

Kampus  
Merdeka  
INDONESIA JAYA



# PEDOMAN SURVEI KEPUASAN

## PELAKSANA PKM

### TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL  
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA  
2022



# PEDOMAN

---

SURVEI KEPUASAN PELAKSANA PKM  
TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN  
PROSES PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA  
2022



*Pedoman Survei Kepuasan Pelaksana PkM  
Terhadap Layanan dan Pelaksanaan  
Proses Pengabdian Kepada Masyarakat*

COVER

**SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL  
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN PELAKSANA PkM  
TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN  
PROSES PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA  
2022**



**TIM PENYUSUN**  
**PEDOMAN SURVEI KEPUASAN PELAKSANA PkM**  
**TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENGABDIAN**  
**KEPADA MASYARAKAT**  
**UNIVERSITSA SUNAN GIRI SURABAYA**  
**2022**

Penanggung Jawab : H. Sudja'I, S.H., M.H. (Rektor)  
Drs. H. Musawwir Baihaqi, M.Pd.I. (Warek)

Tim Penyusun:

1. Cilda Thesisa I.D., S.T., M.T. (Koordinator)
2. Sali, S.T. (Anggota)
3. Arif Darmawan, S.T. (Anggota)



## **KATA PENGANTAR**

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Pedoman Survei Kepuasan Pelaksana PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM ini dapat disusun dengan baik. Pedoman ini disusun sebagai acuan bagi pelaksanaan survei yang bertujuan untuk mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan Pelaksana PkM terhadap layanan dan Pengelolaan yang diberikan oleh institusi, khususnya dalam hal PkM.

Pelaksana PkM memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional dan kesuksesan kegiatan akademik di kampus. Kepuasan Pelaksana PkM terhadap layanan yang disediakan oleh institusi akan berpengaruh langsung terhadap produktivitas dan kualitas kerja mereka, yang pada gilirannya akan berdampak pada pencapaian tujuan institusi secara keseluruhan. Oleh karena itu, survei ini menjadi sarana yang sangat penting untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang diberikan serta untuk merancang perbaikan yang diperlukan.

Pada pedoman ini, penulis menjelaskan dengan rinci mengenai latar belakang, tujuan, ruang lingkup, dan langkah-langkah yang perlu diambil dalam pelaksanaan survei kepuasan Pelaksana PkM. Selain itu, pedoman ini juga memberikan petunjuk tentang metode survei, teknik pengolahan data, dan analisis hasil survei agar pelaksanaan survei dapat berjalan secara sistematis, transparan, dan menghasilkan informasi yang dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan layanan.

Penulis berharap pedoman ini dapat menjadi panduan yang jelas dan bermanfaat bagi seluruh pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei. Dengan adanya survei ini, diharapkan dapat Pelaksana PkM layanan yang lebih baik, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan Pelaksana PkM, serta mendukung terciptanya lingkungan kerja yang kondusif dan produktif. Penulis



*Pedoman Survei Kepuasan Pelaksana PkM  
Terhadap Layanan dan Pelaksanaan  
Proses Pengabdian Kepada Masyarakat*

---

mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan pedoman ini. Semoga survei ini dapat berjalan dengan lancar dan memberikan hasil yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan PkM di kampus kita tercinta.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Sidoarjo, 1 Februari 2022

Koordinator Tim Penyusun

Cilda Thesisa I.D., S.T., M.T.



*Pedoman Survei Kepuasan Pelaksana PkM  
Terhadap Layanan dan Pelaksanaan  
Proses Pengabdian Kepada Masyarakat*

---

**PENETAPAN**  
**(SK REKTOR)**



## DAFTAR ISI

COVER.....	i
TIM PENYUSUN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
PENETAPAN.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum .....	3
C. Tujuan .....	3
D. Definisi .....	5
E. Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Unsur Surabaya .....	6
BAB II METODE SURVEI.....	12
A. Prosedur Survei.....	12
B. Instrumen Survei.....	15
C. Teknik Pengumpulan Data .....	15
D. Populasi dan Sampel .....	15
E. Pengolahan Data.....	16
BAB III PENUTUP.....	18
LAMPIRAN.....	19
1. POS Survei Kepuasan Pelaksana PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM .....	19
2. Formulir Survei Kepuasan Pelaksana PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM .....	19



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dalam era perkembangan pendidikan tinggi yang semakin kompetitif dan dinamis, perguruan tinggi dituntut tidak hanya menyediakan pendidikan berkualitas bagi mahasiswa tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang mendukung bagi tenaga pendidik dan kependidikan. Pelaksana PkM, sebagai elemen utama pelaksana tridarma perguruan tinggi, memegang peran strategis dalam pengembangan institusi. Oleh karena itu, pelayanan yang berkualitas dalam aspek pengelolaan PkM menjadi komponen kunci yang perlu dikelola dengan baik.

