

**LAPORAN**  
**KEPUASAN MITRA PENGGUNA**  
**PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**  
**TAHUN AKADEMIK 2021/2022 dan 2022/2023**

## **Pengantar**

Monitoring dan Evaluasi (Monev) Proses Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Tim Penjaminan Mutu Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan D4 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto untuk mengevaluasi pelaksanaan pengabdian PkM.

Purwokerto, 16 Januari 2023

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1. Latar Belakang

Pelayanan merupakan proses pemenuhan terhadap kebutuhan dari pengguna. Universitas Muhammadiyah Purwokerto sebagai lembaga yang bergerak dibidang pendidikan mempunyai pengguna layanan seperti: mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra dan lain-lain. Kualitas dari layanan terhadap semua pengguna unit kerja di lingkungan Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto (UMP) harus selalu ditingkatkan dan dievaluasi. Evaluasi kepuasan Pengguna bermanfaat untuk dapat memperbaiki kualitas layanannya secara berkelanjutan (Carlson & O'Cass, 2010; Falk, Hammerschmidt & Schepers, 2010; Boonlertvanich, 2019). Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi adalah dengan melakukan survei kepuasan pengguna (Dado, Taborecka-Petrovicova, Cuzovic & Rajic, 2012; Lien, Cao & Zhou, 2017). Survei ini dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur layanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas layanannya (White, 2010; Nadeak, Simanjuntak, Naibaho, Sormin, Juwita & Pardede, 2019; Naibaho, 2021). Mengingat jenis layanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan dan pelaporan survei kepuasan pengguna, diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi dosen pengabdian dari Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto untuk mengetahui kualitas kinerja dalam pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM).

Kepercayaan masyarakat terhadap Universitas Muhammadiyah Purwokerto, tidak terlepas dari layanan yang diberikan Universitas Muhammadiyah Purwokerto kepada masyarakat yang salah satunya melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat sekitar. Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi. Hal ini berarti kepuasan layanan merupakan kenyamanan yang diperoleh oleh masyarakat atas pelayanan yang diberikan dosen pengabdian dari Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Pelayanan Universitas Muhammadiyah Purwokerto kepada dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, *stake holder* dan masyarakat umum sampai saat ini

berjalan dengan lancar, akan tetapi belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan pengguna jasa layanan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Universitas Muhammadiyah Purwokerto, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Indeks Kepuasan Mitra Pengabdian (IKMP) atau evaluasi terhadap kinerja Universitas Muhammadiyah Purwokerto di bidang pengabdian kepada masyarakat. Pengukuran indeks kepuasan mitra pengabdian bidang pengabdian kepada masyarakat akan mengukur kepuasan *user* dalam hal ini adalah masyarakat yang selama ini menjadi mitra terhadap kinerja dosen pengabdian dari Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto khususnya bidang pengabdian kepada masyarakat.

Unsur yang diukur untuk kepuasan layanan bidang pengabdian kepada masyarakat dikembangkan atau disesuaikan dengan tipe pelayanan yang ada di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto, yaitu mutu dan produktivitas pelaksanaan kegiatan kerjasama dengan mitra, relevansi kegiatan kerjasama, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan keberlanjutan kerjasama.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, adalah melakukan Survey Indeks Kepuasan Mitra Pengabdian (IKMP) terhadap dosen pengabdian dari Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dalam pelaksanaan pengabdian.

## **2. Maksud dan Tujuan.**

Survey Indeks Kepuasan Mitra Pengabdian (IKMP) dilaksanakan secara berkala setiap tahun satu kali yang bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan di Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pengguna jasa pada tahun yang akan datang.

## **3. Sasaran**

Sasaran survey Indeks Kepuasan Mitra Pengabdian (IKMP) adalah mitra dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilakukan pengabdian dari hibah dana pengabdian kepada masyarakat Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

#### **4. Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan**

Survei kepuasan mitra pengabdian kepada masyarakat dilakukan dengan teknik survei kuesioner elektronik. Pengukuran dan pelaporan pengukuran dilakukan secara berkala setiap setiap 1 (satu) tahun akademik. Kegiatan pengukuran kepuasan mitra kerjasama dilakukan pada tahun akademik 2022/2023. Berdasarkan hasil yang diperoleh, terdapat 6 mitra yang telah dilakukan pengabdian kepada Masyarakat dan mitra yang bersedia mengisi kuesioner.

#### **5. Instrumen**

Survei kepuasan mitra kerjasama diawali dengan menyusun instrumen survei. Responden diminta memberikan respon jawaban mulai dari 1 (sangat tidak baik/sangat rendah) sampai 5 (sangat baik/sangat tinggi).

#### **6. Analisis Data**

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dilanjutkan dengan analisis dan perhitungan tingkat kepuasan.

