



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN DAN MITRA PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

TAHUN 2023

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU UIN RADEN INTAN LAMPUNG

 0721 780887

 www.radenintan.ac.id

 Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame
Bandar Lampung

**LAPORAN HASIL SURVEI
KEPUASAN DOSEN DAN MITRA PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
TERHADAP
KEGIATAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
TAHUN 2023**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UIN RADEN INTAN LAMPUNG**

2023

**STRUKTUR ORGANISASI LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
UIN RADEN INTAN LAMPUNG**

Plh. Ketua LPM	: Bambang Irfani, M.Pd., Ph.D
Sekretaris	: Bambang Irfani, M.Pd., Ph.D
Kepala Pusat Pengembangan Standar Mutu	: Prof. Dr. Erina Pane, SH, M.Hum
Kepala Pusat Audit dan Pengendalian Mutu	: Dr. Ahmad Fauzan, S.Ag., M.Pd
Kepala Pusat Pendampingan dan Pengembangan Mutu Mahasiswa	: Syafrimen, M.Ed., Ph.D
Kepala Pusat Pengembangan Kurikulum dan Pembelajaran	: Dr. Asriani, S.H., M.H
Staff Administrasi	: Marnoto, S.Ag., M.Pd.I : Yanti Mayunah, S.I.Kom : Lely Orianti, S.H : Annisa Julianingsih, S.H

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, kami ingin menyampaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Dosen dan Mitra Pengabdian kepada Masyarakat di Pusat Pengabdian kepada Masyarakat (P2M) dan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung, Tahun 2023.

Laporan ini merinci dan mengevaluasi kepuasan dosen serta mitra pengabdian kepada masyarakat terhadap lingkungan kerja dan layanan yang diberikan oleh P2M dan LP2M. Survei ini menjadi bagian integral dari komitmen UIN Raden Intan Lampung dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan kontribusi positif terhadap masyarakat.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut serta dalam pelaksanaan survei ini. Dosen, sebagai garda terdepan dalam proses pembelajaran, dan mitra pengabdian kepada masyarakat, sebagai mitra strategis UIN Raden Intan Lampung, menjadi elemen kunci yang memberikan makna pada hasil survei ini.

Tim penyusun dan pengumpul data juga layak mendapat apresiasi, begitu juga kepada semua responden yang dengan kerelaan memberikan waktu dan pemikiran melalui survey online di <https://survey.radenintan.ac.id>.

Semoga laporan ini memberikan gambaran yang akurat dan konstruktif tentang kepuasan dosen dan mitra pengabdian kepada masyarakat di lingkungan P2M dan LP2M. Hasil survei ini diharapkan menjadi landasan untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut, demi meningkatkan kualitas layanan dan kontribusi positif terhadap masyarakat.

Ketua LPM UIN Raden Intan Lampung,
Bandar Lampung, 6 November 2023



Bambang Irfani, S.Pd., M.Pd., Ph.D

DAFTAR ISI

STRUKTUR ORGANISASI LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)	3
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI	5
BAB I PENDAHULUAN	6
A. Latar Belakang	6
B. Tujuan Kegiatan	7
C. Manfaat Kegiatan	7
BAB II METODE PENGUKURAN.....	9
A. Ruang Lingkup	9
B. Operasionalisasi Variabel	10
C. Indeks Kepuasan Layanan	10
BAB III HASIL KEGIATAN.....	12
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan tinggi sebagai pilar pembangunan bangsa memiliki peran strategis dalam membentuk sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing tinggi. Sejalan dengan misi tersebut, Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung memiliki komitmen untuk tidak hanya menyelenggarakan kegiatan akademik, tetapi juga berperan aktif dalam pengabdian kepada masyarakat melalui Pusat Pengabdian kepada Masyarakat (P2M) dan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M).

Pusat Pengabdian kepada Masyarakat dan LP2M merupakan lembaga yang bertanggung jawab atas pelaksanaan program pengabdian dan penelitian di lingkungan UIN Raden Intan Lampung. Program-program ini diarahkan untuk memberikan kontribusi nyata kepada masyarakat dan lingkungan sekitar, sejalan dengan prinsip pengabdian pada masyarakat yang menjadi nilai dasar perguruan tinggi.