Pengelolaan PkM yang transparan, efisien, dan akuntabel merupakan salah satu pilar penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas Pelaksana PkM. Di sisi lain, layanan PkM yang memadai memainkan peranan penting dalam mendukung pelaksanaan tugas-tugas akademik Pelaksana PkM. Fasilitas seperti ruang kerja yang nyaman, perpustakaan dengan koleksi terkini, laboratorium yang lengkap, akses teknologi informasi yang mutakhir, serta infrastruktur kampus yang mendukung aktivitas sehari-hari adalah faktor krusial yang memengaruhi kinerja Pelaksana PkM.

Meskipun berbagai layanan ini telah disediakan, tantangan utama bagi perguruan tinggi adalah memastikan bahwa layanan tersebut benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan Pelaksana PkM. Tingkat kepuasan Pelaksana PkM terhadap layanan pengelolaan PkM menjadi indikator penting yang mencerminkan efektivitas layanan yang diberikan oleh institusi.

Sebagai bagian dari komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan di lingkungan perguruan tinggi, survei kepuasan Pelaksana PkM terhadap layanan pengelolaan PkM menjadi langkah strategis. Survei ini dirancang



untuk:

1. Menggali data dan informasi terkait persepsi Pelaksana PkM terhadap kualitas layanan PkM .
2. Mengevaluasi efektivitas pengelolaan PkM yang telah diterapkan.
3. Mengidentifikasi kendala atau area yang memerlukan perbaikan lebih lanjut.

Hasil dari survei ini akan digunakan sebagai dasar untuk:

1. Perumusan kebijakan dan program peningkatan layanan yang lebih tepat sasaran.
2. Penyusunan rencana strategis pengembangan institusi yang berorientasi pada kepuasan tenaga pendidik.
3. Pemenuhan standar mutu pelayanan yang telah ditetapkan, baik dalam konteks internal maupun eksternal.

Survei ini juga merupakan wujud dari prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan perguruan tinggi. Dengan melibatkan Pelaksana PkM sebagai pihak yang memberikan umpan balik, institusi menunjukkan komitmennya untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan partisipatif. Melalui survei ini, diharapkan Pelaksana PkM merasa dihargai dan diperhatikan dalam setiap kebijakan yang diambil, sehingga tercipta suasana kerja yang harmonis dan produktif.

Dalam perspektif manajemen mutu, survei kepuasan Pelaksana PkM ini merupakan bagian dari sistem penjaminan mutu internal yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap layanan yang disediakan mampu mendukung pelaksanaan tugas Pelaksana PkM secara optimal. Lebih jauh, survei ini sejalan dengan upaya universitas untuk mencapai visi, misi, dan tujuan strategis yang telah ditetapkan.

Hasil survei tidak hanya akan menjadi alat ukur pencapaian standar layanan, tetapi juga sebagai pijakan dalam merancang inovasi layanan yang lebih baik di masa depan. Dengan demikian, survei ini berkontribusi langsung pada pengelolaan sumber daya manusia yang berkelanjutan, yang



pada akhirnya akan meningkatkan kualitas perguruan tinggi secara keseluruhan.

## **B. Dasar Hukum**

1. UU Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;
3. Permenristekdikti Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM-Dikti);
4. Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
6. Permenristekdikti Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti);
7. Permendikbud Nomor 20 Tahun 2020 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
8. Permenkeu Nomor 119/PMK.02/2020 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2021 dan Ketentuan Lain yang Berlaku;
9. Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan di Lingkungan Satuan Pendidikan;

## **C. Tujuan**

Pedoman survei kepuasan ini disusun untuk memberikan arahan yang jelas dan sistematis dalam melaksanakan evaluasi kualitas layanan dan pelaksanaan proses PkM di lingkungan kampus. Tujuan pedoman ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelaksana PkM

Untuk mengetahui tingkat kepuasan Pelaksana PkM terhadap layanan dan pelaksanaan proses PkM yang disediakan oleh institusi, sehingga



dapat diidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan.