## BAB II HASIL PENGUKURAN

### 2.1. Tingkat Kepuasan mitra terhadap barang/jasa yang menjadi target kerja sama.

Tingkat kepuasan mitra pengabdian kepada masyarakat tersaji seperti pada grafik 2.1. mengenai kepuasan mitra terhadap dosen pengabdian yang telah menghasilkan barang/jasa yang menjadi target kerja sama.



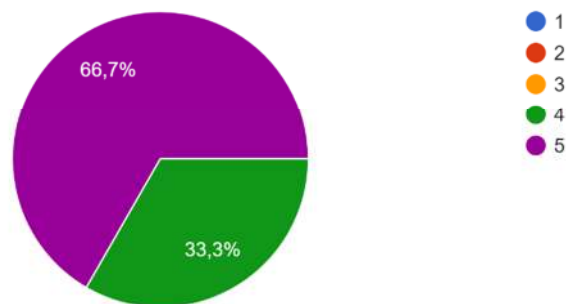
**Grafik 2.1 Tingkat Kepuasan mitra terhadap barang/jasa**

Mitra kerja sama yang sangat puas sebanyak 66,7%, puas sebanyak 33,3%, biasa 0%, Tidak puas 0% dan sangat tidak puas 0%.

### 2.2. Tingkat Kepuasan mitra terhadap Pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan sesuai dengan tujuan program (MoU).

Tingkat kepuasan mitra pengabdian kepada masyarakat tersaji seperti pada grafik 2.2. mengenai Kepuasan mitra terhadap Pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan sesuai dengan tujuan program (MoU).

2. Pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan sesuai dengan tujuan program (MoU).  
6 jawaban



**Grafik 2.2 Pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan sesuai dengan tujuan program (MoU)**

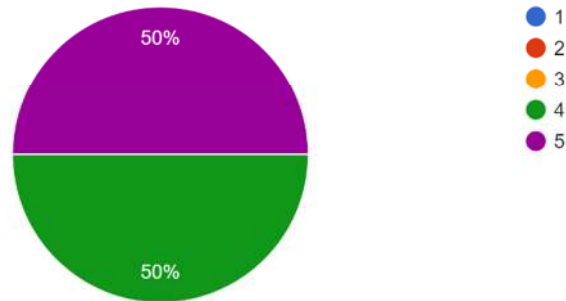
Mitra kerja sama yang sangat puas sebanyak 66,7%, puas sebanyak 33,3%, biasa 0%, Tidak puas 0% dan sangat tidak puas 0%.

**2.3. Tingkat Kepuasan mitra terhadap Kerjasama/ kegiatan dalam bidang pegabdian kepada masyarakat Universitas Muhammadiyah Purwokerto telah sesuai dengan harapan.**

Tingkat kepuasan mitra pengabdian kepada masyarakat tersaji seperti pada grafik 2.3. mengenai Kepuasan mitra terhadap kerjasama/ kegiatan dalam bidang pegabdian kepada masyarakat Universitas Muhammadiyah Purwokerto telah sesuai dengan harapan.

3. Kerjasama/ kegiatan dalam bidang pegabdian kepada masyarakat Universitas Muhammadiyah Purwokerto telah sesuai dengan harapan.

6 jawaban



**Grafik 2.3 Kerjasama/ kegiatan dalam bidang pegabdian kepada masyarakat Universitas Muhammadiyah Purwokerto telah sesuai dengan harapan**

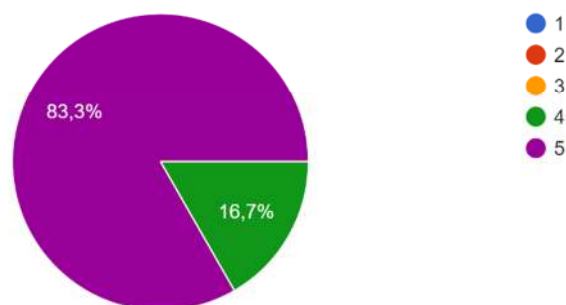
Mitra kerja sama yang sangat puas sebanyak 50%, puas sebanyak 50%, biasa 0%, Tidak puas 0% dan sangat tidak puas 0%.

#### **2.4. Tingkat Kepuasan mitra mendapatkan hal yang bermanfaat dari kerja sama antara institusi kami dan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.**

Tingkat kepuasan mitra pengabdian kepada masyarakat tersaji seperti pada grafik 2.4. mengenai Kepuasan mitra mendapatkan hal yang bermanfaat dari kerja sama antara institusi kami dan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

4. Mendapatkan hal yang bermanfaat dari kerja sama antara institusi kami dan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

6 jawaban



**Grafik 2.4. Kepuasan mitra mendapatkan hal yang bermanfaat dari kerja sama**

Mitra kerja sama yang sangat puas sebanyak 83,3%, puas sebanyak 16,7%, biasa 0%, Tidak puas 0% dan sangat tidak puas 0%.

