

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
PENGABDIAN DOSEN DAN MITRA
TERHADAP PELAYANAN PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT**



TAHUN 2020/2021

**LEMBAGA PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT DAN
PENGABDIAN MASYARAKAT (LPPM)**

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS SWADHARMA
2020/2021**

Kata Pengantar

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas izin dan rahmat-Nya penyusunan "LAPORAN HASIL EVALUASI KEPUASAN DOSEN DAN MITRA TERHADAP PELAYANAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT TAHUN 2020 dapat diselesaikan.

Laporan ini merupakan bagian dari perwujudan transparansi dan komitmen Lembaga Pengabdian Kepada Masyarakat dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) dalam melaksanakan Program pelayanan kepada Dosen dan Mitra, serta sebagai bentuk pertanggungjawaban dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya

Laporan ini cukup penting dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelayanan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM). Sangat disadari bahwa laporan ini belum secara sempurna menyajikan percepatan jenis layanan seperti yang diharapkan, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan dapat memperoleh gambaran tentang proses percepatan jenis layanan publik yang ada.

Berkat dukungan dan partisipasi dai dosen dan mitra, maka pelayanan Pengabdian Kepada Masyarakat yang ada dapat terlaksana dengan baik. Semoga pada tahun-tahun berikutnya layanan Pengabdian Kepada Masyarakat yang ada di lingkungan LPPM dapat terlaksana dengan lebih baik dan tepat sasaran sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi kemajuan Pengabdian Kepada Masyarakat

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada sehingga laporan ini dapat disusun dan diterbitkan.

Jakarta, 18 Juli 2020

A. LATAR BELAKANG

Sebagai Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat dituntut untuk mampu menjalankan reformasi birokrasi yang saat ini demi keberlanjutan Pengabdian Kepada Masyarakat di lingkungan Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma. Reformasi birokrasi selalu diarahkan pada upaya untuk memperbarui dan menginovasi sistem pelayanan di bidang Pengabdian Kepada Masyarakat khususnya di Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat ITB Swadharma. Aspek-aspek dari pelayanan Pengabdian Kepada Masyarakat nanti diharapkan mampu menghasilkan keluaran berupa: (1). Perencanaan Pengabdian Kepada Masyarakat yang tepat fungsi dan tepat ukuran (*right sizing*); (2). Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat berupa kaidah, metode, serta kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan) dan sesuai dengan standar mutu, keselamatan kerja, kenyamanan, keamanan dosenan, masyarakat dan lingkungan; (3). Pelaporan Pengabdian Kepada Masyarakat yang sesuai dengan bidang keilmuan, objek Pengabdian Kepada Masyarakat serta tingkat kerumitan dan kedalaman Pengabdian Kepada Masyarakat yang ditentukan berdasarkan kualifikasi akademik dan hasil Pengabdian Kepada Masyarakat(4). Panduan PKM, dimana semua luaran yang dihasilkan melalui kegiatan yang memenuhi kaidah dan metode secara ilmiah secara sistematis sesuai budaya akademik.

Survei Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan dosen dan mitra yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat dosen dalam memperoleh pelayanan LPPM sebagai penyelenggara pelayanan Pengabdian Kepada Masyarakat dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit Pengabdian Kepada Masyarakatdi LPPM secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Pengabdian Kepada Masyarakat selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan

pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan dosen dan mitra. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan dosen dan mitra dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan oleh LPPM.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, LPPM Tahun 2020 menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan dosen dan mitra. diharapkan dengan semakin meningkatnya indeks kepuasan dosen dan mitra atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

B. PEMBAHASAN HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN

Pada periode pengukuran bulan Juli – Agustus tahun 2020 telah melaksanakan pengukuran kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat melalui survei kepuasan PKM dengan keseluruhan responden sejumlah 20 responden (Objek dan Mitra). Pengukuran ini dilakukan dengan meminta kesediaan peserta PKM dan mitra untuk mengisi kuisisioner yang telah disediakan bagian Pengabdian Kepada Masyarakat LPPM pada saat dosen mengumpulkan laporan hasil akhir Pengabdian Kepada Masyarakat dan pada saat mitra menandatangani lembar kerjasama dana hibah kepada peserta PKM

LPPM ITB Swadharma memonitoring tingkat kepuasan pengguna dengan melakukan survey dengan instrument kuisisioner yang terdiri dari (1) Perencanaan Pengabdian Kepada Masyarakat (Renstra PKM-Roadmap) terdiri dari Sembilan pertanyaan, (2) Pelaksanaan PKM, terdiri dari empat pertanyaan, (3) Pelaporan PKM, terdiri tiga pertanyaan dan (4) Panduan PKM, terdiri dari empat pertanyaan.