Sebagai bagian dari upaya evaluatif, survei kepuasan dosen dan mitra pengabdian kepada masyarakat dilakukan untuk memahami sejauh mana kualitas layanan, kerjasama, dan kontribusi dari P2M dan LP2M. Survei ini menjadi instrumen penting untuk mendapatkan pandangan dari dua pihak kunci, yaitu dosen yang menjadi tulang punggung proses pembelajaran, dan mitra pengabdian kepada masyarakat yang bersinergi dengan UIN Raden Intan Lampung dalam melaksanakan kegiatan pengabdian.

Hasil survei kepuasan ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas dan dampak dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dalam mendukung misi pengembangan dan pengabdian kepada masyarakat di UIN Raden Intan Lampung. Selain itu, laporan ini juga akan menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut demi tercapainya tujuan pendidikan tinggi yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

B. Tujuan Kegiatan

1. Mengukur tingkat kepuasan dosen terhadap lingkungan kerja dan dukungan institusi di UIN Raden Intan Lampung.
2. Menilai persepsi dosen terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh P2M dan LP2M.
3. Menilai kepuasan mitra pengabdian terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh P2M dan LP2M.
4. Mengukur sejauh mana mitra pengabdian merasakan manfaat dan dampak positif dari kerjasama dengan UIN Raden Intan Lampung.
5. Mengumpulkan data dan umpan balik dari dosen dan mitra pengabdian untuk memberikan gambaran yang akurat dan komprehensif tentang keberhasilan dan kekurangan yang ada.
6. Menyusun rekomendasi dan masukan konstruktif untuk meningkatkan kualitas layanan, kerjasama, dan kontribusi UIN Raden Intan Lampung dalam pengabdian kepada masyarakat.
7. Menyediakan dasar informasi untuk perbaikan dan pengembangan kebijakan dan program di P2M dan LP2M.
8. Memberikan pandangan yang jelas terkait area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan agar dapat lebih efektif dan efisien dalam mencapai tujuan pengabdian kepada masyarakat.
9. Menyediakan data yang dapat dipertanggungjawabkan dan transparan mengenai kinerja P2M dan LP2M di UIN Raden Intan Lampung.
10. Mendorong terciptanya tata kelola yang baik dan akuntabilitas dalam pelaksanaan program pengabdian dan penelitian.

C. Manfaat Kegiatan

1. Survei dapat memberikan masukan yang spesifik untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh P2M dan LP2M, sesuai dengan harapan dan kebutuhan dosen serta mitra pengabdian kepada masyarakat.
2. Hasil survei memberikan landasan untuk mengembangkan program pengabdian dan penelitian yang lebih relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kontribusi yang lebih besar.

3. Dengan menilai tingkat kepuasan dosen, survei dapat membantu identifikasi aspek-aspek tertentu yang dapat ditingkatkan untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif dan mendukung.
4. Dengan mengevaluasi kepuasan mitra pengabdian, lembaga dapat memahami kebutuhan dan harapan mitra, sehingga dapat mengoptimalkan kerjasama untuk mencapai hasil yang lebih baik.
5. Survei memberikan informasi penting untuk mengevaluasi kebijakan yang telah diterapkan dan mengidentifikasi area-area yang perlu disesuaikan atau diperbaiki guna mendukung efektivitas dan efisiensi institusi.
6. Hasil survei dapat digunakan sebagai alat untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi institusi, memperkuat hubungan antara perguruan tinggi, dosen, dan mitra pengabdian kepada masyarakat.
7. Data dari survei dapat menjadi dasar penyusunan rencana pengembangan jangka panjang, membantu institusi dalam merancang strategi untuk meningkatkan kualitas dan dampak pengabdian kepada masyarakat.
8. Survei dapat meningkatkan partisipasi dan keterlibatan dosen serta mitra pengabdian kepada masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan kegiatan pengabdian, menciptakan atmosfer kolaboratif yang lebih positif.

