

**LAPORAN KEPUASAN
PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**



**PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
POLITEKNIK ELEKTRONIKA NEGERI SURABAYA**

2021

KATA PENGANTAR

Kami ucapkan puji syukur serta nikmat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmatnya, sehingga penyusunan Laporan Tahunan Kepuasan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Tahun 2021 ini dapat diselesaikan.

Laporan Tahunan Kepuasan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat merupakan salah satu bentuk akuntabilitas penilaian masyarakat dan civitas PENS terhadap layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) di lingkungan PENS yang dilaporkan setiap akhir tahun. Metode analisa yang dilakukan adalah menggunakan skala Likert 1 sampai 5.

Kami berharap laporan ini berguna untuk memberikan umpan balik kepada PENS agar dapat memberikan layanan penelitian dan PkM terbaik kepada mitra dan internal PENS secara berkelanjutan.

Skor penilaian menggunakan skala likert 1-5 dengan kategori sebagai berikut:

Skor	Keterangan
5	Sangat Puas
4	Puas
3	Cukup Puas
2	Kurang Puas
1	Tidak Puas

Surabaya, 14 Januari 2022

Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
BAB 2. ANALISA HASIL KEPUASAN	2
2.1. Penilaian kepuasan secara keseluruhan	2
2.2. Saran Masuk.....	2
2.3. Rekomendasi	3
BAB 3. INSTRUMEN KEPUASAN	4

BAB 1. PENDAHULUAN

Kepuasan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat merupakan suatu hasil representasi dari skala kepuasan mitra eksternal (mitra kerjasama penelitian dan PkM) pada beberapa dimensi yang dibentuk dari beberapa indikator atau item atau atribut. Tingkat dan indeks kepuasan merupakan suatu nilai yang diberikan oleh mitra eksternal atas pelayanan yang telah dilakukan oleh Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat PENS. Kepuasan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dibuat dengan tujuan untuk memperoleh umpan balik dari pengguna layanan yaitu mitra eksternal sehingga diharapkan PENS dapat memberikan layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat terbaik secara berkelanjutan.

Pengisian Kepuasan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dilaksanakan setiap akhir tahun melalui google form yang disebar oleh Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat yang dapat diakses oleh mitra eksternal dan civitas internal PENS.

BAB 2. ANALISA HASIL KEPUASAN

2.1. Penilaian kepuasan secara keseluruhan

Secara keseluruhan pada tahun 2021, untuk layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat PENS mendapat penilaian sebagai berikut.

No	Pertanyaan	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Skor
1	Seberapa puas Anda sebagai mitra, dalam berkomunikasi dengan pelaksana kegiatan penelitian/pengabdian	0	0	1	5	18	4.70
2	Seberapa puas Anda sebagai mitra, terhadap kinerja pelaksana kegiatan penelitian/pengabdian	0	0	1	8	15	4.58
3	Seberapa puas Anda terhadap kemampuan Kerjasama tim dari pelaksana kegiatan penelitian/pengabdian	0	0	0	8	16	4.67
4	Seberapa puas Anda sebagai mitra terhadap respon pelaksana kegiatan penelitian/pengabdian Ketika menanggapi keluhan	0	0	1	6	17	4.67
5	Seberapa puas Anda terhadap komitmen pelaksana dalam menuntaskan kegiatan penelitian/pengabdian	0	0	2	7	15	4.54
6	Seberapa puas Anda terhadap wawasan dan pengetahuan pelaksana kegiatan penelitian/pengabdian	0	0	1	5	18	4.70
Rata-rata							4.64

Secara rata-rata, Kepuasan layanan penelitian dan PkM pada tahun 2021 mendapatkan nilai 4.64. Ini menunjukkan bahwa rata-rata mitra merasa puas terhadap layanan penelitian dan PkM pengabdian di PENS. Sedangkan bidang layanan yang mendapat nilai dibawah rata-rata adalah sebanyak 2 instrumen, yaitu: kinerja pelaksana kegiatan penelitian/pengabdian dan komitmen pelaksana dalam menuntaskan kegiatan penelitian/pengabdian.

