

LAPORAN SURVEY KEPUASAN

LAYANAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

2
0
2
1



PROGRAM STUDI HUKUM PIDANA ISLAM

**FAKULTAS SYARIAH
IAIN SURAKARTA**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Program Studi Hukum Pidana Islam
Fakultas Syariah IAIN Surakarta

TAHUN 2021



Kode Dokumen : Survei/235/GKM-FS/08/2021

Tanggal Berlaku : Agustus 2021

Disahkan Oleh
Koordinator GKM IAIN Surakarta



Dr. R. Lukman Fauroni, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19720902 200901 1 008

Diperiksa Oleh
Ketua GKM Fakultas Syariah

Dr. Layyin Mahfiana, M.Hum
NIP. 19750805 200003 2 001

Dibuat Oleh
Koordinator Divisi AMI, Monev
dan Survei Kepuasan

H. Masrukhin, M.H
NIP. 19640119 199403 1 001

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Layanan Pengabdian kepada masyarakat Fakultas Syariah IAIN Surakarta Tahun 2021 dapat berjalan dengan baik dan lancar. Shalawat dan salam kami haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai penuntun dan pemberi inspirasi bagi kita dalam menjalani kehidupan ini.

Laporan kepuasan ini bertujuan untuk memonitor/evaluasi sejauh mana peningkatan dan perbaikan dalam bidang layanan pengabdian kepada masyarakat di Fakultas Syariah IAIN Surakarta. Dalam kegiatan ini kami menyadari sepenuhnya masih terdapat banyak keterbatasan dan kekurangan. Untuk itu kami berharap keterbatasan dan kekurangan tersebut bisa diperbaiki di masa datang sehingga *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini sesuai dengan yang diharapkan.

Akhirnya kami sampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberi dukungan sehingga selesainya kegiatan Survey Kepuasan Layanan Pengabdian kepada masyarakat ini dengan baik.

Surakarta, Oktober 2021
Tim Penyusun

H. Masrukhin, M.H
NIP. 19640119 199403 1 001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR DIAGRAM	vi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Tujuan	3
3. Waktu Pelaksanaan	3
4. Sasaran Kegiatan	4
5. Capaian Mutu Akademik	4
BAB II. METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA	5
1. Metode Pengumpulan Data	5
a. Teknik Survey	5
b. Penyusun Instrumen Survey	5
c. Instrumen Survey	5
d. Teknik Penyampelan	7
e. Periode Pengamatan	7
2. Metode Analisis Data	7
BAB III. RINGKASAN DATA HASIL SURVEY	9
1. Gambaran Umum Sampel	9
2. Ringkasan Data Hasil Survey	10
BAB IV. ANALISIS KEPUASAN LAYANAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT ..	11
BAB V. PENUTUP	21
1. Kesimpulan	21
2. Saran	22

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Instrumen Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat.....	6
Tabel 2. Gambaran Responden Survey Kepuasan.....	9
Tabel 3. Ringkasan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pengabdian kepada masyarakat.....	10

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.	Kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian kegiatan PkM dengan kebutuhan masyarakat.....	12
Diagram 2.	Kepuasan masyarakat terhadap pendampingan selama pelaksanaan kegiatan PkM.....	13
Diagram 3.	Kepuasan masyarakat dalam aspek bekal pengetahuan, ilmu, dan keterampilan yang diberikan pada kegiatan PkM.....	15
Diagram 4.	Kepuasan masyarakat terhadap manfaat dari kegiatan PkM yang dapat dirasakan oleh masyarakat.....	16
Diagram 5.	Kepuasan masyarakat dalam aspek dorongan keinginan masyarakat untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama mengikuti program PkM.....	17
Diagram 6.	Kepuasan masyarakat dalam aspek keinginan masyarakat akan adanya kegiatan yang sama atau sejenis.....	18
Diagram 7.	Kepuasan terhadap harapan adanya tindak lanjut terhadap kerja sama yang sudah terjalin	19

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

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

Berdasarkan hal tersebut, Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta telah melaksanakan kewajibannya dengan melakukan pengabdian kepada masyarakat melalui Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM). Layanan pengabdian ini disadari betul oleh Program Studi HPI Fakultas Syariah sebagai aktivitas dalam upaya memberikan sumbangan demi kemajuan masyarakat dan peningkatan kapasitas dosen dan mahasiswa dalam hubungan kecerdasan sosial.

Dalam konsep yang lebih luas pengabdian kepada masyarakat dianggap sebagai proses aplikatif keilmuan dan pengembangan Ilmu Hukum dan Syariah yang dimiliki Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta yang dalam

implementatif berbasis kebutuhan masyarakat dalam upaya pemecahan masalah yang dihadapinya dan sekaligus merupakan upaya pembinaan yang sistematis 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.

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.

Bagaimana kesan, kepuasan, persepsi, pengetahuan, dan pengalaman dari itu semua tentu *stakeholders*, individu yang pernah mengelola dan atau yang pernah terlibat dalam PkM Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta 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.

