
**LAPORAN
HASIL KEPUASAN DOSEN DAN MITRATERHADAP
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
TA. 2023/2024**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL
SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI DUMAI
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL KEPUASAN DOSEN DAN MITRA TERHADAP LAYANAN PKM STT DUMAI TA. 2023/2024

Dumai, Maret 2024

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 penyusunan 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,
Maret 2024

Hanifatul Rahmi, M.Pd
Ketua LPMI STT Dumai

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan	2
1.4 Responden	2
1.5 RuangLingkup	2
BAB II METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA	4
2.1 Pengumpulan Data	4
2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	4
BAB III HASIL KEPUASAN PROSES LAYANAN PKM STT DUMAI.....	7
3.1 Hasil Olah Data Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan PKM.	7
3.2 Hasil Olah Data Kepuasan Mitra terhadap layanan Pengelolaan PKM	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	12
4.1 Kesimpulan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Penutup	12
LAMPIRAN	13
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 Februari 2024 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 Februari 2024. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Maret 2024.

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 6 (enam) 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.

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 4 yang terdiri dari (1) Sangat Tidak Puas, (2) Tidak Puas, (3) Puas, (4) 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.	.736	Valid
2	Ketersediaan fasilitas umum	.777	Valid
3	Ketersediaan formulir saran	.791	Valid
4	Ketersediaan akses internet (WiFi) .	.835	Valid
5	Ketersediaan Website lembaga pengabdiaan.	.764	Valid
6	Kualitas sistem pelayanan.	.814	Valid
7	Kemudahan mendapatkan informasi pada sistem pelayanan.	.873	Valid
8	Kemudahan komunikasi.	.860	Valid
9.	Kejelasan informasi yang diperlukan	.860	Valid
10	Kemudahan dalam pengajuan proposal pengabdian.	.834	Valid
11	Kemudahan meminta bantuan.	.852	Valid
12	Kecepatan tindakan pada saat ada keluhan	.847	Valid
13	Keterbukaan terhadap kritik dan saran.	.908	Valid

14	Kesabaran dalam menerima keluhan.	.891	Valid
15	Pendataan keperluan dosen.	.874	Valid
16	Penyiapan kebutuhan dosen.	.839	Valid
17	Keamanan terhadap data yang disimpan.	.841	Valid
18	Transparansi seleksi penerimaan proposal pengabdian.	.796	Valid
19	Pencairan dana sesuai dengan perencanaan.	.835	Valid
20	Ketersediaan kegiatan pendukung pengajuan proposal.	.892	Valid
21	Ketersediaan kegiatan pendukung pengajuan laporan.	.869	Valid
22	Ketersediaan kegiatan pendukung luaran.	.803	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
1	.978	22	Reliabel

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kuesioner Mitra

No	Instrumen	Corrected Item-total correction	Keterangan
1	Kestrategisan lokasi kegiatan pengabdian masyarakat	.941	Valid
2	Ketersediaan sarana komunikasi yang mempermudah pelayanan.	.907	Valid
3	Ketersediaan fasilitas umum	.858	Valid
4	Ketersediaan formulir saran	.941	Valid
5	Ketersediaan akses internet (WiFi) .	.941	Valid
6	Kualitas sistem pelayanan lembaga pengabdian masyarakat.	.649	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

No	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
1	.932	6	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 4
- Puas : Nilai 3
- Tidak Puas : Nilai 2
- Sangat Tidak Puas : Nilai 1

Dari skala ini dihasilkan range = $4 - 1 = 3$, kemudian dibuat kelompok indeks 3; yaitu sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas; dari informasi ini diperoleh interval = $(3/4) = 0,75$ 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 - 1,75	Sangat Tidak Puas
2	1,76 - 2,50	Tidak Puas
3	2,51 - 3,25	Puas
4	3,26 - 4,00	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 4,00. Artinya apabila komponen yang hasil nilai skornya diantara (3,26-4,00) dikategorikan sangat puas, apabila nilai skornya (2,51-3,25) dikategorikan puas, apabila nilaiskornya (1,76-2,5) dikategorikan tidak puas, apabila nilai skornya (1,00-1,75) 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 2023/2024 dan hasil analisis penilaian layanan PKM sebagai berikut:

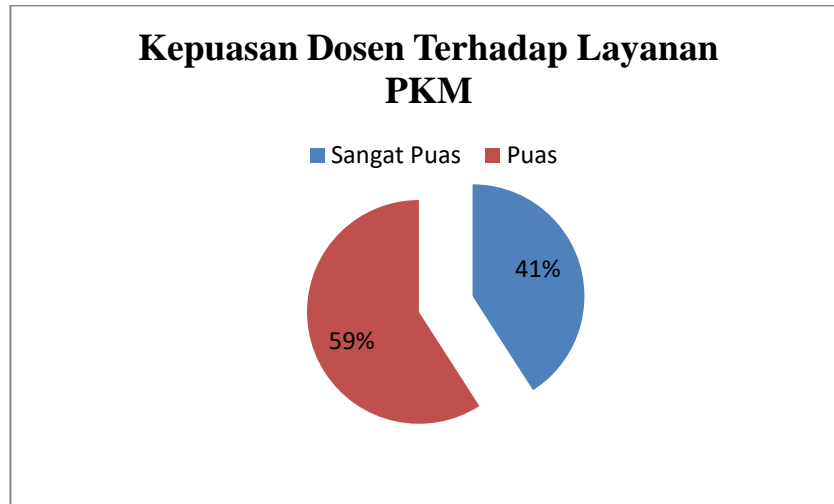
3.1 Hasil Olah Data Penilaian Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan PKM

Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuesioner penilaian layanan PKM oleh dosen STT Dumai, ditemukan bahwa: 59% menyatakan Puas dan 41% sangat puas terhadap layanan pengelolaan PKM. Skor rata-rata keseluruhan (33 responden) adalah sebesar 3,05 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

LEMBAGA PENJAMIN MUTU INTERNAL STT													
LAPORAN KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN PKM 2023/2024													
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	1	17	5		0%	4,30 %	73,9 %	21,7%		3,17	puas
2	Ketersediaan fasilitas umum	0	3	16	4		0%	13%	69,6 %	17,4%		3,04	puas
3	Ketersediaan formulir saran	0	4	14	5		0%	17,4 %	60,9 %	21,7%		3,04	puas
4	Ketersediaan akses internet (WiFi) .	0	4	13	6		0%	3,6%	10,7 %	53,6%		3,08	puas
5	Ketersediaan Website lembaga pengabdiaan.	0	1	19	3		0%	4,3%	82,6 %	13%		3,08	puas
6	Kualitas sistem pelayanan.	0	3	15	5		0%	13%	65,2 %	21,7%		3,08	puas

7	Kemudahan mendapatkan informasi pada sistem pelayanan.	0	2	18	3	0%	8,7%	78,3%	13%		3,04	puas
8	Kemudahan komunikasi.	0	3	15	5	0%	13%	65,2%	21,7%		3,087	puas
9	Kejelasan informasi yang diperlukan	0	3	15	5	0%	13%	65,2%	21,7%		3,087	puas
10	Kemudahan dalam pengajuan proposal pengabdian.	0	1	16	6	0%	4,3%	69,6%	26,1%		3,21	Sangat puas
11	Kemudahan meminta bantuan.	0	5	15	3	0%	21,7%	65,2%	13%		2,91	puas
12	Kecepatan tindakan pada saat ada keluhan	0	4	12	7	0%	17,4%	52,2%	30,4%		3,13	puas
13	Keterbukaan terhadap kritik dan saran.	0	3	17	3	0%	13%	73,9%	13%		3	puas
14	Kesabaran dalam menerima keluhan.	0	3	17	3	0%	13%	73,9%	13%		3	puas
15	Pendataan keperluan dosen.	0	3	16	4	0%	13%	69,6%	17,4%		3,04	Sangat puas
16	Penyiapan kebutuhan dosen.	0	3	17	3	0%	13%	73,9%	13%		3	Sangat puas
17	Keamanan terhadap data yang disimpan.	0	4	14	5	0%	13%	73,9%	13%		3,04	Sangat puas
18	Transparansi seleksi penerimaan proposal pengabdian.	0	3	17	3	0%	13%	73,9%	13%		3	Sangat puas
19	Pencairan dana sesuai dengan perencanaan.	0	2	18	3	0%	8,7%	78,3%	13%		3,04	Sangat puas
20	Ketersediaan kegiatan pendukung pengajuan proposal.	0	2	18	3	0%	8,7%	78,3%	13%		3,04	Sangat puas
21	Ketersediaan kegiatan pendukung pengajuan laporan.	0	2	19	2	0%	8,7%	82,6%	8,7%		3	Sangat puas
22	Ketersediaan kegiatan pendukung luaran.	0	2	17	4	0%	8,7%	73,9%	17,4%		3	Sangat puas



