

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN TERHADAP LAYANAN DAN PROSES PELAKSANAAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH 2021

KHATIB A. LATIEF

|lpm@ar-raniry.ac.id

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, dengan izin Allah SWT. Survey Kepuasan Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM) UIN Ar-Raniry Banda Aceh sudah berhasil dilaksanakan dengan baik. Survey ini dilakukan secara online melalui google form (<https://s.id/SurveyPkM>) selama 15 hari dari tanggal 14 sampai dengan 28 Februari 2021.

Link survey dikirim ke WhattsApp Group Supervisor KPM dan WhattsApp Group Dosen, Mahasiswa yang sedang PKM, dan langsung ke Geuchick yang Gampongnya pernah menjadi lokasi KPM UIN Ar-Raniry. Google Form telah disetting Form Limiter sampai dengan 28 Februari 2021 dan survey diisi 242 *stakeholders*.

Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) berterima kasih kepada Bapak Geuchik, stakholders lain, mantan Supervisor PKM, dan mahasiswa yang sudah ambil bagian dalam survey ini. Terima kasih yang mendalam kepada Pimpinan UIN Ar-Raniry atas dukungan dan kesempatan yang diberikan kepada LPM untuk melaksanakan survey ini. Akhirnya kami aturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat membantu kesuksesan survey ini.

Banda Aceh, 30 April 2021

LPM,



**Khatib A. Latief**

Kepala Pusat Pengembangan Mutu Standar Mutu

## DAFTAR ISI

PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Maksud dan Tujuan .....	3
C. Responden dan Sasaran .....	3
D. Metode Survey .....	3
1. Rancangan Survey .....	3
2. Waktu dan Tempat.....	4
3. Populasi dan Sampel.....	4
4. Teknik Pelaksanaan .....	5
5. Validitas dan Reliabilitas.....	5
BAB II : ANALISIS DATA SURVEY.....	8
A. Profil Responden.....	8
B. Besaran Indeks Skor Kepuasan .....	10
BAB III: KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	17
A. Kesimpulan .....	17
B. Rekomendasi .....	17
DAFTAR PUSTAKA .....	18

## **BAB SATU PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu dari Tri Dharma Perguruan Tinggi, di samping Pendidikan dan penelitian. Perguruan tinggi berkewajiban menyelenggarakan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat disamping melaksanakan pendidikan sebagaimana diamanahkan oleh Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 20.<sup>1</sup> Konsep utama dari pengabdian kepada masyarakat adalah mendekatkan perguruan tinggi dengan masyarakat dan lingkungannya sehingga akan selalu terjadi interaksi social dan keilmuan antara Perguruan Tinggi dan masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, UIN Ar-Raniry Banda Aceh telah melaksanakan kewajibannya dengan melakukan pengabdian kepada masyarakat melalui Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (KPM). Pelaksanaan KPM dilakukan di bawah koordinasi Lembaga Pengabdian dan Penelitian Masyarakat (LP2M) UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Layanan pengabdian ini disadari betul UIN Ar-Raniry sebagai aktivitas dalam upaya memberikan sumbangan demi kemajuan masyarakat dan peningkatan kapasitas mahasiswa dalam hubungan kecerdasan sosial.

Dalam konsep yang lebih luas pengabdian kepada masyarakat dianggap sebagai proses aplikatif keilmuan dan pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni yang dimiliki UIN Ar-Raniry yang dalam implementatif berbasis kebutuhan masyarakat dalam upaya pemecahan masalah yang dihadapinya dan sekaligus merupakan upaya pembinaan yang sistematis

---

<sup>1</sup>Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat, *Panduan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Edisi XII Tahun 2018*, (Jakarta: Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat, Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi, 2018), hal.1.

dan terencana dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Di dalam Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi Pasal 47 disebutkan Pengabdian kepada Masyarakat merupakan kegiatan Sivitas Akademika dalam mengamalkan dan membudayakan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa serta dilakukan dalam berbagai bentuk kegiatan sesuai dengan budaya akademik, keahlian, dan/atau otonomi keilmuan Sivitas Akademika serta kondisi sosial budaya masyarakat. Hasil Pengabdian kepada Masyarakat digunakan sebagai proses pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, pengayaan sumber belajar, dan/atau untuk pembelajaran dan pematangan Sivitas Akademika.<sup>2</sup>

