



LAPORAN HASIL SURVEI

KEPUASAN MITRA KERJA SAMA PENGABDIAN

GUGUS JAMINAN MUTU
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS MULAWARMAN

DAFTAR ISI

HALAMAN	Hal
JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
DAFTAR ISI	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Maksud dan Tujuan Kegiatan	1
3. Sasaran Kegiatan	2
4. Waktu dan Tempat Kegiatan	2
5. Responden	2
6. Teknik Analaisa Data	2
BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN	4
BAB III KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13

PRAKATA

Puji Syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerja Sama Pengabdian Terhadap Layanan Manajemen Fakultas MIPA Universitas Mulawarman Tahun 2022 dapat terselesaikan. Laporan hasil survei ini disusun sebagai monitoring dan evaluasi pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat dan sebagai salah satu pemenuhan data dukung akreditasi Program Studi di Fakultas MIPA Unmul.

Atas terbitnya Laporan Hasil Survei ini, kami mengucapkan terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan masukan dan sara serta berkontribusi dalam pengisian kuesioner kepuasan.

Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang konstruktif merupakan input yang sangat kami harapkan demi perbaikan pelaksanaan survei kepuasan Mitra Kerja Sama Pengabdian terhadap layanan manajemen pada periode selanjutnya.

Samarinda, 25 Januari 2023

GJM FMIPA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kemudahan memperoleh informasi, prosedur, dan pelaksanaan pengabdian.....4

Gambar 2 Keterlibatan mitra dalam perencanaan pengabdian.....5

Gambar 3 Keterlibatan mitra dalam pelaksanaan pengabdian.....6

Gambar 4 Keterlibatan mitra dalam kegiatan monitoring dan evaluasi pengabdian.....7

Gambar 5 Keramahan dan kesopanan pelayanan yang diberikan petugas.....8

Gambar 6 Respon petugas di FMIPA dalam menangani permasalahan mitra.....9

Gambar 7 Penyampaian laporan hasil pengabdian kepada mitra10

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Klasifikasi Kepuasan Mitra Kerjasama.....3

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Salah satu kewajiban Perguruan Tinggi adalah menyelenggarakan pengabdian kepada Masyarakat. Disamping itu, Perguruan Tinggi berkewajiban melaksanakan penelitian dan 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.

Pelaksanaan pengukuran kepuasan mitra kerja sama pengabdian yang dilakukan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dengan mitra kerja sama bertujuan untuk mendapatkan *feedback* dalam pelaksanaan program kerja di bidang kerja sama sehingga menjadi bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas kinerja pengabdian masyarakat di masa yang akan datang. Selain itu, survei kepuasan ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra kerja sama pengabdian dalam menjalin kerja sama dengan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman.

Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Kerja Sama Pengabdian dilakukan secara periodik setiap tahun sebagai bagian proses evaluasi pelaksanaan sistem mutu yang sesuai dengan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Fakultas MIPA Universitas Mulawarman. Selain itu, survei ini digunakan sebagai data pendukung akreditasi program studi oleh LAMSAMA atau Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME).

2. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Survei kepuasan Mitra Kerja Sama Pengabdian terhadap pelayanan manajemen dilaksanakan secara periodik minimal sekali dalam setahun yang bertujuan untuk mengetahui keberhasilan pelayanan pihak manajemen di Fakultas

MIPA Universitas Mulawarman kepada Mitra Kerja Sama. Tujuan lainnya adalah sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada Mitra Kerja Sama Pengabdian pada periode selanjutnya serta menjadi bahan pertimbangan bagi pihak manajemen di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dalam pengambilan kebijakan.

3. Sasaran Kegiatan

Sasaran survei kepuasan Mitra Kerja Sama Pengabdian terhadap layanan manajemen adalah mitra kerja sama yang pernah bekerja sama dengan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman Tahun 2022.

4. Waktu dan Tempat Kegiatan

Survei kepuasan Mitra Kerja Sama Pengabdian terhadap layanan manajemen dilaksanakan pada tanggal 3 - 15 Januari 2023 di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman.

5. Responden

Responden dalam kegiatan survei kepuasan Mitra Kerja Sama Pengabdian terhadap layanan manajemen adalah mitra kerja sama pengabdian Fakultas MIPA Universitas Mulawarman.

