



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MITRA

KRETERIA PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

**LEMBAGA PENGEMBANGAN DAN PENJAMINAN
MUTU PENDIDIKAN (LPPMP)**

2022

UNIVERSITA TADULAKO

LEMBAR PENGESAHAN



LAPORAN

Survey Kepuasan Mitra

Kriteria VII : Pengabdian kepada Masyarakat
di lingkungan Universitas Tadulako
Tahun 2022

Disahkan di Palu

Pada Hari Rabu, 14 Desember 2022

Ketua LPPMP UNTAD,



Prof. Dr. Burhanuddin Sundu., MSc., Ag., Pd.D.
NIP. 19660605 199403 1 003

Ketua Tim,

Dr. Ir. Dwi Sulistawati, M.P.
NIP. 19690830 199403 2 001

Prakata

Kami dengan senang hati mempersembahkan laporan hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Tadulako Tahun 2022. Laporan ini merupakan hasil kerja keras tim survey yang bertujuan untuk mengukur kepuasan mitra terhadap Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Tadulako . Survey ini adalah bagian integral dari komitmen Universitas Tadulako untuk memberikan pelayanan berkualitas bagi seluruh civitas akademika maupun mitra Untad. Dengan melakukan survey secara berkala, kami berusaha untuk terus meningkatkan layanan dan fasilitas yang kami sediakan.

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh civitas akademika dan mitra eksternal yang telah berpartisipasi aktif dalam survey ini. Partisipasi Anda sangat berharga bagi kami, dan hasil survey ini akan menjadi pedoman kami dalam merencanakan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

Kami berharap laporan ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi seluruh komunitas universitas, termasuk dosen, staf, dan pimpinan universitas, untuk bersama-sama bekerja menuju peningkatan yang berkelanjutan dalam kualitas pendidikan yang kami tawarkan. Kami juga mengundang Anda untuk memberikan umpan balik dan saran yang dapat membantu kami dalam perbaikan lebih lanjut. Terakhir, kami ingin menyampaikan terima kasih khusus kepada tim survey kepuasan yang telah bekerja keras untuk menyelesaikan survey ini dan merangkum hasilnya dalam laporan ini.

Sekali lagi, terima kasih atas kontribusi Anda dalam meningkatkan kualitas pendidikan di Universitas Tadulako. Semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua.

Palu, November 2022

Penyusun

Daftar Isi

<u>PRAKATA.....</u>	<u>I</u>
<u>DAFTAR ISI</u>	<u>II</u>
<u>A. LATAR BELAKANG</u>	<u>1</u>
<u>B. DASAR HUKUM</u>	<u>1</u>
<u>C. TUJUAN SURVEI.....</u>	<u>2</u>
<u>D. HASIL SURVEI.....</u>	<u>3</u>
<u>E. SARAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT.....</u>	<u>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</u>
<u>F. KESIMPULAN.....</u>	<u>10</u>

A. Latar belakang

Rencana Strategis Universitas Tadulako 2020 – 2024 menetapkan visi Universitas Tadulako yaitu “Universitas Tadulako Menjadi Perguruan Tinggi Berstandar Internasional Dalam Pengembangan Ipteks Berwawasan Lingkungan Hidup”. Untuk mewujudkan visi tersebut, misi Universitas Tadulako pada bidang pengabdian kepada masyarakat adalah menyelenggarakan pengabdian kepada Masyarakat sebagai pemanfaatan hasil pendidikan dan hasil penelitian yang dibutuhkan dalam pembangunan masyarakat.

Tujuan pengabdian kepada masyarakat adalah untuk menyebarkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang diperoleh dari hasil pengabdian. Pelaksanaan kegiatan PkM harus dapat bersifat umum, yaitu dapat diterapkan dan dilaksanakan dalam berbagai ruang dan masyarakat, dapat dilaksanakan secara mandiri atau kerja sama dengan berbagai pihak terkait, serta dapat dilaksanakan oleh Dosen dan Mahasiswa.

