



2021

LAPORAN SURVEY KEPUASAN PKM



**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYAKRAT
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah Swt. atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Pengguna PkM Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Periode Tahun 2021. Survei Kepuasan Pengguna Pengabdian kepada Masyarakat ini dilakukan dalam rangka memenuhi kewajiban sebagaimana diamanahkan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah, Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

Laporan survei Kepuasan Pengguna Pengabdian tahun 2021 ini menyajikan rekapitulasi jawaban responden terhadap pemahamannya akan pedoman pengabdian kepada Masyarakat yang telah disosialisasikan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memenuhi harapan sebagai pertanggungjawaban Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat atas mandat yang diemban sebagai pendorong peningkatan kinerja Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang di masa yang akan datang.

Palembang, 31 Desember 2021

Ketua LP2M,



Raisol Burlian

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	2
C. Waktu Pelaksanaan	2
BAB II HASIL SURVEI PEMAHAMAN	3
BAB III KESIMPULAN	11

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang memiliki tugas besar dalam rangka mewujudkan visi dan misi perguruan tinggi. LP2M Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang sebagai lokomotif pengembangan dalam bidang Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, menjadi tumpuan dalam pewujudan visi tersebut. Peran dan kontribusinya dalam program dan kegiatan-kegiatan riset, publikasi serta pengabdian kepada masyarakat dapat menjadi tolak ukur keberhasilan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang secara umum.

Eksistensi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang sebagai perguruan tinggi yang menargetkan tentu memerlukan perangkat kelembagaan yang kuat. LP2M merupakan salah satu penyangga kekuatan tersebut, utamanya dalam pengembangan keilmuan yang secara spesifik menunjang terwujudnya perguruan tinggi yang unggul dalam bidang riset. Peran yang dimiliki oleh LP2M sangat penting bukan hanya bagi rekognisi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang di kalangan komunitas akademik dunia, tetapi juga bagi masa depan bangunan keilmuan yang ada secara keseluruhan. LP2M sebagai penghubung logika keilmuan Fakultas dan Prodi, memiliki target kerja dan program prioritas yang didukung oleh semua civitas akademika. Dengan kata lain, penguatan LP2M adalah sebuah keniscayaan.

LP2M dalam mengelola Pengabdian kepada Masyarakat merujuk kepada standar yang telah ditetapkan oleh Direktorat Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama, dan juga mengacu kepada Organisasi Tata Kerja Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, yang disebutkan bahwa LP2M merupakan unsur pelaksana akademik yang mempunyai tugas melaksanakan, mengoordinasikan, memantau, dan menilai kegiatan

pengabdian kepada masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan atau berdasarkan kebijakan Rektor.

B. Tujuan

Tujuan dilakukannya Survei Kepuasan Pengguna Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2021 yaitu:

1. Mengkaji apakah sosialisasi pedoman PkM yang dilaksanakan telah sesuai dengan rencana;
2. Mengidentifikasi masalah yang timbul agar langsung dapat diatasi;
3. Melakukan penilaian apakah pola kerja sosialisasi pedoman PkM yang digunakan sudah tepat untuk mencapai tujuan.

C. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna PkM Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang tahun 2021 dilakukan pada bulan Juni s.d. Desember 2021.

BAB II

HASIL SURVEY PENGGUNA PKM

Survei Kepuasan Pengguna pengabdian kepada Masyarakat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dilakukan dengan cara menyebarkan angket melalui google form kepada Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Survei ini mulai dilakukan pada bulan Juni sampai dengan Desember 2021.

Dalam pelaksanaannya, terdapat empat (4) aitem pertanyaan dalam survei ini. Adapun persentase hasil Survei Kepuasan Pengguna Pengabdian Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang tahun 2021 dapat dilihat sebagai berikut.