2. Meningkatkan Kualitas Layanan

Untuk memberikan masukan strategis bagi pengelola layanan dan pelaksanaan proses PkM dalam meningkatkan mutu layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan

3. Menganalisis Kesenjangan Layanan

Untuk mengidentifikasi kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi Pelaksana PkM terhadap layanan yang diberikan, baik dari aspek keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy), bukti fisik (tangibles), maupun jaminan (assurance).

4. Menyediakan Data untuk Perencanaan dan Kebijakan

Untuk menyediakan data yang valid dan terukur sebagai dasar dalam menyusun kebijakan strategis, perencanaan anggaran, dan pengelolaan sumber daya di bidang pengelolaan PkM .

5. Mendukung Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)

Untuk mendukung pelaksanaan SPMI di lingkungan kampus dengan memberikan informasi yang relevan untuk evaluasi berkelanjutan terhadap layanan pendukung akademik.

6. Meningkatkan Produktivitas dan Kepuasan Kerja Pelaksana PkM

Untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, efisien, dan nyaman, sehingga Pelaksana PkM dapat lebih produktif dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari.

7. Memenuhi Kepatuhan terhadap Regulasi

Untuk memastikan pelaksanaan evaluasi layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi dan Permenristekdikti Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.

8. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Layanan



Untuk memastikan layanan dan pelaksanaan proses PkM dilakukan secara transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan, termasuk Pelaksana PkM.

9. Mendorong Keterlibatan Pelaksana PkM dalam Perbaikan Layanan

Untuk melibatkan Pelaksana PkM secara aktif dalam memberikan umpan balik yang konstruktif guna mendukung proses peningkatan layanan di lingkungan kampus.

10. Mendukung Reputasi Institusi

Untuk membangun citra positif institusi sebagai perguruan tinggi yang berkomitmen terhadap pelayanan prima kepada seluruh pemangku kepentingan, termasuk Pelaksana PkM.

#### **D. Definisi**

1. Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan terhadap layanan dan pelaksanaan proses PkM yang diberikan oleh institusi dengan kenyataan yang mereka rasakan. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana Unsuri Surabaya mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi Pelaksana PkM dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif.
2. Pedoman Survei Kepuasan merupakan instrumen pengumpulan data yang dirancang untuk mengukur persepsi Pelaksana PkM terhadap layanan dan pelaksanaan proses PkM yang diberikan oleh institusi. Survei ini dilakukan melalui pengisian kuesioner yang mencakup berbagai indikator yang relevan dengan dimensi layanan, seperti reliability (keandalan), tangibles (bukti fisik), assurance (jaminan), empathy (empati), dan responsiveness (daya tanggap).
3. UPPS adalah Unit Pengelola Program Studi (Fakultas).
4. PS adalah Program Studi.
5. Unit Kerja adalah Lembaga, Biro, Unit Pelaksana Teknis di Unsuri Surabaya.



6. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah sistem yang mencakup struktur organisasi, tanggungjawab, prosedur, proses, dan sumberdaya untuk melaksanakan manajemen mutu dilingkungan Unsuri Surabaya.
7. Teknik yang digunakan untuk menggali data dan informasi terhadap subjek survei dalam hal ini adalah Pelaksana PkM adalah kuesioner.
8. Bukti Objektif adalah informasi yang bersifat kualitatif ataupun kuantitatif, catatan ataupun pernyataan tentang fakta mengenai mutu pelayanan, eksistensi dan implementasi elemen-elemen sistem mutu, yang didasarkan pada pengamatan, pengukuran dan dapat diverifikasi.

#### **E. Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Unsuri Surabaya**

##### 1. Visi

Menjadi Universitas Yang Unggul Berjiwa Islami Dengan Semangat Kewirausahaan, dan Berkarakter *Aswaja An-Nahdliyah*.

##### 2. Misi

- a. Mengelola pendidikan tinggi multi disiplin ilmu, berwawasan kewirausahaan, dan berdaya saing internasional.
- b. Mengelola penelitian untuk mengembangkan dan menghasilkan pengetahuan baru dalam rangka pengembangan sumber daya manusia.
- c. Mengelola pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memajukan bangsa Indonesia dengan mengembangkan masyarakat Entrepreneur yang berkarakter *Aswaja An-Nahdliyah*.
- d. Meningkatkan kuantitas luaran dan capaian Tridharma dosen dan mahasiswa.
- e. Melaksanakan tata kelola organisasi perguruan tinggi dengan kredibel, transparan, akuntabel, bertanggungjawab, dan berkeadilan.

