



UNIVERSITAS HAYAM WURUK  
Perbanas Surabaya

# LAPORAN HASIL SURVEI KUALITAS LAYANAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT

**2021/2022**



Pusat Penjaminan Mutu  
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

**HASIL SURVEI KUALITAS LAYANAN PPPM  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
2021/2022**

**Diskripsi Responden**

Sebanyak 12 responden mitra pengabdian pada masyarakat yang bersedia mengisi form survei kualitas layanan pengabdian masyarakat. Berdasarkan kelompok usia, gambaran responden sebagaimana tabel berikut:

<b>Kelompok Usia</b>	<b>Jumlah Responden</b>
X < 30 th	1
30 th < X < 35 th	3
35 th < X < 40 th	1
40 th < X < 45 th	3
45 th < X < 50 th	1
X > 50 th	3
<b>Total Responden</b>	<b>12</b>

Berdasarkan lama waktu mengenal Universitas Hayam Wuruk Perbanas (d/h STIE Perbanas Surabaya) sebagaimana tabel berikut:

<b>Lama Mengenal UHW Perbanas</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1 th < X < 2 th	3
6 bln < X < 1 th	3
X > 2 th	3
X < 6 bulan	3
<b>Total Responden</b>	<b>12</b>

Berdasarkan kelompok jenis kelamin, responde pengisi survei sebagaimana tabel berikut:

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah Responden</b>
Laki-laki	8
Perempuan	4
<b>Total Responden</b>	<b>12</b>

**UJI VALIDITAS & RELIABILITAS**

**Uji Validitas**

1. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrumen rel1 (reliability 1) dan rel2 (reliability 2) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel reliability adalah valid.

**Correlations**

		REL01	REL02
REL01	Pearson Correlation	1	.802**
	Sig. (2-tailed)		.002
	N	12	12
REL02	Pearson Correlation	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	12	12

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel responsiveness didapatkan bahwa instrumen res1 (responsiveness 1) s/d res3 (responsiveness 3) nilai sig. < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah valid.

**Correlations**

		RES01	RES02	RES03
RES01	Pearson Correlation	1	.770**	.575
	Sig. (2-tailed)		.003	.050
	N	12	12	12
RES02	Pearson Correlation	.770**	1	.786**
	Sig. (2-tailed)	.003		.002
	N	12	12	12
RES03	Pearson Correlation	.575	.786**	1
	Sig. (2-tailed)	.050	.002	
	N	12	12	12

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrumen ass1, ass2, ass3 masing-masing nilai significant-nya < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah valid.

**Correlations**

		ASS01	ASS02	ASS03
ASS01	Pearson Correlation	1	.908**	.770**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003
	N	12	12	12
ASS02	Pearson Correlation	.908**	1	.655*
	Sig. (2-tailed)	.000		.021
	N	12	12	12
ASS03	Pearson Correlation	.770**	.655*	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.021	
	N	12	12	12

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel empathy didapatkan bahwa instrumen emp1, emp2, emp3 dan emp4 nilai sig. < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel empathy adalah valid.

**Correlations**

		EMP01	EMP02	EMP03	EMP04
EMP01	Pearson Correlation	1	.822**	.625*	.548
	Sig. (2-tailed)		.001	.030	.065
	N	12	12	12	12
EMP02	Pearson Correlation	.822**	1	.274	.400
	Sig. (2-tailed)	.001		.389	.198
	N	12	12	12	12
EMP03	Pearson Correlation	.625*	.274	1	.822**
	Sig. (2-tailed)	.030	.389		.001
	N	12	12	12	12
EMP04	Pearson Correlation	.548	.400	.822**	1
	Sig. (2-tailed)	.065	.198	.001	
	N	12	12	12	12

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

5. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel tangible didapatkan bahwa instrumen tan1 dan tan2 dan tan3 nilai sig. < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel tangible adalah valid.

