



**LAPORAN HASIL ANALISIS
SURVEY KEPUASAN MITRA
PENGABDIAN KEPADA
MASYARAKAT**

2019/2020

MUKADIMAH

“ Sesungguhnya dalam penciptaan langit dan bumi dan silih bergantinya malam dan siang terdapat tanda-tanda bagi orang yang berakal”.

(QS. Ali Imran (3) : 190)

“Allah akan mengangkat derajat orang yang beriman dan berilmu beberapa derajat”.

(Qs. Al Mujadalah (11) : (58)

“Tidaklah sama antara orang-orang yang beriman dan berilmu:.

(QS. Az-Zumar (9)

“Ya Tuhanku, tambahkanlah kepadaku ilmu pengetahuan”.

(Qs. Thaahaa (20) : 114)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya Pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Mitra Peneliti Terhadap Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat STIKes Abdi Nusantara dapat berjalan dengan baik dan lancar. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Dalam laporan kegiatan survey Pengabdian Kepada Masyarakat ini kami menyadari bahwa masih terdapat banyak keterbatasan dan kekurangan. Untuk itu kami berharap keterbatasan dan kekurangan tersebut bisa menjadi bahan evaluasi bagi kami untuk diperbaiki dimasa yang akan datang sehingga *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini sesuai dengan target dan hasil capaian yang diharapkan.

Kami ucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberi dukungan sehingga selesainya kegiatan Survey Kepuasan Mitra Peneliti Terhadap Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat STIKes Abdi Nusantara ini dengan baik.

Bekasi, September 2020

Pusat Riset dan Inovasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu Tri Dharma perguruan Tinggi yang harus dilakukan oleh dosen dalam menunjang aktivitas akademik perguruan tinggi. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh dosen dilaksanakan secara terpadu bersama asisten dosen atau mahasiswa dan disediakan dana untuk kegiatan tersebut. Pengabdian disesuaikan dengan roadmap atau pohon pengabdian kepada masyarakat STIKes Abdi Nusantara.

Salah satu bentuk komitmen pengabdian kepada masyarakat STIKes Abdi Nusantara dalam meningkatkan kualitas pengabdian kepada masyarakat adalah dengan melakukan survey kepuasan terhadap kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan di lingkungan pengabdian kepada masyarakat STIKes Abdi Nusantara bagi para peneliti dan mitra peneliti. Hasil dari survey tersebut kemudian menjadi bahan evaluasi kami terhadap pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ke depannya.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Maksud kegiatan survei kepuasan mitra peneliti terhadap kegiatan pengabdian kepada masyarakat di pengabdian kepada masyarakat STIKes Abdi Nusantara adalah untuk mengevaluasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat dan mengetahui tingkat kepuasan mitra peneliti.

2. Tujuan

- a) Mengevaluasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat di pengabdian kepada masyarakat STIKes Abdi Nusantara.
- b) Mengetahui tolak ukur kepuasan mitra peneliti terhadap kegiatan pengabdian kepada masyarakat antara pihak mitra dan pengabdian kepada masyarakat STIKes Abdi Nusantara.
- c) Melengkapi dokumen LED & LKPS untuk kepentingan akreditasi

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan survei kepuasan mitra peneliti terhadap kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Pengabdian kepada masyarakat STIKes Abdi Nusantara Tahun Akademik 2019/2020 adalah survey dilaksanakan terhadap kegiatan pengabdian kepada masyarakat oleh STIKes Abdi Nusantara pada bulan September 2019 sampai dengan bulan Agustus 2020.

BAB II

PELAKSANAAN SURVEY

A. Proses Persiapan

Persiapan survei kepuasan mitra peneliti diawali dengan membentuk tim yang terdiri dari tenaga kependidikan dan Pusrinov di STIKes Abdi Nusantara. Tim yang sudah dibentuk tersebut kemudian melakukan rapat membahas beberapa poin seperti: pembagian tugas tim, penyusunan instrumen survey kepuasan mitra pengabdian kepada masyarakat, memetakan objek yang akan dibagikan angket, dan teknis penyebaran angket. Sebelum dilakukan penyebaran kuesioner maka terlebih dahulu dilakukan pengambilan sampel uji coba untuk menguji instrumen kepuasan peneliti dan mitra pengabdian kepada masyarakat dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas selanjutnya Tim membuat jadwal pembagian kuesioner.

B. Pelaksanaan

Sasaran survey ini adalah mitra peneliti pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat STIKes Abdi Nusantara mulai dari tahun 2019/2020. Angket disebarakan melalui kuisisioner oleh tim kepada mitra peneliti, angket dimuat dalam kuesioner.