##### 3. Tujuan



- a. Mencetak lulusan yang beriman, bertaqwa, berakhlak mulia berdaya saing internasional, dan berwawasan kewirausahaan.
- b. Menghasilkan penelitian dan peneliti yang memiliki kemampuan dalam membangun keilmuan dan mengimplementasikannya untuk pengembangan sumber daya manusia.
- c. Menghasilkan pengabdian kepada masyarakat (PkM) dan sumber daya manusia sebagai pelaksana PkM yang memberi kontribusi bagi kemajuan bangsa Indonesia dengan mengembangkan masyarakat entrepreneur yang dilandasi nilai-nilai luhur Aswaja
- d. Menghasilkan dosen dan lulusan yang unggul dan berprestasi di bidang akademik dan nonakademik.
- e. Terwujudnya *Good University Governance* yang efisien, produktif, dan efektif.

#### 4. Strategi

NO	STRATEGI
1.1	Mengembangkan dan mengelola kurikulum berbasis luaran sesuai KKNI, MBKM, Entrepreneurship, dan berkarakter Aswaja;
1.2	Menyusun dan mengembangkan format instrumen pembelajaran sesuai Standar yang berlaku;
1.3	Mengsinergikan hasil penelitian dan PkM ke dalam materi pembelajaran;
1.4	Melaksanakan proses pembelajaran secara interaktif, holistik, integratif, saintifik, kontekstual, tematik, efektif, kolaboratif, dan berpusat pada mahasiswa;
1.5	Melaksanakan Penilaian Pembelajaran dengan prinsip Edukatif, Otentik, Objektif, Akuntabel, Transparan, dan Terintegrasi;



<b>NO</b>	<b>STRATEGI</b>
1.6	Memfasilitasi dan melaksanakan Mimbar Akademik secara rutin/berkala;
1.7	Mengelola dan Meningkatkan jumlah dan kualitas kerjasama dalam bidang pendidikan;
2.1	Merumuskan dan mengimplementasikan Rencana Induk, Rencana Strategis, dan Roadmap Penelitian (Ripen);
2.2	Meningkatkan jumlah dan keterserapan dana penelitian internal;
2.3	Membentuk Kelompok Riset & Meningkatkan kualitas layanan jurnal/publikasi karya ilmiah;
2.4	Melaksanakan coaching-clinic penelitian secara rutin/berkala;
2.5	Mendelegasikan tugas kepada dosen untuk meneliti sesuai dengan keilmuan dan jumlah kredit penelitian setiap semester;
2.6	Mendelegasikan tugas kepada mahasiswa untuk meneliti bersama dosen setiap semesternya;
2.7	Melaksanakan penilaian penelitian dengan melibatkan reviewer pakar;
2.8	Mengelola dan Meningkatkan jumlah dan kualitas kerjasama dalam bidang penelitian dengan instansi pemerintah/swasta baik dalam maupun luar negeri;
3.1	Merumuskan dan mengimplementasikan Rencana Induk, Rencana Strategis, dan Roadmap Pengabdian kepada Masyarakat;
3.2	Meningkatkan jumlah dan keterserapan dana PkM internal;



<b>NO</b>	<b>STRATEGI</b>
3.3	Membentuk kelompok pelaksana PkM & Meningkatkan kualitas layanan jurnal/publikasi PkM;
3.4	Melaksanakan coaching-clinic PkM secara rutin/berkala;
3.5	Mendelegasikan tugas kepada dosen untuk melaksanakan PkM sesuai dengan keilmuan dan jumlah kredit PkM setiap semester;
3.6	Mendelegasikan tugas kepada mahasiswa untuk melaksanakan PkM bersama dosen setiap semesternya;
3.7	Melaksanakan penilaian PkM dengan melibatkan reviewer pakar;
3.8	Mengelola dan Meningkatkan jumlah dan kualitas kerjasama dalam bidang PkM dengan instansi pemerintah/swasta baik dalam maupun luar negeri;
4.1	Melaksanakan/menugaskan dosen dan mahasiswa dalam pengembangan soft skill dan hard skill pada workshop/pelatihan/seminar baik akademik maupun nonakademik dalam skala nasional maupun internasional
4.2	Mendelegasikan mahasiswa dalam kompetisi bidang akademik dan nonakademik;
4.3	Menjalin jejaring dengan ikatan alumni, asosiasi profesi, pengguna lulusan, instansi pemerintah/swasta, dan tokoh masyarakat;
4.4	Meningkatkan kualitas layanan publikasi karya ilmiah mahasiswa;



