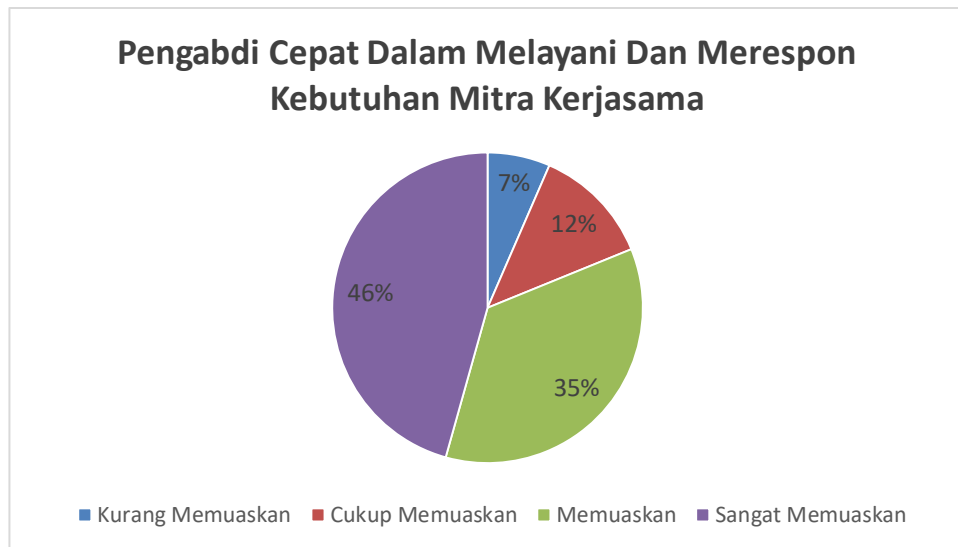
Periode Kerjasama PkM Memadai



Gambar 2.3 Periode Kerjasama PkM Memadai

4. Pengabdian Cepat Dalam Melayani Dan Merespon Kebutuhan Mitra Kerjasama

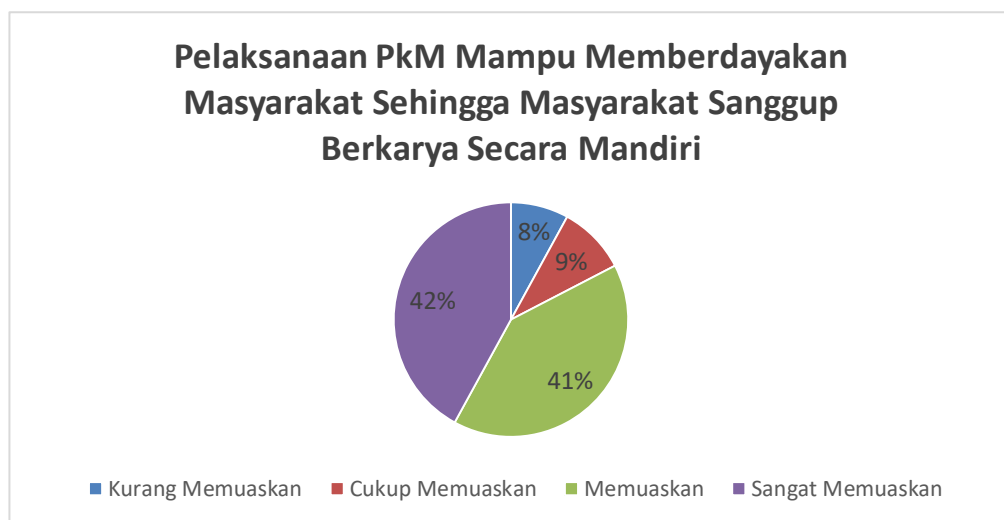
Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 46% responden memilih sangat memuaskan, 35% memilih memuaskan, dan 12% lagi memilih cukup memuaskan dan hanya 7% memilih kurang memuaskan terkait pertanyaan tentang Pengabdian Cepat Dalam Melayani Dan Merespon Kebutuhan Mitra Kerjasama. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2.4 sebagai berikut:



Gambar 2.4 Pelayanan pengabdian terhadap kebutuhan mitra

5. Pelaksanaan PkM Mampu Memberdayakan Masyarakat Sehingga Masyarakat Sanggup Berkarya Secara Mandiri

Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 42% responden memilih sangat memuaskan, 41% memilih memuaskan, 9% cukup memuaskan dan 8% memilih kurang memuaskan terkait pertanyaan tentang Pelaksanaan PkM Mampu Memberdayakan Masyarakat Sehingga Masyarakat Sanggup Berkarya Secara Mandiri. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2. 5 sebagai berikut:

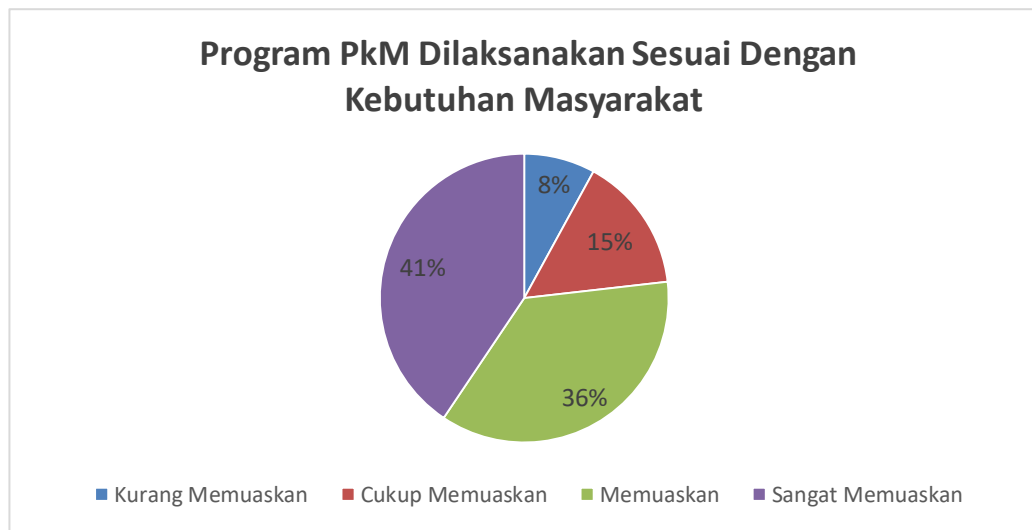


Gambar 2.5 PkM Mampu Memberdayakan Masyarakat Sehingga Masyarakat Sanggup Berkarya Secara Mandiri

6. Program PkM Dilaksanakan Sesuai Dengan Kebutuhan Masyarakat

Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 41% responden memilih sangat memuaskan, 36% memilih memuaskan, dan 15% lagi memilih cukup memuaskan dan 8% lagi memilih kurang memuaskan terkait pertanyaan tentang Program PkM

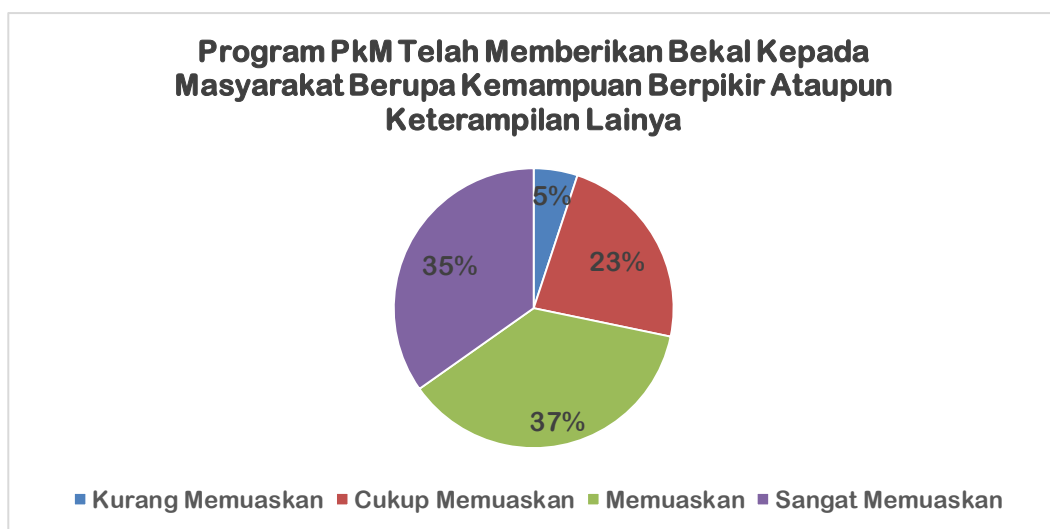
Dilaksanakan Sesuai Dengan Kebutuhan Masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2. 6 sebagai berikut:



Gambar 2.6 Program PkM Dilaksanakan Sesuai dengan Kebutuhan Masyarakat

7. Program PkM Telah Memberikan Bekal Kepada Masyarakat Berupa Kemampuan Berpikir Ataupun Keterampilan Lainnya

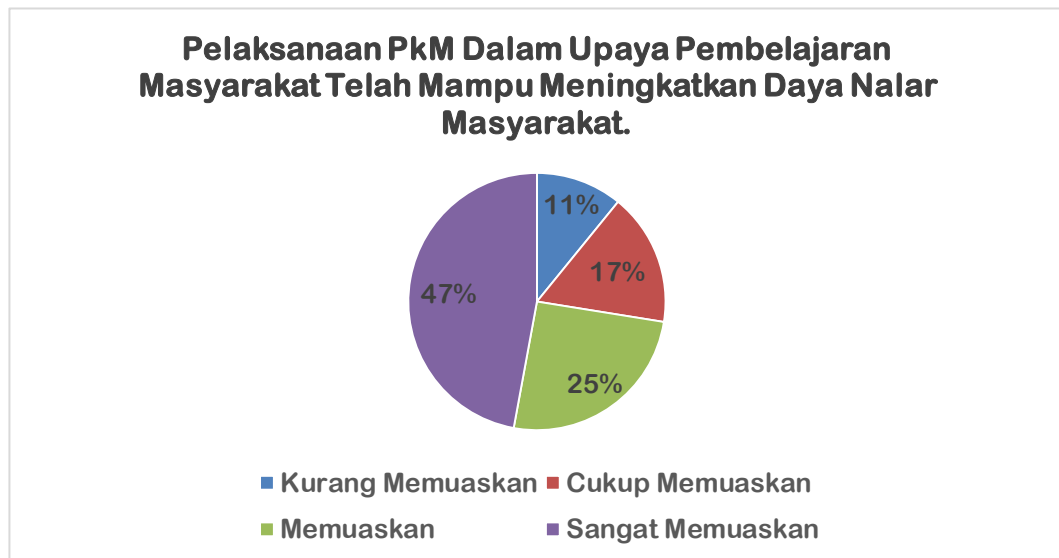
Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 35% responden memilih sangat memuaskan, 37% memilih memuaskan, 23% lagi memilih cukup memuaskan dan 5% lagi memilih kurang memuaskan terkait pertanyaan tentang Program PkM Dilaksanakan Sesuai Dengan Kebutuhan Masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2. 7 sebagai berikut:



Gambar 2.7 Program PkM Telah Memberikan Bekal Kepada Masyarakat Berupa Kemampuan Berpikir Ataupun Keterampilan Lainnya

8. Pelaksanaan PkM Dalam Upaya Pembelajaran Masyarakat Telah Mampu Meningkatkan Daya Nalar Masyarakat.

Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 47% responden memilih sangat memuaskan, 25% memilih memuaskan, 17% lagi memilih cukup memuaskan dan 11% lagi memilih kurang memuaskan terkait pertanyaan tentang Pelaksanaan PkM Dalam Upaya Pembelajaran Masyarakat Telah Mampu Meningkatkan Daya Nalar Masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2. 6 sebagai berikut:

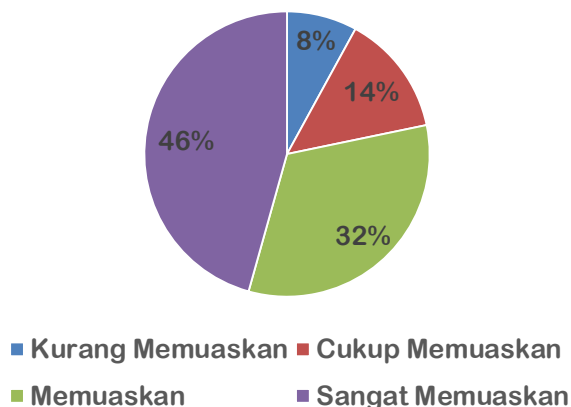


Gambar 2.8 Pelaksanaan PkM Dalam Upaya Pembelajaran Masyarakat Telah Mampu Meningkatkan Daya Nalar Masyarakat

9. Masyarakat Telah Memperoleh Manfaat Dalam Penyelesaian Masalahnya Dari Pelaksanaan PkM

Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 46% responden memilih sangat memuaskan, 32% memilih memuaskan, 14% lagi memilih cukup memuaskan dan 8% lagi memilih kurang memuaskan terkait pertanyaan tentang Masyarakat Telah Memperoleh Manfaat Dalam Penyelesaian Masalahnya Dari Pelaksanaan PkM. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2. 9 sebagai berikut:

Masyarakat Telah Memperoleh Manfaat Dalam Penyelesaian Masalahnya Dari Pelaksanaan PkM