2. Tujuan

Survey kepuasan pengguna terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta dilakukan dengan tujuan untuk:

- a. Melakukan monitoring terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.
- b. Melakukan evaluasi terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.
- c. Sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas layanan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.
- d. Melaksanakan pengendalian kualitas layanan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.

3. Waktu Pelaksanaan

Survey kepuasan pengguna terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta dilakukan pada bulan Setember 2021. Adapun objek pengamatannya adalah layanan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta tahun akademik 2020/2021.

4. Sasaran Kegiatan

Sasaran dalam kegiatan survey ini adalah masyarakat pengguna layanan pengabdian kepada masyarakat Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.

5. Capaian Mutu Akademik

Survey kepuasan masyarakat pengguna terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat ini sesuai dengan kebutuhan borang akreditasi C8.

BAB II

METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

1. Metode Pengumpulan Data

a. Teknik Survey

Kegiatan survey kepuasan terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pengguna layanan, yang dalam hal ini adalah masyarakat yang terlibat dalam kegiatan PKM.

b. Penyusun Instrumen Survey

Instrumen survey kepuasan masyarakat terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta disusun melalui forum FGD (*Focus Group Discussion*) yang diikuti oleh:

- 1) Jajaran Pengelola Fakultas Syariah IAIN Surakarta
- 2) Unit Gugus Kendali Mutu Fakultas Syariah IAIN Surakarta - Divisi AMI, Monitoring, Evaluasi dan Survey Kepuasan
- 3) Perwakilan dosen dari Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.

c. Instrumen Survey

Berikut instrumen survey yang digunakan untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta:

Tabel 1. Instrumen Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Pengabdian kepada masyarakat

No	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Kesesuaian kegiatan PkM dengan kebutuhan masyarakat					
2	Pendampingan selama pelaksanaan kegiatan PkM					
3	Proses pelaksanaan, kerja sama, dan pelayanan PkM yang diberikan					
4	Bekal pengetahuan, ilmu, dan keterampilan yang diberikan pada kegiatan PkM					
5	Manfaat dari kegiatan PkM yang dapat dirasakan oleh masyarakat					
6	Dorongan keinginan masyarakat untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama mengikuti program PkM					
7	Keinginan masyarakat akan adanya kegiatan yang sama atau sejenis					
8	Harapan adanya tindak lanjut terhadap kerja sama yang sudah terjalin					

Penilaian kepuasan pengguna layanan pengabdian kepada masyarakat dilakukan dengan skala likert (5 skala), dengan skor 1 hingga 5. Berikut interpretasi dari skor kepuasan tersebut:

- 1 : Tidak Memuaskan
- 2 : Kurang Memuaskan
- 3 : Cukup Memuaskan
- 4 : Memuaskan
- 5 : Sangat Memuaskan

d. Teknik Penyampelan

Sampel dalam survey kepuasan layanan pengabdian kepada masyarakat ini adalah masyarakat pengguna yang terlibat dalam kegiatan PkM tahun 2021. Sampel ditentukan dengan teknik secara acak (*random sampling*). Teknik pengambilan sampel secara acak ini termasuk dalam bagian *probability sampling* yaitu teknik yang memberi kesempatan kepada semua elemen populasi untuk menjadi sampel.

e. Periode Pengamatan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta yang diamati adalah layanan pengabdian kepada masyarakat pada tahun akademik 2020/2021.

2. Metode Analisis Data

Data skor kepuasan masyarakat terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta diolah untuk memperoleh tingkat kepuasan rata-rata. Selanjutnya, dihitung indeks kepuasan masyarakat atas kualitas layanan pengabdian kepada masyarakat dengan menghitung *grand mean* (rerata dari rata-rata). Kepuasan pengguna layanan pengabdian kepada masyarakat ditentukan berdasarkan rentang skor kepuasan: 1 (tidak memuaskan), 2 (kurang memuaskan), 3 (cukup memuaskan), 4 (memuaskan), dan 5 (sangat memuaskan).

Analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif, yang berupa tabel, grafik, dan diagram. Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk

memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur terkait dengan kualitas layanan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta. Grafik disajikan untuk mempermudah dalam memahami, menganalisis, serta menarik kesimpulan atas respon dari seluruh responden.

BAB III

RINGKASAN DATA HASIL SURVEY

1. Gambaran Umum Sampel

Sampel dalam survey kepuasan terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat ini adalah masyarakat yang terlibat dalam kegiatan PkM Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta, yang menjadi pengguna layanan tersebut. Adapun sampel terpilih dalam survey kepuasan masyarakat terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta berjumlah 201 dari berbagai profesi.

Tabel 2. Gambaran Responden Survey Kepuasan terhadap Layanan Pengabdian kepada masyarakat

No	Pengguna	Total
1.	Pelajar/mahasiswa	74
2.	Ibu Rumah Tangga	42
3.	Pedagang	30
4.	Wiraswasta	27
5.	Guru	14
6.	Karyawan	9
7.	Petani	5
	Total	201

Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Dari data di tabel 2 terlihat bahwa sampel diambil dari masyarakat pengguna PkM dengan profesi yang beragam. Mulai dari pelajar/ mahasiswa, ibu rumah tangga, wiraswasta, pedagang, karyawan, guru, dan petani. Adapun distribusi sample pada survey tersebut adalah pelajar/mahasiswa 36,8%, ibu

rumah tangga 20,9%, wiraswasta 14,9%, karyawan 13,4%, pedagang 7%, guru 4,5% dan petani 2,5%.

