

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN DAN PELAKSANAAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

## SPMI



**FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA  
2023**

## **TIM PENYUSUN**

Judul : Survey Kepuasan layanan dan pelaksanaan PkM Fakultas  
Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta Tahun Akademik  
2022/2023

Edisi : 2023

Penyusun : UKM FT-UMJ

Diterbitkan oleh : UKM FT-UMJ

## DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN.....	i
DAFTAR ISI .....	1
KATA PENGANTAR .....	2
PENDAHULUAN .....	3
LATAR BELAKANG .....	3
TUJUAN PELAKSANAAN.....	4
SASARAN PELAKSANAAN .....	4
SURVEY KEPUASAN LAYANAN DAN PELAKSANAAN PENELITIAN.....	5
HASIL SURVEY KEPUASAN LAYANAN DAN PELAKSANAAN PENELITIAN.....	6
KESIMPULAN DAN SARAN .....	11

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbil 'Alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survey Kepuasan layanan dan pelaksanaan PkM Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta Tahun Akademik 2022/2023 dapat diselesaikan dengan baik.

Survey Kepuasan layanan dan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini secara umum disusun dalam rangka evaluasi kinerja pengabdian kepada masyarakat serta sebagai bagian dari proses monitoring dan evaluasi pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat Dosen Prodi FTUMJ. Adapun secara khusus tujuan dari penyusunan laporan hasil survey kepuasan masyarakat ini untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh Dosen FTUMJ, tingkat kepuasan layanan dan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat serta sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas kinerja pengabdian kepada masyarakat di masa yang akan datang. Adapun pelaksanaan survey layanan dan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat dilakukan kepada 23 responden yang merupakan sasaran program pengabdian kepada masyarakat pada Tahun Akademik 2022/2023.

Atas terbitnya Laporan Survey Kepuasan layanan dan pelaksanaan Pengabdian kepada masyarakat, kami menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua anggota tim penyusun serta pihak- pihak yang berperan atas sumbangsih yang diberikan mulai dari mengagagas dan menyusun sampai dengan penerbitan.

Kami menyadari masih terdapat kekurangan dari Survey Kepuasan layanan dan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat terhadap pelaksanaan Program Pengabdian kepada masyarakat FTUMJ Tahun Akademik 2022/2023 oleh karena itu kami mempersilahkan kepada pembaca dan pihak terkait untuk berkenan memberikan saran dan masukan guna perbaikan ke depannya. Akhir kata kami ucapkan terimakasih atas perhatian dari pembaca semua. Semoga hasil Survey Kepuasan layanan dan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat FTUMJ ini dapat memberikan manfaat untuk memajukan civitas akademika Universitas Muhammadiyah Jakarta dan Dunia Pendidikan Tinggi khususnya.

Ketua Unit Kendali Mutu

Dr. Ir. Wiwik Sudarwati, ST., MT.

## **PENDAHULUAN**

### **LATAR BELAKANG**

Perguruan Tinggi berkewajiban menyelenggarakan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat disamping melaksanakan pendidikan sebagaimana diamanahkan oleh Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 20. Sejalan dengan kewajiban tersebut, Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi Pasal 45 menegaskan bahwa penelitian dan pengabdian masyarakat di perguruan tinggi diarahkan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan daya saing bangsa. Dalam pasal tersebut juga ditegaskan bahwa penelitian dan pengabdian masyarakat merupakan kegiatan civitas akademika dalam mengamalkan dan membudayakan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Unit Penelitian, Publikasi dan Pengabdian Masyarakat atau yang selanjutnya disebut UPPM FTUMJ, berada dibawah koordinasi LPPM UMJ, bertugas mengelola penelitian, publikasi, pengabdian dosen, pengabdian mahasiswa dan inovasi. UPPM sebagai bagian penting pelaksana leading sector dalam Pencapaian Road Map Penelitian FTUMJ dan pencapaian Indikator Kinerja Strategis (IKS) pengabdian masyarakat tercantum dalam dokumen renstra FT-UMJ memiliki peran dan tanggung jawab penting dalam pencapaian kegiatan pengabdian masyarakat yang unggul, inovatif dan bermanfaat bagi pemecahan permasalahan yang terjadi di masyarakat.

