

**LAPORAN  
HASIL KEPUASAN DOSEN DAN MITRATERHADAP  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
TA. 2024/2025**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL  
SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI DUMAI  
2025**

## LEMBAR PENGESAHAN

# LAPORAN HASIL KEPUASAN DOSEN DAN MITRATERHADAP LAYANAN PKM STT DUMAI TA. 2024/2025

Dumai, Agustus 2025

Laporan Dibuat  
Oleh



**Hanifatul Rahmi, S.Pd., M.Pd**  
Ketua LPMI

Mengetahui

Ketua,



**Dra. Hj. Sirlyana, MP**  
NIP. 1963031219922001

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkah, rahmat dan ijinnya kami tim penyusun laporan hasil kepuasan Dosen dan Mitra terhadap layanan Manajemen STT Dumai telah menyelesaikan laporan yang dianalisis berdasarkan hasil angket kuesioner kepada responden. Dengan adanya evaluasi yang dilakukan setiap tahunnya, kami berharap mampu meningkatkan kualitas pelayanan PKM STT Dumai. Berdasarkan hasil evaluasi diharapkan dapat mengetahui tanggapan dosen dan mitra terhadap kepuasan layanan Manajemen STT Dumai dan menjadi dasar rencana tindak lanjut dan perbaikan di masa mendatang.

Kami tim penyusun mohon maaf apabila dalam penyusun laporan ini masih banyak terdapat kesalahan dan ketidaksesuaian bagi pihak lain yang terkait baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Kami berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi STT Dumai.

Dumai, Agustus 2025

The image shows a circular official stamp of STT Dumai on the left, featuring a book and a building. To its right is a large, stylized handwritten signature in blue ink.

Hanifatul Rahmi, M.Pd  
**Ketua LPMI STT Dumai**

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	1
1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan .....	2
1.4 Responden .....	2
1.5 Ruang Lingkup .....	2
<b>BAB II METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>4</b>
2.1 Pengumpulan Data .....	4
2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	4
<b>BAB III HASIL KEPUASAN PROSES LAYANAN PKM STT DUMAI.....</b>	<b>7</b>
3.1 Hasil Olah Data Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan PKM.	7
3.2 Hasil Olah Data Kepuasan Mitra terhadap layanan Pengelolaan PKM.....	9
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>12</b>
4.1 Kesimpulan .....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Penutup .....	12
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>13</b>
1. Hasil Penilaian Kepuasan Layanan PKM.....	13

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Survey kepuasan layanan pengelolaan PKM pada dasarnya merupakan salah satu metode untuk memberi penilaian terhadap sistem pengelolaan PKM dosen dan mitra dalam hal pengembangan kompetensi maupun pengembangan karir. Secara struktural, pengelolaan PKM dilaksanakan oleh LPPM yang berada dibawah Pembantu Ketua I.

Survey ini bertujuan untuk mengukur tanggapan dosen dan mitra layanan pengelola PKM di lingkungan STT Dumai. Di samping itu survey ini akan mampu memetakan mutu pelayanan di lingkungan STT Dumai dan menjadi dasar rencana tindak lanjut dan perbaikan pengelolaan PKM di lingkungan STT Dumai.

### **1.2 Tujuan**

#### **A. Umum**

Secara umum tujuan penilaian kepuasan layanan PKM adalah untuk mengetahui kepuasan dosen dan mitra terhadap layanan PKM LPPM STT Dumai.

#### **B. Khusus**

Secara khusus tujuan penilaian kepuasan layanan PKM adalah untuk :

1. Mengukur tingkat kepuasan dosen dan mitra terhadap layanan PKM.
2. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut usaha peningkatan layanan pengelolaan PKM.
3. Sebagai umpan balik upaya sosialisasi kuesioner.

### **1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

Persiapan untuk penilaian kepuasan layanan PKM STT Dumai dimulai bulan Juli 2025 dengan menyusun dan menyiapkan kuesioner oleh Tim Badan Penjaminan Mutu sebagai pelaksana evaluasi layanan pengelolaan PKM. Pelaksanaan survei (pengambilan data) di lapangan dan entry data dilakukan bulan Juli 2025. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Agustus 2025.

#### 1.4 Responden

Peserta responden kegiatan penilaian kepuasan layanan PKM ini adalah seluruh dosen dan mitra pada STT Dumai.

