

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP PELAYANAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**

**Sekolah Tinggi
Teknologi
Informasi NIIT**



SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI INFORMASI NIIT

2022/2023

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP PELAYANAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI INFORMASI NIIT
TAHUN 2022/2023

BADAN PENJAMINAN MUTU INTERNAL

Tim Penyusun

Ketua

Mohammad Imam Shalahudin, S.T., M.Si

Anggota

Arisantoso, S.T., M.Kom.

Fajar Septian, S.Pd., S.Kom., M.Kom.

Santi Setiyaningsih, S.Pd., M.Pd.

Bunga Wahyuningtyas, S.T.

Intan Kladepta Muliasari, S.T

Disahkan,

Jakarta, 18 Maret 2023

Ketua STTI NIIT

Penanggungjawab


I-TECH

Dr. Trinugi Wira Harjanti, S.T., M.Kom

Kepala BPMI

Ketua Tim Penyusun



Mohammad Imam Shalahudin, S.T., M.Si

KATA PENGANTAR

Survei Kepuasan merupakan salah satu kegiatan rutin yang dilakukan BPMI untuk mengetahui seberapa jauh Kepuasan dosen terhadap layanan yang diberikan Sekolah Tinggi Teknologi Informasi NIIT. Hasil dari Survei kepuasan yang diperoleh dari Dosen sebagai responden menjadi sebuah masukan dan parameter keberhasilan maupun kekurangan dalam meningkatkan kualitas layanan manajemen di lingkungan Sekolah Tinggi Teknologi Informasi NIIT.

Bagi Sekolah Tinggi Teknologi Informasi NIIT, umpan balik dari Survei kepuasan ini sangat berguna untuk pengembangan program kerja dan peningkatan mutu dari setiap unit yang berada di lingkungan Sekolah Tinggi Teknologi Informasi NIIT.

Meskipun Responden dalam survei kepuasan dosen terhadap pelayanan pengabdian kepada masyarakat di Sekolah Tinggi Teknologi Informasi NIIT ini tergolong sedikit namun sudah cukup menjadi sampel serta bahan evaluasi agar lebih baik lagi di masa depan,

Akhir kata, kami selaku tim yang melaksanakan survei ini mengucapkan terimakasih atas bantuan dan partisipasi semua pihak sehingga survey kepuasan dosen terhadap pelayanan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan STTI NIIT dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR ISI

COVER

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- . Latar Belakang 1
- . Tujuan 1
- . Pelaksanaan Survei 1

BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN

- . Hasil 3
- . Pembahasan 3

BAB III PENUTUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Halaman Survei kepuasan Dosen terhadap pelayanan pengabdian kepada masyarakat 2

Gambar 2.1 Hasil Survei kepuasan Dosen terhadap pelayanan pengabdian kepada masyarakat 3

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu pilar utama dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi selain pendidikan dan penelitian. Kegiatan ini menjadi wadah bagi dosen untuk mengimplementasikan ilmu pengetahuan, keterampilan, dan teknologi yang dimiliki guna memberikan manfaat nyata bagi masyarakat luas.

Sebagai bentuk tanggung jawab institusi, pelayanan pengabdian kepada masyarakat harus dilakukan secara optimal, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan civitas akademika, khususnya dosen. Untuk itu, evaluasi melalui survey kepuasan menjadi penting agar dapat menilai sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan.

Survey kepuasan dosen terhadap pelayanan pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan tujuan memperoleh data yang objektif sebagai dasar peningkatan kualitas layanan di masa mendatang. Melalui hasil survey ini, diharapkan akan muncul rekomendasi konkret yang dapat digunakan untuk memperbaiki sistem pelayanan, meningkatkan efektivitas, serta mendukung pencapaian target institusi dalam bidang pengabdian masyarakat.

Tujuan dilaksanakannya survei Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Pengabdian Kepada Masyarakat yaitu :

1. Mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pengabdian kepada masyarakat.
2. Mengidentifikasi aspek-aspek yang sudah baik maupun yang masih perlu ditingkatkan.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan ke depan.

B. Pelaksanaan Survey

1) Responden

Responden dalam survei kepuasan dosen terhadap pengabdian kepada masyarakat terdiri dari 18 responden untuk dosen dan 13 responden untuk mitra.

2) Metode Pelaksanaan Survey

Pelaksanaan survei kepuasan dosen terhadap pengabdian kepada masyarakat dilakukan dengan membagikan kuesioner yang telah ditetapkan. Responden yang dituju yaitu dosen dan mitra pengabdian kepada masyarakat dengan beberapa ketentuan sebagai berikut.

- a) Penyebaran kuesioner dilakukan melalui media whatsapp.

- b) Penyebaran informasi pengisian survei dilakukan oleh ketua BPMI kepada dosen dan mitra.
- c) Setelah hasil kuesioner diperoleh, Badan Penjaminan Mutu Internal STTI NIIT menganalisis hasil sesuai dengan indikator dan skalanya untuk disusun kedalam laporan hasil survei.