2. Ringkasan Data Hasil Survey

Berikut ringkasan data hasil survey kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta:

Tabel 3. Ringkasan Hasil Survey Kepuasan Layanan Pengabdian kepada masyarakat

No	Pernyataan	Skor Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Kesesuaian kegiatan PkM dengan kebutuhan masyarakat	1%	3%	17,9%	51,2%	26,9%
2	Pendampingan selama pelaksanaan kegiatan PkM	1%	1%	20,4%	45,3%	32,3%
3	Proses pelaksanaan, kerja sama, dan pelayanan PkM yang diberikan	0%	2%	14%	49,7%	34,3%
4	Bekal pengetahuan, ilmu, dan keterampilan yang diberikan pada kegiatan PkM	0%	3%	11,4%	48,3%	37,3%
5	Manfaat dari kegiatan PkM yang dapat dirasakan oleh masyarakat	0,5%	1%	12,5%	52,2%	33,8%
6	Dorongan keinginan masyarakat untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama mengikuti program PkM	0%	0,5%	17,4%	49,3%	32,8%
7	Keinginan masyarakat akan adanya kegiatan yang sama atau sejenis	0,5%	2%	15%	51,2%	31,3%
8	Harapan adanya tindak lanjut terhadap kerja sama yang sudah terjalin	0,5%	2%	12,9%	49,3%	35,3%

Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

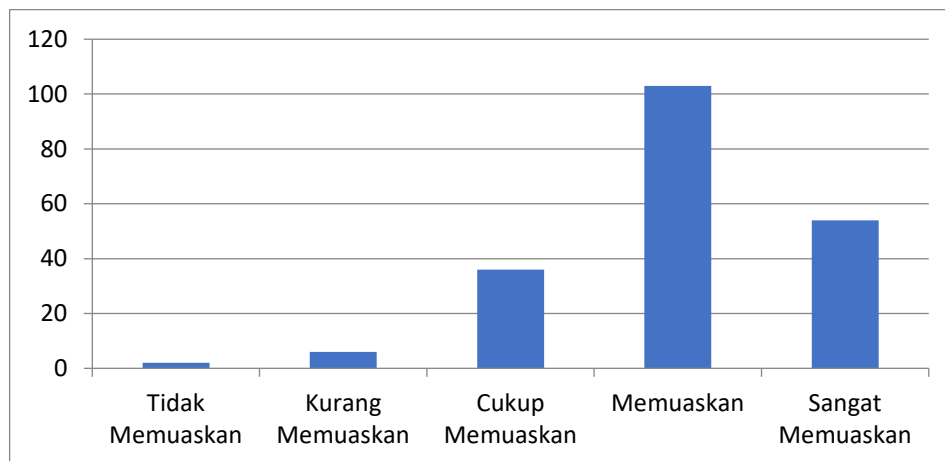
BAB IV

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Tingkat kepuasan pengguna layanan pengabdian kepada masyarakat terhadap kualitas layanan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta diukur melalui beberapa aspek yang saling berkaitan satu sama lainnya. Di antara aspek yang mewakili kepuasan pengguna layanan pengabdian kepada masyarakat (dosen) adalah: Kesesuaian kegiatan PkM dengan kebutuhan masyarakat; Pendampingan selama pelaksanaan kegiatan PkM ; Proses pelaksanaan, kerja sama, dan pelayanan PkM yang diberikan ; Bekal pengetahuan, ilmu, dan keterampilan yang diberikan pada kegiatan PkM ; Manfaat dari kegiatan PkM yang dapat dirasakan oleh masyarakat; Dorongan keinginan masyarakat untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama mengikuti program PkM; Keinginan masyarakat akan adanya kegiatan yang sama atau sejenis; Harapan adanya tindak lanjut terhadap kerja sama yang sudah terjalin.

Jika dilihat dari aspek kesesuaian kegiatan PkM dengan kebutuhan masyarakat, berikut tingkat kepuasan masyarakat sebagai bagian dari pengguna layanan pengabdian kepada masyarakat di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta:

Diagram 1. Kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian kegiatan PkM dengan kebutuhan masyarakat