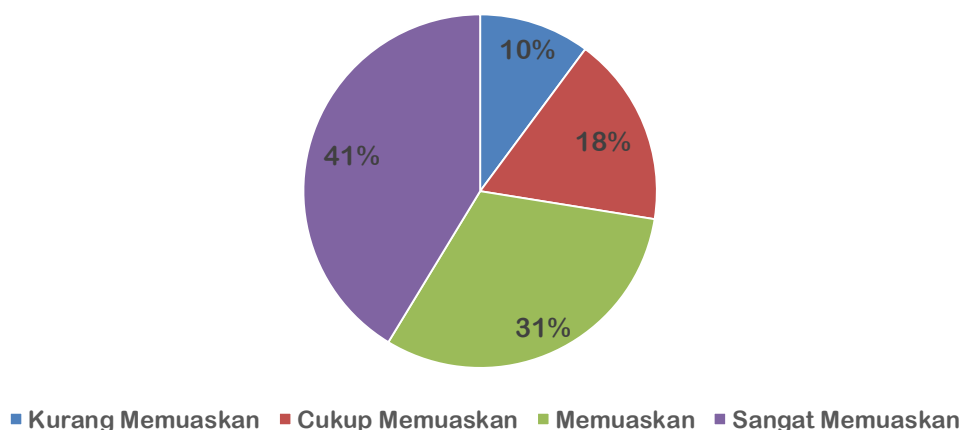


Gambar 2.9 Masyarakat Telah Memperoleh Manfaat Dalam Penyelesaian Masalahnya Dari Pelaksanaan PkM

10. Jika Kemitraan Dalam Bidang Pengabdian Ini Dilanjutkan, Mitra Berkenan Ikut Bekerjasama Kembali

Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 41% responden memilih sangat memuaskan, 31% memilih memuaskan, 18% lagi memilih cukup memuaskan dan 10% kurang memuaskan terkait pertanyaan tentang Jika kemitraan dalam bidang pengabdian ini dilanjutkan, mitra berkenan ikut bekerjasama kembali. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2. 10 sebagai berikut:

Jika Kemitraan Dalam Bidang Pengabdian Ini Dilanjutkan, Mitra Berkenan Ikut Bekerjasama Kembali



Gambar 2.10 Jika Kemitraan Dalam Bidang Pengabdian Ini Dilanjutkan, Mitra Berkenan Ikut Bekerjasama Kembali

BAB III

PEMBAHASAN

Setelah dilakukan survei diperoleh hasil bahwa ada beberapa kriteria pelayanan yang sudah cukup memuaskan mitra pengabdian, namun ada juga yang harus diperbaiki. Adapun indikator kriteria tersebut ditunjukkan dengan rentang jawaban:

1. Nilai 76 - 100% : Sangat Memuaskan
2. Nilai 51-75% : Memuaskan
3. Nilai 26 - 50 % : Cukup Memuaskan
4. Nilai 0 - 25% : Kurang Memuaskan

Adapun hasil survey dapat dilihat pada Tabel 2. Hasil Survei yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi pimpinan institusi dalam hal peningkatan manajemen dan juga untuk menyusun rencana program kerja pengembangan institusi.

Tabel 2. Persentase tingkat kepuasan mitra kerja sama pengabdian masyarakat

No	Pertanyaan	Persentase	Kategori
1	Diskusi tentang rencana kerjasama PkM dilakukan secara profesional	72%	Memuaskan
2	Ruang lingkup/batasan kegiatan kerjasama yang disepakati dalam PkM jelas	83%	Sangat Memuaskan
3	Periode kerjasama PkM memadai	69%	Memuaskan
4	Pengabdian cepat dalam melayani dan merespon kebutuhan mitra kerjasama.	81%	Sangat Memuaskan
5	Pelaksanaan PkM mampu memberdayakan masyarakat sehingga masyarakat sanggup berkarya secara mandiri.	83%	Sangat Memuaskan
6	Program PkM dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.	77%	Memuaskan
7	Program PkM telah memberikan bekal kepada masyarakat berupa kemampuan berpikir ataupun keterampilan lainnya	72%	Memuaskan
8	Pelaksanaan PkM dalam upaya pembelajaran masyarakat telah mampu meningkatkan daya nalar masyarakat.	72%	Memuaskan
9	Masyarakat telah memperoleh manfaat dalam penyelesaian masalahnya dari pelaksanaan PkM.	78%	Memuaskan
10	Jika kemitraan dalam bidang pengabdian ini dilanjutkan, mitra berkenan ikut bekerjasama kembali.	72%	Memuaskan

BAB IV

SIMPULAN

Dari hasil survey tingkat kepuasan mitra terhadap proses pengabdian terlihat bahwa secara garis besar mitra n memberikan penilaian “Memuaskan” dan “Sangat Memuaskan”, dengan persentase berkisar antara 69–83% dari total responden. Persentase tertinggi pada aspek Ruang lingkup/batasan kegiatan kerjasama yang disepakati dalam PkM jelas, dan Pelaksanaan PkM mampu memberdayakan masyarakat sehingga masyarakat sanggup berkarya secara mandiri , dan yang terendah pada aspek Periode kerjasama PkM memadai. Masyarakat telah memperoleh manfaat dalam penyelesaian masalahnya dari pelaksanaan PkM. Untuk itu, perlu ditingkatkan lagi usaha-usaha untuk meningkatkan mutu proses pelaksanaan pengabdian di Universitas Abulyatama.