Pengabdian kepada Masyarakat yang dimaksudkan dalam survey ini sebagaimana disebutkan di dalam Permenristek Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi adalah kegiatan sivitas akademika yang memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk memajukan kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa.<sup>3</sup>

Bagaimana kesan, kepuasan, persepsi, pengetahuan, dan pengalaman dari itu semua tentu *stakeholders*, individu yang pernah mengelola dan atau yang pernah terlibat dalam KPM UIN Ar-Raniry yang lebih mengetahui dan merasakannya. Karenanya untuk melihat kepuasan, pengetahuan, pengalaman, menangkap pesan, dan kesan dari layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat dilakukan survey ini.

---

<sup>2</sup>Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.

<sup>3</sup>Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi Pasal 13 Ayat 12.

## **B. MAKSUD DAN TUJUAN**

Survey ini bermaksud dan bertujuan untuk menelusuri dan mengukur tingkat kepuasan stakeholders UIN Ar-Raniry Banda Aceh terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian kepada Masyarakat berdasarkan persepsi, pengamatan, pengalaman, dan pengetahuannya mereka di lapangan. Dari tujuan dan maksud ini, maka survey ini merupakan tangkapan apa yang terjadi lapangan saat pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat oleh mahasiswa UIN Ar-Raniry. Respon ini tentu bukan sebagai indikasi kedalaman pengetahuan mereka tentang konsep, metode, dan strategi pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat melainkan apa yang mereka tahu, lihat, dan alami.

## **C. RESPONDEN DAN SASARAN**

Responden survey ini adalah *stakeholders*, Dosen UIN Ar-Raniry yang pernah sebagai supervisor KPM, dan mahasiswa UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah ambil KPM yang bersedia isi survey. Survey tidak membuat *aggregate* apapun untuk mengklasifikasi responden. Dari data yang terkumpul bahwa responden cukup beragam status pekerjaannya mulai dari ibu rumah tangga sampai dengan Geuchik.

## **D. METODE SURVEY**

### 1. Rancangan Survey

Survey dirancang melalui teknik pengumpulan data dan informasi secara online melalui pengisian angket pada google form (<https://s.id/SurveyPkM>)<sup>4</sup> yang sudah disetting form limiternya pada

---

<sup>4</sup>[survey Kepuasan Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat \(Pkm\) - Google Forms](https://s.id/SurveyPkM)

tanggal 28 Februari 2021 sehingga responden tidak dapat mengisi melewati

batas

tersebut.

Jenis

angket

yang

digunakan

adalah

angket

terstruktur

atau

angket



tertutup. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan kemudahan kepada responden dalam memberikan jawaban dan juga supaya memberikan kemudahan di dalam menganalisis datanya.

## 2. Waktu dan Tempat

Waktu Survey selama 15 hari, yaitu dari tanggal 14 sampai dengan 28 Februari 2021. Sementara lokasi tidak ditentukan khusus karena keberadaan *stakeholders* dan individu tidak hanya fokus yang ada di Banda Aceh tetapi seluruh Aceh karena pelaksanaan KPM sejak Covid-19 tahun 2020 dilakukan dengan nama Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat – Dari Rumah Inovative (KPM-DRI).

## 3. Populasi dan Sampel

Populasi survey termasuk *teoritical population*, yaitu populasi yang saya berikan kriteria dan batasan-batasan secara kualitatif, yaitu orang yang pernah mendengar, melihat, berinteraksi baik langsung atau tidak dengan layanan dan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Mereka ini tersebar seluruh Provinsi Aceh dan

itulah yang saya sebutkan sebagai *stakeholders* UIN Ar-Raniry yang pernah atau terkait dengan pengabdian kepada masyarakat yang jumlah tidak dapat ditentukan kepastian. Dengan demikian Survey tidak menggunakan sample karena populasi tak terbatas dan survey ini bersifat *volunteer* sehingga semua *stakeholders* memiliki hak yang sama untuk ambil bagian atas kemauannya sendiri.