6. Teknik Analisis Data

Pernyataan dalam instrumen pengukuran kepuasan Mitra Kerja Sama Pengabdian terhadap layanan manajemen terdiri atas beberapa pernyataan. Ukuran kepuasan menggunakan skala Likert berskala ordinal dengan masing-masing empat kategori, yaitu Kurang, Cukup, Baik, dan Sangat Baik dengan kode sebagai berikut:

- a. Kurang, diberi kode 1, yaitu jika Mitra Kerja Sama merasa kurang sesuai dengan pernyataan yang ada.
- b. Cukup, diberi kode 2, yaitu jika Mitra Kerja Sama merasa cukup sesuai dengan pernyataan yang ada.
- c. Baik, diberi kode 3, yaitu jika tenaga kependidikan merasa sesuai dengan pernyataan yang ada.
- d. Sangat Baik, diberi kode 4, yaitu jika tenaga kependidikan merasa sangat sesuai dengan pernyataan yang ada.

Selanjutnya, menghitung bobot nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dengan rumus berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan melakukan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Penilaian indeks kepuasan berada antara 25-100 sehingga dilakukan konversi terhadap nilai IKM menggunakan rumus berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Klasifikasi IKM yang dalam hal ini adalah Mitra Kerja Sama Pengabdian Fakultas MIPA Universitas Mulawarman disajikan pada Tabel 1.

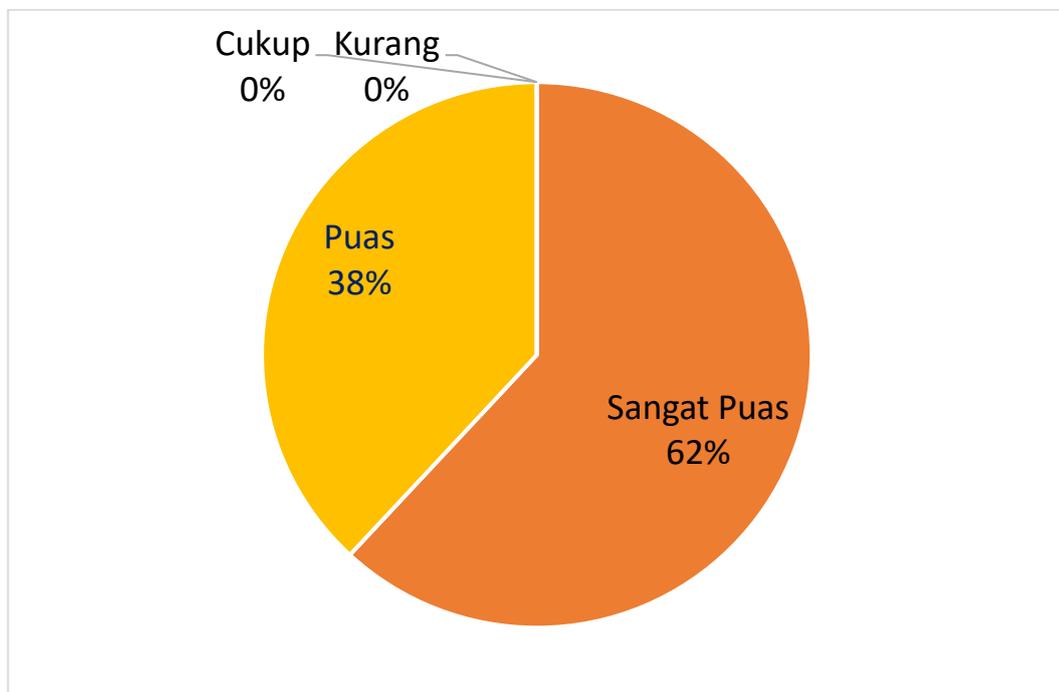
Tabel 1. Klasifikasi Kepuasan Mitra Kerja Sama Pengabdian

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Tingkat Kepuasan
1 - 2,5996	25,00-64,99	Kurang
2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	Cukup
3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	Baik
3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	Sangat Baik

BAB II HASIL SURVEI

2.1 Perencanaan pengabdian kepada masyarakat telah sesuai dengan kebutuhan mitra

Hasil survei mengenai perencanaan pengabdian kepada masyarakat Fakultas MIPA Universitas Mulawarman telah sesuai dengan kebutuhan Mitra Kerja Sama Pengabdian ditunjukkan pada Gambar 1.