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

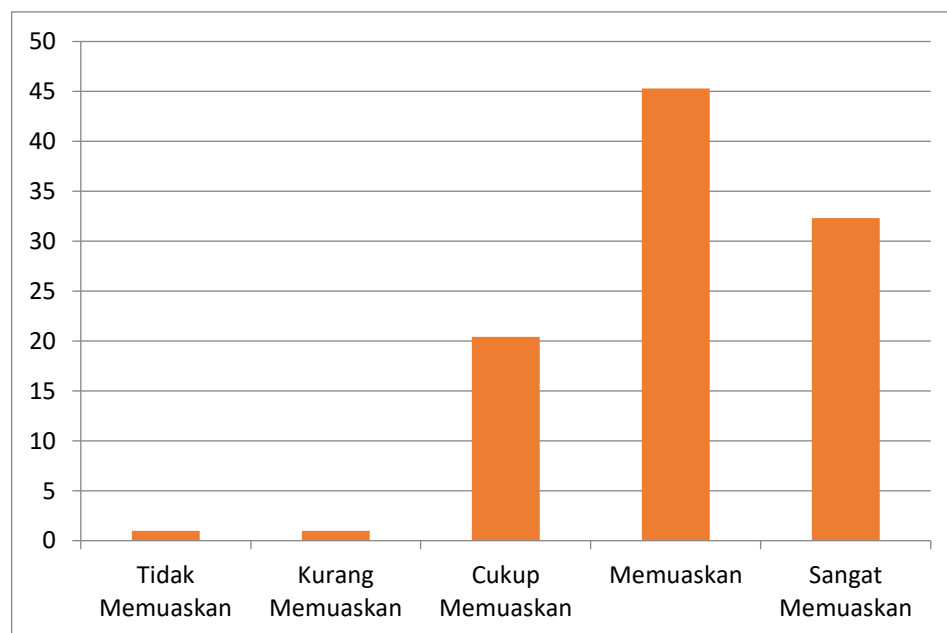
Diagram 1 menggambarkan bahwa sebagian besar masyarakat (51,2%) menilai bahwa kesesuaian kegiatan PkM dengan kebutuhan masyarakat sudah memuaskan. Fakultas Syariah IAIN Surakarta telah membagi kelompok tim pengabdian kepada masyarakat sesuai klaster prodi masing-masing dan untuk tema disesuaikan dengan karakteristik keilmuan prodi serta kebutuhan masyarakat terkini. Program Studi HPI dibagi ke dalam beberapa kelompok yang terdiri antara 3 sampai 4 dosen dan tema PkM yang berbasis prodi.

Meskipun secara umum kesesuaian kegiatan PkM dengan kebutuhan masyarakat sudah memuaskan, pengelola Fakultas Syariah IAIN Surakarta perlu melakukan upaya-upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan pengabdian kepada masyarakat tersebut. Hal ini dikarenakan masih adanya masyarakat yang merasa bahwa kesesuaian kegiatan PkM dengan kebutuhan masyarakat ada yang kurang memuaskan (3%). Alasan lain terkait dengan pentingnya peningkatan kualitas layanan pengabdian kepada masyarakat ini adalah karena sebagai salah satu upaya pemecahan masalah yang dihadapi masyarakat,

dan sekaligus merupakan upaya pembinaan yang sistematis dan terencana dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Jika dilihat dari aspek pendampingan selama pelaksanaan kegiatan PkM, berikut gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap kegiatan PkM Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta terhadap aspek tersebut:

Diagram 2. Kepuasan masyarakat terhadap pendampingan selama pelaksanaan kegiatan PkM



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

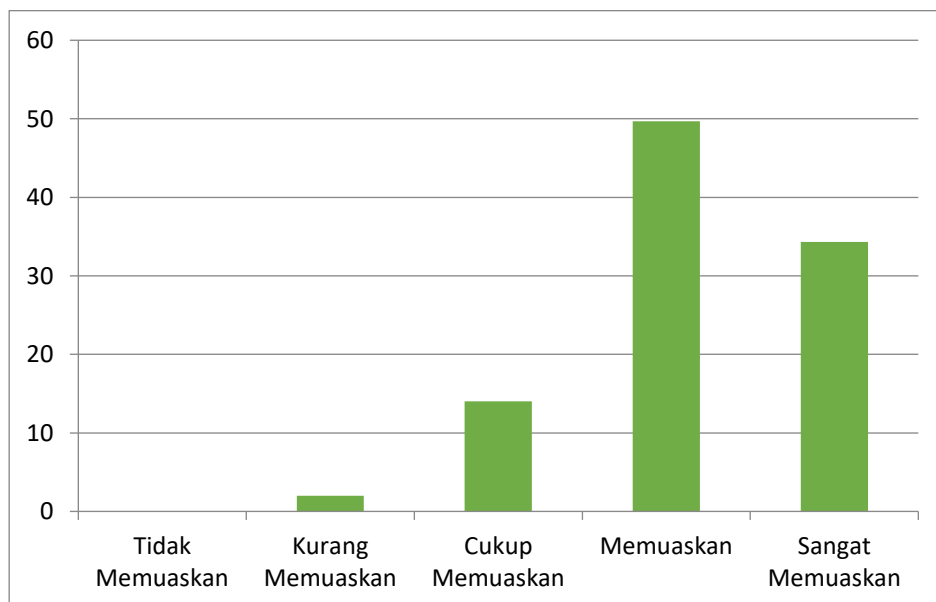
Dalam diagram 2 tergambar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pendampingan selama pelaksanaan kegiatan PkM. Sebanyak 45,3% masyarakat menilai bahwa pendampingan selama pelaksanaan kegiatan PkM sudah memuaskan dan 32,3% sangat memuaskan. Sementara itu, sejumlah 20,4% masyarakat menilai bahwa aspek tersebut cukup memuaskan. Meskipun demikian, masih ada masyarakat yang merasa bahwa layanan terkait pendampingan selama

pelaksanaan kegiatan PkM masih kurang memuaskan (1%) dan tidak memuaskan (1%).