#### 4. Teknis Pelaksanaan

Survey dilaksanakan oleh Pusat Pengembangan Standar Mutu LPM dengan pendekatan:

- a. Mendapatkan informasi lokasi KPM yang pernah dilaksanakan oleh UIN Ar-Raniry Banda Aceh dari LP2M termasuk mendapatkan nama dan nomor *contact person*.
- b. Mengirim link Google Form kepada Geuchik atau aparat gampong.
- c. Mengirim link Google Form ke WhatsApp Group Supervisor KPM, WhatsApp Dosen (Forduna, Forcita-UIN, Ar-Raniry Community, dan Forum Kasera dan kemudian ke WhatsApp Group tenaga kependidikan, yaitu Forum Akademik, Forum Kasera dengan memberikan pengantar meminta mereka meneruskan ke mahasiswa yang pernah mereka bimbing KPM.
- d. Mengirim link Google Form langsung kepada mahasiswa yang pernah saya bimbing KPM dan meminta mereka meneruskan kepada Geuchik atau aparat Gampong di mana mereka pernah melaksanakan KPM.

#### 5. Validitas dan Reliabilitas Data

Validitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Apabila valid berarti instrumen

tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur.<sup>5</sup> Pengujian validitas dalam survey ini menggunakan validitas konstruk (*construct validity*), karena validitas konstruk memiliki pendekatan yang cukup objektif dan sederhana.

Pengujian validitas dilakukan secara offline. Langkah-langkahnya, yaitu saya mengedarkan angket kepada 10 responden yang tidak termasuk ke dalam survey. Hasil angket tersebut saya masukkan ke dalam table untuk menghitung nilai koefisien. Kriteria valid atau tidak instrument adalah jika nilai  $r_{hitung} >$  dari nilai  $r_{table}$ . Dengan kata lain  $t_{hitung} >$   $t_{table}$ . Hasilnya seperti Tabel 1 berikut.

Tabel 1  
Pengujian Validitas Data

Resp	Q <sub>1</sub>	Q <sub>2</sub>	Q <sub>3</sub>	Q <sub>4</sub>	Q <sub>5</sub>	Q <sub>6</sub>	Q <sub>7</sub>	Q <sub>8</sub>	Q <sub>9</sub>	Q <sub>10</sub>	Q <sub>11</sub>	Q <sub>12</sub>	Q <sub>13</sub>	Q <sub>14</sub>	Q <sub>15</sub>	
1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	54
2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	56
3	1	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	30
4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	45
5	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	44
6	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	34
7	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	37
8	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	40
9	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	58
10	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	33
	27	28	28	24	27	32	27	32	28	28	28	28	27	30	28	431
<b>r<sub>hitung</sub></b>	0,72	0,77	0,65	0,83	0,72	0,78	0,64	0,78	0,87	0,87	0,79	0,77	0,72	0,65	0,79	
<b>t<sub>hitung</sub></b>	1,82	2,10	1,69	2,99	1,81	2,50	1,67	2,50	3,51	3,51	2,21	2,42	1,82	1,70	2,21	
<b>r<sub>table</sub></b>	<b>1,65</b>															
Status	valid	valid	valid	valid	valid	valid										
Jumlah Valid	15															

Berdasarkan hitungan dalam table tersebut semua pertanyaan valid, yaitu nilai  $r_{hitung} >$   $r_{table}$ .

Reliabilitas adalah istilah yang sering digunakan untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten apabila alat ukur digunakan berulang kali.<sup>6</sup>

<sup>5</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, edisi revisi, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal.211.

<sup>6</sup>Husein Umar, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), hal. 97.

Langkah pengujian reliabilitas juga saya tempuh sama seperti pengujian validitas di atas, yaitu secara offline dan hanya saya edarkan kepada 5 responden saja. Hasil angket tersebut, dimasukkan ke dalam table (table 2) untuk menghitung varian dan menghitung nilai koefisien alpha ( $\alpha$ ).

Tabel 2  
Uji Reliabilitas Data

Resp	Pertanyaan															X
	4	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	3	2	4	3	3	4	2	2	2	3	4	3	4	4	3	46
2	4	3	3	4	2	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	48
3	2	4	2	3	3	3	3	4	1	2	2	2	3	4	4	42
4	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	3	2	2	32
5	3	4	3	4	2	2	3	2	4	3	3	2	3	4	4	46
																41,2
<b>Var Item</b>	0,560	0,800	0,560	0,560	0,240	0,800	1,040	0,640	1,440	0,240	0,560	0,640	0,160	0,640	0,560	
<b>SVAR ITEM</b>	9,440															
<b>SVAR TOTAL</b>	41,200															
<b>RELIABILITAS</b>	0,826															

Dari table tersebut dapat diketahui:

- jumlah varians butir pertanyaan yang valid ( $\Sigma\sigma^{2t}$ ) adalah 9,440.
- Varial total ( $\sigma^{2t}$ ), yaitu 41,200.
- Cronbach's Alpha*, yaitu 0,826.