Untuk mewujudkan kegiatan pengabdian masyarakat yang unggul, inovatif dan bermanfaat bagi pemecahan permasalahan yang terjadi di masyarakat tersebut diperlukan langkah-langkah strategis dalam pengelolaan pengabdian masyarakat yang sistematis dan berkelanjutan yakni dimulai dari tahapan perencanaan pengabdian, submitte proposal pengabdian, review proposal, pelaksanaan pengabdian, monitoring dan evaluasi pengabdian masyarakat. Dalam setiap tahunnya alur pengelolaan pengabdian masyarakat secara sistematis sudah dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan.

Dalam rangka evaluasi kinerja pengabdian masyarakat serta sebagai bagian dari proses monitoring dan evaluasi pelaksanaan Pengabdian Masyarakat Dosen FT-UMJ Jakarta maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan pengabdian masyarakat berupa Survey Kepuasan Masyarakat kepada masyarakat penerima manfaat program pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh dosen FTUMJ Jakarta pada tahun akademik 2022. Hal ini

merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas kinerja pengabdian masyarakat dan juga untuk mengetahui tingkat kepuasan dan keberhasilan pengabdian masyarakat serta sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas kinerja pengabdian masyarakat di masa yang akan datang.

#### **TUJUAN PELAKSANAAN**

Survey Kepuasan layanan dan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan dosen FT-UMJ Jakarta pada tahun akademik 2022/2023 dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan atas pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh dosen FT-UMJ.
2. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh dosen FT-UMJ.
3. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas kinerja pengabdian kepada masyarakat di masa yang akan datang.

#### **SASARAN PELAKSANAAN**

Sasaran Survey Kepuasan layanan dan pelaksanaan PkM adalah peneliti penerima manfaat program pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan dosen pada tahun akademik 2022/2023.

## SURVEY KEPUASAN LAYANAN DAN PELAKSANAAN PKM

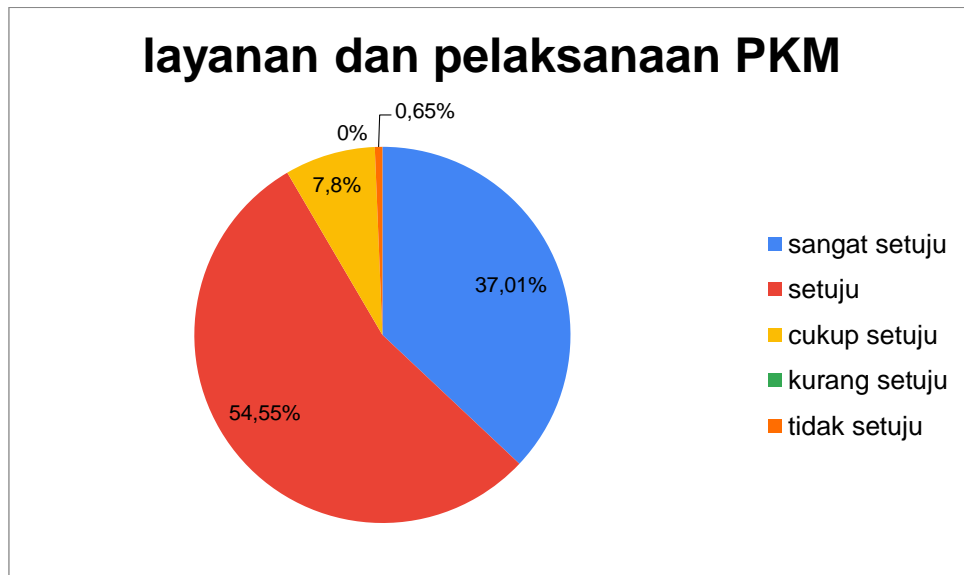
Survey kepuasan layanan dan pelaksanaan PKM dilaksanakan dengan menyebarkan kuisioner kepada dosen penerima manfaat program pengabdian kepada masyarakat. Kuisioner tersebut berisi sebanyak 11 pertanyaan dengan jawaban skala 1(tidak setuju) – 5(sangat setuju).