<b>NO</b>	<b>STRATEGI</b>
5.1	Merumuskan, melaksanakan dan mengevaluasi Dokumen Rencana Pengembangan, Dokumen Kebijakan Tata Pamong dan Tata Kelola
5.2	Melaksanakan sistem tata kelola dengan penuh kredibilitas, tanggungjawab dan berkeadilan
5.3	Merumuskan dan melaksanakan sistem tata kelola dengan pola kepemimpinan operasional, organisasional, dan publik.
5.4	Melaksanakan sistem penjaminan mutu internal dengan pola PPEPP
5.5	Mengelola dan Meningkatkan jumlah dan kualitas kerjasama pengembangan lembaga dengan instansi pemerintah/swasta baik dalam maupun luar negeri;
5.6	Menyusun dan Mengimplementasikan strategi rekrutmen mahasiswa baru untuk meningkatkan minat dan daya tarik prodi
5.7	Meningkatkan jumlah dan kualitas layanan kemahasiswaan (kewirausahaan, keaswajaan, karir/keprofesian, bakat/minat, dan penalaran)
5.8	Merumuskan dan Melaksanakan skema bimbingan akademik dan nonakademik secara rutin/berkala.
5.9	Meningkatkan jumlah, kualifikasi, kepemilikan sertifikasi, jabatan akademik dosen dan peneliti.
5.10	Meningkatkan perolehan sumber dana pendidikan, penelitian, PkM, dan Investasi
5.11	Merumuskan dan melaksanakan skema pengelolaan dana dengan asas Partisipatif, Transparan, Efektif, Efisien, dan Akuntabel



NO	STRATEGI
5.12	Meningkatkan jumlah dan kualitas sarpras dan ICT pendukung kegiatan Tridharma PT
5.13	Melaksanakan Eksternal Benchmarking dengan Perguruan Tinggi Negeri Maupun Swasta baik Dalam Negeri maupun Luar Negeri



---

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **A. Prosedur Survei**

Pelaksanaan survei kepuasan Pelaksana PkM terhadap layanan dan pelaksanaan proses PkM secara garis besar dilaksanakan melalui tahapan sebagai berikut:

##### **1. Pembentukan Tim Survei, Penyusunan Pedoman, dan Instrumen Survei**

Penyusunan Pedoman dan Instrumen survei kepuasan Pelaksana PkM terhadap layanan dan pelaksanaan proses PkM dilaksanakan dibawah koordinasi dan kewenangan Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Unsur Surabaya. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) membentuk tim khusus yang akan bertanggung jawab atas seluruh proses pelaksanaan survei, mulai dari perencanaan hingga evaluasi hasil survei. Tim ini terdiri dari gabungan antara Lembaga Penjaminan Mutu (LPM), Gugus Penjaminan Mutu (GPM) dan Unit Penjaminan Mutu (UPM).

##### **2. Validasi Instrumen Survei**

Sebelum disebarkan, Instrumen survei perlu divalidasi oleh ahli, dalam bidang penjaminan mutu atau ketua Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) yang disetujui oleh rektor untuk memastikan bahwa pertanyaan survei sesuai dan tepat sasaran.

##### **3. Penentuan besar sampel dan teknik sampel (Penentuan Responden)**

Penentuan besar sampel dan teknik sampel survei kepuasan Pelaksana PkM terhadap layanan dan pelaksanaan proses PkM ditentukan berdasarkan jumlah populasi Pelaksana PkM dalam lingkup Institusi, UPPS, PS, dan Unit Kerja di lingkungan Unsur Surabaya untuk menjadi responden.