**Correlations**

		TAN01	TAN02	TAN03
TAN01	Pearson Correlation	1	.920**	.281
	Sig. (2-tailed)		.000	.376
	N	12	12	12
TAN02	Pearson Correlation	.920**	1	.418
	Sig. (2-tailed)	.000		.176
	N	12	12	12
TAN03	Pearson Correlation	.281	.418	1
	Sig. (2-tailed)	.376	.176	
	N	12	12	12

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Uji Reliabilitas

1. Variabel reliability terdapat 2 variabel yang diukur dan hasil Croncbach Alpha sebesar 0,878. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	2

2. Variabel responsiveness terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,866. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	3

3. Variabel assurance terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,911. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	3

4. Variabel empathy terdapat 4 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,831. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	4

5. Variabel tangible terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,782. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	3

## HASIL SURVEI

### A. Mitra

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
1	Kemampuan memberikan layanan	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
2	Kemampuan menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan layanan	0%	8%	50%	42%	100%	3,33	Sangat Baik
	<b>Reliability</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>	<b>50%</b>	<b>46%</b>	<b>100%</b>	<b>3,42</b>	<b>Sangat Baik</b>
3	Siap dihubungi guna memberikan layanan secara cepat	0%	0%	58%	42%	100%	3,42	Sangat Baik
4	Kecepatan memberikan layanan	0%	8%	42%	50%	100%	3,42	Sangat Baik
5	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan yang diberikan	8%	0%	67%	25%	100%	3,08	Baik
	<b>Responsiveness</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>56%</b>	<b>39%</b>	<b>100%</b>	<b>3,31</b>	<b>Sangat Baik</b>
6	Kesesuaian pengelolaan administrasi dengan kesepakatan kerjasama Pengabdian Masyarakat	0%	8%	42%	50%	100%	3,42	Sangat Baik
7	Ketepatan menyelesaikan keluhan Mitra Pengabdian Masyarakat	0%	8%	33%	58%	100%	3,50	Sangat Baik
8	Kualitas penyelesaian Pengabdian Masyarakat sesuai dengan peraturan/ ketentuan/ perundangan yang berlaku	0%	0%	58%	42%	100%	3,42	Sangat Baik
	<b>Assurance</b>	<b>0%</b>	<b>6%</b>	<b>44%</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>	<b>3,44</b>	<b>Sangat Baik</b>
9	Kesediaan dalam mendukung pelaksanaan kerjasama Pengabdian Masyarakat	0%	0%	33%	67%	100%	3,67	Sangat Baik
10	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan	0%	8%	33%	58%	100%	3,50	Sangat Baik
11	Sikap ramah dalam menyampaikan layanan	0%	0%	33%	67%	100%	3,67	Sangat Baik
12	Kepedulian dalam memberikan perhatian kepada Mitra Pengabdian Masyarakat	0%	8%	33%	58%	100%	3,50	Sangat Baik
	<b>Empathy</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>	<b>33%</b>	<b>63%</b>	<b>100%</b>	<b>3,58</b>	<b>Sangat Baik</b>
13	Ketersediaan informasi tentang pelaksanaan kerjasama Pengabdian Masyarakat	8%	8%	33%	50%	100%	3,25	Baik
14	Kemudahan akses informasi bagi mitra terkait dengan pelaksanaan kerjasama Pengabdian Masyarakat	0%	17%	25%	58%	100%	3,42	Sangat Baik
15	Kemudahan akses menuju kantor/ ruang unit Pengabdian Masyarakat	0%	17%	42%	42%	100%	3,25	Baik
	<b>Tangible</b>	<b>3%</b>	<b>14%</b>	<b>33%</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>	<b>3,31</b>	<b>Sangat Baik</b>
	<b>Rata-rata dan Skor Kualitas Layanan</b>	<b>1%</b>	<b>6%</b>	<b>43%</b>	<b>49%</b>	<b>100%</b>	<b>3,41</b>	<b>Sangat Baik</b>
		<b>KP</b>	<b>CP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>Total</b>		

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
16	Kepuasan yang dirasakan atas layanan bagian Pengabdian Masyarakat	0%	8%	58%	33%	100%	3,25	Puas

