

**HASIL SURVEY
KEPUASAN PENGGUNA
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
2023/2024**

**UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MADIUN**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT dengan rahmatNya lah kami tim penyusun hasil survey kepuasan pengguna terhadap pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) Universitas Muhammadiyah Madiun (UMMAD) telah menyelesaikan laporan survey yang dianalisis berdasarkan hasil kuesioner kepada sejumlah responden. Dengan adanya hasil survey ini yang dilakukan setiap tahunnya berdasarkan tahun akademik, maka mampu memberikan nilai yang baik dan implementasi yang dilakukan berjalan sebagaimana mestinya. Survei kepuasan ini merupakan bentuk akuntabilitas dan transparansi UMMAD kepada publik dan seluruh *stakeholders* lainnya. Secara internal UMMAD tetap terus menerus melakukan evaluasi dan peningkatan kinerja akademik. Data dalam survei-survei ini akan terus menjadi acuan untuk berbenah dan juga akan terus dijadikan sebagai parameter untuk meningkatkan kinerja UMMAD di masa yang akan datang. Semoga hasil analisis survey dari tim penyusun mampu menjadi masukan bagi UMMAD untuk senantiasa merespon dinamika kehidupan masyarakat yang semakin berkembang. Kritik dan saran dari pihak lain sangat diperlukan oleh tim penyusun agar bisa tercipta pengembangan UMMAD lebih baik lagi. Kami tim penyusun mohon maaf sedalam-dalamnya apabila dalam penyusun laporan ini masih banyak terdapat kesalahan dan ketidaksesuaian bagi pihak lain yang terkait, baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Semoga Allah memberikan karunia nikmat dan melimpah atas pengabdian kita bersama UMMAD.

Kepala
Penelitian dan Pengabdian masyarakat



Prof. Ir. Sarjito, M.T., Ph.D N

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
1. Latar Belakang.....	4
2. Sasaran.....	5
3. Instrumen Pengukuran.....	5
4. Metode Penyebaran.....	5
5. Hasil dan Analisis.....	5
6. Simpulan.....	8
7. Rekomendasi.....	8

1. Latar Belakang

Pengembangan sebuah perguruan tinggi menjadi suatu keniscayaan, manajemen professional, akuntabilitas, dan hadir ditengah-tengah kondisi masyarakat yang senantiasa berkembang menjadi bagian penting. Oleh karena itu, berbagai bentuk implementasi tridharma perguruan tinggi baik dari pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat menjadi bagian pengembangan perguruan tinggi dalam menjawab tantangan zaman. Implementasi dari tridharma perguruan tinggi khususnya Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) harus mampu dielaborasi sesuai dengan kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh masyarakat, sehingga perguruan tinggi mampu hadir bersama dalam menjawab kebutuhan dan tantangan yang ada. Upaya tersebut senantiasa digaungkan oleh Universitas Muhammadiyah Madiun (UMMAD) sebagai wujud nyata kinerja akademik dan kontribusi kepada masyarakat, mengingat UMMAD saat ini memiliki mitra masyarakat yang cukup tinggi setiap tahunnya dalam penyelenggaraan PkM. Hal ini tentunya tidak terlepas dari layanan prima yang diberikan UMMAD kepada sivitas akademik.

Kepuasan pengguna ini menunjukkan tingkat kepercayaan sivitas akademika kepada UMMAD sangat tinggi. Setiap layanan yang ada pada UMMAD perlu dilakukan evaluasi secara berkesinambungan untuk mengetahui layanan yang diberikan sudah baik atau perlu dikembangkan dan juga bisa diidentifikasi aspek layanan yang perlu perbaikan lebih lanjut. Tujuan dilakukannya evaluasi kepuasan ini sebagai tolak ukur untuk menilai taraf kualitas pelayanan yang berlaku di UMMAD. Evaluasi yang dilakukan terhadap kinerja secara berkala telah menjadi bahan pertimbangan oleh pimpinan Program Studi, Fakultas dan Universitas dalam menentukan dan memutuskan kebijakan baru dalam rangka peningkatan kualitas layanan di UMMAD.

