

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN PENGABDI
TERHADAP PROSES PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
TAHUN 2023**



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, **Laporan Survei Kepuasan Pengabdi Tahun 2023** ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya sistematis untuk mengukur tingkat kepuasan para pengabdi terhadap berbagai aspek penyelenggaraan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang valid, objektif, dan komprehensif mengenai pengalaman para pengabdi selama melaksanakan kegiatan pengabdian, termasuk efektivitas dukungan kelembagaan, ketersediaan fasilitas, sistem layanan, serta aspek administratif dan manajerial lainnya. Hasil survei ini diharapkan menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan mutu layanan pengabdian kepada masyarakat, sekaligus menjadi bagian integral dalam proses peningkatan kinerja kelembagaan.

Kami menyampaikan terima kasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada seluruh pengabdi yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam survei ini. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada tim pelaksana survei, unit pengelola pengabdian, serta pihak-pihak lain yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan mutu layanan pengabdian kepada masyarakat dan menjadi dasar pengambilan kebijakan yang lebih tepat sasaran di masa mendatang.



Aceh Besar, 02 September 2024

Jetua,

Ade Irfan, M. Pd

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu pilar utama dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, selain pendidikan dan penelitian. Pengabdian bukan hanya menjadi sarana transfer pengetahuan dan teknologi kepada masyarakat, tetapi juga menjadi wujud tanggung jawab moral dan sosial perguruan tinggi dalam mendorong kemajuan bangsa. Dalam konteks tersebut, keberhasilan program pengabdian tidak hanya diukur dari output kegiatan, tetapi juga dari tingkat kepuasan para pengabdi terhadap sistem, layanan, dan dukungan kelembagaan yang mereka terima selama proses pelaksanaan kegiatan.

Seiring dengan dinamika perubahan sosial, perkembangan teknologi, serta tuntutan peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi, perguruan tinggi dituntut untuk terus melakukan evaluasi terhadap berbagai aspek penyelenggaraan program pengabdian. Salah satu bentuk evaluasi strategis adalah pelaksanaan survei kepuasan pengabdi secara berkala. Survei ini bertujuan untuk mengetahui persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan pengabdi terhadap berbagai komponen layanan, seperti perencanaan program, mekanisme pendanaan, prosedur administrasi, fasilitas pendukung, serta sistem monitoring dan evaluasi.

Hasil survei kepuasan pengabdi memiliki nilai strategis sebagai evidence-based input dalam perumusan kebijakan dan pengambilan keputusan di tingkat institusi. Data yang diperoleh dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang telah berjalan efektif sekaligus menemukan aspek yang masih memerlukan perbaikan. Dengan demikian, survei ini tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga menjadi dasar dalam proses peningkatan mutu berkelanjutan (*continuous quality improvement*) di bidang pengabdian kepada masyarakat.

Hal ini sejalan dengan berbagai kebijakan nasional di bidang pendidikan tinggi yang mendorong penguatan relevansi pengabdian dengan kebutuhan masyarakat, pembangunan daerah, serta pencapaian target pembangunan berkelanjutan. Oleh karena itu, pelaksanaan survei kepuasan pengabdi tahun ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang akurat dan komprehensif tentang pengalaman pengabdi serta rekomendasi strategis bagi pengembangan sistem layanan pengabdian ke depan.

Dengan adanya laporan survei ini, institusi diharapkan mampu merancang kebijakan dan strategi yang lebih adaptif, responsif, dan berorientasi pada kualitas layanan, sehingga peran pengabdian kepada masyarakat sebagai pilar Tri Dharma dapat semakin optimal dan berdampak luas bagi masyarakat, dunia usaha, pemerintah, dan pemangku kepentingan lainnya.

