

---

**LAPORAN  
HASIL KEPUASAN DOSEN DAN MITRATERHADAP  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
TA. 2020/2021**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL  
SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI DUMAI  
2021**

# LEMBAR PENGESAHAN

## LAPORAN HASIL KEPUASAN DOSEN DAN MITRATERHADAP LAYANAN PKM STT DUMAI TA. 2020/2021

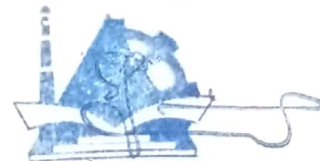
Dumai, Agustus 2021

Laporan Dibuat  
Oleh



Hanifatul Rahmi, M.Pd  
Ketua LPMI STT Dumai

Mengetahui :



Dra. Hj. Sirlyana, MP  
Ketua STT Dumai

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkah, rahmat dan ijinnya kami tim penyusun laporan hasil kepuasan Dosen dan Mitra terhadap layanan Manajemen STT Dumai telah menyelesaikan laporan yang dianalisis berdasarkan hasil angket kuesioner kepada responden. Dengan adanya evaluasi yang dilakukan setiap tahunnya, kami berharap mampu meningkatkan kualitas pelayanan PKM STT Dumai. Berdasarkan hasil evaluasi diharapkan dapat mengetahui tanggapan dosen dan mitra terhadap kepuasan layanan Manajemen STT Dumai dan menjadi dasar rencana tindak lanjut dan perbaikan di masa mendatang.

Kami tim penyusun mohon maaf apabila dalam penyusun laporan ini masih banyak terdapat kesalahan dan ketidaksesuaian bagi pihak lain yang terkait baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Kami berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi STT Dumai.

Dumai, Agustus 2021



Hanifatul Rahmi, M.Pd  
**Ketua LPMI STT Dumai**

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	1
1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan .....	2
1.4 Responden .....	2
1.5 RuangLingkup .....	2
<b>BAB II METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>4</b>
2.1 Pengumpulan Data .....	4
2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	4
<b>BAB III HASIL KEPUASAN PROSES LAYANAN PKM STT DUMAI.....</b>	<b>7</b>
3.1 Hasil Olah Data Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan PKM.	7
3.2 Hasil Olah Data Kepuasan Mitra terhadap layanan Pengelolaan PKM .....	9
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>12</b>
4.1 Kesimpulan .....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Penutup .....	12
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>13</b>
1. Hasil Penilaian Kepuasan Layanan PKM.....	13

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Survey kepuasan layanan pengelolaan PKM pada dasarnya merupakan salah satu metode untuk memberi penilaian terhadap sistem pengelolaan PKM dosen dan mitra dalam hal pengembangan kompetensi maupun pengembangan karir. Secara struktural, pengelolaan PKM dilaksanakan oleh LPPM yang berada dibawah Pembantu Ketua I.

Survey ini bertujuan untuk mengukur tanggapan dosen dan mitra layanan pengelola PKM di lingkungan STT Dumai. Di samping itu survey ini akan mampu memetakan mutu pelayanan di lingkungan STT Dumai dan menjadi dasar rencana tindak lanjut dan perbaikan pengelolaan PKM di lingkungan STT Dumai.

### **1.2 Tujuan**

#### **A. Umum**

Secara umum tujuan penilaian kepuasan layanan PKM adalah untuk mengetahui kepuasan dosen dan mitra terhadap layanan PKM LPPM STT Dumai.

#### **B. Khusus**

Secara khusus tujuan penilaian kepuasan layanan PKM adalah untuk :

1. Mengukur tingkat kepuasan dosen dan mitra terhadap layanan PKM.
2. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut usaha peningkatan layanan pengelolaan PKM.
3. Sebagai umpan balik upaya sosialisasi kuesioner.

### **1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

Persiapan untuk penilaian kepuasan layanan PKM STT Dumai dimulai bulan Juli 2021 dengan menyusun dan menyiapkan kuesioner oleh Tim Badan Penjaminan Mutu sebagai pelaksana evaluasi layanan pengelolaan PKM. Pelaksanaan survei (pengambilan data) di lapangan dan entry data dilakukan bulan Juli 2021. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Agustus 2021.