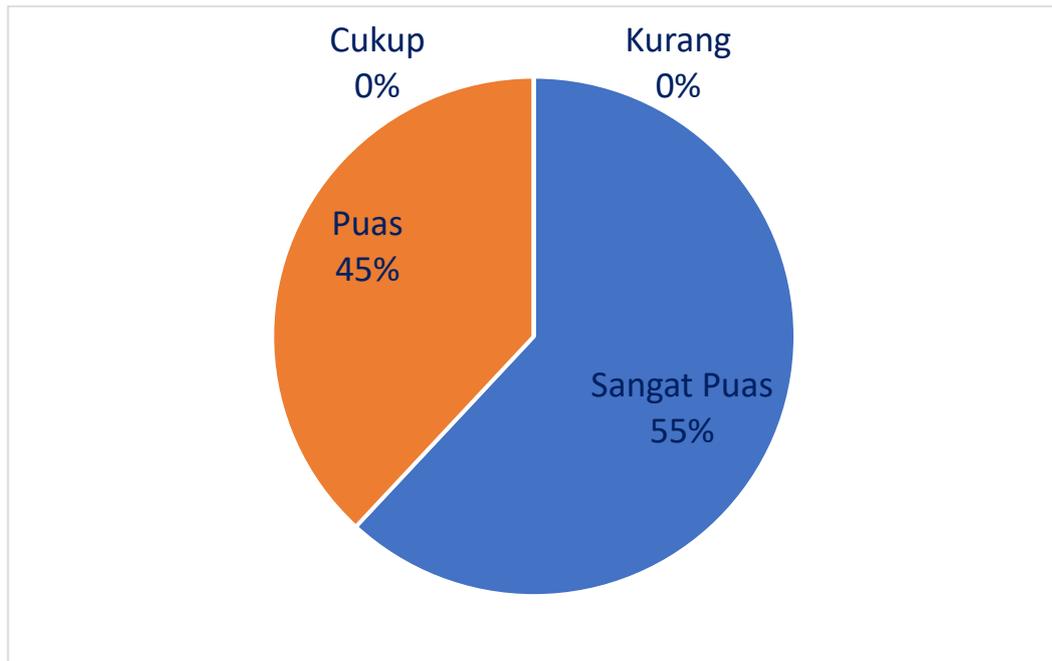


Gambar 1. Penilaian terhadap Perencanaan Pengabdian kepada Masyarakat Telah Sesuai dengan Kebutuhan Mitra

Berdasarkan Gambar 1, dapat diketahui bahwa 62 persen Mitra Kerja Sama Pengabdian merasa sangat puas terhadap perencanaan pengabdian kepada masyarakat Fakultas MIPA Universitas Mulawarman karena telah sesuai dengan kebutuhan Mitra Kerja Sama Pengabdian dan 38 persen menilai baik. Tidak ada Mitra Kerja Sama Pengabdian yang merasa cukup puas maupun kurang puas.

2.2 Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan perencanaan pengabdian.

Kepuasan Mitra Kerja Sama Pengabdian terhadap kesesuaian rencana dan pelaksanaan pengabdian oleh Fakultas MIPA Universitas Mulawarman ditunjukkan pada Gambar 2.