PkM merupakan kewajiban seorang Dosen karena salah satu Darma Perguruan Tinggi. Hasil pengabdian kepada masyarakat selain digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa juga digunakan sebagai bahan tambahan dalam pembelajaran. Pengabdian kepada masyarakat oleh dosen dan mahasiswa harus relevan dengan peta jalan pengabdian kepada masyarakat Fakultas dan Universitas yang disesuaikan dengan bidang keilmuan program studi.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan pelaporan pengabdian kepada masyarakat dikoordinir oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) melalui instrumen yang telah dikembangkan. Terdapat 6 (enam) Skema PkM yaitu Program Pengabdian Mandiri, Program Pengabdian Kompetitif, Program Produk Unggulan Daerah, Program Desiminasi Hasil Pengabdian, Program Pengabdian (Penugasan Universitas), Program Pengabdian Mandiri, Program Pengabdian Kompetitif, Program Produk Unggulan Daerah, Program Desiminasi Hasil Pengabdian, Program Pengabdian (Penugasan Universitas), dan Pengabdian Kompetitif. Luaran dari pengabdian kepada masyarakat adalah jurnal, buku, teknologi tepat guna, dan paten. Berdasarkan Keputusan Direktur Riset, Teknologi, dan Pengabdian kepada Masyarakat Nomor 0241/E5/DT.06.01/2023 tanggal 28 Februari 2022 tentang Penetapan Klasterisasi Perguruan Tinggi berdasarkan Kinerja Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, maka Untad berada pada Klaster Utama Nasional.

B. Dasar Hukum

Dasar Kebijakan PkM di Untad adalah sebagai berikut :

- a. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Penelitian.
- b. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No 3/M/2021 tentang Indikator Kinerja Utama Perguruan Tinggi Negeri dan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi di Kementerian pendidikan dan Kebudayaan
- c. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang standar Nasional Pendidikan Tinggi.
- d. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
- e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 83/PMK.02/2022 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2023
- f. Surat Keputusan Rektor Nomor 63/UN28/OT/2022 Tentang Penetapan Standar Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Universitas Tadulako Tahun 2022.
- g. Standar Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Universitas Tadulako Tahun 2021
- h. Surat Keputusan Rektor Nomor 5836/UN28/KP/2020 Tentang Rencana Strategis (Renstra) Universitas Tadulako Tahun 2020-2024.
- i. Surat Keputusan Rektor Nomor 2736/UN28/KP/2020 Tentang Rencana Strategis PkM Universitas Tadulako Tahun 2020-2024.
- j. Panduan Pengabdian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Edisi XIII Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat Deputi Bidang Penguatan Riset dan Pengembangan Kementerian Riset dan Teknologi / Badan Riset dan Inovasi Nasional Tahun 2020
- k. Keputusan Rektor Universitas Tadulako Nomor 7420/UN28/AK/2017 Tanggal 15 Desember 2017 tentang Penetapan Standar Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Universitas Tadulako mengenai Standar Hasil, Isi, Proses, Pengabdian, Pendanaan dan Pembiayaan serta Sarana dan Prasarana.
- l. Keputusan Rektor Universitas Tadulako Nomor 63/UN28/OT/2022 Tanggal 04 Januari 2022 tentang Penetapan Standar Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Universitas Tadulako tahun 2022.
- m. Panduan Penggunaan SIPENAEMAS Universitas Tadulako 2020 Pusbang Desiminasi dan Sistem Informasi LPPM Universitas Tadulako
- n. Panduan Pengabdian Universitas Tadulako Thun 2021-2023