Standar nilai alpha ( $\alpha$ ) > 0,7 dimaknai bahwa reliabilitas data mencukupi (*sufficient reliability*). Apabila nilai alpha ( $\alpha$ ) > 0,80, berarti menunjukkan seluruh item reliabel dan seluruh tes konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat.

Di samping itu, ada juga yang memaknakanannya sebagai berikut:

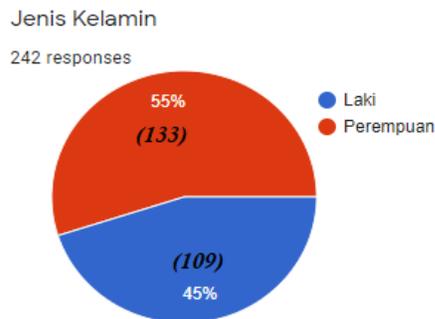
Tabel 3  
Nilai Interpretasi Reliabilitas

<b>Alpha</b>	<b>Reliabilitas</b>
$\alpha > 0,90$	Reliabilitasnya sempurna
$\alpha 0.70 - 0.90$	Reliabilitasnya tinggi
$\alpha 0.50 - 0.70$	Reliabilitas Moderat
$\alpha < 0.50$	Reliabilitas Rendah

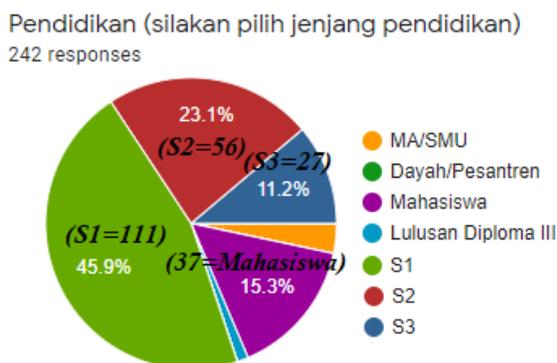
## BAB II ANALISIS DATA SURVEY

### A. PROFIL RESPONDEN

Responden yang isi survey ini sebanyak 242 orang yang terdiri dari 133 (55%) perempuan dan 109 (45%) laki. Sementara usia responden mulai dari 21 tahun sampai dengan 70 tahun. Dari gambar terlihat bahwa dalam range 60-70 ada dua responden. Secara umum usia responden masih dalam kategori produktif, yaitu antara 21 – 55 tahun berjumlah 219 orang.