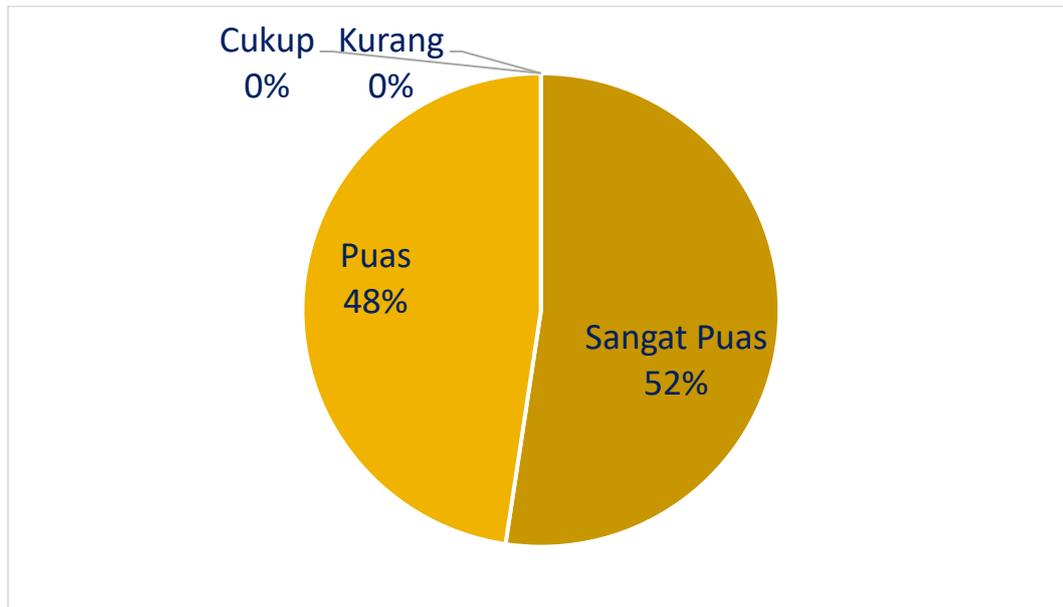


Gambar 2. Penilaian terhadap Kesesuaian Rencana dan Pelaksanaan Pengabdian.

Berdasarkan Gambar 2 dapat diketahui bahwa 55 persen Mitra Kerja Sama Pengabdian merasa sangat puas terhadap kesesuaian rencana dan pelaksanaan pengabdian oleh Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dan 45 persen menilai puas. Tidak ada Mitra Kerja Sama Pengabdian yang menilai cukup puas maupun kurang puas.

2.3 Materi pengabdian kepada masyarakat mudah dipahami.

Kepuasan Mitra Kerja Sama Penelitian terhadap materi pengabdian kepada masyarakat oleh Fakultas MIPA Universitas Mulawarman karena mudah dipahami dapat dilihat pada Gambar 3.

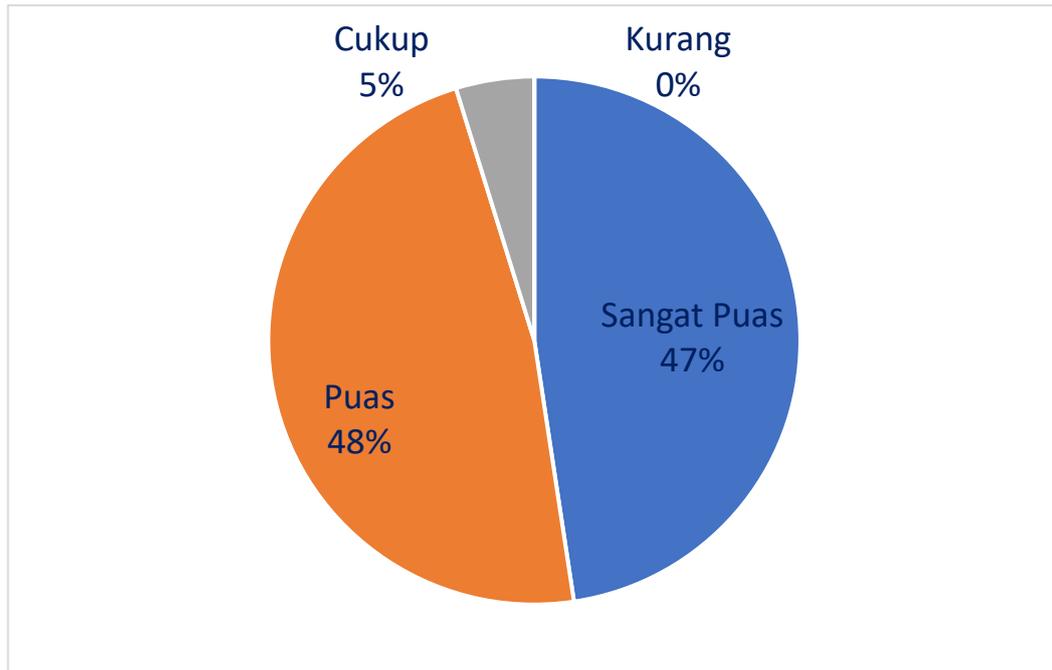


Gambar 3. Penilaian terhadap Materi Pengabdian kepada Masyarakat Mudah Dipahami.

Gambar 3 menunjukkan bahwa sebanyak 52 persen Mitra Kerja Sama Pengabdian merasa sangat puas terhadap materi pengabdian kepada masyarakat karena mudah dipahami dan sebanyak 48 persen merasa puas. Tidak ada Mitra Kerja Sama Pengabdian yang menilai cukup puas maupun kurang puas.

