

Laporan Hasil Survey

TINGKAT KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PKM TAHUN 2023

OLEH
UNIT PENJAMINAN MUTU



FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2023

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN DOSEN
TERHADAP LAYANAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT



UNIT PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

2023

A. LATAR BELAKANG

Pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu bentuk tri dharma perguruan tinggi dosen di lingkungan Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). UNY memiliki peran penting dalam pemberian pendampingan dan pembinaan kepada masyarakat dan mitra kerja. Hal ini sebagai upaya untuk pemberdayaan masyarakat yang berkesinambungan dan berkelanjutan. Bahkan, peran UNY dalam memberikan pendampingan kepada masyarakat dapat dikombinasikan melalui pelibatan mahasiswa dalam rangka mengimplementasikan pelaksanaan Merdeka Belajar Kampus Merdeka.

Program pengabdian kepada masyarakat berkaitan pula dengan Indikator Kinerja Utama (IKU) UNY yaitu IKU-2 tentang aktivitas mahasiswa mendapat pengalaman di luar kampus, IKU-3 dosen berkegiatan di luar kampus, IKU-5 tentang hasil kerja dosen digunakan oleh masyarakat atau mendapat rekognisi internasional, dan IKU-6 tentang program studi bekerja dengan mitra kelas dunia. IKU tersebut dapat tercapai melalui kegiatan dosen di masyarakat maupun di dunia kerja dengan memberdayakan potensi dan penyelesaian masalah yang bermanfaat bagi masyarakat, terutama mitra.

Skema kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan dalam bentuk berbagai kegiatan, pelatihan, maupun workshop yang telah direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis dan berkelanjutan melalui proposal yang diajukan oleh tim pengabdi. Tujuannya agar dapat membangun kerjasama berkelanjutan antara perguruan tinggi dengan mitra kerja untuk menjadi mitra binaan yang terus berkelanjutan, bukan hanya sekedar menuntaskan permasalahan utama, namun juga menyelesaikan secara holistik dan bertahap dalam multi-tahun. Oleh karena itu untuk mendukung ketercapaian kegiatan pengabdian masyarakat yang diharapkan, maka perlu dilakukan penilaian atau survei terkait penjaminan mutu kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

Survei dilakukan dalam rangka untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen maupun peneliti terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat yang diberikan oleh perguruan tinggi. Penilaian ini memuat tentang keberadaan tawaran kegiatan pengabdian kepada masyarakat, layanan untuk mengunggah proposal, rentang waktu pengumpulan proposal, kejelasan dalam memberikan review proposal, proses seleksi dan pengumuman pemenang, penandatanganan kontrak, pencairan dana, monitoring, unggah laporan, dokumentasi, dan sikap yang ditunjukkan oleh petugas layanan pengabdian kepada masyarakat. Hal ini dimaksudkan untuk mendukung kesuksesan kegiatan dan pelaporan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan UNY.

B. METODE

Survey tingkat kepuasan dosen atau peneliti terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat dilakukan secara terpusat oleh Direktorat penjaminan mutu. Layanan survei ini dapat diakses melalui sistem informasi pada laman <https://survey.uny.ac.id/site/index>. Jenis instrumen yang digunakan dalam melakukan survey yaitu SERVQUAL yang dikembangkan

