

**LAPORAN KEPUASAN
PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**



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

2022

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 2022 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, 03 Februari 2023

Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

DAFTAR ISI

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 2022, 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	0	2	17	4.89
2	Seberapa puas Anda sebagai mitra, terhadap kinerja pelaksana kegiatan penelitian/pengabdian	0	0	0	4	15	4.79
3	Seberapa puas Anda terhadap kemampuan Kerjasama tim dari pelaksana kegiatan penelitian/pengabdian	0	0	0	2	17	4.89
4	Seberapa puas Anda sebagai mitra terhadap respon pelaksana kegiatan penelitian/pengabdian Ketika menanggapi keluhan	0	0	0	5	14	4.74
5	Seberapa puas Anda terhadap komitmen pelaksana dalam menuntaskan kegiatan penelitian/pengabdian	0	0	0	5	14	4.74
6	Seberapa puas Anda terhadap wawasan dan pengetahuan pelaksana kegiatan penelitian/pengabdian	0	0	0	3	16	4.84
Rata-rata							4.81

Secara rata-rata, Kepuasan layanan penelitian dan PkM pada tahun 2022 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: respon pelaksana kegiatan penelitian/pengabdian Ketika menanggapi keluhan 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	Jadwal antara Mitra dan Politeknik perlu di-synchronisasi lebih baik lagi. Meeting online/offline terkadang terbentur dengan project industri dari mitra
2	Mahasiswa perlu lebih dilibatkan dalam pelaksanaan penelitian.
3	perbaiki web simlitabmas pens
4	Kami berharap untuk selanjutnya ada program kelanjutan dari program kemarin
5	Semoga kedepan lebih erat terjalin kerjasama lagi. Terutama terkait produktifitas produk yang dihasilkan sesuai dengan kompetensi keahlian yg ada di lembaga kami. Kami mbutuhkan bimbingan untuk membuat produk unggulan yang bernilai komersial dan bermanfaat di masyarakat. Terima kasih PENS atas kerjasamanya
6	Selama ini kerjasamanya sdh cukup baik dan sangat membantu bagi masyarakat kami
7	Dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini semoga sering terjalinnya bentuk kerjasama antar Pemerintah daerah dalam hal ini Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kab. Kediri dan Universitas PENS (Prodi TRM PENS) agar dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat di tiap-tiap daerah yang dijadikan lokasi Pengabdian salah satunya, dalam mengenal kan potensi wisata alam dan budaya
8	Tetap semangat selalu serta tingkatkan efisiensi pekerjaan dan komunikasi.
9	Akan lebih baik jika ditunjuk 1 PIC mahasiswa yang bisa diskusi terus menerus dan berkomunikasi
10	-
11	perlu ditindaklanjuti untuk tahun tahun berikutnya dan berkesianmbungan
12	Dengan kegiatan pengmas kita bisa memberikan kontribusi pada masyarakat agar bermanfaat untuk masyarakat yg membutuhkannya
13	-
14	Alangkah baiknya jika kerjasama pengabdian dengan instansi kami dilanjutkan.
15	Untuk Menunjukkan kualitas yang diberikan kepada masyarakat khususnya produk dalam negeri keunggulan cipta mahasiswa
16	Terus ditingkatkan kualitasnya
17	Terus ditingkatkan kualitasnya
18	Kedaireka bisa diadakan berkelanjutan dan jangka panjang
19	Tolong dikembangkan teknologi pertanian untuk menanggulangi tikus di lahan pertanian.

2.3. Rekomendasi

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

1. Sinkronisasi pelaksanaan Penelitian dan PkM
2. Melibatkan mahasiswa secara aktif pada penelitian
3. Mengembangkan portal web simlitabmas
4. Melanjutkan dan mengembangkan kerjasama Penelitian dan PkM yang telah dilakukan
5. Meningkatkan kualitas dari Penelitian dan PkM

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