C. Waktu dan Tempat

Survey kepuasan mitra peneliti terhadap kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan pada setiap periode 1 (satu) tahun yaitu mulai bulan September 2019 hingga Agustus 2020. September 2019 Agustus 2020 bertempat di STIKes Abdi Nusantara.

D. Metode Survey

Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner atau angket dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk setiap instrument. Dalam pelaksanaan survey kepuasan mitra pengabdian kepada masyarakat periode tahun 2019/2020 instrumen dinyatakan valid dibuktikan dengan hasil output dari uji validitas korelasi *Product Moment* menunjukkan bahwa semua pertanyaan yang terdapat dalam survey kepuasan peneliti dan mitra pengabdian kepada masyarakat menyatakan bahwa $r_{hitung} > r_{table}$ berarti item pertanyaan berkorelasi positif

terhadap skor total. Hasil uji validitas telah dilakukan terhadap 14 item butir kuesioner, kepada 10 orang mendapatkan hasil r hitung $>$ r table dimana r tabel adalah 0,632 dan r hasil didapatkan dengan rentang 0,652 – 0,902 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir kuesioner valid untuk digunakan sebagai instrument pengabdian kepada masyarakat.

Sedangkan hasil *uji statistic reliabilitas* (tingkat kehandalan) internal dengan menggunakan *Alpha Cronbach*. Kuesioner ini telah dilakukan uji reliabilitas dan didapatkan nilai alpha Cronbach sebesar 0,902. Nilai tersebut lebih besar dari 0,60 sehingga instrumen Pengukuran untuk kepuasan peneliti dan mitra dinyatakan handal karena *alpha cronbach* $>$ 0,600.

Teknik analisis yang digunakan pada survei ini adalah deskriptif statistik dengan menggunakan performance analysis. Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang. Kemudian dalam kenyataan yang dapat dinilai oleh peneliti dan mitra peneliti juga menggunakan skala likert sebagai berikut : (1) Tidak puas, (2) = Kurang puas, (3) = Puas, (4) = Sangat Puas.

Nilai persentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan peneliti dan mitra peneliti dan sebagai soal deskripsi diasumsikan sebagai hambatan atau masukan yang diberikan oleh peneliti dan mitra peneliti.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Dari pelaksanaan kegiatan survey kepuasan mitra peneliti terhadap kegiatan pengabdian kepada masyarakat STIKes Abdi Nusantara Tahun 2019/2020 analisis data dapat dilakukan sehingga menghasilkan sebuah data dan kesimpulan. Kesimpulan tersebut dijadikan bahan evaluasi ke depannya agar dapat lebih meningkatkan pelayanan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, berikut profil peneliti dan mitra peneliti yang mengisi angket survey kepuasan:

3.1 Tabel Profil Mitra Peneliti

No	Nama Instansi
1	RSUD Kota Bekasi
2	RSUD Kabupaten Bekasi
3	RSUD Koja
4	Puskesmas Setu
5	Puskesmas Danau Indah
6	Puskesmas Duren Sawit
7	Rumah Sakit Awal Bross
8	Rumah Sakit Mekarsari
9	PT. Smelting
10	Rumah Sakit UKI
11	Puskesmas Melati 2
12	Puskesmas Jatibening

B. Pembahasan

Hasil Survey Kepuasan Mitra Pengabdian Kepada Masyarakat

a) Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Pengabdian Kepada Masyarakat

Instrumen pengabdian kepada masyarakat yang digunakan dalam survey kepuasan mitra ini menggunakan 14 pertanyaan mendapatkan hasil r hitung $>$ r table dimana r tabel adalah 0,652 dan r hasil didapatkan dengan rentang 0,600 – 0,982 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir kuesioner valid untuk digunakan. Berikut ini hasil uji validitas dan reliabilitasnya:

3.2 Tabel Item Pertanyaan

No	Item Pertanyaan	Hasil Uji Validitas	Keterangan
1	Sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat sopan dalam berkomunikasi	0.917	Valid
2	tersedianya sarana dan prasarana yang memadai pada kegiatan	0.627	Valid
3	Kegiatan penelitian dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang direncanakan	0.613	Valid
4	Setiap keluhan/pertanyaan/permasalahan yang diajukan mitra peneliti direspons dengan baik oleh sumber daya manusia yang terlibat	0.608	Valid
5	Tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan sudah sesuai dan tepat	0.627	Valid
6	Output pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk laporan/jurnal/dll melibatkan mitra	0.613	Valid
7	Adanya komunikasi dan koordinasi yang baik antara kedua belah pihak	0.608	Valid
8	Sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat kooperatif	0.629	Valid
9	Mitra mendapatkan manfaat dari kerjasama	0.610	Valid
10	Kesepakatan yang dibuat terkait hasil kerjasama bermanfaat dan menguntungkan kedua belah pihak	0.610	Valid
11	Tujuan dari kerja sama tertera dengan jelas	0.603	Valid
12	Kerja sama yang dilakukan berkesinambungan pada masa yang akan datang	0.629	Valid
13	Sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat bersikap sopan dan santun	0.629	Valid
14	Sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat bersikap ramah	0.629	Valid