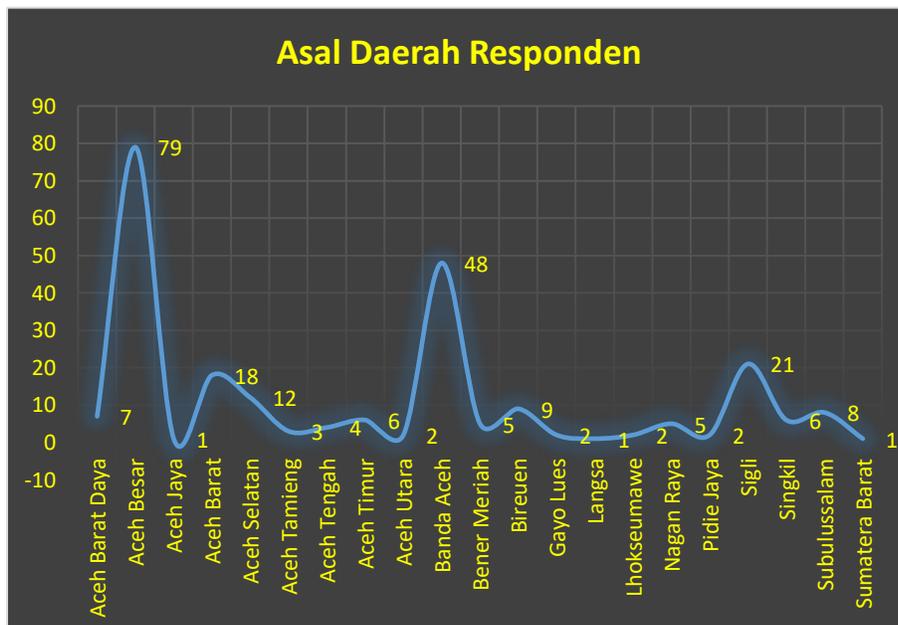
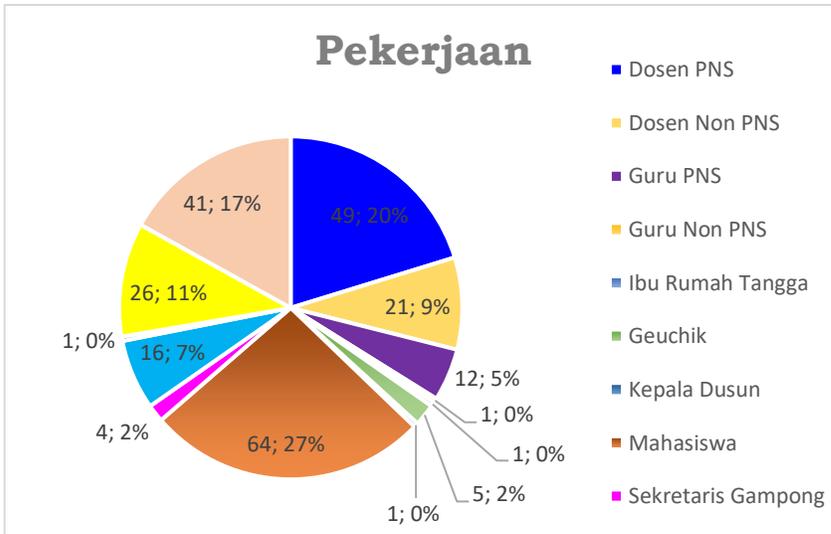


Pendidikan responden relative cukup bagus; hanya 8 atau 3,3% yang hanya lulusan MA/SMU. Responden yang menyelesaikan S2 56 orang atau 23,1%. Sementara



yang menyelesaikan S3 mencapai 11.2% atau 27 orang dan lulusan sarjana strata 1 sebanyak 111 orang atau 45,9%. Pencapaian pendidikan ini suatu kondisi yang menggembirakan karena dalam perspektif pendidikan para responden dapat dianggap berpendidikan bagus.

Pekerjaan responden juga sangat bervariasi mulai dari Tani, ibu rumah tangga sampai dengan Geuchik. Berikut distribusi pekerjaan responden.



## B. BESARAN INDEKS SKOR KEPUASAN

Berdasarkan data asal daerah responden menunjukkan bahwa responden yang mengisi angket berasal dari hampir semua lokasi yang pernah UIN Ar-Raniry Banda Aceh laksanakan Pengabdian kepada Masyarakat di Provinsi Aceh. Keterwakilan daerah dapat dikatakan agak merata walaupun jumlah

yang mengisi bervariasi. Aceh Besar (79), Banda Aceh (48), dan Sigli (21) merupakan tiga wilayah yang paling banyak asal responden. Data juga menunjukkan ada satu responden berasal dari Sumatera Barat.

Bagaimana kepuasan responden terhadap layanan dan pelayanan proses pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat UIN Ar-Raniry? Untuk menghitung besaran indeks skor kepuasan tersebut, maka setiap unsur diberikan nilai penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{[\text{Jumlah Bobot}]}{[\text{Jumlah Item}]} = \frac{1}{15} = 0.0667$$

Ini artinya nilai penimbang Indeks Kepuasan *Stakeholders* terhadap layanan dan proses pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat, adalah 0.0667. Untuk memperoleh nilai Sko Indeks Kepuasan, maka dihitung jumlah Total Nilai bobot per unsur dengan rumus:

$$\text{Total Nilai Bobot per unsur} = \frac{[(\Sigma SP \times 4) + (\Sigma P \times 3) + (\Sigma TP \times 2) + (STP \times 1)]}{\Sigma \text{responden}}$$

Setiap nilai unsur tersebut dimasukkan ke dalam excel sesuai dengan urutan responden mengisi angket online sehingga diperoleh nilai masing-masing.