2.4 Materi pengabdian meningkatkan ilmu pengetahuan mitra.

Kepuasan Mitra Kerja Sama Pengabdian terhadap materi pengabdian Fakultas MIPA Universitas Mulawarman meningkatkan ilmu pengetahuan mitra ditunjukkan pada Gambar 4.

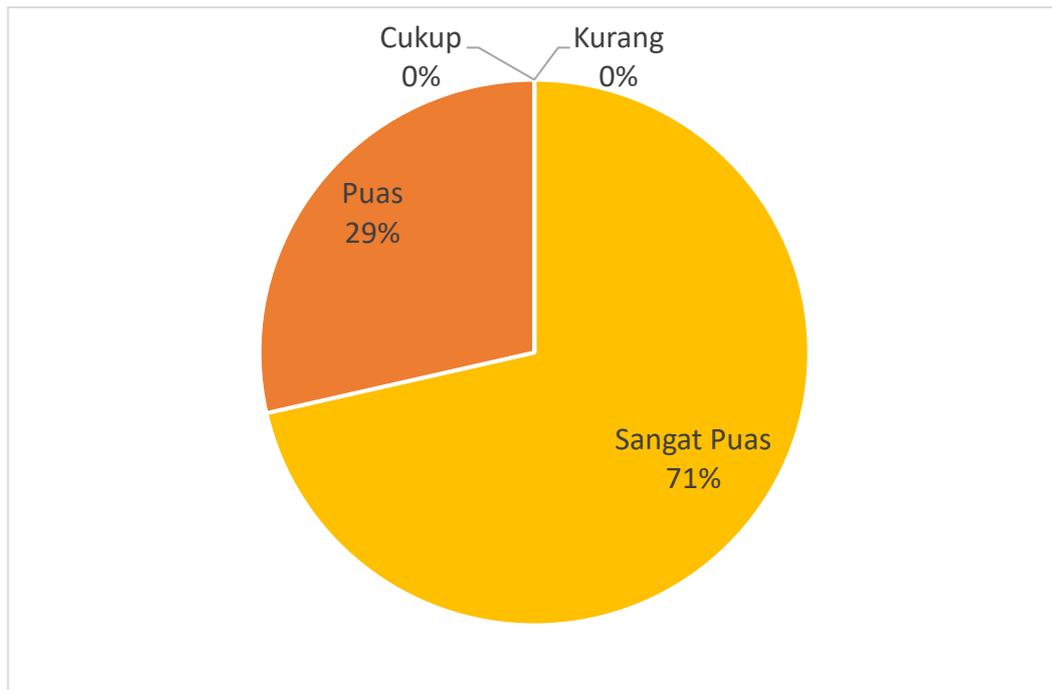


Gambar 4. Penilaian terhadap Materi Meningkatkan Ilmu Pengetahuan Mitra.

Gambar 4 menunjukkan bahwa sebanyak 47 persen Mitra Kerja Sama Pengabdian merasa sangat puas terhadap materi pengabdian Fakultas MIPA Universitas Mulawarman meningkatkan ilmu pengetahuan mitra dan sebanyak 48 persen merasa puas. Terdapat 5 persen Mitra Kerja Sama Pengabdian yang merasa cukup puas dan tidak ada Mitra Kerja Sama Pengabdian yang merasa kurang puas.

2.5 Keramahan dan Kesopanan Pelayanan yang diberikan oleh Petugas di Fakultas MIPA.

Kepuasan Mitra Kerja Sama Pengabdian terhadap keramahan dan kesopanan petugas Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dalam memberikan pelayanan ditunjukkan pada Gambar 5.