C. Tujuan survei

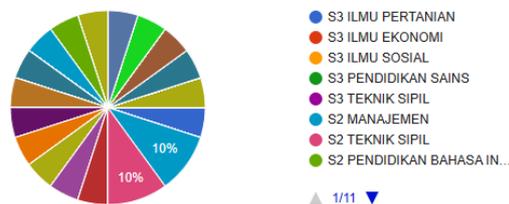
Untad seringkali menjalin kerjasama dengan berbagai mitra, seperti perusahaan, lembaga pemerintah, organisasi non-profit, dan institusi lainnya. Survey kepuasan mitra kerjasama adalah alat

yang penting dalam mengukur dan memahami sejauh mana mitra merasa puas dengan hubungan kerjasama yang telah terjalin. Survei kepuasan mitra terhadap Kerjasama bertujuan untuk membantu dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam kerjasama dengan mitra. Informasi ini dapat digunakan untuk meningkatkan aspek-aspek positif dan mengatasi masalah yang mungkin timbul. Dengan melakukan survei kepuasan mitra kerjasama, Untad dapat memastikan bahwa kerjasama dengan mitra mereka tetap berjalan dengan baik, memberikan manfaat maksimal bagi kedua belah pihak, dan membangun hubungan yang berkelanjutan dan bermanfaat.

D. Hasil Survei

1. Profil responden

Survei ini dilakukan pada mitra Kerjasama Untad berdasarkan program studi yang ada di Untad. Adapun profil responden survei kepuasan mitra terhadap Pengabdian Kepada Masyarakat Untad dapat dilihat pada Gambar 1.

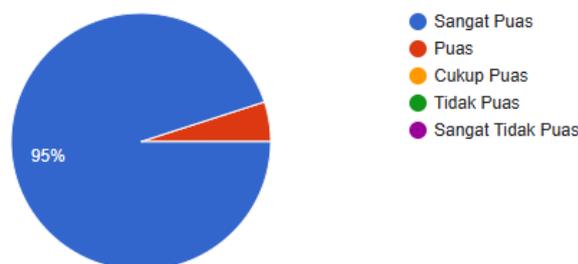


Gambar 1. Profil responden berdasarkan program studi yang bekerjasama dengan mitra

Berdasarkan Gambar 1 diketahui bahwa Sebagian besar responden (12%) adalah mitra prodi S1 kehutanan dan sebagian lainnya merupakan mitra prodi lain yang ada di Untad.

2. Kestrategisan Lokasi Kegiatan Pengabdian Masyarakat

Hasil survei kepuasan mitra terhadap Pengabdian Kepada Masyarakat terkait kestrategisan lokasi kegiatan di Untad dapat dilihat pada Gambar 2.

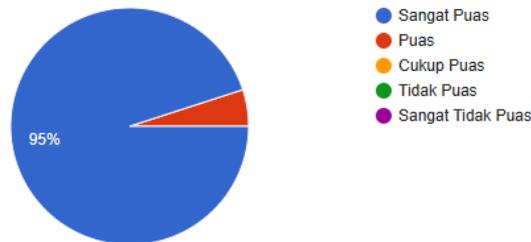


Gambar 2. Hasil survey kepuasan mitra terhadap kestrategisan lokasi kegiatan pengabdian masyarakat

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (95%) menyatakan **sangat puas** terhadap kestrategisan lokasi kegiatan Untad. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mitra.

3. Ketersediaan sarana komunikasi yang mempermudah pelayanan

Hasil survei kepuasan mitra terhadap pengabdian kepada masyarakat terkait ketersediaan sarana komunikasi yang mempermudah pelayanan dapat dilihat pada Gambar 3.

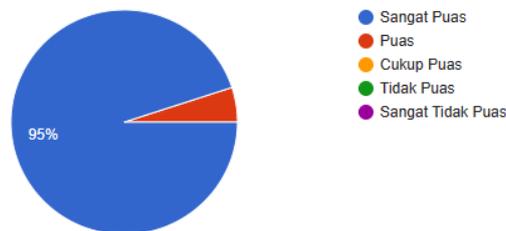


Gambar 3. Hasil survey kepuasan mitra terhadap ketersediaan sarana komunikasi yang mempermudah pelayanan

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (95%) menyatakan **sangat puas** terhadap ketersediaan sarana komunikasi yang mempermudah pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mitra.