#### 1.5 Ruang Lingkup

Evaluasi penilaian kepuasan layanan PKM ini dilakukan untuk mengetahui seberapa baik layanan PKM yang terdiri dari 22 (dua puluh dua) pertanyaan untuk dosen dan 14 (empat belas) pertanyaan untuk mitra. Penilaian Kepuasan Layanan PKM STT Dumai meliputi ruang lingkup tertera pada Tabel 1 dan Tabel 2 di bawah.

Tabel 1. Pertanyaan Survey Penilaian Kepuasan Dosen terhadap Layanan PKM.

No	Butir Pertanyaan
1	Ketersediaan sarana komunikasi yang mempermudah pelayanan.
2	Ketersediaan fasilitas umum
3	Ketersediaan formulir saran
4	Ketersediaan akses internet (WiFi) .
5	Ketersediaan Website lembaga pengabdian.
6	Kualitas sistem pelayanan.
7	Kemudahan mendapatkan informasi pada sistem pelayanan.
8	Kemudahan komunikasi.
9	Kejelasan informasi yang diperlukan
10	Kemudahan dalam pengajuan proposal pengabdian.
11	Kemudahan meminta bantuan.
12	Kecepatan tindakan pada saat ada keluhan
13	Keterbukaan terhadap kritik dan saran.
14	Kesabaran dalam menerima keluhan.
15	Pendataan keperluan dosen.
16	Penyiapan kebutuhan dosen.
17	Keamanan terhadap data yang disimpan.
18	Transparansi seleksi penerimaan proposal pengabdian.
19	Pencairan dana sesuai dengan perencanaan.
20	Ketersediaan kegiatan pendukung pengajuan proposal.
21	Ketersediaan kegiatan pendukung pengajuan laporan.
22	Ketersediaan kegiatan pendukung luaran.

Tabel 2. Pertanyaan Survey Penilaian Kepuasan Mitra terhadap Layanan PKM.

No	Butir Pertanyaan
1	Ketersediaan sarana komunikasi yang mempermudah pelayanan.
2	Kualitas sistem pelayanan lembaga pengabdian masyarakat.
3	Kemudahan mendapatkan informasi tentang sistem pelayanan.
4	Komunikasi dengan dosen dan tim pelaksana kegiatan.
5	Kejelasan informasi yang diberikan.
6	Kecepatan tindakan tim pelaksana kegiatan pada saat ada keluhan.
7	Kemudahan meminta bantuan kepada dosen dan tim pelaksana kegiatan.
8	Keterbukaan terhadap kritik dan saran.
9	Kesabaran dalam menerima keluhan.
10	Pendataan keperluan peserta oleh dosen dan tim pelaksana kegiatan.
11	Penyiapan kebutuhan peserta oleh dosen dan tim pelaksana kegiatan.
12	Ketercukupan jumlah dosen dan tim pelaksana kegiatan.
13	Kebermanfaatan materi pengabdian.
14	Kebelanjutan pemanfaatan materi pengabdian.

## BAB II

### METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

#### 2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada dosen dan mitra. Responden diharapkan menilai layanan pengelolaan PKM. Data yang digunakan dalam penilaian menggunakan skala *likert* berbentuk ordinal yaitu 1 sampai 5 yang terdiri dari (1) Sangat Tidak Puas, (2) Tidak Puas, (3) Cukup Puas, (4) Puas, (5) Sangat Puas, yang menunjukkan penilaian kepuasan responden terhadap layanan pengelolaan PKM. Setelah kuesioner terkumpul kemudian data direkap dan diolah oleh Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI). Selanjutnya Lembaga Penjaminan Mutu Internal menyusun laporan hasil penilaian layanan PKM serta melakukan analisis dan rekomendasi terkait hasil kuesioner, kemudian diserahkan kepada Pembantu Ketua I STT Dumai.

#### 2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data

##### 2.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas kuesioner dosen

No	Instrumen	Corrected Item-total correction	Keterangan
1	Ketersediaan sarana komunikasi yang mempermudah pelayanan.	.750	Valid
2	Ketersediaan fasilitas umum	.624	Valid
3	Ketersediaan formulir saran	.848	Valid
4	Ketersediaan akses internet (WiFi) .	.781	Valid
5	Ketersediaan Website lembaga pengabdian.	.817	Valid
6	Kualitas sistem pelayanan.	.882	Valid
7	Kemudahan mendapatkan informasi pada sistem pelayanan.	.921	Valid
8	Kemudahan komunikasi.	.903	Valid
9.	Kejelasan informasi yang diperlukan	.932	Valid
10	Kemudahan dalam pengajuan proposal pengabdian.	.772	Valid
11	Kemudahan meminta bantuan.	.927	Valid
12	Kecepatan tindakan pada saat ada keluhan	.946	Valid
13	Keterbukaan terhadap kritik dan saran.	.855	Valid