Survey terhadap kepuasan pengguna PkM UMMAD merupakan bagian dari salah satu sistem mutu yang telah dijalankan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) UMMAD, sekaligus merupakan bagian dari proses untuk menjaga keberlangsungan berjalannya sistem mutu dengan standar yang sudah ditetapkan. Hasil survey kepuasan pengguna PkM UMMAD menjadi bagian proses evaluasi LPPM UMMAD untuk memberikan layanan terbaiknya.

Survey kepuasan pengguna PkM UMMAD dilaksanakan secara berkala setiap tahunnya dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna (pengabdian/dosen dan mitra) terhadap kualitas pelaksanaan PkM di UMMAD. Dengan adanya survey ini, digunakan untuk mendapatkan

umpan balik terkait upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam pelaksanaan PkM dan untuk menentukan komponen atau aspek pelaksanaan PkM yang perlu segera ditindaklanjuti.

2. Sasaran

Sasaran survey kepuasan pengguna ditujukan kepada seluruh civitas akademika di lingkungan Universitas Muhammadiyah Madiun, meliputi dosen sebagai pengabdian dan mitra pelaksana PkM UMMAD. Survei ini dilakukan untuk memperoleh umpan balik terhadap penyelenggaraan PkM UMMAD. Aspek-aspek tingkat kepuasan yang diukur kepada responden adalah kepuasan dosen sebagai pengabdian, dan kepuasan mitra pelaksana PkM.

3. Instrumen Pengukuran

Survey kepuasan ini menggunakan instrumen kuisioner yang diisi secara online. Analisis hasil pengukuran kepuasan pengabdian dan mitra dilakukan secara berkala setiap tahunnya mulai. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala likert dari rentang 1-5. Pernyataan yang diajukan bagi pengabdian atau dosen dan mitra tentang kepuasan yang dirasakan pengguna PkM UMMAD, selanjutnya dilakukan analisis menggunakan statistik deskriptif. Hasil pengukuran kepuasan pengabdian dan mitra dilaksanakan setiap tahun, dan ditindaklanjuti secara berkala dan tersistem dengan baik. Kesahihan atau validitas instrument disebarkan kepada pengguna PkM UMMAD.

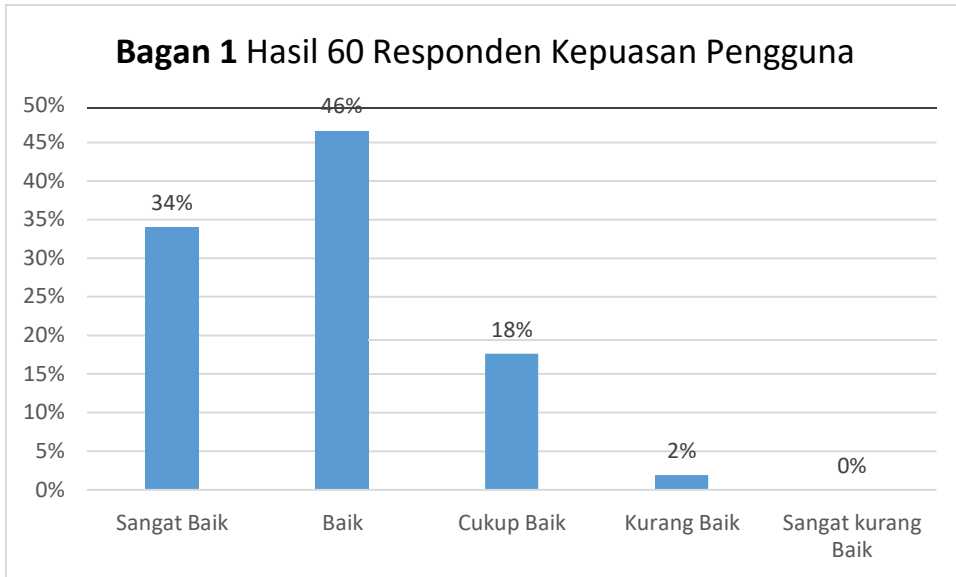
4. Metode Penyebaran

Survei dilakukan menggunakan instrumen angket/kuesioner yang disebarkan kepada sasaran secara online serta disebar kepada dosen atau pengabdian dan mitra masyarakat. Pengambilan data dilaksanakan pada akhir semester atau kisaran bulan Juni-Juli 2023.