##### **4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Survei**



Pada survei kepuasan Pelaksana PkM terhadap layanan dan pelaksanaan proses PkM, **validitas** dan **reliabilitas** instrumen sangat penting untuk memastikan bahwa hasil survei akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. Uji validitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah instrumen survei mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner benar-benar relevan dan sesuai dengan tujuan pengukuran, dalam hal ini kepuasan Pelaksana PkM terhadap layanan PkM. Uji validitas yang dilakukan adalah uji validitas isi dan uji validitas konstruk untuk mengukur faktor yang diharapkan.

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai konsistensi atau keandalan instrumen survei. Instrumen yang reliabel menghasilkan hasil yang konsisten ketika digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Metode ini paling umum digunakan untuk mengukur reliabilitas internal, yang menunjukkan konsistensi antar-item dalam kuesioner. Nilai **Cronbach's Alpha** berkisar antara 0 hingga 1. Nilai di atas 0,70 umumnya dianggap reliabel. Menggunakan SPSS, nilai Cronbach's Alpha bisa dihitung untuk melihat apakah pertanyaan-pertanyaan terkait Kepuasan Pelaksana PkM terhadap Layanan Manajemen PkM konsistensi yang baik.

## **5. Sosialisasi dan Pengumuman Survei**

Setelah instrumen survei siap, dan responden sudah dapat dipastikan, sosialisasi dapat dilakukan kepada para responden mengenai tujuan dan pentingnya survei. Pengumuman dapat dilakukan melalui email, papan pengumuman, media sosial, website Unsuri Surabaya, atau melalui rapat formal di Fakultas masing-masing.

## **6. Pelaksanaan Survei**

Pelaksanaan survei kepuasan Pelaksana PkM terhadap layanan dan pelaksanaan proses PkM dilaksanakan setiap tahun, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan ketika proses pengisian survei antara lain:



- a. Distribusi Kuesioner: Jika survei dilakukan secara online, tim survey memastikan kuesioner disebarakan melalui platform digital yang mudah diakses (Google Forms, atau sistem internal Unsuri Surabaya). Jika survei dilakukan secara tertulis, tim survey dapat membagikan kuesioner ke unit-unit yang relevan dan memastikan pengumpulan hasilnya diatur dengan baik.
- b. Pendampingan Teknis: Tim survei menyediakan dukungan atau panduan teknis, terutama jika survei dilakukan secara online, untuk membantu responden mengisi survei tanpa kesulitan.
- c. Monitoring Pengisian: Selama periode pengisian survei, tim survei memonitor tingkat respons secara berkala dan mengingatkan responden yang belum mengisi survei. Ini bisa dilakukan dengan mengirim email pengingat.

#### **7. Pengumpulan dan Pengolahan Data**

- a. Pengumpulan Data: Setelah periode survei berakhir, Tim survei Unsuri Sutrabaya mengumpulkan seluruh kuisisioner dan memastikan data sudah diterima. Jika survei dilaksanakan secara online, tim dapat memastikan hasil dapat diunduh atau diakses dalam format yang mudah diolah.
- b. Pengolahan Data: Tim survei menggunakan perangkat lunak statistik atau analisis data seperti Microsoft Excel, SPSS, atau software survei lainnya untuk menganalisis data. Tim survei memfokuskan analisis pada persentase responden yang puas dengan layanan dan pelaksanaan proses PkM di Unsuri Surabaya.

#### **8. Analisis dan Pelaporan Hasil**

- a. Analisis data: Setelah data diolah, Tim survei melakukan analisis untuk menilai kepuasan Pelaksana PkM terhadap layanan dan pelaksanaan proses PkM. Analisis digunakan untuk meninjau hasil analisis untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang diberikan



- b. Identifikasi Masalah dan Kesenjangan: Dari hasil survei, tim survei mengidentifikasi area di mana letak kelemahan layanan yang diberikan. Hal ini dapat menjadi masukan untuk perbaikan strategi revisi kebijakan di masa yang akan datang.
- c. Pelaporan Hasil: Tim survei menyusun laporan hasil survei yang komprehensif dan rinci. Laporan survei ini harus mencakup temuan utama, kesimpulan, rekomendasi, serta rencana tindakan lanjutan yang diusulkan. Survei kepuasan Pelaksana PkM terhadap layanan dan pelaksanaan proses PkM dan dilaporkan kepada Pimpinan Institusi, UPPS, PS, dan Unit Kerja.