Di masa pandemi sekarang ini, kehadiran PkM Program Studi HPI Fakultas Syariah bertujuan mendampingi masyarakat dimaksudkan untuk memberikan solusi terhadap permasalahan nyata yang terjadi pada masyarakat sekarang ini. Mulai dari mendampingi masyarakat dalam hal ekonomi masyarakat kreatif, bersinergi dengan perbankan syariah di masa pandemi, hingga membangun ketahanan keluarga di masa pandemi.

Selanjutnya, tingkat kepuasan masyarakat terhadap proses pelaksanaan, kerja sama, dan pelayanan PkM yang diberikan, dengan hasil sebagai berikut:

Diagram 3. Kepuasan masyarakat terhadap proses pelaksanaan, kerja sama, dan pelayanan PkM yang diberikan

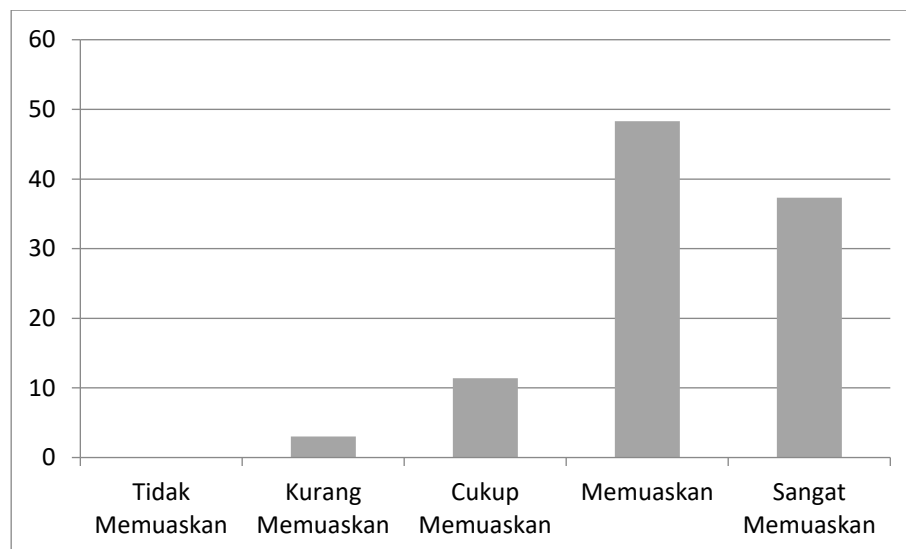


Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Sebagaimana dalam diagram 3, terlihat bahwa proses pelaksanaan, kerja sama, dan pelayanan PkM yang diberikan kepada masyarakat dengan hasil sangat memuaskan (32,3%) dan memuaskan (45,3%). Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya SOP pengabdian kepada masyarakat benar-benar telah dijalankan dalam pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat. Capaian ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan, agar seluruh masyarakat merasakan kepuasan maksimal terhadap layanan ini, terlebih pada saat ini masih ada yang menilai aspek ini kurang memuaskan (2%).

Berikut tingkat kepuasan masyarakat dalam aspek bekal pengetahuan, ilmu, dan keterampilan yang diberikan pada kegiatan PkM:

Diagram 3. Kepuasan masyarakat dalam aspek bekal pengetahuan, ilmu, dan keterampilan yang diberikan pada kegiatan PkM



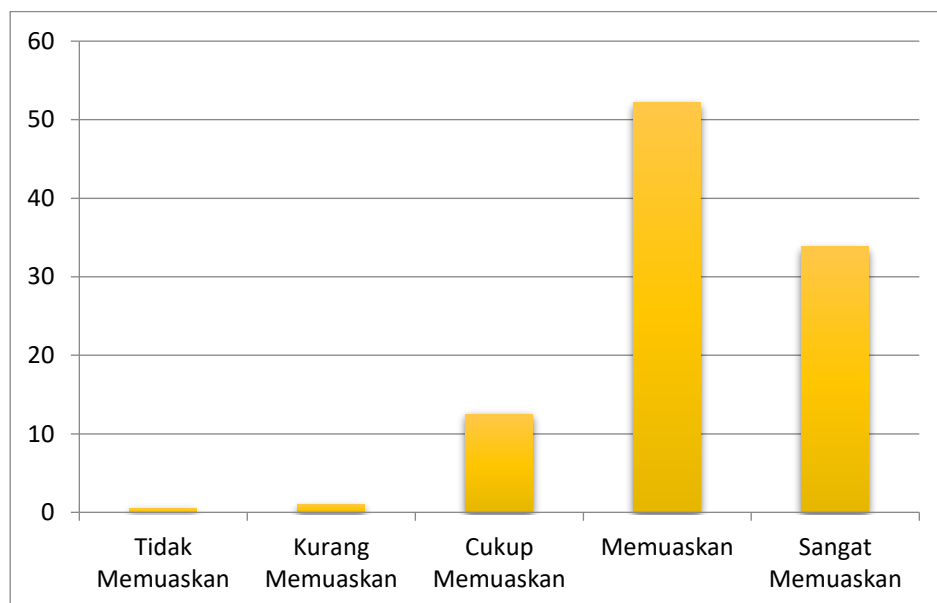
Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Sebagaimana tergambar dalam diagram 4, terlihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat dalam aspek bekal pengetahuan, ilmu, dan keterampilan yang diberikan pada kegiatan PkM sudah memuaskan (48,3%), sangat memuaskan (37,3%), cukup memuaskan (11,4%), kurang memuaskan (3%), dan tidak memuaskan (0%). Pada