5. Hasil dan Analisis

Hasil survey disajikan dalam bentuk grafik atau bagan. Ilustrasi didukung dengan analisis terhadap isian responden dengan indikator untuk masing-masing item. Masing masing analisis kemudian dirangkum dan menjadi masukan untuk ditindaklanjuti pada rapat pimpinan LPPM UMMAD. Berikut hasil survey dan analisis kepuasan pengguna PkM UMMAD.

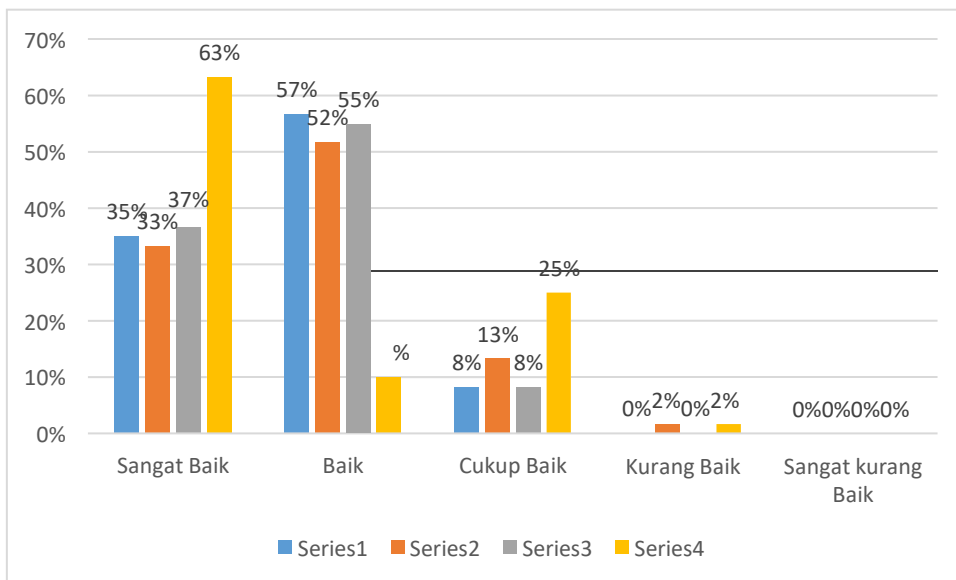
Berdasarkan hasil rekap survey kepuasan pengguna PkM UMMAD yang dibagikan melalui Google Forms kepada pengguna dosen/pengabdian dan mitra pelaksanaan PkM UMMAD, diperoleh 60 responden mengisi data sebagai berikut.



Berdasarkan hasil pada bagan 1. Mayoritas hasil jawaban dari 60 responden kepuasan pengguna dengan jawaban baik secara persentasi mencapai 46%, sedangkan dari hasil sangat baik mencapai 34%, untuk hasil cukup baik dengan persentase 18%, hasil kurang baik sebesar 2%. Dengan demikian hasil dari perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna yang dihasilkan dari PkM UMMAD mencapai 90,00 % dengan hasil dikategori Sangat baik, Baik, dan Cukup baik.

Berikut merupakan hasil survey kuesioner secara detail dengan 4 butir soal.