## 1.4 Responden

Peserta responden kegiatan penilaian kepuasan layanan PKM ini adalah seluruh dosen dan mitra pada STT Dumai.

## 1.5 Ruang Lingkup

Evaluasi penilaian kepuasan layanan PKM ini dilakukan untuk mengetahui seberapa baik layanan PKM yang terdiri dari 22 (dua puluh dua) pertanyaan untuk dosen dan 18 (delapan belas) pertanyaan untuk mitra. Penilaian Kepuasan Layanan PKM STT Dumai meliputi ruang lingkup tertera pada Tabel 1 dan Tabel 2 di bawah.

Tabel 1. Pertanyaan Survey Penilaian Kepuasan Dosen terhadap Layanan PKM.

No	Butir Pertanyaan
1	Ketersediaan sarana komunikasi yang mempermudah pelayanan.
2	Ketersediaan fasilitas umum
3	Ketersediaan formulir saran
4	Ketersediaan akses internet (WiFi) .
5	Ketersediaan Website lembaga pengabdian.
6	Kualitas sistem pelayanan.
7	Kemudahan mendapatkan informasi pada sistem pelayanan.
8	Kemudahan komunikasi.
9	Kejelasan informasi yang diperlukan
10	Kemudahan dalam pengajuan proposal pengabdian.
11	Kemudahan meminta bantuan.
12	Kecepatan tindakan pada saat ada keluhan
13	Keterbukaan terhadap kritik dan saran.
14	Kesabaran dalam menerima keluhan.
15	Pendataan keperluan dosen.
16	Penyiapan kebutuhan dosen.
17	Keamanan terhadap data yang disimpan.
18	Transparansi seleksi penerimaan proposal pengabdian.
19	Pencairan dana sesuai dengan perencanaan.
20	Ketersediaan kegiatan pendukung pengajuan proposal.
21	Ketersediaan kegiatan pendukung pengajuan laporan.
22	Ketersediaan kegiatan pendukung luaran.

Tabel 2. Pertanyaan Survey Penilaian Kepuasan Mitra terhadap Layanan PKM.

No	Butir Pertanyaan
1	Kestrategisan lokasi kegiatan pengabdian masyarakat
2	Ketersediaan sarana komunikasi yang mempermudah pelayanan.
3	Ketersediaan fasilitas umum
4	Ketersediaan formulir saran
5	Ketersediaan akses internet (WiFi) .
6	Kualitas sistem pelayanan lembaga pengabdian masyarakat.
7	Kemudahan mendapatkan informasi tentang sistem pelayanan.
8	Komunikasi dengan dosen dan tim pelaksana kegiatan..
9	Kejelasan informasi yang diberikan.
10	Kecepatan tindakan tim pelaksana kegiatan pada saat ada keluhan..
11	Kemudahan meminta bantuan kepada dosen dan tim pelaksana kegiatan.
12	Keterbukaan terhadap kritik dan saran.
13	Kesabaran dalam menerima keluhan.
14	Pendataan keperluan peserta oleh dosen dan tim pelaksana kegiatan.DIPA dan PKM tingkat nasional).
15	Penyiapan kebutuhan peserta oleh dosen dan tim pelaksana kegiatan.
16	Ketercukupan jumlah dosen dan tim pelaksana kegiatan.
17	Kebermanfaatan materi pengabdian.
18	Kebelanjutan pemanfaatan materi pengabdian.

## BAB II

### METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

#### 2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada dosen dan mitra. Responden diharapkan menilai layanan pengelolaan PKM. Data yang digunakan dalam penilaian menggunakan skala *likert* berbentuk ordinal yaitu 1 sampai 5 yang terdiri dari (1) Sangat Tidak Puas, (2) Tidak Puas, (3) Cukup Puas, (4) Puas, (5) Sangat Puas, yang menunjukkan penilaian kepuasan responden terhadap layanan pengelolaan PKM. Setelah kuesioner terkumpul kemudian data direkap dan diolah oleh Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI). Selanjutnya Lembaga Penjaminan Mutu Internal menyusun laporan hasil penilaian layanan PKM serta melakukan analisis dan rekomendasi terkait hasil kuesioner, kemudian diserahkan kepada Pembantu Ketua I STT Dumai.