aspek ini, rata-rata responden memberikan respon bahwa ilmu dan ketrampilan yang diberikan dalam PkM sudah memuaskan. Meskipun demikian masih ada responden yang merasa kurang memuaskan 3%. Sehingga, untuk meningkatkan layanan dalam aspek ini jajaran pengelola fakultas perlu memperhatikan, agar ke depannya dukungan fakultas terhadap materi pengabdian dan ketrampilan yang akan diberikan kepada masyarakat dapat dirasakan manfaatnya oleh seluruh peserta pengguna PkM.

Diagram 5 menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap manfaat dari kegiatan PkM yang dapat dirasakan oleh masyarakat.

Diagram 4. Kepuasan masyarakat terhadap manfaat dari kegiatan PkM yang dapat dirasakan oleh masyarakat



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

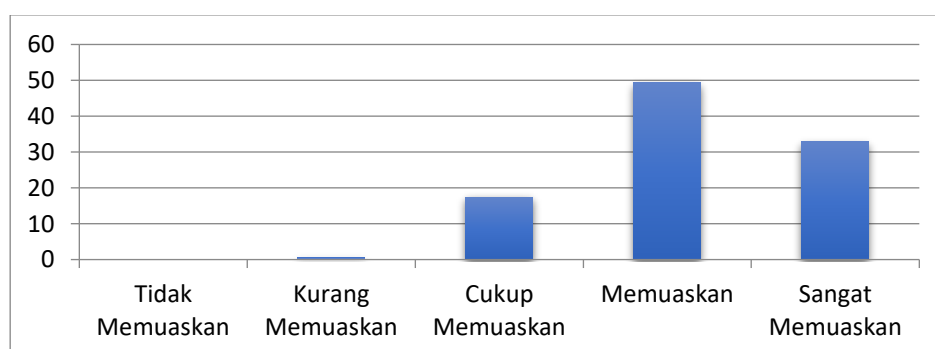
Secara umum dapat dikatakan bahwa, pada aspek layanan kepuasan masyarakat terhadap manfaat dari kegiatan PkM yang dapat dirasakan oleh masyarakat yang terlibat dalam kegiatan PkM Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta yaitu 52,2% memuaskan, 33,8% sangat memuaskan, 12,5% cukup

memuaskan, 1% kurang memuaskan dan 0,5% tidak memuaskan. Dari data ini, secara umum masyarakat merasa puas akan manfaat yang di dapatkan dari kegiatan PkM Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta.

Meskipun demikian, masih ada responden yang memberikan respon kurang memuaskan dan tidak memuaskan terhadap manfaat yang diperoleh dari kegiatan PkM ini. Oleh karena itu, baik dosen yang terlibat dalam kegiatan PkM maupun pengelola Program Studi HPI Fakultas Syariah untuk terus bersinergi meningkatkan layanan pengabdian kepada masyarakat khususnya dalam memberikan manfaat dalam kegiatannya yang tentunya disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat terkini.

Berikut ini merupakan kinerja layanan pengabdian kepada masyarakat di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta, khususnya dalam aspek dorongan keinginan masyarakat untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama mengikuti program PkM.

Diagram 5. Kepuasan masyarakat dalam aspek dorongan keinginan masyarakat untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama mengikuti program PkM



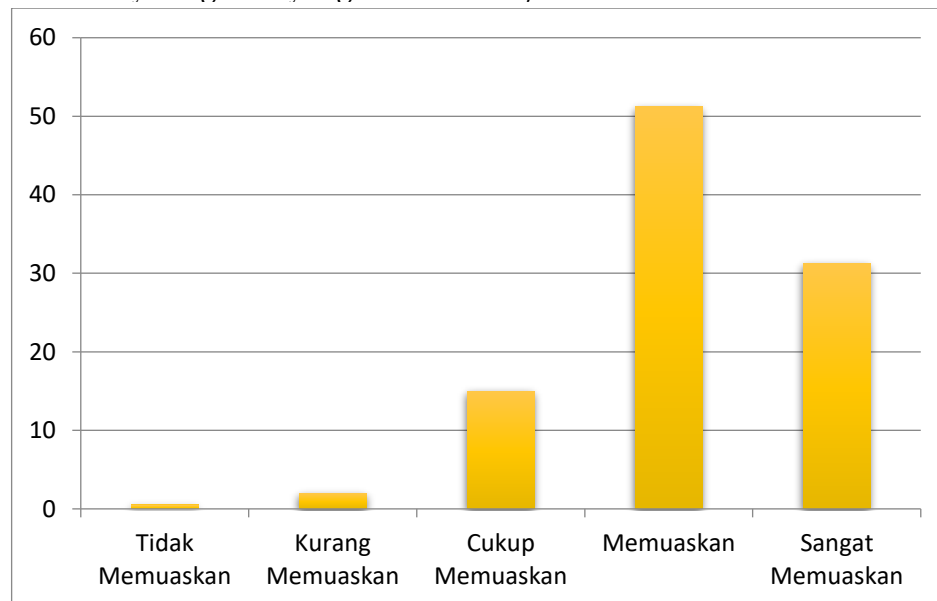
Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Sebagaimana tercermin dalam diagram 6, secara umum dapat dikatakan bahwa kualitas layanan pengabdian kepada masyarakat yang berkaitan dengan