4. Ketersediaan Fasilitas Umum

Hasil survei kepuasan mitra terhadap Pengabdian Kepada Masyarakat terkait Ketersediaan Fasilitas Umum dapat dilihat pada Gambar 4.

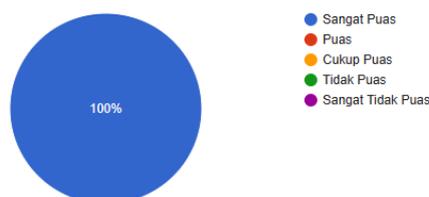


Gambar 4. Hasil survey kepuasan mitra terhadap ketersediaan fasilitas umum

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (95%) menyatakan **sangat puas** terhadap Ketersediaan Fasilitas Umum. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mitra

5. Ketersediaan Formulir Saran

Hasil survei kepuasan mitra terhadap Pengabdian Kepada Masyarakat terkait ketersediaan formulir saran dapat dilihat pada Gambar 5.

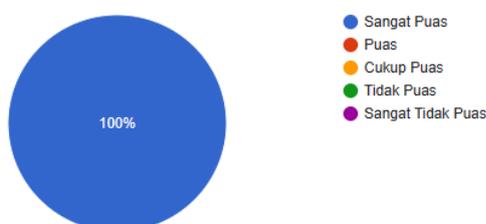


Gambar 5. Hasil survey kepuasan mitra terhadap ketersediaan formulir saran

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (100%) menyatakan **sangat puas** terhadap ketersediaan saran. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mitra.

6. Ketersediaan Akses Internet

Hasil survei kepuasan mitra terhadap Pengabdian Terhadap masyarakat terkait ketersediaan akses internet dapat dilihat pada Gambar 6.

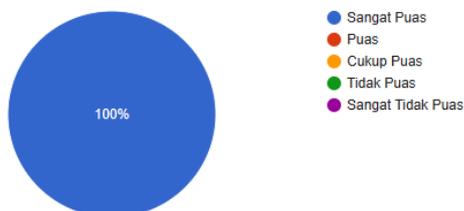


Gambar 6. Hasil survey kepuasan mitra terhadap ketersediaan akses internet

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (100%) menyatakan **sangat puas** terhadap ketersediaan akses internet. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mitra.

7. Kualitas Sitem Pelayanan Lembaga Pengabdian Masyarakat

Hasil survei kepuasan mitra terhadap Pengabdian Kepada Masyarakat terkait Kualitas Sitem Pelayanan Lembaga Pengabdian Masyarakat dapat dilihat pada Gambar 7.

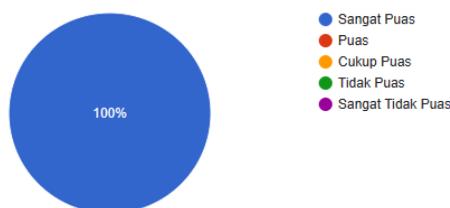


Gambar 7. Hasil survey kepuasan mitra terhadap kualitas system pelayanan lembaga pengabdian masyarakat

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (100%) menyatakan **sangat puas** terhadap Kualitas Sitem Pelayanan Lembaga Pengabdian Masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mitra.

8. Kemudahan Mendapatkan Informasi Tentang Sitem Pelayanan.

Hasil survei kepuasan mitra terhadap Pengabdian Kepada Masyarakat terkait Kemudahan Mendapatkan Informasi Tentang Sitem Pelayanan dilihat pada Gambar 8.

