

LAPORAN HASIL TRACER KEPUASAN PENGGUNA
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKA (PkM)
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
2020



LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYRAKAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA

LAPORAN HASIL SURVEY
INDEKS KEPUASAN PENGGUNA PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2020

1. Pendahuluan

Pelayanan publik kepada mahasiswa, stake holder dan masyarakat umum pengguna Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) di Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) UMPR sampai sejauh ini sudah berjalan lancar, akan tetapi belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan pengguna jasa layanan.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT), ISO 9001:2008 dan evaluasi perbaikan layanan umum LPPM, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa indeks kepuasan masyarakat (IKM)/Evaluasi pengguna jasa layanan PkM di Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) UMPR.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, adalah melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna PkM di LPPM UMPR) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang ada.

2. Maksud dan Tujuan.

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna PkM di LPPM UMPR) dilaksanakan secara berkala setiap tahun satu kali dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan di LPPM dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Secara umum kegiatan ini berujung untuk melakukan penelusuran terhadap kepuasan pengguna terhadap pelayanan LP2M, secara khusus kegiatan ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kepuasan pengguna PkM
2. Mengetahui kelemahan atau kekuatan proses pelayanan LP2M
3. Mengukur secara berkala kualitas pelayanan dari sudut pandang pengguna dosen dan mitra, apakah kualitas pelayanan yang dihasilkan seperti yang diharapkan oleh pengguna
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan

3. Sasaran

Sebagai sasaran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna PkM di LPPM UMPR) adalah *stakeholder* yang terlibat dalam PkM.

4. Waktu dan Tempat

a. Waktu

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat IKM - LPPM antara tanggal 03 November 2020 - 29 Pebruari 2021.

b. Tempat

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan kepada *stakeholder* yang terlibat dalam PkM.

5. Metode Pengolahan Data

Obyek/subyek Survey kepuasan pengguna PkM yaitu Dosen dan Mitra. Peyebaran kuisisioner dilakukan setiap satu tahun sekali melalu Google Form. Pelaksanaan survey kepuasan pengguna PkM dilakukan pada bulan November 2020 dan dilakukan setiap tahun melalui Formulir Google Form yang sudah disediakan tim pelaksana, dan juga dilakukan melalui pengiriman kuesioner secara langsung. Teknik analisis data yang diperoleh dari formulir google form di olah dengan menggunakan teknik prosentase. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala likert dengan indeks sangat baik antara 76%-100%, baik antara 51%-75%, cukup baik antara 26%- 50% dan kurang baik antara 1%-25%.

6. Hasil Survey

Tabel Hasil Survey Kepuasan Pengguna PkM Tahun Akademik 2020/2021

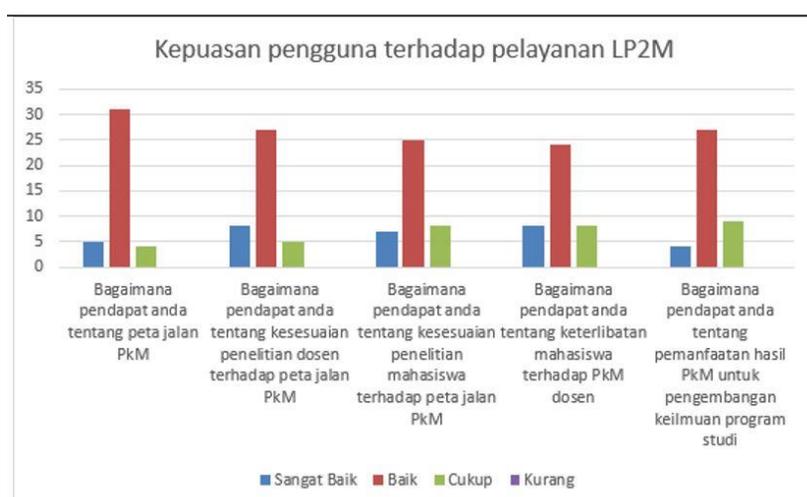
No	Pertanyaan	Indeks Kepuasan	Persentase	Keterangan
1	Bagaimana pendapat anda tentang peta jalan PkM	3.31	83%	Sangat Baik
2	Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian PkM dosen dan mahasiswa terhadap peta jalan PkM	2.92	73%	Baik
3	Bagaimana pendapat anda tentang evaluasi kesesuaian PkM terhadap peta jalan PkM	3.08	77%	Sangat Baik
4	Bagaimana pendapat anda tentang hasil evaluasi terhadap perbaikan relevansi PkM dan pengembangan keilmuan program studi	3.15	79%	Sangat Baik
5	Bagaimana pendapat anda tentang PkM dosen yang melibatkan mahasiswa?	2.92	73%	Baik
Rata-rata		3.076	77%	Sangat Baik

Tabel Hasil Survey Kepuasan Mitra Tahun Akademik 2020/2021

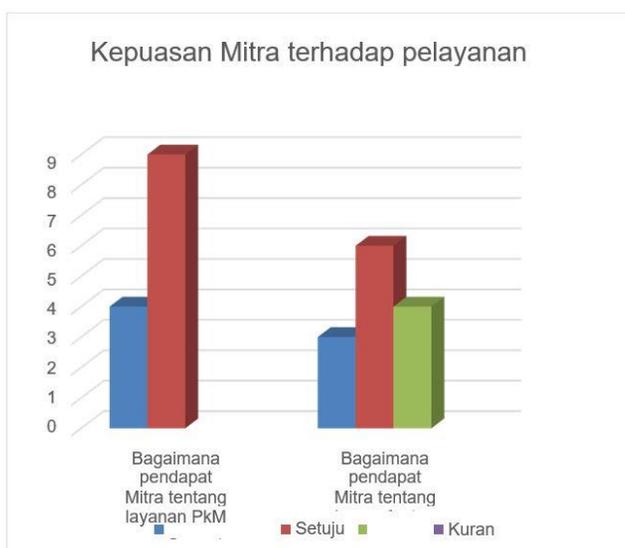
No.	Pertanyaan	Indeks Kepuasan	Persentase	Keterangan
1	Bagaimana pendapat Mitra tentang layanan PkM	3.31	83%	Sangat Baik
2	Bagaimana pendapat Mitra tentang kemanfaatan kegiatan PkM	2.92	73%	Baik
Rata-rata		3.11	78%	Sangat Baik

Keterangan : **sangat baik** antara 76%-100%, **baik** antara 51%-75%, **cukup baik** antara 26%-50% dan **kurang baik** antara 1%-25%

Grafik Hasil Kepuasan Pengguna PkM



Grafik Hasil Kepuasan Mitra



Tingkat kepuasan pengguna dan mitra terhadap pelayanan dan proses PkM pada Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, menunjukkan nilai kepuasan secara umum memberikan hasil presentase rata-rata kepuasan dengan Indeks Kepuasan 3.076 dengan persentase 77% dengan katagori klasifikasi SANGAT BAIK untuk kepuasan pengguna PkM, sedangkan untuk kepuasan mitra hasil persentase rata-rata kepuasan dengan indeks kepuasan 3.11 dengan persentase 78% dengan kategori klasifikasi Sangat Baik.

7. B. Penutup

Demikian hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (PkM) di Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM). Semoga dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas Pengabdian kepada Masyarakat di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Palangkaraya .

Palangka Raya, Februari 2021

Ketua,

Dr. Nurul Hikmah Kartini, M.Pd
NIK. 12.0203.008