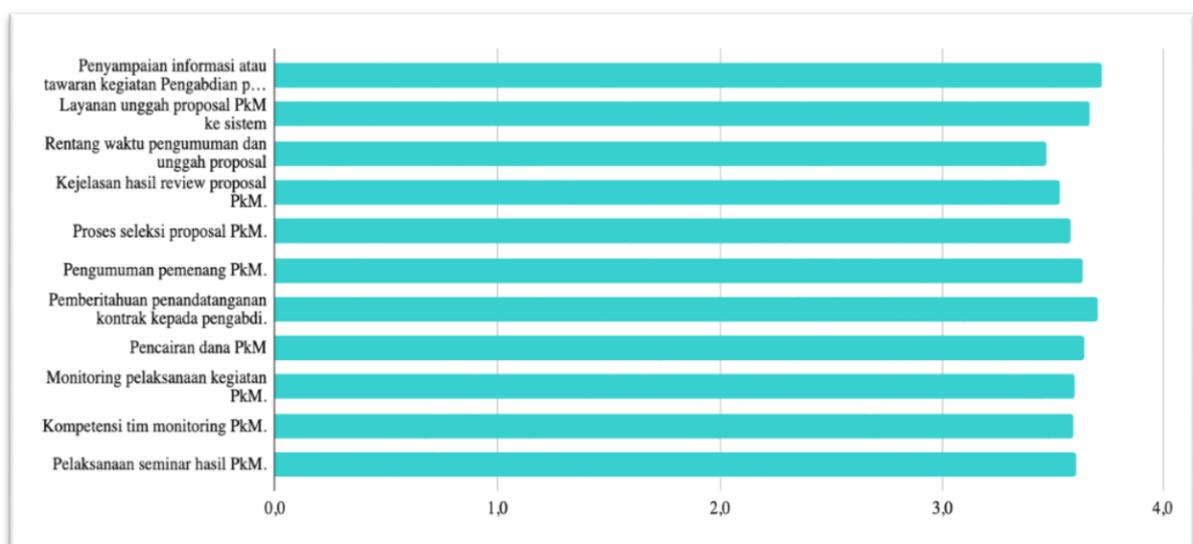
dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), mencakup aspek *Tangible*, Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Kepastian (*assurance*), Empati (*empathy*), masing-masing dijelaskan sebagai berikut.

1. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
2. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
5. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

Validitas instrument menggunakan validitas isi atau konsep melalui expert judgment melalui FGD yang dilaksanakan pada tanggal 30 Juli 2019. (Terlampir). Laporan survey ini mencakup pengumpulan data, dalam periode waktu Mei -Oktober 2023. Dengan jumlah responden 160 dosen dari total 217 dosen yang ada di FIPP UNY

C. HASIL SURVEY

Hasil survei kepuasan dosen atau peneliti terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat

Berdasarkan hasil survey kepuasan dosen atau peneliti FIPP tahun 2023 terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat melalui angket diperoleh indeks rerata 3,6 dengan kategori sangat puas. Dengan indikator penilaian sebagai berikut:

1. Penyampaian informasi atau tawaran kegiatan pada masyarakat memperoleh indeks penilaian 3,7
2. Layanan unggah proposal PkM ke sistem memperoleh indeks penilaian 3,7
3. Rentang waktu pengumuman dan unggah proposal memperoleh indeks penilaian 3,5
4. Kejelasan hasil review proposal PkM memperoleh indeks penilaian 3,5
5. Proses seleksi proposal PkM memperoleh indeks penilaian 3,6
6. Pengumuman pemenang PkM memperoleh indeks penilaian 3,6
7. Pemberitahuan penandatanganan kontrak kepada pengabdian memperoleh indeks penilaian 3,7
8. Pencairan dana PkM memperoleh indeks penilaian 3,6
9. Monitoring pelaksanaan PkM memperoleh indeks penilaian 3,6
10. Kompetensi tim monitoring PkM memperoleh indeks penilaian 3,6
11. Pelaksanaan Seminar hasil memperoleh indeks penilaian 3,6
12. Kepakaran pembahas seminar hasil memperoleh indeks penilaian 3,6
13. Layanan unggah laporan PkM memperoleh indeks penilaian 3,7
14. Dokumentasi laporan PkM memperoleh indeks penilaian 3,7
15. Sikap petugas layanan PkM memperoleh indeks penilaian 3,6

Dari 15 butir item instrument kepuasan dosen atau peneliti terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat diperoleh hasil tertinggi dengan indeks perolehan 3,7 dengan kategori sangat puas pada indikator (1) penyampaian informasi atau tawaran kegiatan kepada masyarakat, (2) layanan unggah proposal pengabdian kepada masyarakat ke sistem, (3) layanan unggah proposal pengabdian kepada masyarakat ke sistem, (4) layanan unggah proposal pengabdian kepada masyarakat ke sistem, dan (5) dokumentasi laporan pengabdian kepada masyarakat. Sedangkan hasil terendah dengan indeks perolehan 3,5 pada indikator (1) rentang waktu pengumuman dan unggah proposal dan (2) kejelasan hasil review proposal pengabdian kepada masyarakat walaupun terendah namun masih dalam kategori sangat puas.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil kepuasan dosen atau peneliti terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat memperoleh penilaian sangat memuaskan. Dan

direkomendasikan untuk lebih meningkatkan pelayanan terkait waktu pengumuman dan unggah proposal memperoleh indeks dan kejelasan hasil review proposal pengabdian kepada masyarakat.