Pertanyaannya sebagai berikut

No	Aspek yang Dinilai	Skor Penilaian				
		1	2	3	4	5
1	Laporan hasil PkM dipublikasikan atau HAKI					
2	PkM dilaksanakan sesuai dengan kompetensi dosen dan bidang ilmu					
3	Terdapat luaran luar dari hasil PkM Dosen					
4	Kesesuaian isu dan fokus pengabdian memiliki daya tarik, bermanfaat bagi masyarakat, dan memiliki sisi keberlanjutan					
5	Kesesuaian metode kegiatan pengabdian kepada masyarakat serta strategi yang dilakukan untuk mencapai kondisi harapan					
6	Terdapat persyaratan atau kriteria untuk menjadi reviewer PkM					
7	LPPM membuat pedoman sebagai dasar untuk melaksanakan kegiatan PkM					
8	Kesesuaian dana pembiayaan					
9	Kesesuaian pelaksanaan kegiatan PkM dengan usulan proposal					
10	LPPM mengatur pertanggungjawaban RAB anggaran PkM					
11	Program PkM yang dilakukan memiliki dampak signifikan kepada masyarakat					

## HASIL SURVEY KEPUASAN LAYANAN DAN PELAKSANAAN PKM

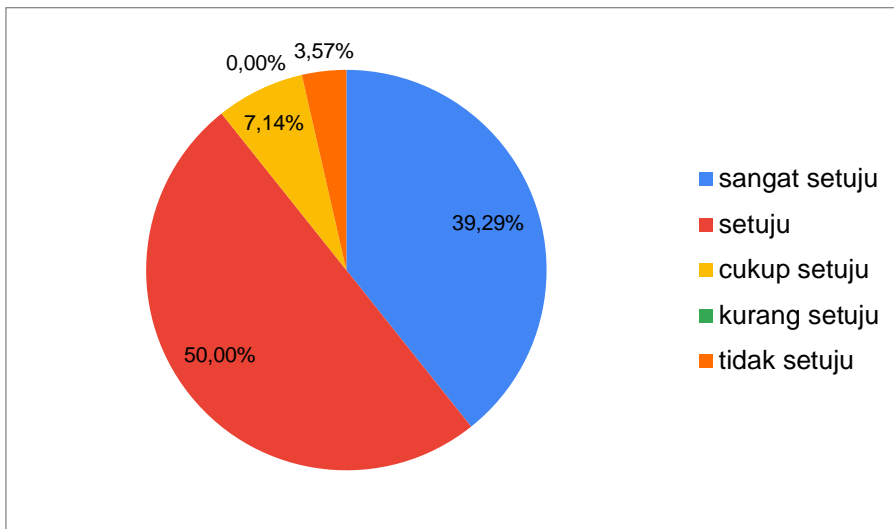
Hasil survei yang dilampirkan merupakan tanggapan dari seluruh dosen program studi yang ada di FT-UMJ. Survei ini dapat digunakan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas Layanan PkM di Program Studi yang terdapat FT-UMJ. Secara keseluruhan hasil survei terhadap Survey Kepuasan layanan dan pelaksanaan PkM adalah sebagai berikut: sebanyak 34,78% dosen menyatakan sangat setuju terhadap layanan dan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang diberikan oleh LPPM, 55,73% dosen menyatakan setuju terhadap layanan dan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang diberikan oleh LPPM, 8,7% menyatakan cukup setuju, 0% kurang setuju dan 0,79% menjawab tidak setuju. Berikut tabel hasil Survey Kepuasan layanan dan pelaksanaan PkM, apabila disajikan dalam bentuk diagram lingkaran sebagai berikut:



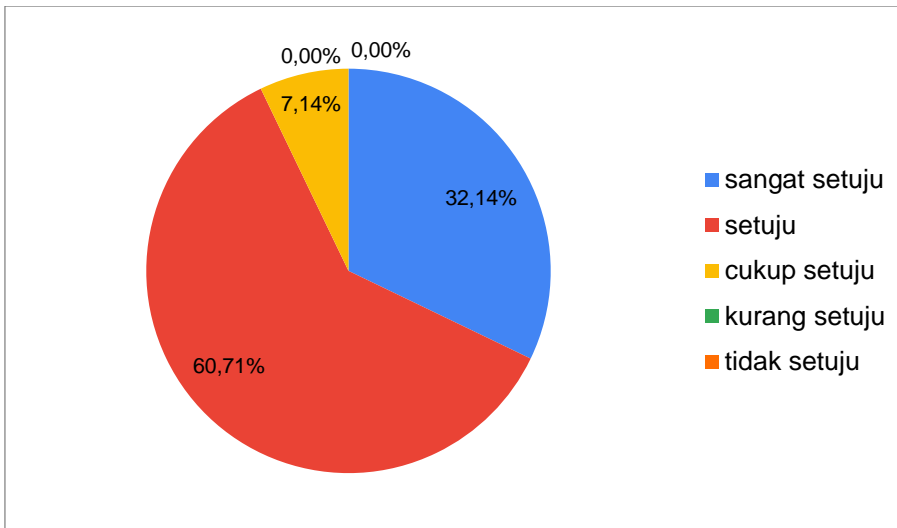
Gambar layanan dan pelaksanaan PKM

Berdasarkan diagram lingkaran tersebut dapat terlihat jelas hasil Survey Kepuasan layanan dan pelaksanaan PkM adalah setuju. Hasil Survey Kepuasan layanan dan pelaksanaan PkM di FT-UMJ dijabarkan sebagai berikut:

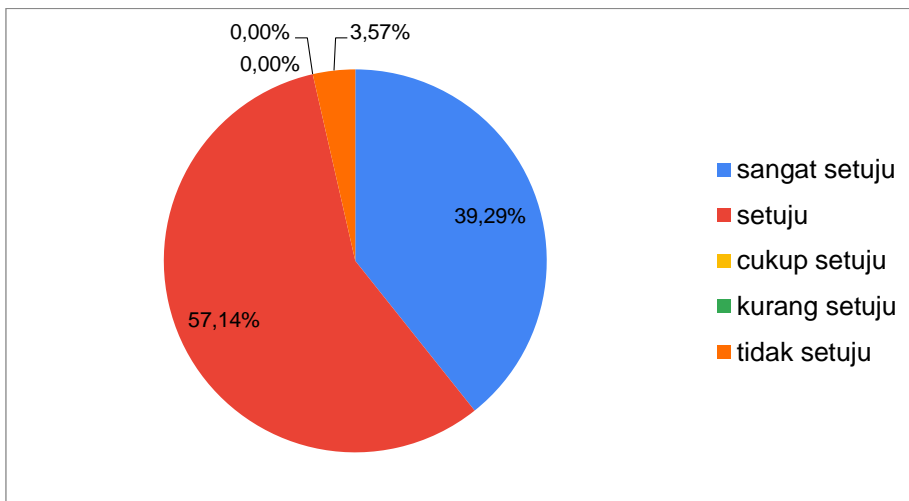
1. Laporan hasil PkM dipublikasikan atau HAKI



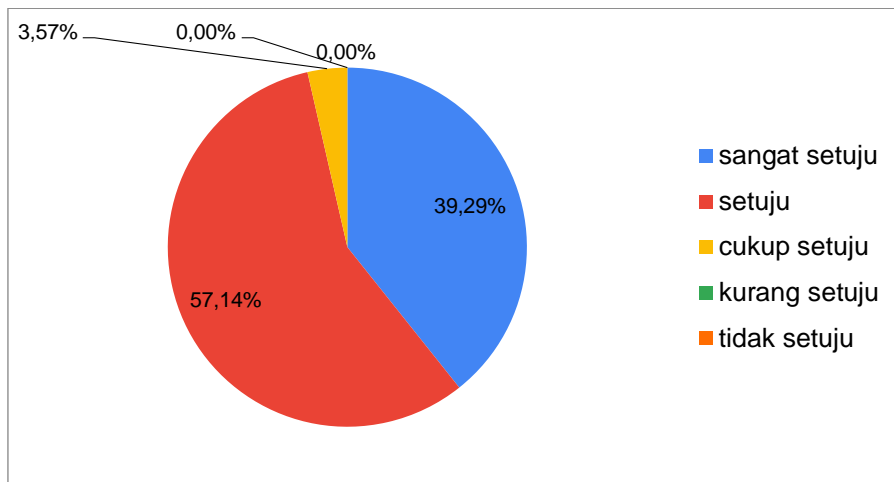
2. PkM dilaksanakan sesuai dengan kompetensi dosen dan bidang ilmu