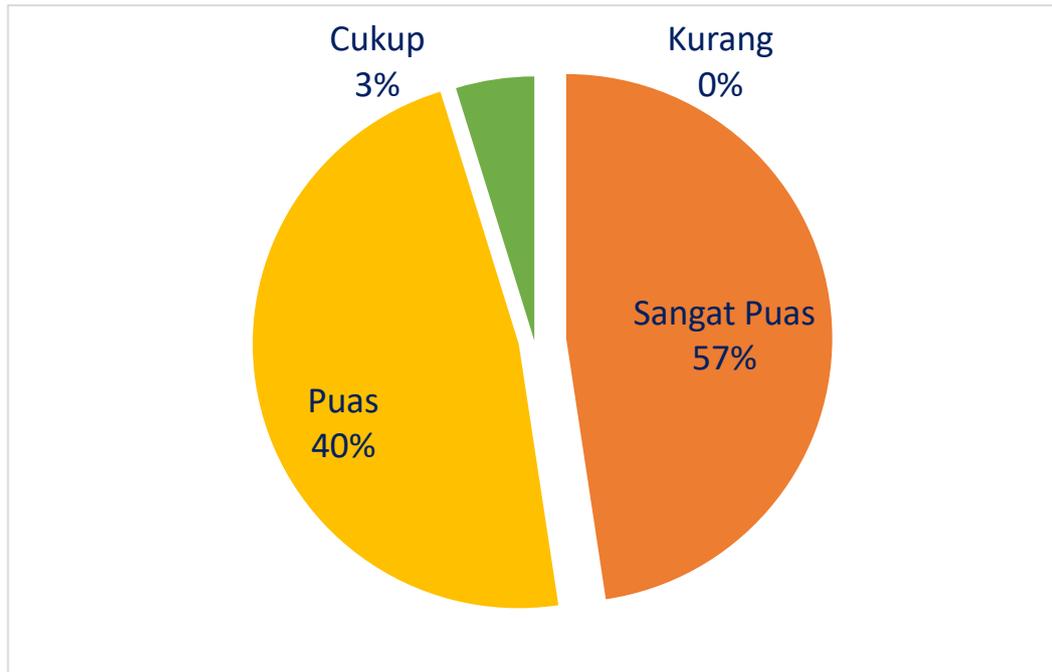


Gambar 5. Penilaian terhadap Keramahan dan Kesopanan Petugas.

Gambar 5 menunjukkan bahwa sebanyak 71 persen Mitra Kerja Sama Pengabdian merasa sangat puas terhadap keramahan dan kesopanan petugas di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dalam memberikan layanan dan sebanyak 29 persen merasa puas. Tidak ada Mitra Kerja Sama Pengabdian yang merasa cukup puas maupun kurang puas terhadap keramahan dan kesopanan petugas di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dalam memberikan pelayanan kepada Mitra Kerja Sama Pengabdian.

2.6 Respon petugas di Fakultas MIPA dalam Menangani Permasalahan Mitra.

Kepuasan Mitra Kerja Sama Pengabdian terhadap respon petugas di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dalam menangani permasalahan mitra ditunjukkan pada Gambar 6.

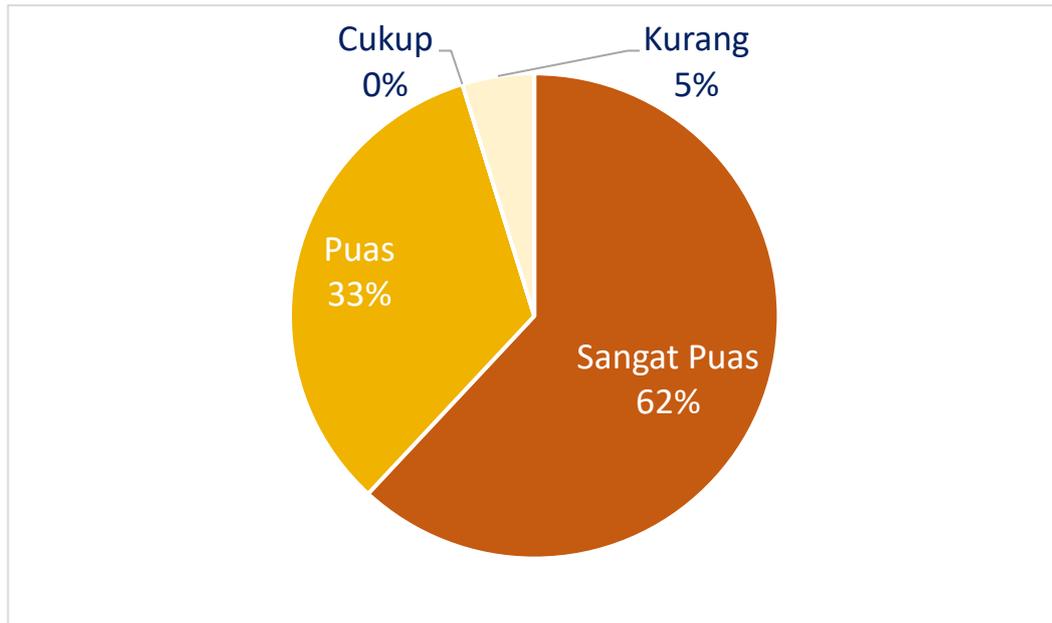


Gambar 6. Penilaian terhadap Respon petugas di Fakultas MIPA dalam Menangani Permasalahan Mitra.