Bagan 2. Butir questioner 1-4

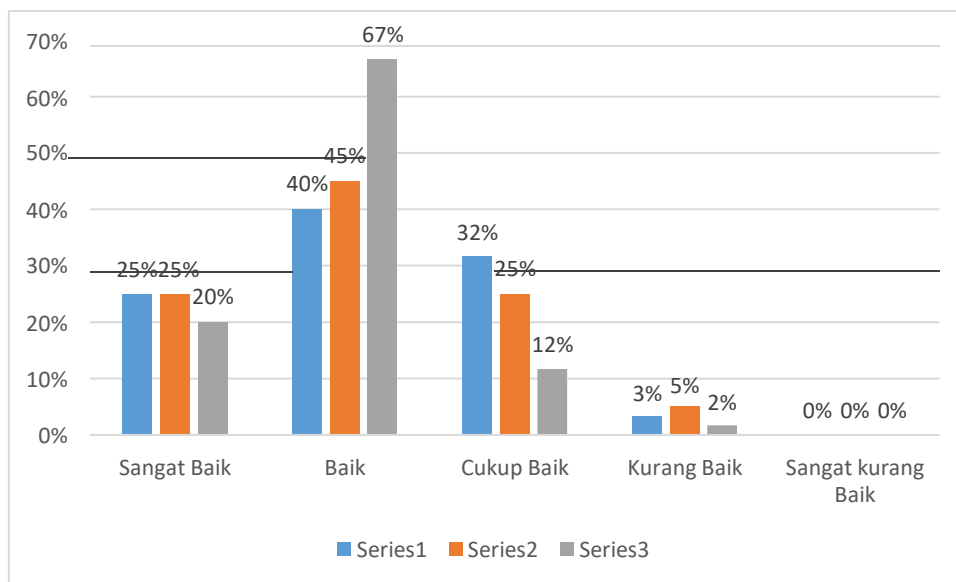


Berdasarkan bagan 2 tersebut dari 4 butir soal meliputi beberapa pertanyaan di antaranya sebagai berikut:

- Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- Proses Pengabdian kepada Masyarakat dilaksanakan dengan baik dalam memenuhi kebutuhan dan membantu mengatasi masalah
- Proses Pengabdian kepada Masyarakat rencana strategis pengabdian kepada masyarakat di Universitas Muhammadiyah Madiun
- Proses Pengabdian kepada Masyarakat terlaksana sesuai dengan harapan

Selanjutnya bagan 3 memberikan gambaran hasil survey kuesioner kepuasan pengguna secara detail dengan 4 butir soal sebagai berikut;

Bagan 3. Butir questioner 5-8



Berdasarkan bagan 2 tersebut dari 4 butir soal meliputi beberapa pertanyaan di antaranya sebagai berikut:

- Kerjasama dalam proses Pengabdian kepada Masyarakat akan dilanjutkan dan dikembangkan bersama mitra
- Anda akan merekomendasikan kepada pihak lain atas manfaat dari pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Muhammadiyah Madiun
- Manfaat Pengabdian kepada Masyarakat dapat dirasakan langsung oleh penerima manfaat

- d. Saran dan Kritik terhadap proses Pengabdian kepada Masyarakat oleh Universitas Muhammadiyah Madiun

6. Simpulan

Tingkat kepuasan pengguna terhadap pelaksanaan PkM UMMAD tahun akademik 2023/2024 menunjukkan nilai kepuasan sebesar 90,00% dengan hasil dikategori Sangat baik, baik, dan Cukup baik dalam level puas dan sangat puas.

7. Rekomendasi

Tindak lanjut dari hasil survey kepuasan pengguna di atas, UMMAD melalui LPPM berusaha mengerahkan sumber daya manusia yang ada untuk sebisa mungkin menjadi penyambung jaringan kepada instansi nasional maupun internasional agar terus berekspansi. Salah satu upaya yang perlu dilaksanakan adalah dengan mengundang pembicara dari luar negeri untuk mengisi kuliah umum di Universitas Muhammadiyah Madiun.

Universitas Muhammadiyah Madiun akan membentuk program khusus pembinaan kepada para dosen agar dapat secara maksimal menjalankan Pengabdian kepada Masyarakat dengan alur yang mencapai pada *outcome* berupa RPS dan/atau buku/modul yang terintegrasi dalam proses perkuliahan.