

**LAPORAN EVALUASI TINGKAT KEPUASAN DOSEN  
DAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DAN  
PROSES PENGABDIAN**



**GUGUS JAMINAN MUTU  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH  
2024**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyusun Laporan Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pengabdian Tahun 2024 dengan baik. Kegiatan evaluasi ini merupakan bagian dari Sistem Penjaminan Mutu Internal Fakultas Pertanian yang dilaksanakan oleh Gugus Jaminan Mutu Fakultas Pertanian bekerjasama dengan Unit Jaminan Mutu Program Studi. Adapun tujuan dari pelaksanaan kegiatan evaluasi ini adalah untuk meninjau efektivitas layanan pengabdian yang diberikan unit kerja di Universitas Malikussaleh kepada masyarakat yang terlibat pada kegiatan pengabdian.

Laporan Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pengabdian Tahun 2024 ini dapat menjadi tolak ukur Fakultas Pertanian terhadap pencapaian mutu pengabdian yang diselenggarakan oleh dosen Fakultas Pertanian. Disamping itu pula, laporan ini dapat menjadi landasan perbaikan dan perencanaan serta peningkatan mutu pengabdian di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat berguna bagi sivitas akademika dalam melaksanakan TriDharma Perguruan Tinggi di masa mendatang. Segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan laporan ini.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan dan bantuan seluruh sivitas akademika dalam pelaksanaan kegiatan evaluasi ini. Berkat kerjasama yang baik dari masyarakat dan seluruh sivitas akademika Fakultas Pertanian maka kegiatan ini dapat berjalan dengan lancar.

Reuleut, November 2024  
Ketua Gugus Jaminan Mutu,



Rachmawati Rusydi, S.Pi., M.Sc

NIP. 198804242014042002

## DAFTAR ISI

|                                                                                                         |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| KATA PENGANTAR.....                                                                                     | ii  |
| DAFTAR ISI .....                                                                                        | iii |
| 1. PENDAHULUAN.....                                                                                     | 1   |
| 1.1 Latar Belakang.....                                                                                 | 1   |
| 1.2 Tujuan.....                                                                                         | 1   |
| 1.3 Manfaat .....                                                                                       | 2   |
| 2. METODE EVALUASI .....                                                                                | 3   |
| 2.1 Waktu dan Tempat.....                                                                               | 3   |
| 2.2 Material.....                                                                                       | 3   |
| 2.3 Metode Evaluasi .....                                                                               | 3   |
| 3. HASIL EVALUASI DAN PEMBAHASAN .....                                                                  | 5   |
| 3.1 Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan Dosen dan Mahasiswa Terhadap Layanan<br>Pengabdian Tahun 2024 ..... | 5   |
| 4. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....                                                                      | 7   |
| 4.1 Kesimpulan .....                                                                                    | 7   |
| 4.2 Rekomendasi.....                                                                                    | 7   |

# **1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Mutu merupakan totalitas karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikkan atau ditetapkan. Mutu layanan pengabdian merupakan totalitas layanan penelitian kepada masyarakat yang diperoleh oleh seseorang dan menunjang kemampuannya untuk berkompetisi dan mencapai kesesuaian harapan dan kepuasan seseorang dalam melaksanakan penelitian.

Pengabdian dianggap bermutu bila hasil yang dicapai pelaksana sesuai dengan perencanaan pengabdian dan bermanfaat bagi masyarakat dan mitra. Pengabdian yang bermutu dapat dicapai bila kombinasi unsur-unsur pengabdian terpenuhi seperti manusiawi, material, fasilitas, perlengkapan, dan layanan pengabdian yang saling mempengaruhi untuk mencapai tujuan pelaksanaan pengabdian.

Upaya yang dilakukan oleh Gugus Jaminan Mutu dalam menerapkan SPMI di lingkungannya adalah dengan membudayakan prinsip PPEPP (Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) di setiap unsur Tri Dharma Perguruan Tinggi, terutama pengabdian. Oleh karena itu, kegiatan evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pengabdian dilaksanakan untuk mengevaluasi pelaksanaan layanan pengabdian oleh unit kerja Universitas Malikussaleh sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## **1.2 Tujuan**

Kegiatan evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pengabdian tahun 2024 ditujukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkup Universitas Malikussaleh yang terkait pengabdian, seperti Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) dan Fakultas Pertanian. Selain itu pula, kegiatan ini bertujuan untuk meninjau faktor yang mempengaruhi layanan pengabdian yang perlu untuk ditingkatkan menjadi lebih baik di masa mendatang.

### **1.3 Manfaat**

Adapun manfaat dari kegiatan evaluasi mutu layanan pengabdian adalah:

1. Menjadi masukan dan saran bagi unit kerja di lingkup Universitas Malikussaleh untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu layanan pengabdian.
2. Menjadi dorongan bagi masyarakat untuk memberikan masukan dalam pelaksanaan layanan yang diberikan untuk pengabdian.
3. Menjadi dasar pertimbangan dalam meningkatkan unsur layanan pengabdian seperti kerjasama dan fasilitas pengabdian.