dukungan fakultas dalam aspek dorongan keinginan masyarakat untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama mengikuti program PkM, sudah baik (memuaskan). Hal ini terlihat dari tingginya responden yang memberikan respon memuaskan 49,3% dan 32,8% sangat memuaskan. Capaian kinerja pada layanan pengabdian kepada masyarakat ini perlu ditingkatkan secara berkesinambungan dalam rangka peningkatan kinerja pengabdian kepada masyarakat. Di antara yang perlu dilakukan adalah membuat *roadmap* pengabdian kepada masyarakat yang berbasis pada kebutuhan masyarakat yang solutif dan transformatif.

Aspek selanjutnya yaitu kualitas layanan yang berkaitan dengan keinginan masyarakat akan adanya kegiatan yang sama atau sejenis.

Diagram 6. Kepuasan masyarakat dalam aspek keinginan masyarakat akan adanya kegiatan yang sama atau sejenis



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

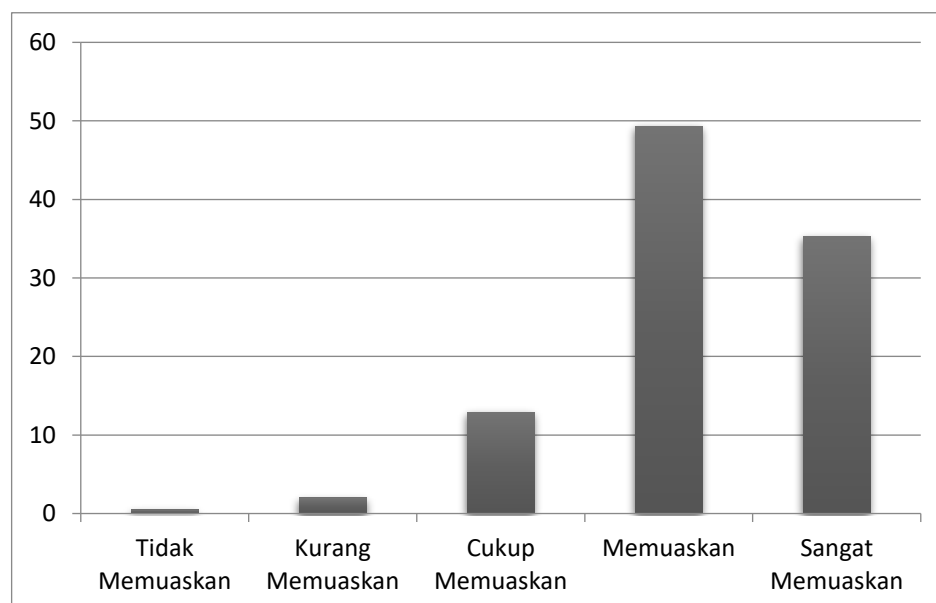
Melalui diagram 7 dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang berkaitan dengan keinginan masyarakat akan adanya kegiatan yang sama atau sejenis sudah baik (memuaskan). Kesimpulan ini mengacu pada tingginya respon sangat

memuaskan (31,3%), memuaskan (51,2%), dan cukup memuaskan (15%). Meskipun demikian, masih ada responden yang merasa kurang memuaskan 2% dan 0,5% tidak memuaskan terhadap keinginan masyarakat akan adanya kegiatan yang sama. Sehingga masih perlu ditingkatkan dalam pemilihan tema PkM dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat terkini.

Aspek yang terakhir terkait layanan pengabdian kepada masyarakat Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta yaitu berkaitan dengan harapan adanya tindak lanjut terhadap kerja sama yang sudah terjalin. Hal ini dimaksudkan untuk pendampingan yang berkepanjangan dan berkesinambungan sehingga betul-betul program yang telah direncanakan bisa memberdayakan dan memberikan dampak positif bagi masyarakat. Hal ini mungkin bisa dilakukan dengan cara dibuatkan program *multi years* sehingga kegiatan dapat berkesinambungan..