#### 2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data

##### 2.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas kuesioner dosen

No	Instrumen	Corrected Item-total correction	Keterangan
1	Ketersediaan sarana komunikasi yang mempermudah pelayanan.	.725	Valid
2	Ketersediaan fasilitas umum	.660	Valid
3	Ketersediaan formulir saran	.821	Valid
4	Ketersediaan akses internet (WiFi) .	.603	Valid
5	Ketersediaan Website lembaga pengabdian.	.882	Valid
6	Kualitas sistem pelayanan.	.929	Valid
7	Kemudahan mendapatkan informasi pada sistem pelayanan.	.902	Valid
8	Kemudahan komunikasi.	.877	Valid
9.	Kejelasan informasi yang diperlukan	.892	Valid
10	Kemudahan dalam pengajuan proposal pengabdian.	.932	Valid
11	Kemudahan meminta bantuan.	.889	Valid
12	Kecepatan tindakan pada saat ada keluhan	.874	Valid
13	Keterbukaan terhadap kritik dan saran.	.880	Valid



14	Kesabaran dalam menerima keluhan.	.867	Valid
15	Pendataan keperluan dosen.	.948	Valid
16	Penyiapan kebutuhan dosen.	.841	Valid
17	Keamanan terhadap data yang disimpan.	.883	Valid
18	Transparansi seleksi penerimaan proposal pengabdian.	.884	Valid
19	Pencairan dana sesuai dengan perencanaan.	.892	Valid
20	Ketersediaan kegiatan pendukung pengajuan proposal.	.948	Valid
21	Ketersediaan kegiatan pendukung pengajuan laporan.	.892	Valid
22	Ketersediaan kegiatan pendukung luaran.	.878	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
1	.982	20	Reliabel

### 2.2.2. Skala Likert

Metode analisis yang digunakan untuk pengolahan data kuesioner adalah statistik deskriptif untuk menentukan kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan PKM. Data yang digunakan dalam penilaian ini menggunakan skala likert berbentuk ordinal yaitu:

- Sangat Puas : Nilai 5
- Puas : Nilai 4
- Cukup Puas : Nilai 3
- Tidak Puas : Nilai 2
- Sangat Tidak Puas : Nilai 1

Dari skala ini dihasilkan  $\text{range} = 5 - 1 = 4$ , kemudian dibuat kelompok indeks 4; yaitu sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas; dari informasi ini diperoleh  $\text{interval} = (4/5) = 0,80$  maka indeks dapat dibuat.

Berdasarkan perhitungan diatas dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan layanan PKM dari tiap-tiap aspek yang dinilai.

Tabel 5. Klasifikasi Skala Pemahaman

No.	Rata-Rata Skor Jawaban	Kategori
1	1,00 - 1,80	Sangat Tidak Puas
2	1,81 - 2,61	Tidak Puas
3	2,62 - 3,42	Cukup Puas
4	3,43 - 4,23	Puas

5	4,24 – 5,00	Sangat Puas
---	-------------	-------------

Evaluasi kegiatan ini dilakukan dengan metode kuesioner, di mana para peserta diberikan angket untuk menguji kepuasan terhadap layanan PKM STT Dumai.

### **2.2.3. Kriteria Penilaian**

Indikator tingkat kepuasan layanan PKM STT Dumai ditetapkan dengan nilai skor pada skala 5,00. Artinya apabila komponen yang hasil nilai skornya di antara (4,24-5,00) dikategorikan sangat puas, apabila nilai skornya (3,43-4,23) dikategorikan puas, apabila nilai skornya (2,62-3,42) dikategorikan cukup puas, apabila nilai skornya (1,81-2,61) dikategorikan tidak puas, apabila nilai skornya (1,00-1,80) dikategorikan sangat tidak puas. Maksud dan tujuan dari laporan ini adalah untuk peningkatan dan perbaikan layanan PKM LPPM STT Dumai.