**Saran:**

No	Saran/masukan
1	Pro aktif ditingkatkan
2	Penanda tangan pada sertifikat diharapkan bisa atas nama rektor atau minimal dekan
3	Sesegera mungkin untuk mengambil keputusan
4	Agar dipertahankan kualitas pelayanan selama ini yg sdh baik.
5	Pelayanan sudah baik
6	Kualitas kegiatan pengabdian masyarakat sudah bagus
7	Sering di adakan pelatihan

**B. Dosen**

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
1	Kemampuan memberikan layanan terkait dengan pengabdian masyarakat (abdimas)	0%	8%	40%	52%	100%	3,44	Sangat Baik
2	Kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan pengabdian masyarakat	0%	8%	60%	32%	100%	3,24	Baik
	<b>Reliability</b>	<b>0%</b>	<b>8%</b>	<b>50%</b>	<b>42%</b>	<b>100%</b>	<b>3,34</b>	<b>Sangat Baik</b>
3	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	4%	8%	60%	28%	100%	3,12	Baik
4	Kecepatan layanan	0%	20%	48%	32%	100%	3,12	Baik
5	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan yang diberikan	0%	20%	36%	44%	100%	3,24	Baik
	<b>Responsiveness</b>	<b>1%</b>	<b>16%</b>	<b>48%</b>	<b>35%</b>	<b>100%</b>	<b>3,16</b>	<b>Baik</b>
6	Kesesuaian pengelolaan administrasi pengabdian masyarakat dengan SOP/ ketentuan	0%	0%	56%	44%	100%	3,44	Sangat Baik
7	Kesesuaian layanan hibah pengabdian masyarakat internal dengan ketentuan yang berlaku	0%	8%	40%	52%	100%	3,44	Sangat Baik
8	Ketepatan penyelesaian keluhan atas layanan pengabdian masyarakat	8%	8%	48%	36%	100%	3,12	Baik

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
9	Pelaksanaan layanan pembiayaan publikasi artikel hasil hibah pengabdian masyarakat di jurnal nasional sesuai ketentuan yang berlaku	4%	0%	60%	36%	100%	3,28	Sangat Baik
10	Pelaksanaan layanan pemberian reward publikasi/diseminasi hasil hibah pengabdian masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku	0%	12%	48%	40%	100%	3,28	Sangat Baik
11	Penyelenggaraan pelatihan/ workshop/ seminar/ klinik untuk meningkatkan kompetensi pengabdian masyarakat dosen sesuai ketentuan yang berlaku	8%	8%	36%	48%	100%	3,24	Baik
12	Penyelenggaraan Talk Show sesuai ketentuan yang berlaku	0%	4%	48%	48%	100%	3,44	Sangat Baik
13	Layanan pelaksanaan evaluasi proposal hibah pengabdian masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku	4%	4%	48%	44%	100%	3,32	Sangat Baik
14	Layanan monitoring dan evaluasi internal hibah pengabdian masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku	4%	4%	60%	32%	100%	3,20	Baik
	<b>Assurance</b>	4%	12%	44%	40%	100%	3,20	Baik
15	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan terkait pengabdian masyarakat	<b>3%</b>	<b>6%</b>	<b>49%</b>	<b>42%</b>	<b>100%</b>	<b>3,30</b>	<b>Sangat Baik</b>
16	Keramahan dalam menyampaikan layanan terkait pengabdian masyarakat	0%	4%	48%	48%	100%	3,44	Sangat Baik
17	Kepedulian untuk memberikan perhatian kepada dosen yang memerlukan bantuan layanan	8%	4%	40%	48%	100%	3,28	Sangat Baik
18	Kesediaan untuk mendukung pelaksanaan hibah pengabdian masyarakat eksternal	4%	8%	40%	48%	100%	3,32	Sangat Baik