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sedangkan hasil *uji statistic reliabilitas* (tingkat kehandalan) internal dengan menggunakan *Alpha Cronbach*. Kuesioner ini telah dilakukan uji reliabilitas dan didapatkan nilai alpha Cronbach sebesar 0,902. Nilai tersebut lebih besar dari 0,652 sehingga instrumen Pengukuran untuk kepuasan peneliti dan mitra dinyatakan handal karena *alpha cronbach* > 0,652

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.652	.902	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00016	49.2000	25.067	-.044	.	.917
VAR00017	51.2000	30.178	.422	.	.627
VAR00018	51.4000	29.378	.628	.	.613
VAR00019	51.1000	28.989	.655	.	.608
VAR00020	51.2000	30.178	.422	.	.627
VAR00021	51.4000	29.378	.628	.	.613
VAR00022	51.1000	28.989	.655	.	.608
VAR00023	51.1000	30.322	.406	.	.629
VAR00024	51.2000	29.067	.626	.	.610
VAR00025	51.2000	29.067	.626	.	.610
VAR00026	51.3000	28.678	.715	.	.603
VAR00027	51.1000	30.322	.406	.	.629
VAR00028	51.1000	30.322	.406	.	.629
VAR00029	51.1000	30.322	.406	.	.629
VAR00030	51.1000	30.322	.406	.	.629

b) Hasil Kepuasan Mitra

Hasil Kepuasan mitra yang diukur melalui kuesioner kepuasan dengan menggunakan 14 butir item pertanyaan dengan indikator *tangible*, *Relibility*, *Responsivesness*, *Assurance*, *Empathy* dengan menggunakan skala perhitungan likert menggunakan skala 1-4 dimana 1 = sangat tidak puas, 2 = tidak puas, 3 = puas dan 4 = sangat puas dengan interval kepuasan

1,50-2,50 = sangat tidak puas

2,51-3,00 = tidak puas

3,01-3,50 = puas

3,51-4,00 = sangat puas

Berikut ini adalah hasil pengolahan data:

3.3 Tabel Indikator : *Tangible*

Pertanyaan kuesioner	Total	Hasil
1. Sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat sopan dalam berkomunikasi	3,5	Sangat puas
2. tersedianya sarana dan prasarana yang memadai pada kegiatan	3,1	Puas
3. Kegiatan penelitian dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang direncanakan.	3,6	Sangat Puas
Rata-Rata Kepuasan	3,40	Puas

3.3 Tabel Indikator : *Tangible*

3.4 Tabel Indikator : *Relibility*

Pertanyaan kuesioner	Total	Hasil
1. Setiap keluhan/pertanyaan/permasalahan yang diajukan mitra peneliti direspons dengan baik oleh sumber daya manusia yang terlibat.	3,3	Puas
2. Tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan sudah sesuai dan tepat.	3,2	Puas
3. Output pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk laporan/jurnal/dll melibatkan mitra.	3,2	Puas
Rata-Rata Kepuasan	3,23	Puas

3.4 Tabel Indikator : *Relibility*

3.5 Tabel Indikator : *Responsiveness*

Pertanyaan kuesioner	Total	Hasil
1. Adanya komunikasi dan koordinasi yang baik antara kedua belah pihak.	3,5	Sangat Puas
2. Sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat kooperatif	3,6	Sangat Puas
Rata-Rata Kepuasan	3,55	Sangat Puas

3.5 Tabel Indikator : *Responsiveness*

3.6 Tabel Indikator : *Assurance*

Pertanyaan kuesioner	Total	Hasil
1. Mitra mendapatkan manfaat dari kerjasama.	3,2	Puas
2. Kesepakatan yang dibuat terkait hasil kerjasama bermanfaat dan menguntungkan kedua belah pihak.	3,4	Puas
3. Tujuan dari kerja sama tertera dengan jelas.	3,3	Puas
4. Kerja sama yang dilakukan berkesinambungan pada masa yang akan datang	3,6	Sangat Puas
Rata-Rata Kepuasan	3,4	Puas