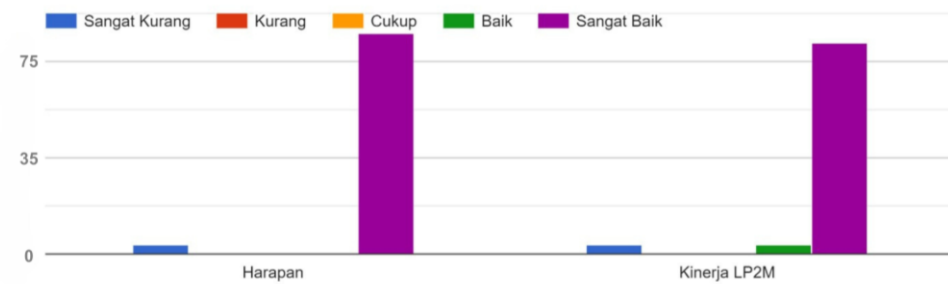
A. Reliability

1. Ketepatan Waktu Lembaga dalam memenuhi Schedule Kegiatan



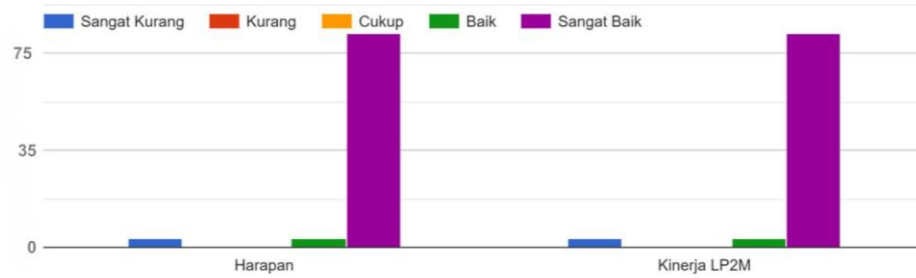
2. Bila pihak pengguna memiliki masalah, Lembaga akan bersungguh-sungguh membantu memecahkannya.

2. Bila pihak pengguna memiliki masalah, Lembaga akan bersungguh-sungguh membantu memecahkannya.



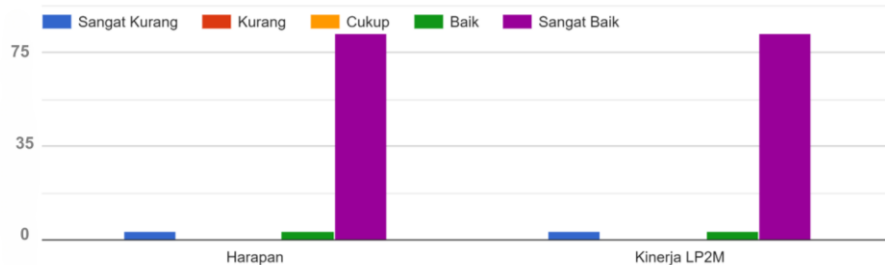
3. Lembaga memberikan pelayanannya secara tepat sejak awal

3. Lembaga memberikan pelayanannya secara tepat sejak awal



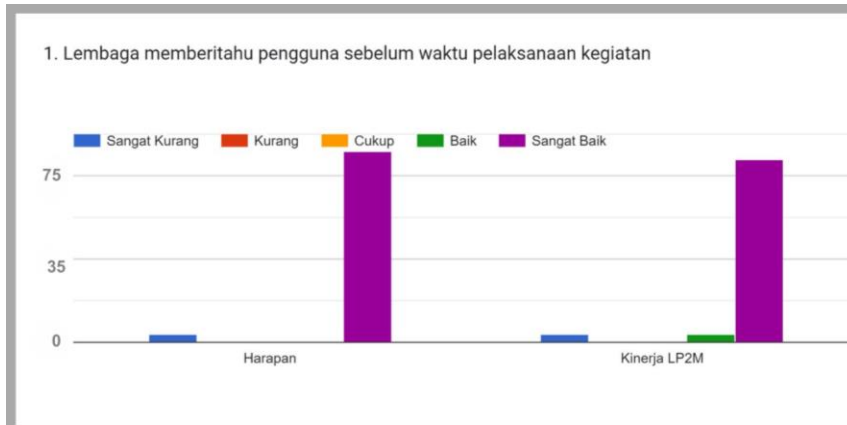
4. Lembaga menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan

4. Lembaga menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan

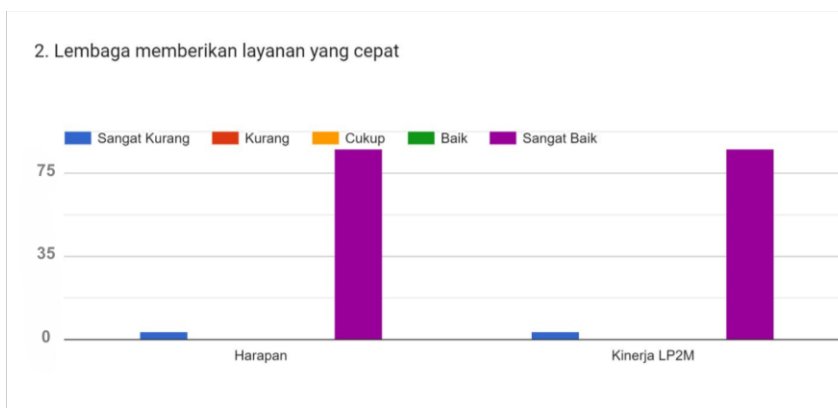


B. Responsiveness

1. Lembaga memberitahu pengguna sebelum waktu pelaksanaan kegiatan



2. Lembaga memberikan layanan yang cepat



3. Lembaga selalu berusaha membantu pengguna

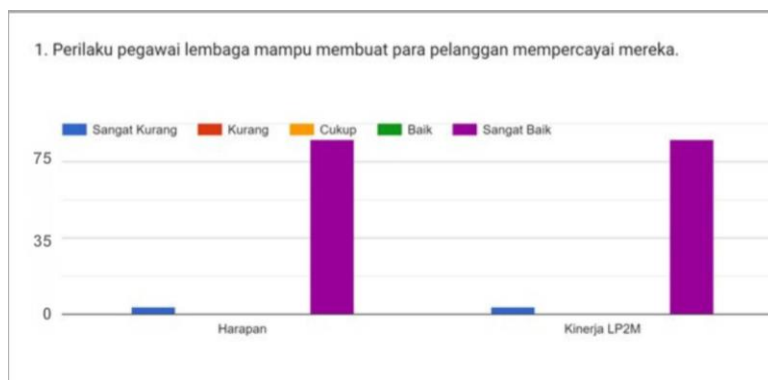


4. Lembaga tidak pernah terlalu sibuk (mengabaikan) respon dari pengguna

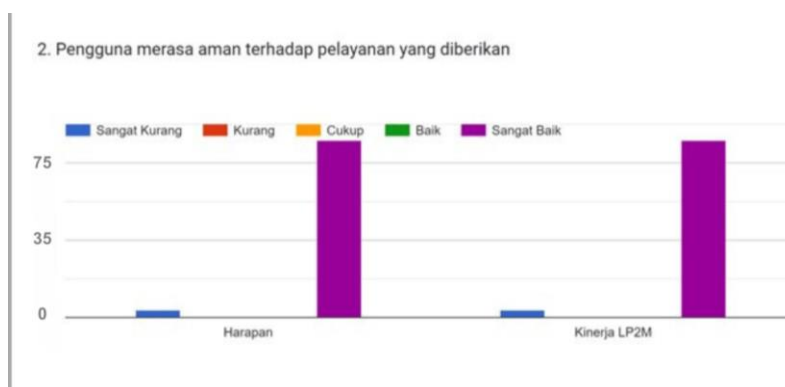


C. Assurance

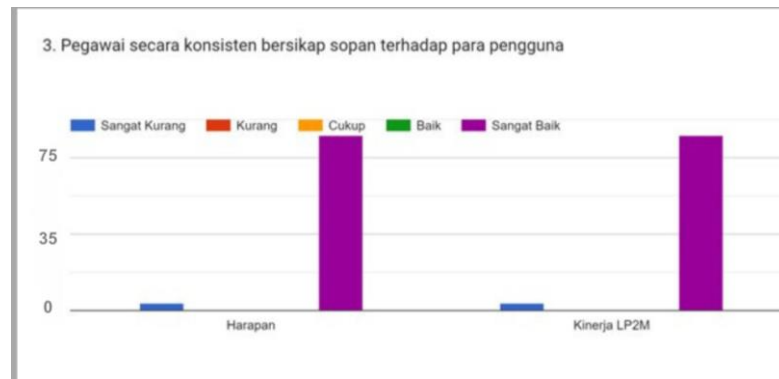
1. Perilaku pegawai lembaga mampu membuat para pelanggan mempercayai mereka.