B. TUJUAN

Survei ini bertujuan untuk mengukur persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan pengabdian terhadap layanan kelembagaan, dukungan administratif, fasilitas pendukung, sistem informasi, serta mekanisme pelaksanaan kegiatan yang disediakan oleh institusi. Selain berfungsi sebagai instrumen evaluasi, survei ini juga diarahkan untuk mengidentifikasi potensi, kendala, dan peluang perbaikan dalam penyelenggaraan pengabdian. Informasi yang dihasilkan akan menjadi bahan evidence-based bagi pengambil kebijakan untuk merumuskan langkah-langkah strategis dalam pengembangan mutu layanan pengabdian kepada masyarakat. Dengan demikian, laporan ini tidak hanya berfungsi sebagai dokumentasi hasil survei, tetapi juga menjadi instrumen perencanaan dan pengambilan keputusan di tingkat kelembagaan. Lebih jauh, tujuan penyusunan laporan ini adalah untuk mendorong terciptanya tata kelola pengabdian yang transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada peningkatan mutu berkelanjutan. Melalui data dan analisis yang komprehensif, laporan ini diharapkan dapat memperkuat peran pengabdian sebagai pilar strategis dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi serta memberikan kontribusi nyata bagi pembangunan masyarakat dan daerah.

C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan Survei kepuasan pengabdian terhadap proses pelayanan pada LPPM dilakukan terhadap Dosen Universitas Abulyatama pada 01 September 2023 s/d 30 Agustus 2024.

D. RESPONDEN

Responden Survei kepuasan pengabdian adalah dosen yang melaksanakan pengabdian kepada masyarakat yang pada dasarnya bekerjasama langsung dengan Staf LPPM dalam pelaksanaan tugas dari Tridharma Perguruan Tinggi. Total responden hasil survei ini adalah sebanyak 173 orang dosen yang seluruhnya terdiri dari dosen Universitas Abulyatama.

E. KOMPONEN YANG DIUKUR

Aspek-aspek tingkat kepuasan yang diukur untuk responden dosen adalah terdiri dari 10 (sepuluh) pertanyaan berikut.

1. Apakah Bapak/Ibu Mendapat Sosialisasi Dan Penjelasan Tentang Buku Panduan PkM?
2. Apakah LPPM Memfasilitasi Kegiatan Pkm Sesuai Dengan Skema Dan Kontrak Yang Disetujui?
3. Apakah LPPM Bersedia Memberikan Pendampingan Terhadap Pengabdian Yang Mengalami Masalah Terkait Dengan Kegiatan PkM?
4. Apakah LPPM Memantau & Mengevaluasi Kemajuan PkM Dengan Melibatkan Reviewer?
5. Apakah LPPM Memfasilitasi Untuk Melaksanakan PkM Yang Berkelanjutan?
6. Apakah Bapak/Ibu Menyelesaikan Laporan Pengabdian Sesuai Jadwal Yang Ditetapkan?
7. Apakah Hasil Pengabdian Bapak/Ibu Telah Diterbitkan Pada Jurnal Pengabdian?
8. Apakah Hasil Pengabdian Bapak/Ibu Telah Diterbitkan Dalam Media Massa (Koran/Majalah/Surat Kabar) Versi Cetak/Online?
9. Apakah Dana Yang Disediakan Cukup Untuk Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian?
10. Apakah Mekanisme Proses Kontrak Dan Pencairannya Sudah Sesuai Dengan Harapan Saudara?

F. INSTRUMEN PENGUKURAN

Pengukuran tingkat kepuasan dosen adalah kuisioner yang terdiri dari 11 pertanyaan yang akan mengukur tingkat kepuasan pengabdian terhadap proses pengabdian. Untuk jawaban dari pertanyaan terdiri dari 2 jawaban, yaitu Ya dan Tidak. Adapun pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Pertanyaan Kuisionair Kepuasan Dosen Pengabdian

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Apakah Bapak/Ibu mendapat sosialisasi dan penjelasan tentang buku panduan PkM?		
2	Apakah LPPM/UPPM memfasilitasi kegiatan PkM sesuai dengan skema dan kontrak yang disetujui?		
3	Apakah LPPM/UPPM bersedia memberikan pendampingan terhadap pengabdian yang mengalami masalah terkait dengan kegiatan PkM?		
4	Apakah LPPM/UPPM memantau dan mengevaluasi kemajuan PkM dengan melibatkan reviewer?		
5	Apakah LPPM/UPPM memfasilitasi pengabdian untuk melaksanakan PkM yang berkelanjutan?		