3.6 Tabel Indikator : *Assurance*

3.7 Tabel Indikator : *Empathy*

Pertanyaan kuesioner	Total	Hasil
1. Sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat bersikap sopan dan santun	3,1	Puas
2. Sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat bersikap ramah	3,1	Puas
Rata-Rata Kepuasan	3,1	Puas

3.7 Tabel Indikator : *Empathy*

3.8 Tabel Rekapitulasi Kepuasan Mitra Terhadap PKM

Indikator	Total	Hasil
1. Sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat sopan dalam berkomunikasi	3,5	Sangat puas
2. tersedianya sarana dan prasarana yang memadai pada kegiatan	3,3	Puas
3. Kegiatan penelitian dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang direncanakan.	3,6	Sangat Puas
1. Setiap keluhan/pertanyaan/permasalahan yang diajukan mitra peneliti direspons	3,3	Puas

dengan baik oleh sumber daya manusia yang terlibat.	3,3	Puas
2. Tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan sudah sesuai dan tepat.	3,3	Puas
3. Output pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk laporan/jurnal/dll melibatkan mitra.		
1. Adanya komunikasi dan koordinasi yang baik antara kedua belah pihak.	3,6	Sangat Puas
2. Sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat kooperatif	3,5	Sangat Puas
1. Mitra mendapatkan manfaat dari kerjasama.	3,2	Puas
2. Kesepakatan yang dibuat terkait hasil kerjasama bermanfaat dan menguntungkan kedua belah pihak.	3,4	Puas
3. Tujuan dari kerja sama tertera dengan jelas.	3,3	Puas
4. Kerja sama yang dilakukan berkesinambungan pada masa yang akan datang	3,6	Sangat Puas
1. Sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat bersikap sopan dan santun	3,1	Puas
2. Sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat bersikap ramah	3,1	Puas
Rata-Rata Kepuasan	3,30	Puas

3.8 Tabel Rekapitulasi Kepuasan Mitra Terhadap Pengabdian Kepada Masyarakat

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mitra pengabdian kepada masyarakat adalah sebesar 3,30 yang berarti puas. Tindak lanjut yang dilakukan berdasarkan hasil monitoring diantaranya, terus menerus melakukan peningkatan pelayanan kepada dosen dan mahasiswa serta mitra pengguna terhadap proses pengabdian kepada masyarakat yang meliputi kepuasan terhadap layanan Pusrinov

C. Saran dari Mitra Pengabdian Kepada Masyarakat

Beberapa mitra pengabdian kepada masyarakat STIKes Abdi Nusantara tahun 2019/2020 juga memberikan saran dan masukan terhadap kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan, berikut saran dan masukannya:

- 1) Belum optimalnya kualitas proposal pengabdian kepada masyarakat
- 2) Belum optimalnya pengabdian kepada masyarakat multidisiplin dengan profesi lain.
- 3) Masih rendahnya jumlah hasil pengabdian kepada masyarakat yang dipublikasikan di jurnal ilmiah internasional terindeks.
- 4) Masih rendahnya jumlah publikasi dosen yang disitasi.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilaksanakan maka rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pengabdian kepada masyarakat adalah dengan:

- 1) Meningkatkan pengabdian kepada masyarakat untuk pengembangan potensi bagian keilmuan sesuai dengan roadmap pengabdian kepada masyarakat STIKes Abdi Nusantara
- 2) Meningkatkan pengabdian kepada masyarakat multi dan lintas disiplin
- 3) Meningkatkan kualitas proposal pengabdian kepada masyarakat agar dapat memiliki daya saing untuk berkompetisi di tingkat nasional dan internasional.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Mitra Peneliti Terhadap Kegiatan pengabdian kepada masyarakat STIKes Abdi Nusantara dihasilkan bahwa dari 12 mitra yang telah mengisi kuesioner atau angket. Hasil tersebut didapatkan melalui penyebaran kuesioner oleh panitia.

Survey Kepuasan Mitra Peneliti Terhadap Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat STIKes Abdi Nusantara ditujukan terhadap pengabdian kepada masyarakat yang telah dilakukan oleh STIKes Abdi Nusantara dengan hasil kepuasan mitra berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mitra pengabdian kepada masyarakat rata-rata 3,30 yang berarti puas. Hasil dari survey tersebut kemudian menjadi bahan evaluasi STIKes Abdi Nusantara terhadap pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ke depannya.

B. Saran

Diharapkan survey kepuasan ini terhadap Kegiatan pengabdian kepada masyarakat STIKes Abdi Nusantara ini terus dilakukan di tahun-tahun yang akan datang dan dengan cakupan pengabdian kepada masyarakat yang lebih luas lagi hingga level internasional