**BAB III**  
**HASIL EVALUASI KEPUASAN DOSEN DAN MITRA**  
**TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN PKM LPPM STT**  
**DUMAI**

Berikut adalah hasil olah data kuesioner Penilaian Dosen terhadap Layanan PKM LPPM STT Dumai, pada Semester Ganjil TA 2021/2022 dan hasil analisis penilaian layanan PKM sebagai berikut:

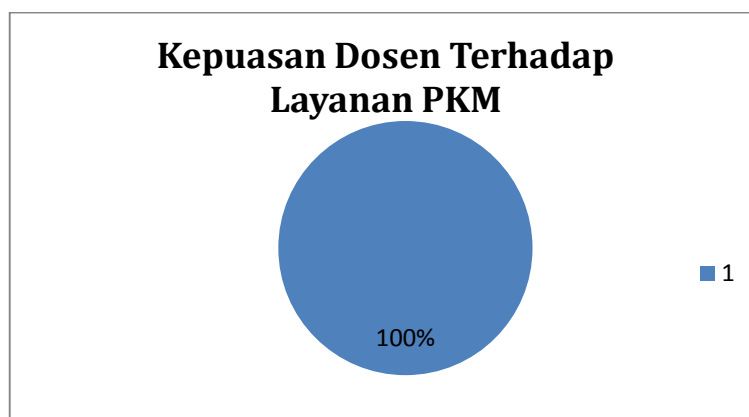
**3.1 Hasil Olah Data Penilaian Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan PKM**

Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuesioner penilaian layanan PKM oleh dosen STT Dumai, ditemukan bahwa: 100% menyatakan Puas terhadap layanan pengelolaan PKM. Skor rata-rata keseluruhan (33 responden) adalah sebesar 4 dengan kategori **Puas**. Hasil olah data kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan PKM ditunjukkan pada Tabel 5 dan Gambar 1 berikut:

Tabel 5. Hasil Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan PKM

<b>LEMBAGA PENJAMIN MUTU INTERNAL STT</b>													
<b>LAPORAN KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN PKM 2021/2022</b>													
No	Pernyataan	Pilihan Responden					Persentase					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Ketersediaan sarana komunikasi yang mempermudah pelayanan.	0	0	7	19	3	0%	0%	24,1%	65,5%	10,3%	3,86	puas
2	Ketersediaan fasilitas umum	0	0	6	20	3	0%	0%	20,7%	69%	10,3%	3,89	puas
3	Ketersediaan formulir saran	0	1	9	17	2	0%	3,4%	31%	58,6%	6,9%	3,68	puas
4	Ketersediaan akses internet (WiFi) .	0	1	7	16	5	0%	3,4%	24,1%	55,2%	17,2%	3,86	puas
5	Ketersediaan Website lembaga pengabdiaan.	0	0	10	17	2	0%	0%	34,5%	58,6%	6,9%	3,72	puas
6	Kualitas sistem pelayanan.	0	0	9	17	3	0%	0%	31%	58,6%	10,3%	3,79	puas