Berikut adalah table pengolahan data dalam excel sebanyak tiga halaman. Sengaja tidak dipotong atau mengecilkan supaya dapat dilihat secara utuh table seperti asli.

**Tabel 4**  
**Analisis Indeks Kepuasan Terhadap Layanan dan Proses Pelaksanaan**  
**Pengabdian kepada Masyarakat UIN Ar-Raniry Banda Aceh**

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	3	4	2	3	4	4	3	4	2	3	2	2	4	2	1
2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
4	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2
5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
6	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2
7	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
10	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
21	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3
23	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
27	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2
28	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
29	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
30	1	2	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	1	1	1
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2
34	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	3	2	1	4	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
43	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
49	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2
50	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2
51	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	2	2	2	1	2	3	3	3	1	3	4	3	2	2	2
53	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	3	4	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	2	4	2	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	3	2
62	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
63	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	2	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	2	1	1
65	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
66	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3
67	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
69	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3
70	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2
71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1
72	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
73	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
80	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3

84	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
85	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1
86	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	
87	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
90	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
93	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
94	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
100	3	3	1	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
101	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
104	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
107	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
108	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
109	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
110	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
111	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
113	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
114	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
115	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
116	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
117	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	
118	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
120	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
121	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	
122	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	
123	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	
124	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
125	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
128	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
129	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
130	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	
133	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	
134	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	
135	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	3	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
141	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
142	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
143	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
144	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	2	2	2	2	
145	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
148	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
151	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	
152	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	4	4	4	3	
156	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	
157	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
161	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
162	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
165	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
167	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	1	2	2	
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	

Page 2



Dari table di atas diketahui:

- a. Jumlah nilai per unsur
- b. Nilai Rata-rata per unsur sama dengan jumlah nilai per dibagi dengan jumlah angket yang terisi.
- c. Nilai rata-rata tertimbang per unsur sama dengan nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan nilai tertimbang.
- d. Indeks Kepuasan Stakeholders, Dosen, dan Mahasiswa terhadap Layanan dan Proses Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat UIN Ar-Raniry, yaitu total nilai rata-rata tertimbang dikalikan dengan Nilai Dasar (25) sehingga diperoleh hasil akhir dari skor indeks kepuasan adalah sebesar **77,8237**.

Merujuk pada besaran indeks pada Table Nilai Persepsi, Interval IKM,

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Mutu Layanan	Kinerja Pelayanan
4	81.26 - 100.00	A	Sangat Baik
3	62.51 - 81.25	B	Baik
2	43.76 - 62.50	C	Tidak Baik
1	25.00 - 43.75	D	Sangat Tidak Baik

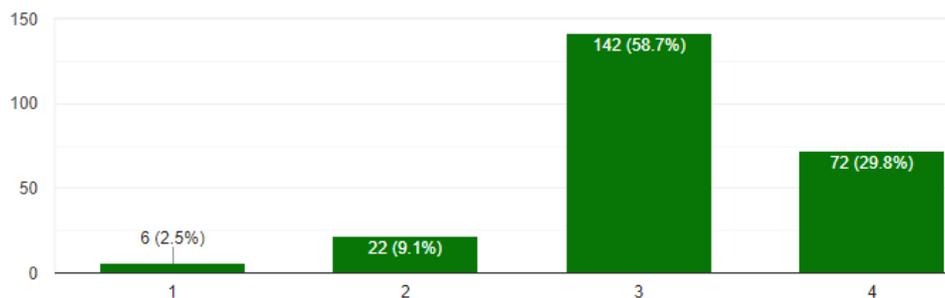
Konversi IKM, Mutu Layanan, dan Kinerja Pelayanan, maka Indeks Kepuasan tersebut berada pada Nilai Interval IKM 62.51 – 81.25 di mana Nilai Persepsi pada kategori **3** yang secara kualitatif bahwa Layanan dan Proses Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilaksanakan oleh UIN Ar-Raniry menurut persepsi, perasaan, pengetahuan, pengamatan, dan pengalaman Stakeholders, Dosen, dan Mahasiswa adalah **Baik**.