6	Apakah Bapak/Ibu menyelesaikan laporan pengabdian sesuai jadwal yang ditetapkan?		
7	Apakah Hasil Pengabdian Bapak/Ibu Telah Diterbitkan Pada Jurnal Pengabdian?		
8	Apakah hasil pengabdian Bapak/Ibu telah diterbitkan dalam media massa (koran/majalah/surat kabar) versi cetak/online?		
9	Apakah hasil penelitian Bapak/Ibu dijadikan sebagai referensi dalam RPS mata kuliah yang Bapak/Ibu susun?		
10	Apakah dana yang disediakan cukup untuk pelaksanaan kegiatan pengabdian?		
11	Apakah mekanisme proses kontrak dan pencairannya sudah sesuai dengan harapan saudara?		

G. METODE ANALISA DATA

Responden (dosen pelaksana pengabdian) diminta untuk mengisi formulir survey dengan mencentang pada jawaban "Ya" dan "Tidak" pada pertanyaan yang tersedia. Hasil survei tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik secara deskriptif. Selanjutnya melakukan penyusunan Tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata yang diperoleh dari survei kepuasan peneliti terhadap proses pengabdian. Tabel klasifikasi hasil survei tersebut dapat disusun sesuai dengan pertanyaan dan jumlah skor dari responden. nilai tersebut akan dikategorikan menjadi:

1. Nilai 80 - 100% : Memuaskan
2. Nilai 41 - 79 % : Kurang Memuaskan
3. Nilai 0 - 40% : Tidak Memuaskan

BAB II

HASIL SURVEI

A. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan pengumpulan data dilaksanakan pada 1 September 2023 s/d 30 Agustus 2025. Adapun jumlah responden yang terlibat dalam survei ini adalah 173 Dosen Universitas Abulyatama. Hasil survei diklasifikasikan untuk menentukan persentase indeks pada setiap pertanyaan.

B. Hasil Survei Tingkat Kepuasan Pengabdian Terhadap Proses Pengabdian

1. LPPM melaksanakan Sosialisasi dan Penjelasan Tentang Buku PkM

Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 88% responden ya (setuju) dan 12% responden yang menyatakan tidak setuju mengenai sosialisasi dan penjelasan tentang buku panduan PKM. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2. 1 sebagai berikut.

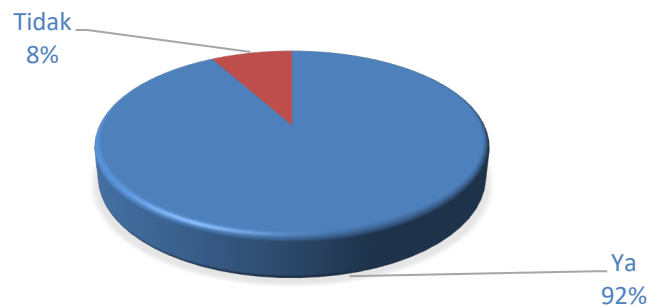


Gambar 2.1 Respon terkait Item Pertanyaan 1

2. LPPM Memfasilitasi Kegiatan PkM Sesuai Dengan Skema Dan Kontrak Yang Disetujui

Kinerja selanjutnya yang diukur adalah LPPM Memfasilitasi Kegiatan PkM Sesuai Dengan Skema Dan Kontrak Yang Disetujui. Dari survei menggambarkan bahwa 92% responden menjawab ya (setuju) dan hanya 8% responden memilih tidak (setuju). Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2.2 berikut.

LPPM Memfasilitasi Kegiatan PkM Sesuai Dengan Skema dan Kontrak

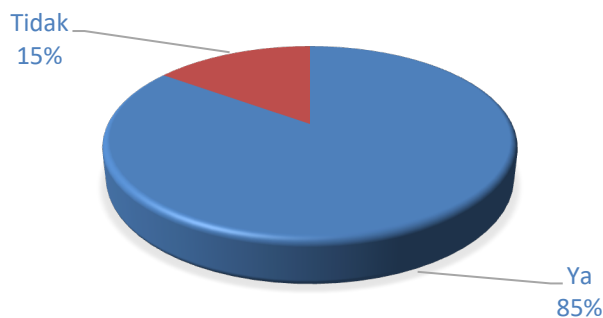


Gambar 2.2. Respon Terkait Item Pertanyaan 2

3. LPPM Bersedia Memberikan Pendampingan Terhadap Pengabdi Yang Mengalami Masalah Terkait Dengan Kegiatan PkM

Kinerja selanjutnya yang diukur adalah LPPM bersedia memberikan pendampingan terhadap pengabdi yang mengalami masalah terkait dengan kegiatan PkM. Dari survei menggambarkan bahwa 85% responden menjawab ya (setuju) dan 15% responden memilih tidak (setuju). Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2.3 berikut.