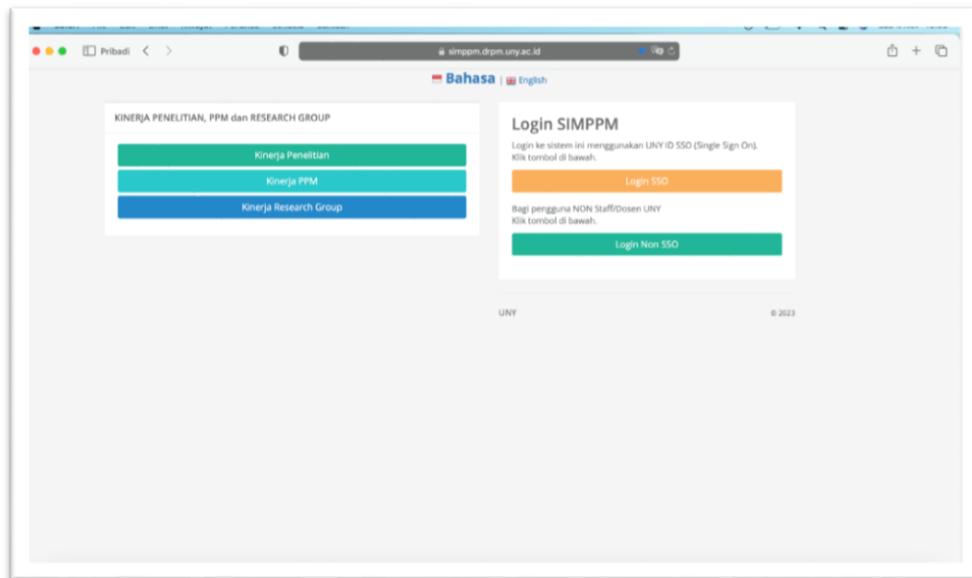
D. PEMBAHASAN

Penilaian terhadap kepuasan dosen atau peneliti terhadap pengabdian kepada masyarakat dapat dikatakan masih perlu peningkatan, meskipun telah berada pada kategori memuaskan. Penilaian tertinggi manajemen pada (1) penyampaian informasi atau tawaran kegiatan pengabdian kepada masyarakat, (2) layanan unggah proposal ke sistem, (3) pemberitahuan penandatanganan kontrak kepada pengabdi, (4) pencairan dana pengabdian kepada masyarakat, dan (5) dokumentasi laporan pengabdian kepada masyarakat dapat dikatakan memperoleh skor tertinggi dalam survei kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa dosen atau peneliti merasa puas dengan adanya informasi yang memadai terhadap kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Informasi ini pada umumnya diperoleh dari Ketua Jurusan, Fakultas, maupun Direktorat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat terkait pengajuan proposal kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Selain itu, informasi yang diberikan juga memuat tentang buku panduan untuk mengajukan proposal pengabdian kepada masyarakat, termasuk skema dan syarat-syarat yang harus dipenuhi.



Gambar 2. Buku Panduan Pengabdian kepada Masyarakat tahun 2023

Selanjutnya, layanan unggah proposal ke sistem dapat diakses dengan mudah oleh dosen atau peneliti melalui <https://simppm.drpm.uny.ac.id/user>, sehingga baik ketua maupun anggota dapat mengetahui dan menyetujui proposal yang telah diunggah ke dalam sistem. Hal ini memudahkan setiap dosen yang terlibat dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat untuk mengetahui proses penilaian proposal yang diajukan.