## **2. METODE EVALUASI**

### **2.1 Waktu dan Tempat**

Kegiatan evaluasi tingkat kepuasan masarakat terhadap layanan pengabdian tahun 2024 dilaksanakan pada Bulan November 2024. Data dikumpulkan dari setiap kegiatan pengabdian selama tahun 2024 yang dilakukan oleh pelaksana di Fakultas Pertanian Universitas Malikussaleh.

### **2.2 Material**

Evaluasi mutu layanan pengabdian menggunakan kuesioner dalam bentuk formulir yang dikeluarkan oleh Gugus Jaminan Mutu Fakultas Pertanian. Pengolahan data hasil kuesioner menggunakan Microsoft Excel.

### **2.3 Metode Evaluasi**

Kegiatan evaluasi menggunakan metode survey melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat sebagai sasaran dalam survei ini. Responden yang dipakai adalah 38 responden dari Dosen dan Mahasiswa yang dilibatkan dalam Program Pengabdian Masyarakat. Bentuk kuesioner evaluasi tingkat kepuasan Dosen dan Mahasiswa terhadap layanan pengabdian adalah sebagai berikut.

**KUESIONER TINGKAT KEPUASAN DOSEN DAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN DAN PROSES PENGABDIAN**

Jenis kelamin : 1. Laki-laki  
2. Perempuan

Desa/ Lokasi pengabdian : \_\_\_\_\_

Tanggal pelaksanaan : \_\_\_\_\_

Judul pengabdian : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Beri tanda checklist (√) pada pilihan yang sesuai

Keterangan:

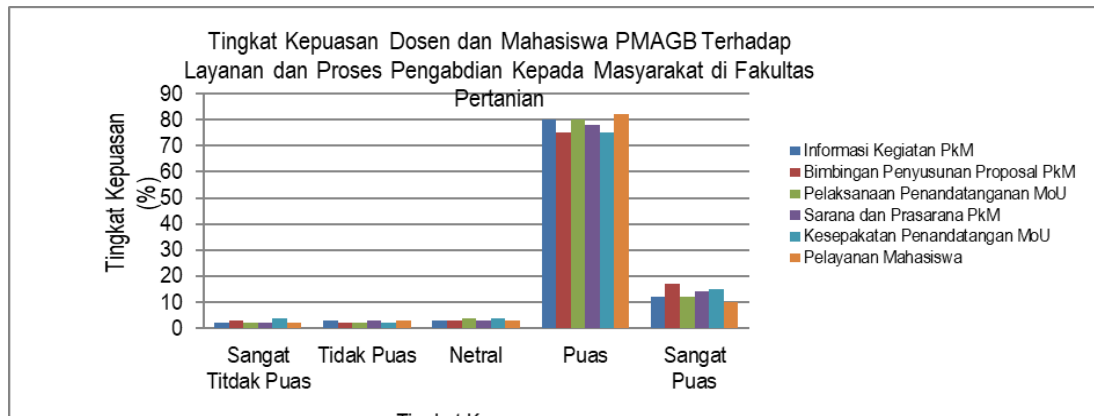
Skor 1 : Sangat tidak puas  
Skor 2 : Tidak puas  
Skor 3 : Netral  
Skor 4 : Puas  
Skor 5 : Sangat Puas

| No | Uraian                                                          | Skala Kepuasan |   |   |   |   |
|----|-----------------------------------------------------------------|----------------|---|---|---|---|
|    |                                                                 | 1              | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1  | Tingkat kepuasan layanan kegiatan pemberdayaan Masyarakat       |                |   |   |   |   |
| 2  | Tingkat kepuasan aplikasi pengabdian kepada Masyarakat          |                |   |   |   |   |
| 3  | Kebutuhan masyarakat sesuai dengan pengabdian kepada Masyarakat |                |   |   |   |   |
| 4  | Manfaat pelaksanaan pengabdian kepada Masyarakat                |                |   |   |   |   |
| 5  | Bekal pengabdian kepada Masyarakat                              |                |   |   |   |   |

### **3. HASIL EVALUASI DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan Dosen dan Mahasiswa Terhadap Kegiatan Pengabdian Tahun 2024**