LPPM Memberikan Pendampingan Terhadap Pengabdi

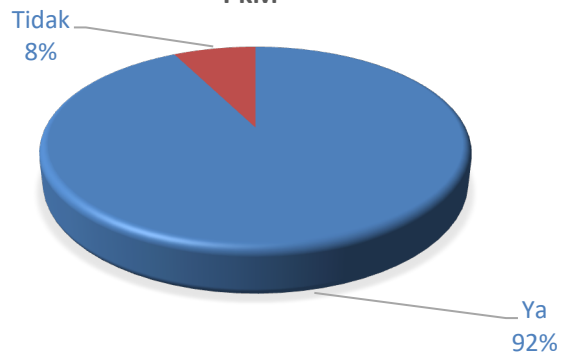


Gambar 2.3 Respon terkait Item Pernyataan 3

4. LPPM Memantau & Mengevaluasi Kemajuan PkM Dengan Melibatkan Reviewer

Kinerja selanjutnya yang diukur adalah LPPM Memantau & Mengevaluasi Kemajuan PkM Dengan Melibatkan Reviewer. Dari survei menggambarkan bahwa 92% responden menjawab ya (setuju) dan hanya 8% responden memilih tidak (setuju). Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2.4 berikut.

LPPM Memantau Dan Mengevaluasi Kemajuan PkM

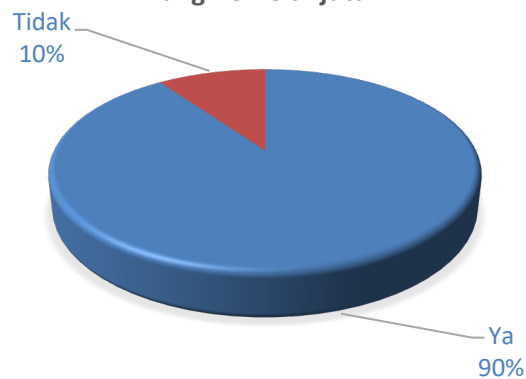


Gambar 2.4. Respon terkait Item Pertanyaan 4

5. LPPM Memfasilitasi Dan Melaksanakan PkM Yang Berkelanjutan

Kinerja selanjutnya yang diukur adalah LPPM Memfasilitasi dan Melaksanakan PkM Yang Berkelanjutan. Dari survei menggambarkan bahwa 90% responden menjawab ya (setuju) dan 10% responden memilih tidak (setuju). Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2.5 berikut.

LPPM Memfasilitasi Pengabdian Untuk Melaksanakan PkM Yang Berkelanjutan

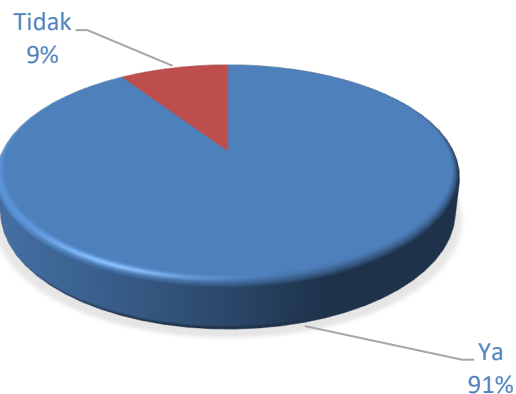


Gambar 2.5 Respon terkait Item Pertanyaan 5

6. Dosen Menyelesaikan Laporan Pengabdian Sesuai Jadwal Yang Ditetapkan

Kinerja selanjutnya yang diukur adalah Dosen Menyelesaikan Laporan Pengabdian Sesuai Jadwal Yang Ditetapkan. Dari survei menggambarkan bahwa 91% responden menjawab ya (setuju) dan hanya 9% responden memilih tidak (setuju). Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2.6 berikut.