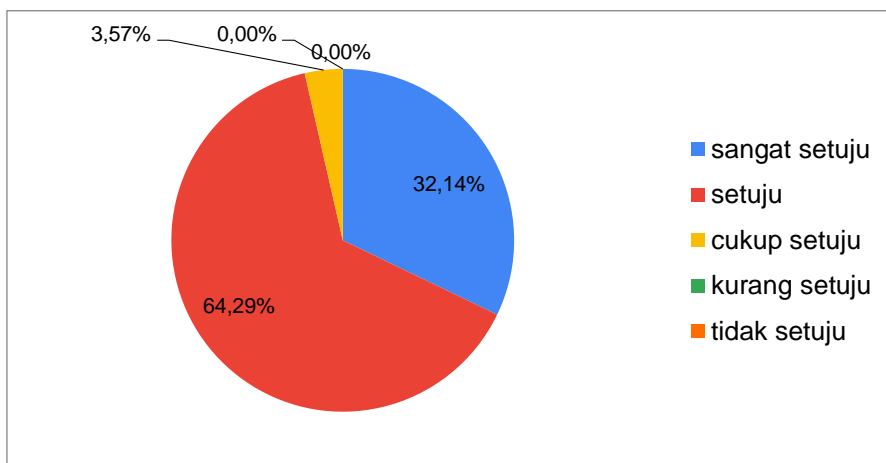
3. Terdapat luaran luar dari hasil PkM Dosen



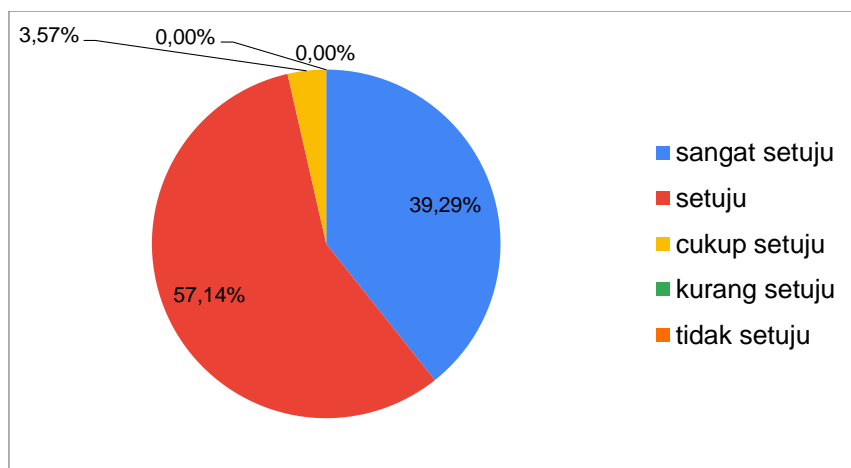
4. Kesesuaian isu dan fokus pengabdian memiliki daya tarik, bermanfaat bagi masyarakat, dan memiliki sisi keberlanjutan