Diagram berikut menggambarkan capaian kinerja pada aspek ini:

Diagram 7. Kepuasan terhadap harapan adanya tindak lanjut terhadap kerja sama yang sudah terjalin

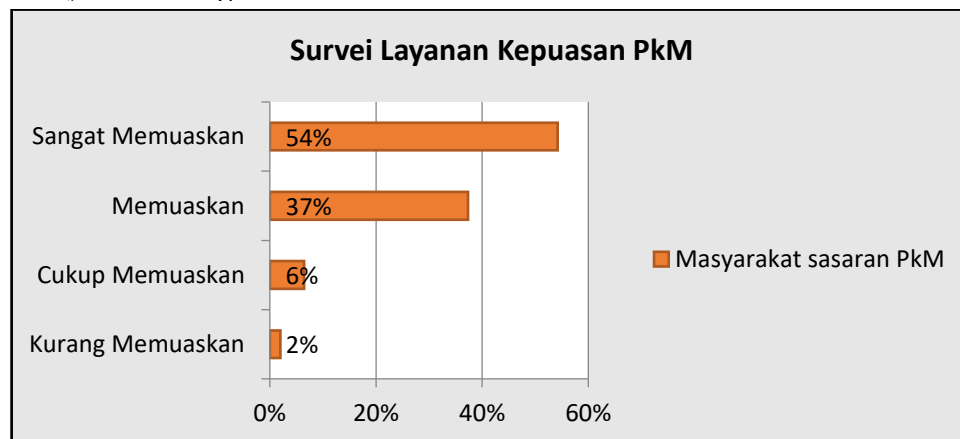


Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Berdasarkan pada diagram 8, dapat dikatakan bahwa layanan pengabdian kepada masyarakat, khususnya yang berhubungan dengan harapan adanya tindak lanjut terhadap kerja sama yang sudah terjalin, sudah baik (memuaskan). Hal ini mengacu pada banyaknya respon yang diberikan: sangat memuaskan (35,3%), memuaskan (49,3%), dan cukup memuaskan (12,9%). Sebanyak 2% responden menilai kurang memuaskan dan sebanyak 0,5% menilai aspek ini tidak memuaskan.

Setelah diakumulasikan, hasil survey kepuasan layanan Pengabdian kepada Masyarakat Program Studi HPI Fakultas Syariah dapat digambarkan sebagai berikut:

Diagram 8. Kepuasan terhadap layanan Pengabdian kepada Masyarakat Program Studi HPI



Sumber: Data hasil survey, 2021 (diolah)

Grafik diatas menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya SOP pengabdian kepada masyarakat benar-benar telah dijalankan dalam pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat. Capaian ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan, agar seluruh masyarakat merasakan kepuasan maksimal terhadap layanan ini.

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Survey layanan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta dilakukan untuk mengukur kualitas layanan PkM untuk masyarakat yang terlibat dalam kegiatan PkM. Aspek yang dinilai di antaranya adalah kesesuaian kegiatan PkM dengan kebutuhan masyarakat, pendampingan selama pelaksanaan kegiatan PkM, proses pelaksanaan, kerja sama, dan pelayanan PkM yang diberikan, bekal pengetahuan, ilmu, dan keterampilan yang diberikan pada kegiatan PkM, manfaat dari kegiatan pkm yang dapat dirasakan oleh masyarakat, dorongan keinginan masyarakat untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama mengikuti program PkM, keinginan masyarakat akan adanya kegiatan yang sama atau sejenis, harapan adanya tindak lanjut terhadap kerja sama yang sudah terjalin.

Responden dalam survey ini adalah 201 warga dari berbagai profesi. Adapun distribusi sample pada survey tersebut adalah pelajar/mahasiswa 36,8%, ibu rumah tangga 20,9%, wiraswasta 14,9%, karyawan 13,4%, pedagang 7%, guru 4,5% dan petani 2,5%. Dari hasil survey kepada 201 responden tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja layanan pengabdian kepada masyarakat di Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta sudah baik (memuaskan). Meskipun demikian perlu dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan pengabdian kepada masyarakat yang implementatif berbasis kebutuhan masyarakat dalam upaya pemecahan masalah kekinian yang

dihadapi masyarakat. Hal ini sekaligus merupakan upaya pembinaan yang sistematis dan terencana dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

2. Saran

Dalam rangka peningkatan kualitas layanan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan Program Studi HPI Fakultas Syariah IAIN Surakarta, maka ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, di antaranya adalah:

- a. Keberhasilan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat perlu pendampingan yang berkepanjangan dan berkesinambungan sehingga betul-betul program yang telah direncanakan bisa memberdayakan dan memberikan dampak positif bagi masyarakat. Hal ini mungkin bisa dilakukan dengan cara dibuatkan program *multi years* sehingga kegiatan dapat berkesinambungan.
- b. Perlu implementasi *roadmap* pengabdian kepada masyarakat tiap kluster berbasis prodi dan disosialisasikan ke setiap anggotanya.
- c. Menjalinkan kerjasama dengan perguruan tinggi lain atau lembaga lain untuk kolaborasi pengabdian kepada masyarakat.
- d. Meningkatkan sistem informasi dan sosialisasi program pengabdian kepada masyarakat.