Penyelesaian Laporan Pengabdian Sesuai Jadwal Yang Ditetapkan



Gambar 2.6 Respon terkait Item Pertanyaan 6

7. Hasil Pengabdian Dosen Telah Diterbitkan Pada Jurnal

Kinerja selanjutnya yang diukur adalah Hasil Pengabdian Dosen Telah Diterbitkan Pada Jurnal. Dari survei menggambarkan bahwa 87% responden menjawab ya (setuju) dan 13% responden memilih tidak (setuju). Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2.7 berikut.

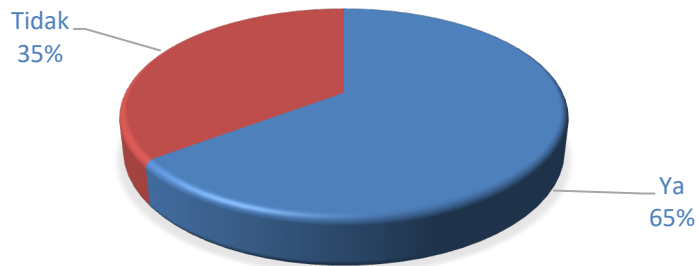


Gambar 2.7 Respon terkait Item Pertanyaan 7

8. Hasil Pengabdian Dosen Telah Diterbitkan Dalam Media Massa (Koran, Majalah, Surat Kabar) Versi Cetak Online

Kinerja selanjutnya yang diukur adalah Hasil Pengabdian Dosen Telah Diterbitkan Dalam Media Massa (Koran, Majalah, Surat Kabar) Versi Cetak Online. Dari survei menggambarkan bahwa 65% responden menjawab ya (setuju) dan 35% responden memilih tidak (setuju). Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2.8 berikut.

Hasil PkM Diterbitkan dalam Media Massa

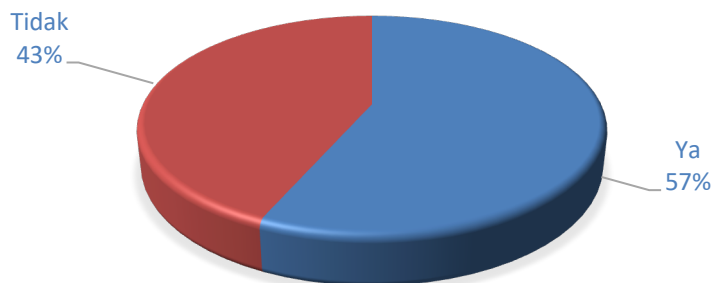


Gambar 2.8 Respon terkait Item Pertanyaan 8

9. Hasil pengabdian Bapak/Ibu dijadikan sebagai referensi dalam RPS mata kuliah yang Bapak/Ibu susun?

Kinerja selanjutnya yang diukur adalah hasil pengabdian sebagai referensi dalam RPS matakuliah yang susun. Dari survei menggambarkan bahwa 57% responden menjawab ya (setuju) dan 43% responden memilih tidak (setuju). Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2.9 sebagai berikut.

Hasil Pengabdian Dijadikan Referensi Dalam Matakuliah



Gambar 2.9 Respon terkait Item Pertanyaan 9

10. Dana Yang Tersedia Cukup Untuk Melaksanakan Pengabdian

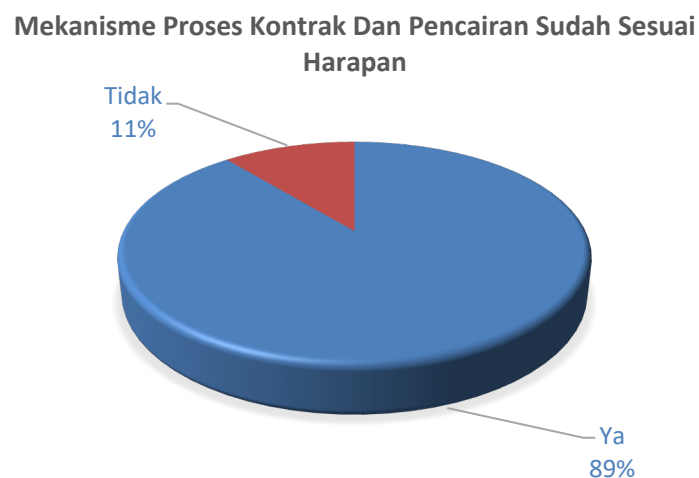
Kinerja selanjutnya yang diukur adalah Dana Yang Tersedia Cukup Untuk Melaksanakan Pengabdian. Dari survei menggambarkan bahwa 70% responden menjawab ya (setuju) dan 30% responden memilih tidak (setuju). Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2.10 sebagai berikut.