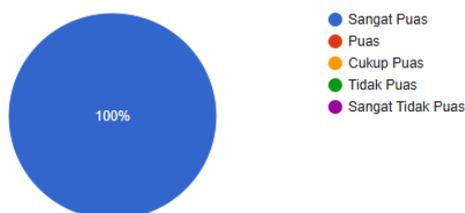


Gambar 8. Hasil survey kepuasan mitra terhadap kemudahan mendapatkan informasi tentang system pelayanan

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (100%) menyatakan **sangat puas** terhadap Kemudahan Mendapatkan Informasi Tentang Sitem Pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mitra.

9. Komunikasi Dengan Dosen Dan Tim Pelaksana Kegiatan

Hasil survei kepuasan mitra terhadap Pengabdian Kepada Masyarakat terkait Komunikasi Dengan Dosen Dan Tim Pelaksana Kegiatan dapat dilihat pada Gambar 9.

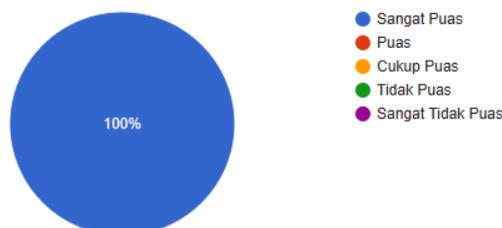


Gambar 9. Hasil survey kepuasan mitra terhadap komunikasi dengan dosen dan tim pelaksana kegiatan

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (100%) menyatakan **sangat puas** terhadap terkait Komunikasi Dengan Dosen Dan Tim Pelaksana Kegiatan. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada mitra.

10. Kejelasan Informasi Yang Diberikan

Hasil survei kepuasan mitra terhadap Pengabdian Kepada Masyarakat terkait Kejelasan Informasi Yang Diberikan dapat dilihat pada Gambar 10.

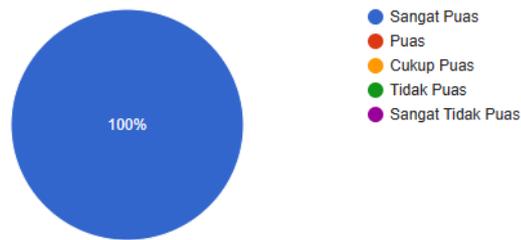


Gambar 10. Hasil survey kepuasan mitra terhadap kejelasan informasi yang diberikan

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (100%) menyatakan **sangat puas** terhadap Kejelasan Informasi Yang Diberikan. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada pengguna lulusan.

11. Respon yang baik dari pihak LP2M dalam menyikapi keluhan; saran; ataupun pertanyaan mitra

Hasil survei kepuasan mitra terhadap Pengabdian Kepada Masyarakat terkait Respon yang baik dari pihak LP2M dalam menyikapi keluhan; saran; ataupun pertanyaan mitra kerjasama dapat dilihat pada Gambar 11.

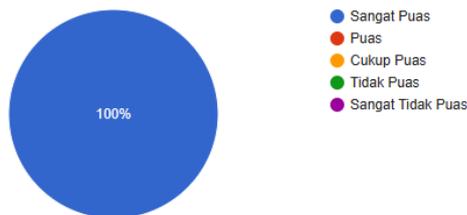


Gambar 11. Hasil survey kepuasan mitra terhadap respon yang baik dari pihak LP2M dalam menyikapi keluhan; saran; ataupun pertanyaan mitra kerjasama

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (100%) menyatakan **sangat puas** terhadap Respon yang baik dari pihak LP2M dalam menyikapi keluhan; saran; ataupun pertanyaan mitra kerjasama. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada pengguna lulusan.

12. Kecepatan Tindakan Tim Pelaksana Kegiatan Kada Saat Ada Keluhan

Hasil survei kepuasan mitra terhadap Pengabdian Kepada Masyarakat terkait kesesuaian proses dan hasil Kerjasama dengan standar mutu dalam kesepakatan dapat dilihat pada Gambar 12.