Hasil analisis kuantitatif, jika dicroscek dengan ke basis response secara mentah pun ditemukan korelasi yang kuat. Di bawah saya tampilkan

beberapa nomor dari data mentah response *stakeholders*. Response responden terhadap kesesuaian PkM dengan kebutuhan masyarakat, 58% mengatakan puas. Artinya tingkat relevansi antara PkM dengan kebutuhan masyarakat tinggi.

1. Layanan proses Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat (1=Sangat Tidak Puas, 2=Tidak Puas, 3=Puas, 4=Sangat Puas)

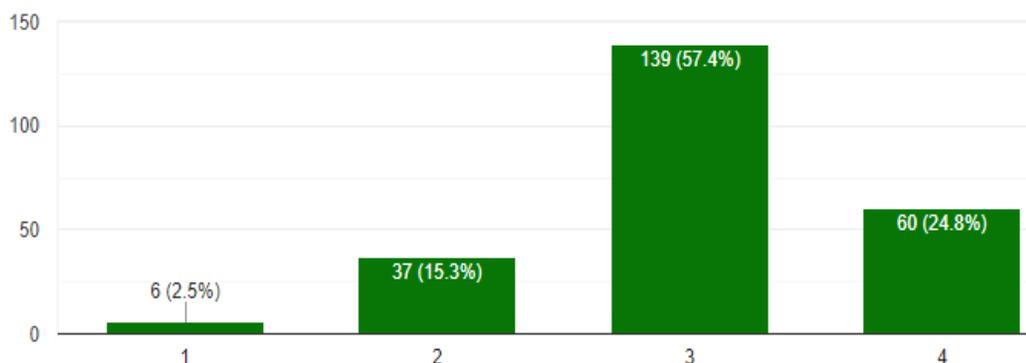
242 responses



Begitu juga Ketika diminta tingkat kepuasan responden terhadap apakah pelaksanaan PkM mampu memberdayakan masyarakat? Responden memberika penilaian kepuasan 57,4%. Dengan demikian diyakini bahwa

7. Pelaksanaan PkM mampu memberdayakan masyarakat sehingga sanggup berkarya secara mandiri (1=Sangat Tidak Puas, 2=Tidak Puas, 3=Puas, 4=Sangat Puas)

242 responses



PkM akan memberikan dampak positif terhadap masyarakat dan tingkat sustaibility-nya tinggi.

## **BAB III KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **A. KESIMPULAN**

Layan dan proses pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat UIN Ar-Raniry dalam persepsi, perasaan, pengetahuan, pengamatan, dan pengalaman stakeholders, dosen, dan mahasiswa adalah cukup baik di mana indeks tingkat kepuasan mencapai 77,8237 atau termasuk kategori Nilai Persepsi 3.

Hasil analisis kuantitatif tersebut berkorelasi langsung dengan deskriptif kualitatif jika didalami secara mendalam per unsur yang digali. Response positif ini penting diperhatikan dan dijaga UIN Ar-Raniry karena PkM merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Tri Dharma perguruan tinggi.

### **B. REKOMENDASI**

UIN Ar-Raniry Banda Aceh dapat menggunakan hasil Survey Indeks kepuasan ini sebagai basis mereview layanan dan pelaksanaan PkM selanjutnya karena dalam beberapa unsur ditemukan tingkat kepuasan responden masih di bawah standar minimum.

## DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat, *Panduan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Edisi XII Tahun 2018*, (Jakarta: Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat, Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi, 2018).
- Fandi Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2005).
- Husein Umar, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002).
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran, Edisi Kesebelas Jilid I*, (Jakarta: Indeks Gramedia, 2005).
- Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional.
- Peraturan Pemerintah Nomor 49 tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja (PPPK).
- Service Performance di dalam <http://www.serviceperformance.com/the-5-service-dimensions-all-customers-care-about/>.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, edisi revisi, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010).
- [Survey Kepuasan Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat \(Pkm\) - Google Forms](#)
- Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2013, hlm.46.
- Type of Reliability di dalam <http://socialresearchmethods.net/kb/reypes.php>.
- Uji Kredibilitas Penelitian Kualitatif*, di dalam <https://penalaran.unm.org/uji-kredibilitas-penelitian-kualitatif>, akses 20 Maret 2021.
- Umi Sukamti, *Manajemen Personalia – Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Dikti Depdikbud, 1989).
- Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).