BAB II

METODE PENGUKURAN

A. Ruang Lingkup

1. Aspek Kepuasan Dosen:
 - Menilai kepuasan dosen terkait kondisi lingkungan kerja, fasilitas, dan sarana pendukung akademik.
 - Mengevaluasi tingkat kepuasan dosen terhadap dukungan yang diberikan oleh institusi dalam pengembangan dan pelaksanaan kegiatan pengabdian serta penelitian.
2. Aspek Kepuasan Mitra Pengabdian kepada Masyarakat:
 - Mengukur kepuasan mitra pengabdian terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh P2M dan LP2M.
 - Menilai sejauh mana mitra pengabdian merasakan manfaat dan dampak positif dari kerjasama dengan UIN Raden Intan Lampung.
3. Pengelolaan Data dan Partisipasi:
 - Menganalisis efektivitas metode pengumpulan data, seperti kuesioner dan wawancara, dalam mendapatkan tanggapan dari dosen dan mitra pengabdian.
 - Menilai tingkat partisipasi dan responsibilitas responden dalam menyampaikan pandangan mereka melalui survei.
4. Analisis Kuantitatif dan Kualitatif:
 - Melakukan analisis statistik terhadap data kuantitatif untuk mendapatkan gambaran numerik tentang tingkat kepuasan dan persepsi.
 - Mengolah data kualitatif dari wawancara untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang perasaan, pandangan, dan saran dari dosen dan mitra pengabdian.
5. Rekomendasi dan Masukan Konstruktif:
 - Menyusun rekomendasi konkret berdasarkan temuan survei untuk perbaikan dan pengembangan kegiatan P2M dan LP2M.
 - Mempertimbangkan masukan konstruktif dari responden untuk merancang strategi perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan.

6. Waktu dan Tempat:

- Menentukan periode waktu pelaksanaan survei untuk menggambarkan kondisi kepuasan dosen dan mitra pengabdian pada tahun 2023.
- Menentukan lokasi atau wilayah yang menjadi fokus survei, mencakup berbagai program dan kegiatan di bawah P2M dan LP2M.

B. Operasionalisasi Variabel

Tingkat kepuasan civitas akademika terhadap layanan diukur dengan model SERVQUAL (Service Quality) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy and Tangible*.

Berikut dijelaskan definisi dari setiap dimensi kepuasan pada model SERVQUAL:

1. *Reliability*: Dimensi mengenai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten.
2. *Responsiveness*: Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
3. *Assurance*: Dimensi mengenai kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahan, perhatian dan sikap.
4. *Empathy*: Dimensi mengenai kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.
5. *Tangibles*: Dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen.

C. Indeks Kepuasan Layanan

Pengukuran indeks kepuasan civitas akademika mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing - masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

Total nilai Persepsi per Unsur

$$IKM = \frac{\text{Total nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi IKM} = IKM \times 25$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Katagori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor:

KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III HASIL KEGIATAN

Teknik pengambilan data pada SURVEI indeks kepuasan Dosen dan Mitra PkM terhadap kegiatan PkM dilakukan secara online melalui laman <https://survey.radenintan.ac.id>. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan layanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.2. Jumlah responden

Responden	Jumlah Populasi
Dosen	20
Mitra PkM	10
Total Responden	30

Tingkat kepuasan Dosen dan Mitra PkM terhadap kegiatan PkM yang diberikan oleh UIN Raden Intan Lampung menggunakan metode Serqual yang terdiri dari lima dimensi yaitu tangible, responsiveness, emphaty, reliability dan assurance.

Sedangkan metode pengukuran tingkat kepuasan menggunakan kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berikut dijelaskan nilai rata – rata tingkat kepuasan per unsur pertanyaan.