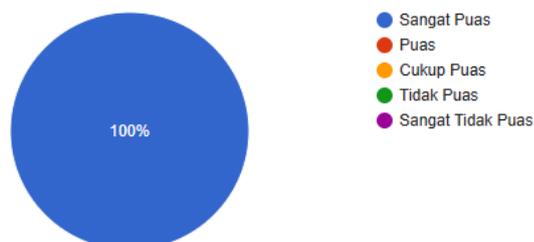


Gambar 12. Hasil survey kepuasan mitra terhadap kecepatan tindakan tim pelaksanaan kegiatan pada saat ada keluhan

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (100%) menyatakan **sangat puas** terhadap kesesuaian proses dan hasil Kerjasama dengan standar mutu dalam kesepakatan. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada pengguna lulusan.

13. Manfaat Dari Kegiatan Kerjasama Yang Telah Dilakukan

Hasil survei kepuasan mitra terhadap tata Kelola, tata pamong, dan kerjasama terkait manfaat dari kegiatan Kerjasama yang telah dilakukan dapat dilihat pada Gambar 13.



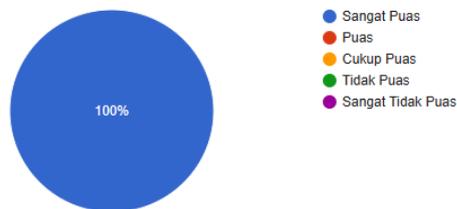
Gambar 13. Hasil survey kepuasan mitra terhadap manfaat dari kegiatan kerjasama yang telah dilakukan

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (100%) menyatakan **sangat puas** terhadap terkait manfaat dari kegiatan kerjasama yang telah dilakukan. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu

memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada pengguna lulusan.

14. Keterbukaan Terhadap Kritik Dan Saran

Hasil survei kepuasan mitra terhadap Pengabdian Kepada Masyarakat terkait keterbukaan terhadap kritik dan saran dapat dilihat pada Gambar 14.

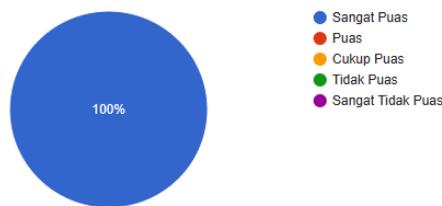


Gambar 14. Hasil survey kepuasan mitra terhadap keterbukaan terhadap kritik dan saran

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (100%) menyatakan **sangat puas** terhadap keterbukaan terhadap kritik dan saran. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada pengguna lulusan.

15. Kesabaran Dalam Menerima Keluhan

Hasil survei kepuasan mitra terhadap Pengabdian Kepada Masyarakat terkait Kesabaran Dalam Menerima Keluhan dapat dilihat pada Gambar 15.

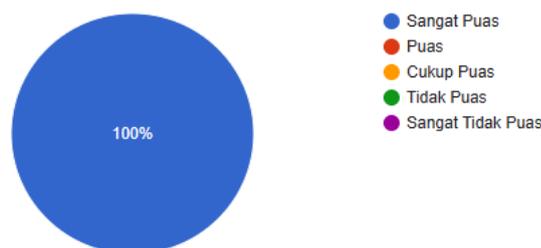


Gambar 15. Hasil survey kepuasan mitra terhadap kesabaran dalam menerima keluhan

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (100%) menyatakan **sangat puas** terhadap Kesabaran Dalam Menerima Keluhan. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada pengguna lulusan.

16. Penyiapan Kebutuhan Peserta Oleh Dosen Dan Tim Pelaksana Kegiatan

Hasil survei kepuasan mitra terhadap Pengabdian Kepada Masyarakat terkait Penyiapan Kebutuhan Peserta Oleh Dosen Dan Tim Pelaksana Kegiatan dapat dilihat pada Gambar 16.