No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
	<b>Empathy</b>	<b>4%</b>	<b>5%</b>	<b>43%</b>	<b>48%</b>	<b>100%</b>	<b>3,35</b>	<b>Sangat Baik</b>
19	Ketersediaan informasi tentang pelaksanaan hibah pengabdian masyarakat	0%	4%	48%	48%	100%	3,44	Sangat Baik
20	Kemudahan akses menuju kantor/ ruang unit Abdimas	0%	4%	64%	32%	100%	3,28	Sangat Baik
	<b>Tangible</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>	<b>56%</b>	<b>40%</b>	<b>100%</b>	<b>3,36</b>	<b>Sangat Baik</b>
	<b>Rata-rata dan Skor Kualitas Layanan</b>	<b>2%</b>	<b>8%</b>	<b>49%</b>	<b>41%</b>	<b>100%</b>	<b>3,30</b>	<b>Sangat Baik</b>
		<b>KP</b>	<b>CP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>Total</b>		
21	Kepuasan yang dirasakan atas layanan bagian Pengabdian Kepada Masyarakat	4%	4%	44%	48%	100%	3,36	Sangat Puas

#### Saran:

No.	Saran/masukan
1	Kepala bidang pengabdian masyarakat cukup bijak namun terkadang reviewer pengabdian masyarakat melaksanakan tugas melebihi kewenangan dari kbid abdimas. Ada salah satu reviewer abdimas yang menjelekan atau memprovokasi salah satu ketua tim abdimas untuk tidak bekerja sama dengan salah satu anggota dari tim abdimas... <b>MOHON MENJADI PERHATIAN UNTUK REVIEWER YANG SEPERTI INI (PENYAMPAIANNYA ADALAH JANGAN KERJASAMA DENGAN ELLEN KARENA TIDAK DAPAT DIAJAK KERJASAMA ANDA BELUM KENAL DENGAN ELLEN!)</b> Jika ada kekurangan dari nama ellen tolong disampaikan secara langsung. Semoga reviewer menjalankan tugas pada koridor sebagai reviewer bukan sebagai provokator. Mohon ini menjadi perhatian, karena keikutsertaan ellen dalam tim abdimas internal diminta oleh ketua dan proposal dikerjakan an ellen.... <b>DISAMPAIKAN MELALUI SURVEY INI AGAR TIDAK TERULANG LAGI DAN SEMOGA BEKERJA LEBIH PROFESIONAL..</b> Pelaksanaan abdimas semata-mata hanya untuk memenuhi tanggung jawab salah satu tri dharma perguruan tinggi
2	sudah baik
3	ke depan harus prioritaskan pemerataan kesempatan para dosen utk memperoleh hibah yg adil
4	sudah baik
5	Diperbanyak fasilitas untuk pengabdian masyarakat dosen
6	semoga jurnal pengab masy semakin sukses
7	Lebih baik lagi ke depannya
8	terkait dengan hibah dikti, mohon dicoba untuk membuat draft tim abdimas yang mengcover seluruh dosen dari berbagai jabatan akademik, sehingga dosen baru dapat terlibat.
9	Semoga semakin bagus dalam membantu penelitian dan prgram PKM dosen
10	Layanan Bagian Abdimas UHW Perbanas Surabaya sudah sangat baik menurut saya. Tetap dipertahankan untuk kedepan. Sukses untuk Bagian Abdimas.
11	Alangkah baiknya jika ada kegiatan abidimas difokuskan pada pemerintah daerah/ wilayah tertentu dengan disinergikan dengan kegiatan lain, sehingga hasilnya beih

	kelihatan baik untuk mendukung pembangunan daerah maupun untuk peningkatan kualitas pembelajaran dan penelitian.
12	Mohon informasi yang disampaikan lebih jelas dan tegas, Jangan terlambat menyampaikan informasi eksternal agar tidak merugikan dosen (misal pengumuman dikti), Mohon ada penyelenggaraan monev baik internal maupun eksternal
13	Terima kasih.
14	Perlu diperluas kerja sama dengan pihak eksternal untuk pengabdian masyarakat dosen
15	perlu diadakan WS terkait dengan pengabdian masyarakat untuk merefresh.
16	Komunikasi staff mungkin bisa lebih hangat.
17	ditingkatkan
18	Secara keseluruhan kualitas layanan bagian Abdimas periode lalu, relatif baik.
19	mhn untuk abdimas internal disesuaikan dengan kebutuhan dosen
20	Sudah puas. Terimakasih atas layanan yang diberikan
21	Layanan yang diberikan sudah baik terkait untuk Abdimas