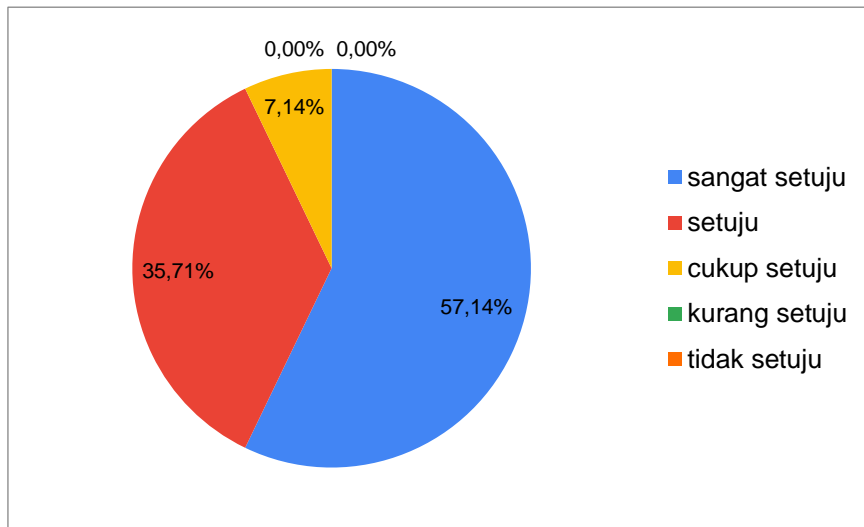
5. Kesesuaian metode kegiatan pengabdian kepada masyarakat serta strategi yang dilakukan untuk mencapai kondisi harapan



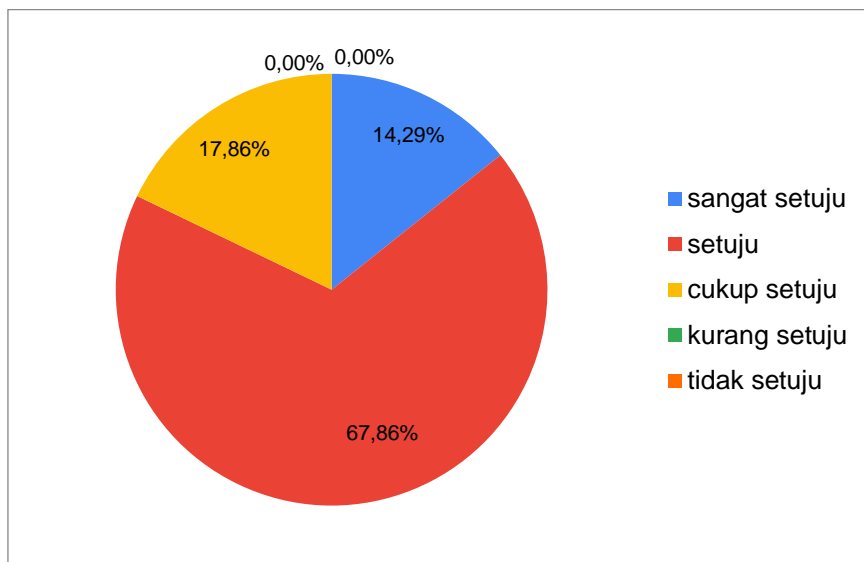
6. Terdapat persyaratan atau kriteria untuk menjadi reviewer PkM



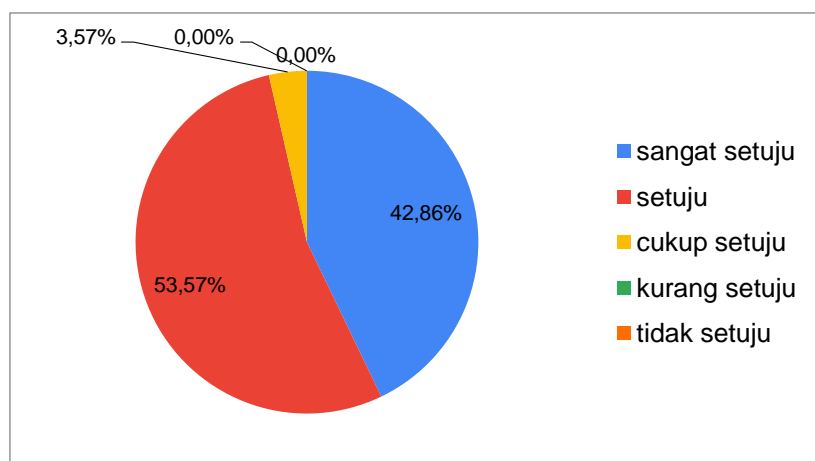
7. LPPM membuat pedoman sebagai dasar untuk melaksanakan kegiatan PkM