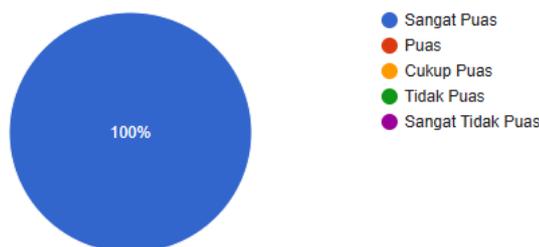


Gambar 16. Hasil survey kepuasan mitra terhadap penyiapan kebutuhan peserta oleh dosen dan tim pelaksana kegiatan

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (100%) menyatakan **sangat puas** terhadap Penyiapan Kebutuhan Peserta Oleh Dosen Dan Tim Pelaksana Kegiatan . Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada pengguna lulusan.

17. Ketercukupan Jumlah Dosen Dan Tim Pelaksana Kegiatan

Hasil survei kepuasan mitra terhadap Pengabdian Kepada Masyarakat terkait Ketercukupan Jumlah Dosen Dan Tim Pelaksana Kegiatan dapat dilihat pada Gambar 16.

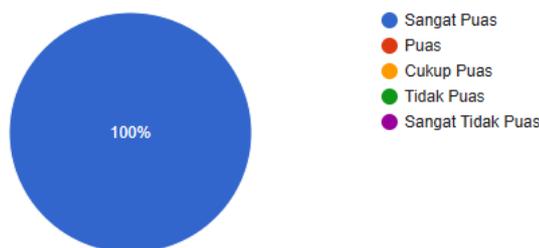


Gambar 17. Hasil survey kepuasan mitra terhadap ketercukupan jumlah dosen dan tim pelaksana kegiatan

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (100%) menyatakan **sangat puas** terhadap Ketercukupan Jumlah Dosen Dan Tim Pelaksana Kegiatan . Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada pengguna lulusan.

18. Kebermanfaatan Materi Pengabdian

Hasil survei kepuasan mitra terhadap Pengabdian Kepada Masyarakat terkait Kebermanfaatan Materi Pengabdian dapat dilihat pada Gambar 16.

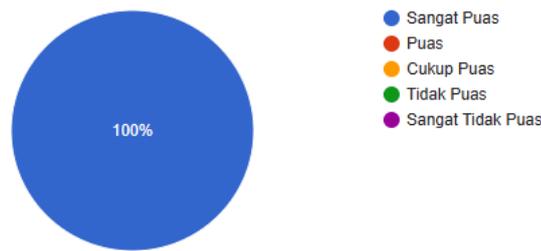


Gambar 18. Hasil survey kepuasan mitra terhadap kebermanfaatan materi pengabdian

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (100%) menyatakan **sangat puas** terhadap terkait Kebermanfaatan Materi Pengabdian. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada pengguna lulusan.

19. Keberlanjutan Penmanfaatan Materi Pengabdian

Hasil survei kepuasan mitra terhadap Pengabdian Kepada Masyarakat terkait Keberlanjutan Penmanfaatan Materi Pengabdian dapat dilihat pada Gambar 16.



Gambar 19. Hasil survey kepuasan mitra terhadap keberlanjutan pemanfaatan materi pengabdian

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden (100%) menyatakan **sangat puas** terhadap Keberlanjutan Penmanfaatan Materi Pengabdian. Hal ini mengindikasikan bahwa Untad mampu memenuhi standar kepuasan dan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada pengguna lulusan.

E. Kesimpulan

Hasil survei menunjukkan bahwa Sebagian besar mitra merasa puas dengan Pengabdian Kepada Masyarakat yang dilakukan oleh Untad. Namun, masih ada area yang memerlukan perbaikan. Untad akan terus berupaya melakukan perbaikan untuk meningkatkan Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat dan memenuhi harapan responden.

Laporan ini digunakan sebagai dasar untuk perencanaan strategis Untad dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan layanan yang diberikan kepada civitas akademika Untad. Terima kasih kepada semua responden yang telah berpartisipasi dalam survei ini.