2. Pengguna merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan



3. Pegawai secara konsisten bersikap sopan terhadap para pengguna

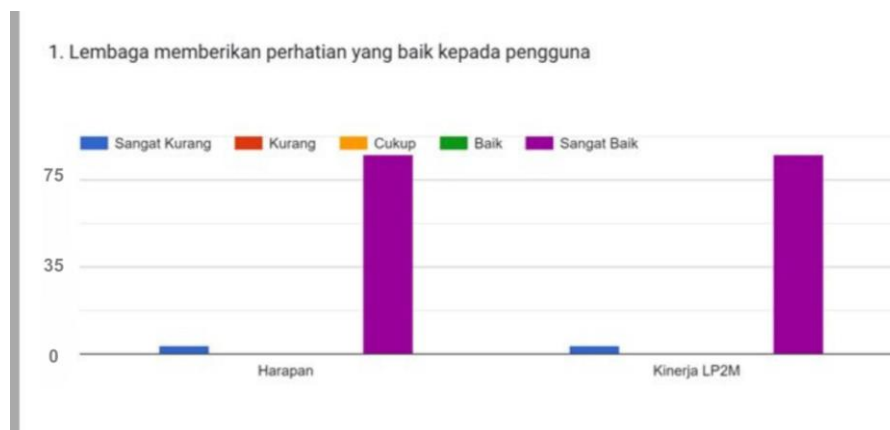


4. Pegawai memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan

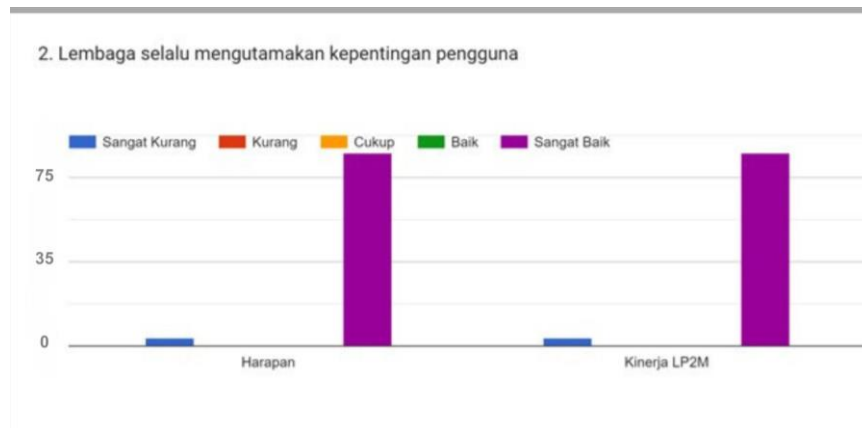


D. Empathy

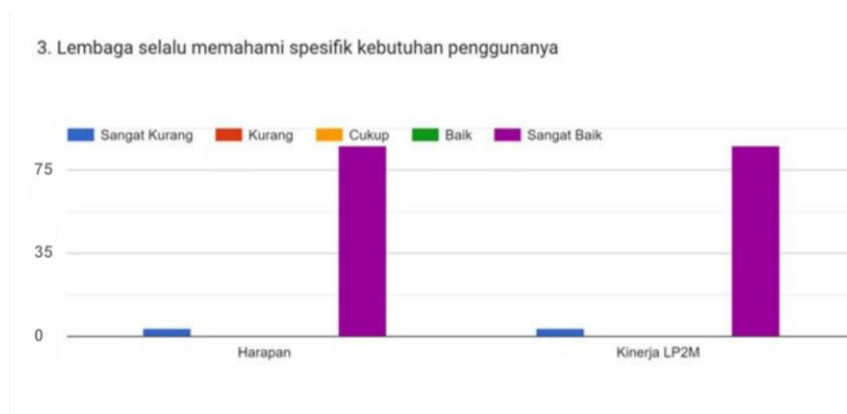
1. Lembaga memberikan perhatian yang baik kepada pengguna



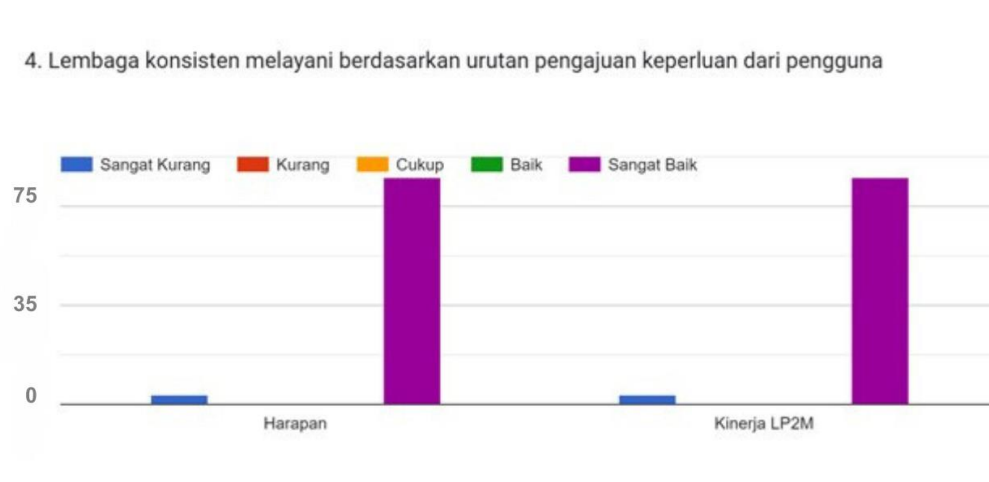
2. Lembaga selalu mengutamakan kepentingan pengguna