## **B. Instrumen Survei**

Instrumen yang digunakan pada survei kepuasan Pelaksana PkM terhadap layanan dan pelaksanaan proses PkM di lingkungan Unsuri Surabaya terlampir pada: 1) POS survei kepuasan Pelaksana PkM terhadap layanan dan pelaksanaan proses PkM 2) Formulir survei kepuasan Pelaksana PkM terhadap layanan dan pelaksanaan proses PkM.

## **C. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengisian angket/kuesioner dalam bentuk hardcopy dan/atau online melalui Google Forms atau sistem internal Unsuri Surabaya.

## **D. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah keseluruhan kelompok individu atau objek yang menjadi fokus PkM . Dalam konteks survei kepuasan Pelaksana PkM, populasi dapat didefinisikan sebagai Semua Pelaksana PkM yang bekerja di institusi pendidikan tertentu, baik yang berstatus tetap maupun tidak tetap. Karakteristik: Populasi ini dapat mencakup Pelaksana PkM dari berbagai fakultas, program studi, Tujuan: Memahami kepuasan secara keseluruhan



dari semua Pelaksana PkM terhadap layanan yang disediakan oleh institusi. Sampel dihitung dengan menggunakan Rumus Slovin. Rumus Slovin digunakan untuk menghitung jumlah sampel dari populasi ketika ukuran populasi diketahui, dan tim survei ingin menentukan ukuran sampel dengan tingkat presisi atau margin of error yang diinginkan. Perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan error margin 5%. Rumus yang digunakan antara lain:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$n$  = Ukuran Sampel

$N$  = Ukuran populasi

$e$  = *margin of error*

## **E. Pengolahan Data**

Data primer yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah dan dianalisis secara deskriptif menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel dan SPSS, dan disajikan dalam bentuk tabel untuk menunjukkan presentase kepuasan terhadap layanan PkM oleh Pelaksana PkM. Kriteria skor pemahaman adalah sebagai berikut:

### 1. Sangat Baik (76% - 100%)

Kriteria: Layanan sangat memuaskan, sesuai atau melebihi harapan Pelaksana PkM. Tidak memerlukan perbaikan besar, cukup mempertahankan kualitas yang ada.

### 2. Baik (51%-75%)

Kriteria: Layanan memuaskan, namun masih terdapat beberapa area yang perlu perbaikan untuk meningkatkan kualitas secara signifikan.

### 3. Cukup (26% - 50%)

Kriteria: Layanan cukup memadai, tetapi terdapat banyak aspek yang perlu ditingkatkan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan Pelaksana PkM.

### 4. Kurang (0%-25%)



Kriteria: Layanan belum memuaskan, memerlukan perbaikan di berbagai aspek untuk mendekati standar layanan yang diharapkan.



### **BAB III**

#### **PENUTUP**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelaksana PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM merupakan bagian penting dari upaya Unsuri Surabaya dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Data dan informasi yang diperoleh melalui survei ini akan menjadi landasan strategis untuk merancang kebijakan, memperbaiki layanan, dan memenuhi harapan Pelaksana PkM secara berkesinambungan.

Penyusun menyadari bahwa kepuasan Pelaksana PkM adalah salah satu indikator utama keberhasilan institusi dalam mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Oleh karena itu, survei ini tidak hanya bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan, tetapi juga untuk membangun budaya keterbukaan, responsivitas, dan inovasi dalam manajemen layanan institusi.

Hasil dari survei ini diharapkan dapat: (i) mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan PkM . (ii) memberikan rekomendasi yang relevan untuk perbaikan dan pengembangan layanan. (iii) meningkatkan hubungan yang harmonis antara Pelaksana PkM dan institusi melalui layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan.

Penyusun berkomitmen untuk menindaklanjuti temuan dari survei ini dengan langkah-langkah nyata yang berorientasi pada perbaikan mutu layanan secara berkelanjutan. Partisipasi aktif Pelaksana PkM dalam survei ini menjadi kontribusi penting bagi pengembangan institusi yang lebih baik di masa depan. Terima kasih atas dukungan dan partisipasi seluruh Pelaksana PkM dalam pelaksanaan survei ini. Dengan semangat kolaborasi, mari kita wujudkan layanan PkM yang unggul untuk mendukung kemajuan pendidikan di kampus kita tercinta.



**LAMPIRAN**

1. POS Survei Kepuasan Pelaksana PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM .
2. Formulir Survei Kepuasan Pelaksana PkM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PkM .