Instrumen Survei

Instrumen survey yang digunakan terdiri dari 18 Pertanyaan survei sebagai berikut:

Tabel 1.3. Instrumen Survei Kepuasan Dosen dan Mitra PkM terhadap kegiatan PkM

No	Kode	Judul Survei	Unit Kerja	Responden
1	SV-UINRIL-008	Survei Kepuasan Dosen Dan Mitra Pengabdian Terhadap Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat	LP2M	Dosen dan Mitra PkM

No	Pernyataan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4
1	Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan oleh dosen sesuai dengan bidang keahliannya.				
2	Hasil pengabdian kepada masyarakat penelitian sesuai dengan topik yang diajukan oleh pelaksana kegiatan.				
3	Pengabdian kepada masyarakat dilakukan oleh tim peneliti dengan bidang keahlian yang relevan dengan topik kegiatan.				
4	Fokus kegiatan pengabdian kepada masyarakat merupakan bagian dari masalah lingkungan (geografis dan sosio-kultural) masyarakat				
5	Kegiatan pengabdian kepada masyarakat mampu menjawab persoalan yang dihadapi oleh masyarakat				
6	Hasil pengabdian kepada masyarakat dapat digunakan untuk memberdayakan masyarakat.				
7	LP2M objektif dalam pelaksanaan seleksi proposal pengabdian pada masyarakat				
8	LP2M transparan dalam penilaian proposal pengabdian pada masyarakat				
9	Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan tepat waktu dan sesuai dengan jadwal tahunan				
10	Pencairan dana awal tepat waktu sesuai kebutuhan waktu pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat				
11	Besaran dana relevan dengan kebutuhan biaya pengabdian kepada masyarakat				
12	Dana pengabdian kepada masyarakat yang diterima sesuai dengan kontrak dan kesepakatan pengabdian				

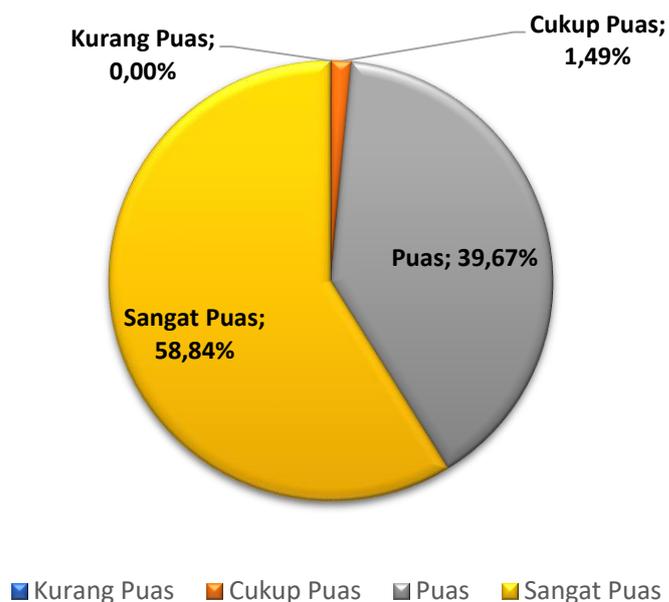
No	Pernyataan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4
13	LP2M transparan atas jenis-jenis biaya pengabdian kepada masyarakat				
14	Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan peraturan dan pedoman yang berlaku				
15	Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan berbasis pada isu lingkungan geografis dan sosio-kultural masyarakat.				
16	Pengabdian kepada masyarakat dilakukan sesuai dengan peraturan dan pedoman yang berlaku.				
17	Fasilitas yang diberikan LP2M dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat				
18	Puas dengan program pengabdian kepada masyarakat di lingkungan UIN Raden Intan Lampung.				

Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Dosen dan Mitra PkM

No	Pernyataan	Indeks Kepuasan
1	Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan oleh dosen sesuai dengan bidang keahliannya.	82,50%
2	Hasil pengabdian kepada masyarakat penelitian sesuai dengan topik yang diajukan oleh pelaksana kegiatan.	82,50%
3	Pengabdian kepada masyarakat dilakukan oleh tim peneliti dengan bidang keahlian yang relevan dengan topik kegiatan.	82,50%
4	Fokus kegiatan pengabdian kepada masyarakat merupakan bagian dari masalah lingkungan (geografis dan sosio-kultural) masyarakat	95,00%
5	Kegiatan pengabdian kepada masyarakat mampu menjawab persoalan yang dihadapi oleh masyarakat	95,83%
6	Hasil pengabdian kepada masyarakat dapat digunakan untuk memberdayakan masyarakat.	97,50%
7	LP2M objektif dalam pelaksanaan seleksi proposal pengabdian pada masyarakat	77,50%
8	LP2M transparan dalam penilaian proposal pengabdian pada masyarakat	78,33%
9	Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan tepat waktu dan sesuai dengan jadwal tahunan	97,50%
10	Pencairan dana awal tepat waktu sesuai kebutuhan waktu pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat	70,83%