3. Lembaga selalu memahami spesifik kebutuhan penggunanya

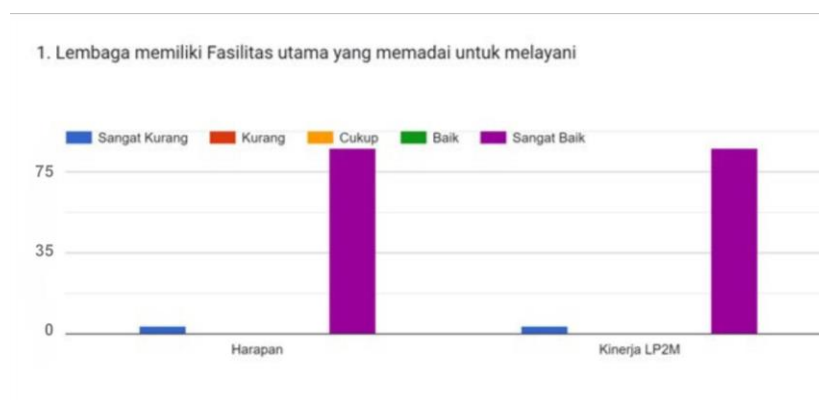


4. Lembaga konsisten melayani berdasarkan urutan pengajuan keperluan dari pengguna



E. TANGIBLES

1. Lembaga memiliki Fasilitas utama yang memadai untuk melayani

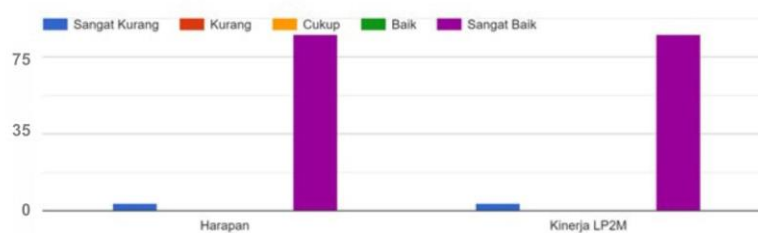


2. Lembaga memiliki fasilitas penunjang yang baik (Misalnya: hotline untuk komunikasi dan keluhan)

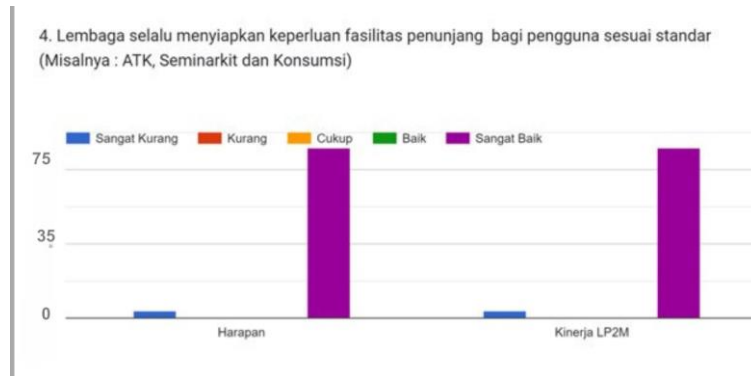


3. Lembaga selalu dilengkapi materi-materi yang menarik secara visual yang berkaitan dengan layanannya (Misalnya Brosur, pamphlet, website)

3. Lembaga selalu dilengkapi materi-materi yang menarik secara visual yang berkaitan dengan layanannya (Misalnya Brosur, pamphlet, website)



4. Lembaga selalu menyiapkan keperluan fasilitas penunjang bagi pengguna sesuai standar (Misalnya : ATK, Seminarkit dan Konsumsi)



BAB II

KESIMPULAN

Dari hasil survei Kepuasan Pengguna PKM yang telah dilakukan, rata-rata pemahaman Dosen/Tenaga Kependidikan/Mahasiswa terhadap pedoman Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang tahun 2021. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semua media yang digunakan oleh LP2M untuk mensosialisasikan Pedoman Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang tersampaikan dengan baik.