2.2. Saran Masuk

Dalam instrumen kepuasan layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sendiri juga menampung media untuk saran-saran yang diberikan agar menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas layanan penelitian dan PkM didalam PENS. Berikut merupakan keseluruhan saran yang telah diterima.

No	Saran
1	tambah semangat

2	Perlu adanya pengembangan project yang lebih menantang dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat
3	Membuat penelitian yang aplikatif dan bisa di duplikasi, masyarakat
4	semoga tetap berkelanjutan untuk kerja sama nya
5	Pelaksanaan pelatihan sebaiknya dilakukan scr luring/tatap muka
6	Lebih kreatif dan inovasi di bidang teknologi, Sehingga bermanfaat untuk masyarakat
7	Semoga terus bisa di kembangkan, dan kami pun di dapat berpartisipasi kembali
8	Ditunggu kegiatan pengabdian masyarakat lainnya dengan program yang berbeda. Perlu kerjasama berkelanjutan
9	Ditunggu penelitian selanjutnya buat sekolah kami
10	Dengan adanya pelaksana/pengabdian sangat membantu kami dalam mempromoaikan lembaga kami
11	Semoga tetap menginspirasi
12	Ditingkatkan lagi..
13	Untuk ke depannya lebih profesional lagi
14	Lebih aktif lagi dalam mendapatkan informasi peluang pendanaan penelitian
15	Agar lebih meningkatkan lagi dalam penelitian
16	Semoga kedepannya semakin maju dan sukses amiin
17	Tetap semangat, oke
18	Kegiatan Pengabdian Masyarakat sangat membantu kemajuan pondok pesantren
19	Kalau bisa diadakan tiap tahun, karena sangat bermanfaat bagi kami,,
20	Untuk ke depan semoga tetap bisa terjalin kerjasama lagi supaya bisa bersinergi lebih baik lagi
21	Mohon ada program berkelanjutan
22	Semoga kemitraan ini memberikan kemajuan untuk SMAN 4 dan PENS
23	Mohon kerjasamanya berkelanjutan.
24	Perlu peningkatan pembinaan terkait inovasi" teknologi tepat guna ke masyarakat/kader lingkungan sbg pelaksanaan Tri Darma PT.

2.3. Rekomendasi

Berdasar hasil analisa pada bagian 2.2, terdapat beberapa rekomendasi untuk Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat PENS, yaitu:

1. Mempermudah informasi terkini terkait peluang pendanaan penelitian.
2. Mengembangkan project yang lebih solutif dengan kebutuhan masyarakat
3. Membangun kegiatan pengabdian masyarakat lainnya dengan program yang berbeda. Perlu kerjasama berkelanjutan
4. Meningkatkan profesionalitas dalam pelaku penelitian dan PkM
5. Meningkatkan pembinaan terkait inovasi teknologi tepat guna ke masyarakat/kader lingkungan sbg pelaksanaan Tri Darma PT.

BAB 3. INSTRUMEN KEPUASAN

No	Pertanyaan
1	Seberapa puas Anda sebagai mitra, dalam berkomunikasi dengan pelaksana kegiatan penelitian/pengabdian
2	Seberapa puas Anda sebagai mitra, terhadap kinerja pelaksana kegiatan penelitian/pengabdian
3	Seberapa puas Anda terhadap kemampuan Kerjasama tim dari pelaksana kegiatan penelitian/pengabdian
4	Seberapa puas Anda sebagai mitra terhadap respon pelaksana kegiatan penelitian/pengabdian Ketika menanggapi keluhan
5	Seberapa puas Anda terhadap komitmen pelaksana dalam menuntaskan kegiatan penelitian/pengabdian
6	Seberapa puas Anda terhadap wawasan dan pengetahuan pelaksana kegiatan penelitian/pengabdian