Gambar 6 menunjukkan bahwa sebanyak 57 persen Mitra Kerja Sama Pengabdian merasa sangat puas terhadap respon petugas di Fakultas MIPA dalam Menangani Permasalahan Mitra dan sebanyak 40 persen merasa puas. Terdapat 3 persen Mitra Kerja Sama Pengabdian yang merasa cukup puas dan tidak ada mitra yang kurang puas terhadap respon petugas di Fakultas MIPA dalam Menangani Permasalahan Mitra.

2.7 Hasil Pengabdian Bermanfaat bagi Mitra.

Kepuasan Mitra Kerja Sama Pengabdian terhadap hasil pengabdian bermanfaat bagi mitra di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman ditunjukkan pada Gambar 7.



Gambar 7. Penilaian terhadap Hasil Pengabdian Bermanfaat bagi Mitra.

Gambar 7 menunjukkan bahwa sebanyak 62 persen Mitra Kerja Sama Pengabdian merasa sangat puas terhadap hasil pengabdian Fakultas MIPA Universitas Mulawarman bermanfaat bagi mitra dan sebanyak 33 persen merasa puas. Terdapat 5 persen Mitra Kerja Sama Pengabdian yang merasa cukup puas dan kurang puas. Tingkat kepuasan mitra pengabdian sebesar 89 persen.

BAB III KESIMPULAN

Hasil analisis kuesioner tentang kepuasan Mitra Kerja Sama Pengabdian terhadap layanan manajemen Unit Pelaksana Program Studi (UPPS), yaitu Fakultas MIPA Universitas Mulawarman menunjukkan bahwa mitra kerja sama pengabdian merasa sangat puas dengan kinerja Fakultas MIPA dalam penelitian. Namun demikian, evaluasi kepuasan Mitra Kerja Sama Pengabdian terhadap layanan manajemen Unit Pengelola Program Studi (UPPS), yaitu Fakultas MIPA Universitas Mulawarman perlu tetap dilaksanakan secara periodik dan konsisten guna memberikan gambaran kualitas layanan UPPS. Selain itu, sebagai bagian dari sistem mutu di Perguruan Tinggi untuk terus meningkatkan mutu layanan terhadap Mitra Kerja Sama Pengabdian.

Lampiran 1. Kuesioner Kepuasan Mitra Kerja Sama Pengabdian.

KUESIONER KEPUASAN MITRA KERJA SAMA PENGABDIAN
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS MULAWARMAN

Survei ini dilaksanakan oleh Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA) Universitas Mulawarman untuk melakukan evaluasi terkait kepuasan mitra kerja sama terhadap pelayanan manajemen di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman. Oleh karena itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner berikut dengan baik dan benar. Kerahasiaan identitas dan jawaban anda dilindungi Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Atas partisipasinya, diucapkan terima kasih.

A. Petunjuk Pengisian					
1.	Membaca dengan cermat setiap pernyataan yang disajikan.				
2.	Memberikan tanda checklist (V) pada kolom jawaban yang dipilih.				
3.	Pilihan jawaban yang tersedia, terdiri dari: a. Kurang, jika anda merasa kurang sesuai dengan pernyataan yang ada. b. Cukup, jika anda merasa cukup sesuai dengan pernyataan yang ada. c. Puas, jika anda merasa sesuai dengan pernyataan yang ada. d. Sangat Puas, jika anda merasa sangat sesuai dengan pernyataan yang ada.				
B. Identitas Mitra Kerja Sama					
1.	Nama				
2.	Asal Instansi/Perusahaan				
3.	Jabatan				
4.	Tanggal Pengisian Kuesioner				
C. Kepuasan Mitra Kerja Sama Terhadap Layanan Manajemen					
No.	Pernyataan	Kurang	Cukup	Puas	Sangat Puas
1	Perencanaan pengabdian kepada masyarakat telah sesuai dengan kebutuhan mitra.				
2	Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan perencanaan pengabdian.				
3	Materi pengabdian kepada masyarakat mudah dipahami.				
4	Materi pengabdian meningkatkan ilmu pengetahuan mitra.				
5	Keramahan dan kesopanan pelayanan yang diberikan petugas di FMIPA.				
6	Respon petugas di FMIPA dalam menangani permasalahan mitra.				
7	Hasil pengabdian bermanfaat bagi mitra.				