Gambar 2.10 Respon terkait Item Pertanyaan 10

11.Mekanisme Proses Kontrak dan Pencairannya Sudah Sesuai Dengan Harapan

Kinerja selanjutnya yang diukur adalah mekanisme proses kontrak dan pencairannya sudah sesuai dengan harapan. Dari survei menggambarkan bahwa 89% responden menjawab ya (setuju) dan 11% responden memilih tidak (setuju). Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2.11 berikut.



Gambar 2.11 Respon terkait Item Pertanyaan 11

BAB III

PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dipaparkan pembahasan mengenai hasil survei yang diperoleh. Setelah dilakukan survei diperoleh hasil bahwa ada beberapa kriteria pelayanan yang sudah cukup memuaskan dosen, namun ada juga yang harus diperbaiki. Adapun indikator kriteria tersebut ditunjukkan dengan rentang jawaban:

- a. 80-100% : Memuaskan
- b. 41-79% : Kurang Memuaskan
- c. 0-40% : Tidak Memuaskan

Adapun hasil survey dapat dilihat pada Tabel 2 berikut. 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. Hasil Survei Kepuasan Pengabdian Terhadap Proses Pengabdian

No	Pertanyaan	Nilai	Kategori
1	Apakah Bapak/Ibu Mendapat Sosialisasi dan Penjelasan Tentang Buku Panduan PkM	88%	Memuaskan
2	Apakah LPPM Memfasilitasi Kegiatan Pkm Sesuai Dengan Skema dan Kontrak Yang Disetujui ?	92%	Memuaskan
3	Apakah LPPM Bersedia Memberikan Pendampingan Terhadap Pengabdian Yang Mengalami Masalah Terkait Dengan Kegiatan PkM?	85%	Memuaskan
4	Apakah LPPM Memantau & Mengevaluasi Kemajuan PkM Dengan Melibatkan Reviewer ?	92%	Memuaskan
5	Apakah LPPM Memfasilitasi Untuk Melaksanakan Pkm Yang Berkelanjutan?	90%	Memuaskan
6	Apakah Bapak/Ibu Menyelesaikan Laporan Pengabdian Sesuai Jadwal Yang Ditetapkan?	91%	Memuaskan
7	Apakah Hasil Pengabdian Bapak/Ibu Telah Diterbitkan Pada Jurnal Pengabdian?	87%	Memuaskan
8	Apakah Hasil Pengabdian Bapak/Ibu Telah Diterbitkan Dalam Media Massa (Koran/Majalah/Surat Kabar) Versi Cetak/Online?	65%	Kurang Memuaskan
9	Apakah hasil pengabdian Bapak/Ibu dijadikan sebagai referensi dalam RPS mata kuliah yang Bapak/Ibu susun?	57%	Kurang Memuaskan
10	Apakah Dana yang Disediakan Cukup Untuk Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian?	70%	Kurang Memuaskan
11	Apakah Mekanisme Proses Kontrak dan Pencairannya Sudah Sesuai Dengan Harapan Saudara?	89%	Memuaskan

BAB IV

KESIMPULAN

Dari hasil survey tingkat kepuasan pengabdian terhadap proses pengabdian kepada masyarakat terlihat bahwa secara garis besar pengabdian menyatakan puas terhadap proses pengabdian kepada masyarakat di Universitas Abulyatama. Meskipun demikian, pada beberapa aspek proses pengabdian masih kurang memuaskan terutama pada aspek hasil pengabdian yang telah diterbitkan dalam media massa (Koran/Majalah/Surat Kabar) cetak/online, hasil pengabdian dijadikan sebagai referensi dalam RPS mata kuliah yang disusun, serta dana yang disediakan masih belum memuaskan cukup untuk pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat. Untuk itu, perlu ditingkatkan lagi usaha-usaha untuk meningkatkan mutu proses pelaksanaan pengabdian di Universitas Abulyatama.