Gambar 3. Laman <https://simppm.drpm.uny.ac.id/user>

Selanjutnya, dosen atau peneliti akan memperoleh informasi terkait jadwal penandatanganan kontrak dan pencairan dana pengabdian kepada masyarakat diberitahukan kepada ketua peneliti melalui layanan surat menyurat, sehingga dapat diketahui dan diakses oleh dosen atau peneliti yang terlibat. Terakhir, dokumentasi laporan pengabdian kepada masyarakat dapat terdokumentasikan dengan baik, sebagai bentuk nyata telah dilakukannya kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Bahkan, di dalam laporan akhir, dosen atau peneliti diminta untuk menyertakan dokumentasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat dan penjelasan atas kegiatan yang didokumentasikan untuk mempermudah pembaca dalam memahami kegiatan pengabdian yang dilakukan oleh dosen atau peneliti.

Meskipun memiliki skor tertinggi pada lima aspek di atas, yaitu (1) penyampaian informasi atau tawaran kegiatan pengabdian kepada masyarakat, (2) layanan unggah proposal ke sistem, (3) pemberitahuan penandatanganan kontrak kepada pengabdian, (4) pencairan dana pengabdian kepada masyarakat, dan (5) dokumentasi laporan pengabdian kepada masyarakat, namun perlu adanya perhatian pada manajemen (1) rentang waktu

pengumuman dan unggah proposal dan (2) kejelasan hasil review proposal pengabdian kepada masyarakat. Walaupun kedua manajemen tersebut memperoleh skor pada kategori sangat puas, namun perlu mendapat perhatian bagi petugas layanan pengabdian kepada masyarakat.

Kejelasan waktu pengumuman dan unggah proposal akan memberikan kesempatan atau perkiraan waktu bagi dosen atau peneliti untuk menyusun proposal. Dosen atau peneliti dapat mengatur atau mempertimbangkan waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan proposal yang dapat memenuhi atau menjawab kebutuhan mitra. Kejelasan waktu pengumuman dan unggah proposal dapat dilaksanakan oleh unit terkait melalui pengumuman yang disebar secara broadcast menggunakan akun milik Universitas Negeri Yogyakarta, sehingga setiap dosen atau peneliti yang mengajukan maupun tidak mengajukan dapat melihat waktu unggah proposal. Selain itu, pengumuman dapat diberikan melalui surat menyurat yang ditujukan pada setiap program studi agar dibagikan kepada dosen atau peneliti. Hal ini penting mengingat pengabdian kepada masyarakat sebagai salah satu bentuk kegiatan tri dharma dosen.

Selanjutnya, terkait kejelasan hasil review proposal pengabdian kepada masyarakat selain dituangkan dalam bentuk berita acara oleh reviewer. Dosen atau peneliti dapat memperoleh salinan berita acara yang dapat diakses melalui laman <https://simppm.drpm.uny.ac.id/user>. Hal ini dimaksudkan agar dosen atau peneliti sewaktu-waktu dapat meninjau kembali hasil review yang diberikan oleh reviewer untuk perbaikan atau pengembangan kegiatan kepada masyarakat. Selain diunggah ke dalam laman sistem, petugas layanan pengabdian kepada masyarakat dapat memberikan salinan berita acara dalam bentuk surat menyurat atau surel agar membantu dosen atau peneliti dalam memperoleh hasil penilaian proposal yang diajukan.

E. KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

Peningkatan kualitas layanan pengabdian kepada masyarakat perlu dipertahankan dan ditingkatkan terutama pada layanan rentang waktu pengumpulan dan unggah proposal dan kejelasan hasil review proposal pengabdian kepada masyarakat meskipun berada pada kategori memuaskan. Petugas layanan pengabdian kepada masyarakat hendaknya menggiatkan sosialisasi tentang batas waktu pengumpulan dan unggah proposal, serta memberikan salinan hasil review proposal pengabdian kepada masyarakat ke dalam sistem atau akun <https://simppm.drpm.uny.ac.id/user> dosen, baik ketua maupun anggota, sehingga dapat diakses sewaktu-waktu oleh dosen, maupun melalui surat elektronik lainnya.