7	Kemudahan mendapatkan informasi pada sistem pelayanan.	0	0	8	18	3	0%	0%	27,6%	62,1%	10,3%	3,82	puas
8	Kemudahan komunikasi.	0	0	11	15	3	0%	0%	37,5%	51,7%	10,3%	3,72	puas
9	Kejelasan informasi yang diperlukan	0	0	10	16	3	0%	0%	34,5%	55,2%	10,3%	3,75	puas
10	Kemudahan dalam pengajuan proposal pengabdian.	0	0	12	15	2	0%	0%	41,4%	51,7%	6,9%	3,65	puas
11	Kemudahan meminta bantuan.	0	1	11	14	3	0%	3,4%	37,9%	48,3%	10,3%	3,65	puas
12	Kecepatan tindakan pada saat ada keluhan	0	2	10	15	2	0%	6,9%	34,5%	51,7%	6,9%	3,58	puas
13	Keterbukaan terhadap kritik dan saran.	0	0	14	12	3	0%	0%	48,3%	41,4%	10,3%	3,62	puas
14	Kesabaran dalam menerima keluhan.	0	1	13	13	2	0%	3,4%	44,8%	44,8%	6,9%	3,55	puas
15	Pendataan keperluan dosen.	0	0	10	16	3	0%	0%	34,5%	55,2%	10,3%	3,75	puas
16	Penyiapan kebutuhan dosen.	0	0	10	17	2	0%	0%	34,5%	58,6%	6,9%	3,72	puas
17	Keamanan terhadap data yang disimpan.	0	0	11	16	2	0%	0%	37,9%	55,2%	6,9%	3,68	puas
18	Transparansi seleksi penerimaan proposal pengabdian.	0	1	11	15	2	0%	3,4%	37,9%	51,7%	6,9%	3,62	puas
19	Pencairan dana sesuai dengan perencanaan.	0	0	10	16	3	0%	0%	34,5%	55,2%	10,3%	3,75	puas
20	Ketersediaan kegiatan pendukung pengajuan proposal.	0	0	10	17	2	0%	0%	34,5%	58,5%	6,9%	3,72	puas
21	Ketersediaan kegiatan pendukung pengajuan laporan.	0	0	9	19	1	0%	0%	31%	65,5%	3,4%	3,72	puas
22	Ketersediaan kegiatan pendukung luaran.	0	0	11	16	2	0%	0%	37,9%	55,2%	6,9%	3,68	puas



Gambar 1 Grafik Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan PKM

### 3.2 Hasil Olah Data Penilaian Kepuasan Mitra terhadap Layanan Pengelolaan PKM

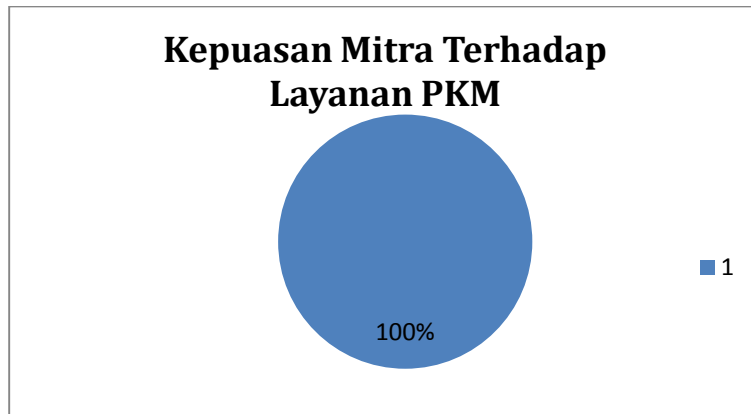
Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuesioner penilaian layanan PKM STT Dumai terhadap Dosen dan Mitra ditemukan bahwa: 100% menyatakan Puas terhadap layanan pengelolaan PKM. Skor rata-rata keseluruhan (16 responden) adalah sebesar 4,07 dengan kategori Puas. Hasil olah data kepuasan mitra terhadap layanan pengelolaan PKM ditunjukkan pada Tabel 6 dan Gambar 2 berikut:

Tabel 6. Hasil Kepuasan Mitra terhadap Layanan Pengelolaan PKM

LEMBAGA PENJAMIN MUTU INTERNAL STT													
LAPORAN KEPUASAN MITRA TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN PKM 2021/2022													
No	Pernyataan	Pilihan Responden					Persentase					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Kestrategisan lokasi kegiatan pengabdian masyarakat	0	0	0	13	0	0,00%	0,00%	0%	100%	0%	4,125	Puas
2	Ketersediaan sarana komunikasi yang mempermudah pelayanan.	0	0	0	13	0	0,00%	0,00%	0%	100%	0%	4,18	Puas
3	Ketersediaan fasilitas umum	0	0	0	13	0	0,00%	0,00%	0%	100%	0%	4,06	Puas