No	Pernyataan	Indeks Kepuasan
11	Besaran dana relevan dengan kebutuhan biaya pengabdian kepada masyarakat	96,67%
12	Dana pengabdian kepada masyarakat yang diterima sesuai dengan kontrak dan kesepakatan pengabdian	98,33%
13	LP2M transparan atas jenis-jenis biaya pengabdian kepada masyarakat	81,67%
14	Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan peraturan dan pedoman yang berlaku	80,00%
15	Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan berbasis pada isu lingkungan geografis dan sosio-kultural masyarakat.	98,33%
16	Pengabdian kepada masyarakat dilakukan sesuai dengan peraturan dan pedoman yang berlaku.	80,83%
17	Fasilitas yang diberikan LP2M dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat	78,33%
18	Puas dengan program pengabdian kepada masyarakat di lingkungan UIN Raden Intan Lampung.	95,00%
	Indeks Kepuasan Keseluruhan	87,18%

Hasil Survei Kepuasan Dosen Dan Mitra Pengabdian Terhadap Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Tahun 2023



Skor indeks kepuasan Dosen dan Mitra PkM terhadap kegiatan PkM adalah 87,18% (Sangat Puas). Skor rata – rata tertinggi diperoleh pada **“Dana pengabdian kepada masyarakat yang diterima sesuai dengan kontrak”** dan **“Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan berbasis pada isu lingkungan geografis dan sosio-kultural Masyarakat”** dengan skor kepuasan **98,33%** dan skor kepuasan paling rendah yaitu 70,83% pada aspek **“Pencairan dana awal tepat waktu sesuai kebutuhan waktu pelaksanaan pengabdian kepada Masyarakat”**.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei indeks kepuasan Dosen dan Mitra PkM, dapat disimpulkan bahwa secara umum kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) mendapat tingkat kepuasan yang tinggi, yaitu sebesar 87,18% (Sangat Puas). Hasil ini mencerminkan adanya keberhasilan dalam berbagai aspek kegiatan PkM, dengan skor rata-rata tertinggi pada aspek "Dana pengabdian kepada masyarakat yang diterima sesuai dengan kontrak" dan "Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan berbasis pada isu lingkungan geografis dan sosio-kultural Masyarakat" mencapai 98,33%.

Meskipun demikian, perlu diperhatikan bahwa terdapat area yang perlu ditingkatkan, terutama pada aspek "Pencairan dana awal tepat waktu sesuai kebutuhan waktu pelaksanaan pengabdian kepada Masyarakat" yang memperoleh skor kepuasan paling rendah, yaitu 70,83%. Pencairan dana awal yang tepat waktu sangat penting untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan PkM, sehingga perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan pada proses pencairan dana awal agar sesuai dengan kebutuhan waktu pelaksanaan.

B. SARAN

Saran untuk meningkatkan kepuasan Dosen dan Mitra PkM melibatkan peningkatan efisiensi dalam proses pencairan dana awal, termasuk perbaikan dalam prosedur administratif dan komunikasi antara pihak terkait. Selain itu, keberlanjutan peningkatan kualitas kegiatan PkM dapat diupayakan dengan terus mendorong kolaborasi berbasis isu lingkungan geografis dan sosio-kultural masyarakat, yang telah terbukti memberikan kontribusi tinggi terhadap kepuasan para stakeholder.

Dengan demikian, pemahaman terhadap hasil survei dan implementasi perbaikan pada aspek-aspek yang membutuhkan peningkatan akan mendukung peningkatan kualitas dan efektivitas program Pengabdian kepada Masyarakat di masa mendatang.