Evaluasi tingkat kepuasan Dosen dan mahasiswa terhadap layanan dan proses pengabdian dilakukan melalui penyebaran formulir kuesioner secara langsung kepada responden di akhir kegiatan. Pengukuran kepuasan dilakukan secara periodik setiap tahun oleh tim penjaminan mutu Fakultas Pertanian. Pengukuran dilakukan secara langsung dengan menggunakan kuesioner terstruktur, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelaksana pengabdian kepada masyarakat (dosen dan mahasiswa) dan mitra (aparatur desa, masyarakat) terhadap pelaksanaan kegiatan dan layanan kegiatan PkM. Pelaksanaan pengukuran kepuasan dimulai dari tahap pengumpulan data (kuesioner) untuk 9 DTSPS dan 14 orang mahasiswa sebagai pelaksana pengabdian serta 7 orang aparatur desa dan masyarakat sebagai mitra. Kuisisioner menggunakan skala likert dalam rentang 1-5. Angka 1= sangat tidak puas, angka 2 = tidak puas, angka 3=netral puas, angka 4=puas, angka 5 = sangat puas. Hasil survey ditabulasi dan dianalisis, kemudian disajikan ke dalam bentuk tabel dan grafik. Indikator yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan dosen dan mahasiswa terhadap pelayanan dan pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat, yaitu: (1) Informasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat,(2) Bimbingan penyusunan proposal pengabdian kepada masyarakat, (3) Proses pelaksanaan kerja sama secara umum dimulai dari inisiasi hingga terjadi kesepakatan penandatanganan MoU, (4) Ketersediaan sarana dan prasarana dalam kegiatan pengabdian masyarakat, (5) Pelayanan kegiatan Pengabdian kepada masyarakat yang melibatkan mahasiswa. Hasil evaluasi kepuasan dosen dan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan PkM di Fakultas Pertanian terhadap 27 responden disajikan pada gambar berikut:



Gambar 1. Grafik tingkat kepuasan dosen dan mahasiswa PMAGB terhadap layanan dan proses Pengabdian kepada masyarakat

Berdasarkan hasil evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kegiatan pengabdian yang dilaksanakan oleh Fakultas Pertanian tahun 2024 menunjukkan bahwa dominan responden memberikan tanggapan puas terhadap kesesuaian pengabdian terhadap beberapa parameter penilaian. Pada umumnya Dosen?mahasiswa/mitra PkM merasa sangat puas atas kinerja PkM di FP Unimal. Responden merasa sangat puas 10-18%, puas 75-82%, terhadap semua tolok ukur kinerja serta tidak ada seorangpun merasa tidak puas atau sangat tidak puas. Dominan responden memberikan tanggapan puas terhadap kesesuaian pengabdian terhadap Pemberdayaan Kepada Masyarakat, Aplikasi PkM, dan kebutuhan Masyarakat (21 responden). Selanjutnya, Dosen dan mahasiswa menilai bahwa Pemberdayaan kepada Masyarakat dan bekal kepada masyarakat juga dinilai sangat penting dan masyarakat merasa sangat puas (21 dan 20 responden). Evaluasi tingkat kepuasan Dosen dan Mahasiswa terhadap kegiatan pengabdian menunjukkan hasil yang sangat puas dan dapat memotivasi pelaksana pengabdian di Fakultas Pertanian untuk memberikan layanan yang terbaik dalam pengabdian. Walaupun begitu, pelaksana pengabdian (dosen dan mahasiswa) di Fakultas Pertanian tetap perlu melakukan peningkatan kualitas pengabdian. Rekomendasi tindakan perbaikan terhadap kegiatan pengabdian di Fakultas Pertanian adalah:

1. Pelaksana pengabdian di Fakultas Pertanian perlu meningkatkan prioritas kegiatan dalam pemberdayaan masyarakat yang menjadi sasaran kegiatan pengabdian.
2. Pelaksana pengabdian di Fakultas Pertanian perlu meningkatkan bekal dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat.
3. Pelaksana pengabdian di Fakultas Pertanian perlu mensosialisasikan teknologi dalam kegiatan pengabdian.

## **4. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **4.1 Kesimpulan**

Penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap kegiatan pengabdian di Fakultas Pertanian menunjukkan respon yang “Sangat Puas” terhadap beberapa kriteria layanan pengabdian. Parameter yakni kriteria tingkat kepuasan pemberdayaan masyarakat, tingkat kepuasan pengaplikasian pengabdian kepada masyarakat, tingkat kepuasan terhadap kebutuhan masyarakat sesuai dengan pengabdian kepada masyarakat, pentingnya manfaat pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat, kepuasan bekal pengabdian kepada masyarakat, dan kepuasan pelayanan dalam kegiatan pengabdian. Walaupun begitu, Fakultas Pertanian tetap memantau pelaksanaan layanan pengabdian di setiap tahunnya.

### **4.2 Rekomendasi**

Rekomendasi yang dapat diberikan kepada Fakultas Pertanian adalah:

1. Pelaksana pengabdian di Fakultas Pertanian perlu meningkatkan prioritas kegiatan dalam pemberdayaan masyarakat yang menjadi sasaran kegiatan pengabdian.
2. Pelaksana pengabdian di Fakultas Pertanian perlu meningkatkan bekal dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat.
3. Pelaksana pengabdian di Fakultas Pertanian perlu mensosialisasikan teknologi dalam kegiatan pengabdian