**2.5. Tingkat Kepuasan mitra kepada tim pengabdian kepada masyarakat Universitas Muhammadiyah Purwokerto menunjukkan sikap keramahtamahan dan memberikan layanan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan mitra.**

Tingkat kepuasan mitra pengabdian kepada masyarakat tersaji seperti pada grafik 2.5. mengenai kepuasan mitra kepada tim pengabdian kepada masyarakat Universitas Muhammadiyah Purwokerto menunjukkan sikap keramahtamahan dan memberikan layanan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan mitra.



**Grafik 2.5. Sikap keramahtamahan dan memberikan layanan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan mitra.**

Mitra kerja sama yang sangat puas sebanyak 66,7%, puas sebanyak 33,3%, biasa 0%, Tidak puas 0% dan sangat tidak puas 0%.

## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT**

#### **3.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survey kepuasan mitra Pengabdian kepada Masyarakat (PkM), mitra kerja sama yang puas dan sangat puas sebanyak 83,3%.


#### **3.2. Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil survei, untuk meningkatkan kualitas kerja sama, tindaklanjut yang perlu dilakukan adalah meningkatkan kepuasan mitra Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dan menerapkan prinsip *service excellent*.

# LAMPIRAN

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
PURWOKERTO**

Unggul - Modern - Islami



## INSTRUMEN KEPUASAN MITRA PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

**PENGANTAR**

Saudara mohon mengisi angket ini dengan sejujur-jujurnya dalam rangka menjangkau informasi selengkap-lengkapny tentang Kepuasan Mitra Penelitian terhadap kerja sama dan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh tim Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Hasil informasi ini akan kami jadikan sebagai bahan evaluasi untuk lebih meningkatkan kinerja kerja sama pengabdian kepada masyarakat dan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat Universitas Muhammadiyah Purwokerto di masa yang akan datang.

fauziharry@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

**NAMA MITRA \***

Jawaban Anda

**NAMA PENGISI \***

Jawaban Anda

**JABATAN \***

Jawaban Anda

**ALAMAT MITRA \***

Jawaban Anda

[Berikutnya](#) [Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Peraturan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir



## INSTRUMEN KEPUASAN MITRA PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

fauziharry@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

### Bagian Tanpa Judul

#### Petunjuk Pengisian :

Sesuai dengan yang Saudara ketahui, berilah penilaian terhadap Tim pengabdian kepada masyarakat Universitas Muhammadiyah Purwokerto berdasarkan daftar pernyataan di bawah ini dengan cara melingkari angka pada kolom skor yang artinya sebagai berikut :

- 1 = sangat tidak baik/sangat rendah
- 2 = tidak baik/rendah
- 3 = biasa/cukup
- 4 = baik/tinggi
- 5 = sangat baik/sangat tinggi

1. Menghasilkan barang/jasa yang menjadi target kerja sama. \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

2. Pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan sesuai dengan tujuan program \* (MoU).

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

3. Kerjasama/ kegiatan dalam bidang pegabdian kepada masyarakat Universitas Muhammadiyah Purwokerto telah sesuai dengan harapan. \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

4. Mendapatkan hal yang bermanfaat dari kerja sama antara institusi kami dan Universitas Muhammadiyah Purwokerto. \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

5. Tim pengabdian kepada masyarakat Universitas Muhammadiyah Purwokerto menunjukkan sikap keramahmatan dan memberikan layanan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan mitra. \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

6. Tim pengabdian kepada masyarakat Universitas Muhammadiyah Purwokerto merespon kesepakatan kerjasama dengan cepat, tepat dan profesional. \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

7. Tim pengabdian kepada masyarakat Universitas Muhammadiyah Purwokerto merespon dengan kesungguhan hati dalam memenuhi memenuhi perjanjian kerjasama. \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

8. Tim pengabdian kepada masyarakat memaparkan hasil kepada mitra. \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

9. Tim pengabdian kepada masyarakat memberikan luaran berupa laporan pengabdian kepada mitra. \*

- 1

- 2
- 3
- 4
- 5

10. Tim pengabdian kepada masyarakat memberikan model/hasil pengabdian kepada mitra. \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

11. Tim pengabdian kepada masyarakat memberikan publikasi ilmiah hasil pengabdian kepada mitra. \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

12. Mitra akan melanjutkan kerjasama bidang pengabdian kepada masyarakat untuk pengabdian selanjutnya. \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

[Kembali](#)

[Kirim](#)

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