Gambar 1 Grafik Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan PKM

3.2 Hasil Olah Data Penilaian Kepuasan Mitra terhadap Layanan Pengelolaan PKM

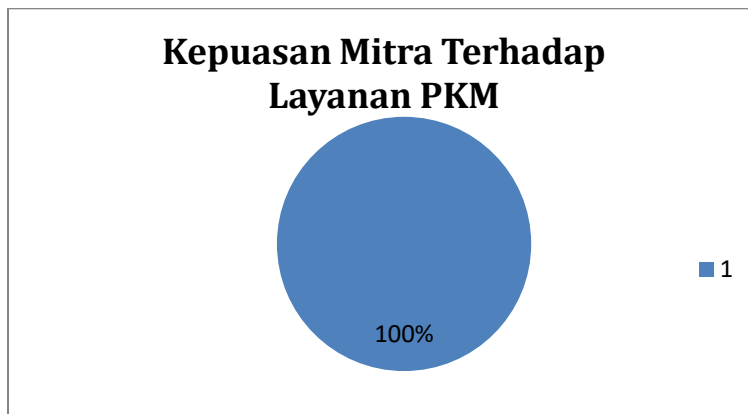
Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuesioner penilaian layanan PKM STT Dumai terhadap Dosen dan Mitra ditemukan bahwa: 100% menyatakan Sangat Puas terhadap layanan pengelolaan PKM. Skor rata-rata keseluruhan (19 responden) adalah sebesar 3,5 dengan kategori Sangat Puas. Hasil olah data kepuasan mitra 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 2023/2024													
No	Pernyataan	Pilihan Responden					Persentase					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas			
1	Kestrategisan lokasi kegiatan pengabdian masyarakat	0	0	9	9		0,00%	0,00%	50%	50%		3,5	Sangat Puas
2	Ketersediaan sarana komunikasi yang mempermudah pelayanan.	0	0	10	8		0,00%	0,00%	55,6%	44,4%		3,44	Sangat Puas
3	Ketersediaan fasilitas umum	0	0	6	12		0,00%	0,00%	33,3%	66,7%		3,66	Sangat Puas

No	Pernyataan	Pilihan Responden					Persentase					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas			
4	Ketersediaan formulir saran	0	0	9	9		0,00%	0%	50%	50%		3,5	Sangat Puas
5	Ketersediaan akses internet (WiFi) .	0	0	9	9		0,00%	0%	50%	50%		3,5	Sangat Puas
6	Kualitas sistem pelayanan lembaga pengabdian masyarakat.	0	1	8	9		0,00%	5,6%	44,4%	50%		3,44	Sangat Puas

0



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
3	Meningkatkan keterbukaan dalam menerima kritik dan saran
4	Memberikan informasi jurnal terakreditasi

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.
3	Meningkatkan keterbukaan dalam menerima kritik dan saran	LPPM STT Dumai akan lebih terbuka dalam menerima kritik dan saran
4	Membina mitra secara berkelanjutan	Membuat MoU sama mitra

4.4 Penutup

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