Skala nilai pada survei ini yakni 1-5. Nilai 1 berarti sangat tidak puas, nilai 2 berarti tidak puas, nilai 3 berarti cukup puas, nilai 4 berarti puas dan nilai 5 berarti sangat puas. Adapun pengisian survei ini dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner melalui *google form* dengan tautan : <https://forms.gle/g84FYc53LFK71NSW8> . Tampilan laman survei bisa dilihat pada gambar 1.1

The image shows a Google Form interface. At the top, the title 'Survey Hasil Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Pengabdian Masyarakat' is displayed in a large, bold, black font. Below the title, the user's email 'anjeng@i-tech.ac.id' is shown with a 'Ganti akun' link. A lock icon and the text 'Tidak dibagikan' (Not shared) are also visible. A red asterisk followed by the text '* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi' (Indicates required questions) is present. The form contains two sections: the first is labeled 'Nama *' with a text input field below it; the second is labeled 'Posis *' with two radio button options: 'Dosen' and 'Tenaga Pendidikan'. At the bottom, there are two buttons: 'Berikutnya' (Next) on the left and 'Kosongkan formulir' (Clear form) on the right.

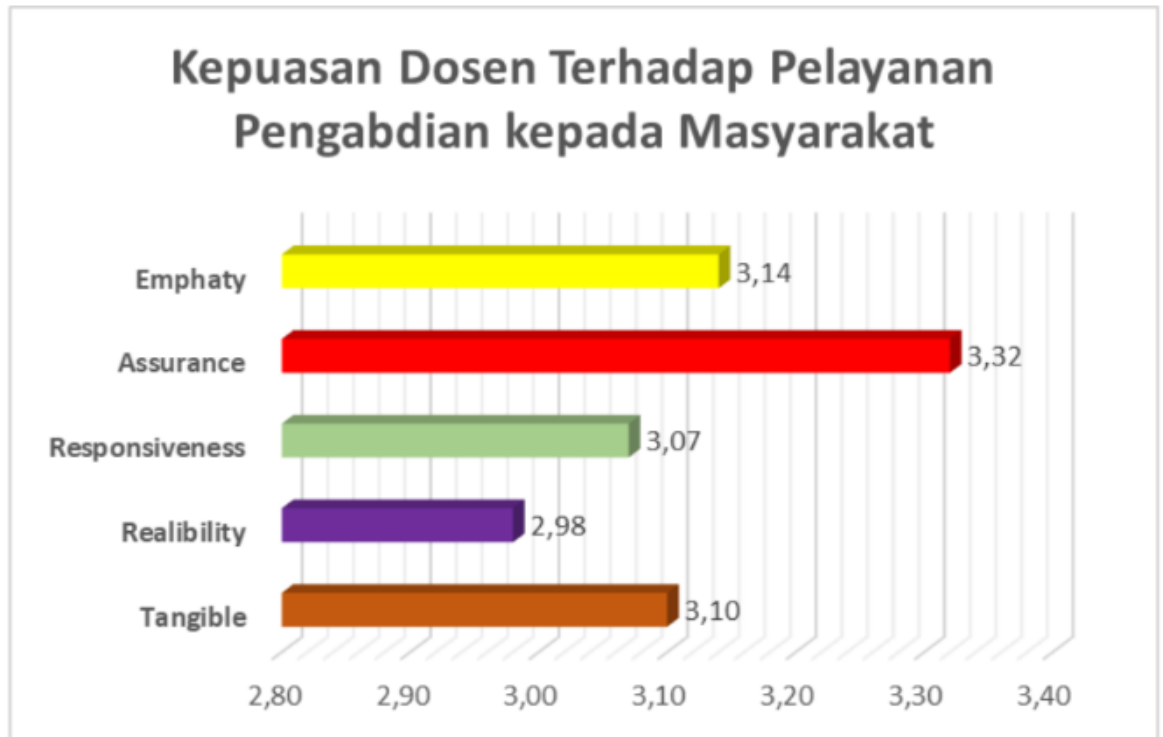
Gambar 1.1 Tampilan Halaman Survei Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pengabdian Kepada Masyarakat

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Berikut ini hasil rata-rata survey kepuasan dosen terhadap pelayanan pengabdian kepada masyarakat yang disebarakan dalam bentuk kuesioner. Kuesioner tersebut didistribusikan kepada 18 dosen dan 13 mitra menghasilkan grafik seperti gambar berikut.



Gambar 2.1 Hasil survei Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pengabdian Kepada Masyarakat

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil survei, dapat disimpulkan bahwa aspek reliability masih memiliki rata 2,98, maka perlu diperbaiki dalam aspek tersebut. sedangkan responsive memiliki rata-rata 3,07, tangible memiliki rata-rata 3,10, empathy memiliki rata-rata 3,14 dan assurance memiliki rata-rata tertinggi yaitu 3,32. Secara umum, hasil survey menunjukkan tingkat kepuasan dosen berada pada kategori cukup baik dengan skor rata-rata di atas 3,00. Namun, terdapat aspek yang masih membutuhkan perhatian, terutama pada dimensi reliability dan responsiveness.

BAB III

PENUTUP

Demikian laporan hasil survei kepuasan dosen terhadap pelayanan pengabdian kepada masyarakat tahun akademik 2022/2023 ini dibuat. Semoga hasil survei ini dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus pedoman dalam meningkatkan mutu pengabdian kepada masyarakat di Sekolah Tinggi Teknologi Informasi NIIT pada masa mendatang.