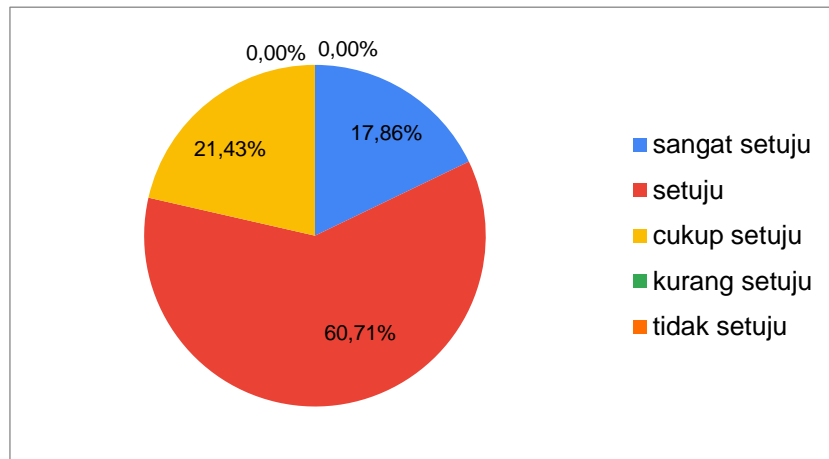
8. Kesesuaian dana pembiayaan



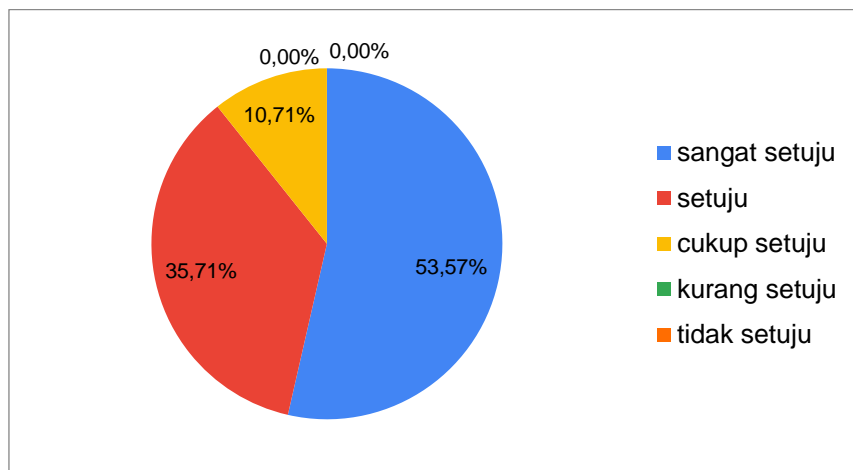
9. Kesesuaian pelaksanaan kegiatan PkM dengan usulan proposal



10. LPPM mengatur pertanggungjawaban RAB anggaran PkM



11. Program PkM yang dilakukan memiliki dampak signifikan kepada masyarakat



## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa layanan dan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat FT-UMJ menurut perspektif dosen FT-UMJ adalah dalam kategori baik dengan tingkat index kepuasan rata-rata sebesar 4,24.

Penilaian ini menunjukkan bahwa kinerja layanan LPPM UMJ dan UPPM FTUMJ terhadap pelaksanaan PKM dinilai baik oleh responden. Mulai dari layanan ketersediaan pedoman sebagai dasar untuk melaksanakan kegiatan PkM, 57 % responden menjawab sangat setuju yang artinya pedoman tersebut tersedia dan mudah digunakan sebagai pedoman pelaksanaan PKM. Sehingga dari layanan LPPM dan UPPM tersebut dosen dapat melaksanakan Program PkM yang memiliki dampak signifikan kepada masyarakat.