Respon dari setiap pertanyaan dihitung dengan cara menjumlahkan angka-angka dari setiap pertanyaan serupa sehingga respon yang berada pada posisi yang sama yang akan menerima secara konsisten nilai angka yang selalu sama. Hasil hitung akan mendapatkan skor tiap-tiap pertanyaan dan skor total, baik untuk setiap respon maupun secara total untuk seluruh responden yang selanjutnya di rata-rata.

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuessioner tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Jumlah Responden : 20 responden
- b. Nilai Rata-rata (Tahun0 : - Dosen 82,73%
 - Mahasiswa 83,27%
 - Mitra 90,91 %

Tabel Hasil Survey Kepuasan Standar Pengabdian Kepada Masyarakat dapat dilihat dibawah ini :

Pengguna	Hasil Survei yang masuk kategori sangat Puas dan Puas (%)		
	TA 2020/2021		Rata-rata
	Ganjil	Genap	
Dosen	82,33	83,12	82,73
Mahasiswa	83,24	83,30	83,27
Mitra	90,91	90,91	90,91

Sumber : Data Olahan

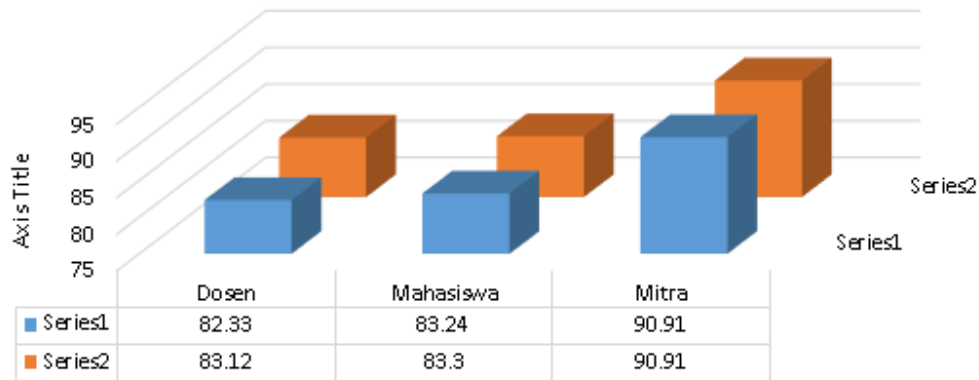
Dari hasil survey kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat yang dilakukan kepada dosen dapat dilihat dari survey hasil dosen semester ganjil Tahun Ajaran 2020/2021 adalah 82,33, semester genap Tahun Ajaran 2020/2021 adalah 83,12. sehingga kalau di rata-ratakan jumlahnya adalah 82,73

Dari hasil survey kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat yang dilakukan kepada mahasiswa dapat dilihat dari survey hasil Mahasiswa semester ganjil Tahun Ajaran 2020/2021 adalah 83,24, semester genap Tahun Ajaran 2020/ 2021 adalah 83,30, sehingga kalau di rata-ratakan jumlahnya adalah 83,27.

Dari hasil survey kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat yang dilakukan kepada mitra dapat dilihat dari survey hasil dosen semester ganjil Tahun Ajaran 2020/2021 adalah 90,91, semester genap Tahun Ajaran 2020/2021 adalah 90,91 sehingga kalau di rata-ratakan jumlahnya adalah 90,91

Jika di tampilkan dalam bentuk grafik maka hasil survei pengabdian bisa di lihat seperti dibawah ini :

HASIL SURVEI PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT 2020/2021



C. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Hasil Survei kepuasan dosen dan mitra terhadap pelayanan Pengabdian Kepada Masyarakat menunjukkan level nilai kepuasan yang baik, ditinjau dari rerata hasil penilaian yang diperoleh. Berdasarkan hasil tersebut, maka akan dilakukan tindak lanjut terhadap hasil survey kepuasan pengguna terhadap layanan dosenan.

Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat LPPM Institut Teknologi dan Bisnis Swadhrama secara umum sudah baik, namun tetap perlu terus ditingkatkan, terutama dalam hal Perencanaan Pengabdian Kepada Masyarakat dan Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat karena ini akan berdampak langsung kepada hasil Pengabdian Kepada Masyarakat dan luaran dosenan

Peningkatan kapasitas dosen dosen akan diiringi dengan pengadaan sarana dan prasarana penunjang, hal ini tentunya agar rencana yang sudah digariskan dalam renstra dan road map Pengabdian Kepada Masyarakat dapat terwujud. Kemampuan LPPM untuk menerapkan instrument-instrumen Pengabdian Kepada Masyarakat yang melebihi srtandar SN Dikti akan diwujudkan seiring dengan peningkatan kapasitas SDM.