No	Pernyataan	Pilihan Responden					Persentase					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		
4	Ketersediaan formulir saran	0	0	0	13	0	0,00%	0,00%	0%	100%	0%	4,00	Puas
5	Ketersediaan akses internet (WiFi) .	0	0	1	12	0	0,00%	0,00%	7,7%	92,3%	0%	3,92	Puas
6	Kualitas sistem pelayanan lembaga pengabdian masyarakat.	0	0	1	12	0	0,00%	0,00%	7,7%	92,3%	0%	3,92	Puas
7	Kemudahan mendapatkan informasi tentang sistem pelayanan.	0	0	1	12	0	0,00%	0,00%	7,7%	92,3%	0%	3,92	Puas
8	Komunikasi dengan dosen dan tim pelaksana kegiatan..	0	0	2	11	0	0,00%	0,00%	15,4%	84,6%	0%	3,84	Puas
9	Kejelasan informasi yang diberikan.	0	0	2	11	0	0,00%	0,00%	15,4%	84,6%	0%	3,84	Puas
10	Kecepatan tindakan tim pelaksana kegiatan pada saat ada keluhan..	0	0	0	13	0	0,00%	0,00%	0,00%	100%	0%	4,0	Puas
11	Kemudahan meminta bantuan kepada dosen dan tim pelaksana kegiatan.	0	0	0	13	0	0,00%	0,00%	0,00%	100%	0%	4	Puas
12	Keterbukaan terhadap kritik dan saran.	0	0	1	12	0	0,00%	0,00%	7,7%	92,3%	0%	3,92	Puas
13	Kesabaran dalam menerima keluhan.	0	0	1	12	0	0,00%	0,00%	7,7%	92,3%	0%	3,92	Puas
14	Pendataan keperluan peserta oleh dosen dan tim pelaksana kegiatan.DIPA dan PKM tingkat nasional).	0	0	1	12	0	0,00%	0,00%	7,7%	92,3%	0%	3,92	Puas
15	Penyiapan kebutuhan peserta oleh dosen dan tim pelaksana kegiatan.	0	0	1	12	0	0,00%	0,00%	7,7%	92,3%	0%	3,92	Puas
16	Ketercukupan jumlah dosen dan tim pelaksana kegiatan.	0	0	1	12	0	0,00%	0,00%	7,7%	92,3%	0%	3,92	Puas
17	Kebermanfaatan materi pengabdian.	0	0	0	13	0	0,00%	0,00%	0%	100%	0%	4	Puas

18	Keblanjutan pemanfaatan materi pengabdian.	0	0	0	13	0	0,00%	0,00%	0%	100%	0%	4	Puas
----	--	---	---	---	----	---	-------	-------	----	------	----	---	------



Gambar 2 Grafik Kepuasan Mitra terhadap Layanan Pengelolaan PKM

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis pengolahan data Penilaian Kepuasan Layanan PKM oleh dosen dan mitra STT Dumai di atas, dapat disimpulkan bahwa, secara umum, kepuasan dosen dan mitra terhadap Layanan PKM adalah **Puas**.

#### 4.2 Saran

Berikut adalah saran-saran dari para dosen terhadap kepuasan Layanan PKM.

No	Saran
1	Meningkatkan pelayanan yang diberikan LPPM STT Dumai terhadap dosen dan mitra.
2	Meningkatkan transparansi dalam hal seleksi proposal pengabdian

#### 4.3 Rencana Tindak Lanjut

Dengan melihat saran-saran yang diberikan oleh para dosen dan mitra, bisa dibuat Rencana Tindak Lanjut sebagai berikut.

No	Saran	Rencana Tindak Lanjut
1	Meningkatkan pelayanan yang diberikan LPPM STT Dumai terhadap dosen dan mitra	LPPM STT Dumai akan mengagendakan jadwal pelayanan PKM secara rutin dan terjadwal bagi dosen dan mitra
2	Meningkatkan transparansi dalam hal seleksi proposal pengabdian	LPPM STT Dumai akan mengumumkan proses seleksi proposal pengabdian secara transparan.

#### 4.4 Penutup

Demikianlah laporan Penilaian Kepuasan Layanan PKM ini kami buat, semoga dapat memberikan gambaran pelaksanaan kegiatan.



# LAMPIRAN



Cronbach's Alpha	N of Items
0,982	22