14	Kesabaran dalam menerima keluhan.	.800	Valid
15	Pendataan keperluan dosen.	.912	Valid
16	Penyiapan kebutuhan dosen.	.930	Valid
17	Keamanan terhadap data yang disimpan.	.915	Valid
18	Transparansi seleksi penerimaan proposal pengabdian.	.852	Valid
19	Pencairan dana sesuai dengan perencanaan.	.904	Valid
20	Ketersediaan kegiatan pendukung pengajuan proposal.	.909	Valid
21	Ketersediaan kegiatan pendukung pengajuan laporan.	.736	Valid
22	Ketersediaan kegiatan pendukung luaran.	.893	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
1	.952	28	Reliabel

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kuesioner Mitra

No	Instrumen	Corrected Item-total correction	Keterangan
1	Ketersediaan sarana komunikasi yang mempermudah pelayanan.	.777	Valid
2	Kualitas sistem pelayanan lembaga pengabdian masyarakat.	.676	Valid
3	Kemudahan mendapatkan informasi tentang sistem pelayanan.	.782	Valid
4	Komunikasi dengan dosen dan tim pelaksana kegiatan.	.858	Valid
5	Kejelasan informasi yang diberikan.	.638	Valid
6	Kecepatan tindakan tim pelaksana kegiatan pada saat ada keluhan.	.868	Valid
7	Kemudahan meminta bantuan kepada dosen dan tim pelaksana kegiatan.	.753	Valid
8	Keterbukaan terhadap kritik dan saran.	.871	Valid
9.	Kesabaran dalam menerima keluhan.	.705	Valid
10	Pendataan keperluan peserta oleh dosen dan tim pelaksana kegiatan.	.797	Valid
11	Penyiapan kebutuhan peserta oleh dosen dan tim pelaksana kegiatan.	.756	Valid
12	Ketercukupan jumlah dosen dan tim pelaksana kegiatan.	.835	Valid
13	Kebermanfaatan materi pengabdian.	.849	Valid
14	Kebelanjutan pemanfaatan materi pengabdian.	.767	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

No	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
1	.948	19	Reliabel

### 2.2.2. Skala Likert

Metode analisis yang digunakan untuk pengolahan data kuesioner adalah statistik deskriptif untuk menentukan kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan PKM. Data yang digunakan dalam penilaian ini menggunakan skala likert berbentuk ordinal yaitu:

- Sangat Puas : Nilai 5
- Puas : Nilai 4
- Cukup Puas : Nilai 3
- Tidak Puas : Nilai 2
- Sangat Tidak Puas : Nilai 1

Dari skala ini dihasilkan  $\text{range} = 5 - 1 = 4$ , kemudian dibuat kelompok indeks 4; yaitu sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas; dari informasi ini diperoleh  $\text{interval} = (4/5) = 0,80$  maka indeks dapat dibuat.

Berdasarkan perhitungan diatas dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan layanan PKM dari tiap-tiap aspek yang dinilai.

Tabel 5. Klasifikasi Skala Pemahaman

No.	Rata-Rata Skor Jawaban	Kategori
1	1,00 - 1,80	Sangat Tidak Puas
2	1,81 - 2,61	Tidak Puas
3	2,62 - 3,42	Cukup Puas
4	3,43 - 4,23	Puas
5	4,24 – 5,00	Sangat Puas

Evaluasi kegiatan ini dilakukan dengan metode kuesioner, di mana para peserta diberikan angket untuk menguji kepuasan terhadap layanan PKM STT Dumai.

### 2.2.3. Kriteria Penilaian

Indikator tingkat kepuasan layanan PKM STT Dumai ditetapkan dengan nilai skor pada skala 5,00. Artinya apabila komponen yang hasil nilai skornya di antara (4,24-5,00) dikategorikan sangat puas, apabila nilai skornya (3,43-4,23) dikategorikan

puas, apabila nilai skornya (2,62-3,42) dikategorikan cukup puas, apabila nilai skornya (1,81-2,61) dikategorikan tidak puas, apabila nilai skornya (1,00-1,80) dikategorikan sangat tidak puas. Maksud dan tujuan dari laporan ini adalah untuk peningkatan dan perbaikan layanan PKM LPPM STT Dumai.

**BAB III**

**HASIL EVALUASI KEPUASAN DOSEN DAN MITRA**

**TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN PKM LPPM STT**

**DUMAI**

Berikut adalah hasil olah data kuesioner Penilaian Dosen terhadap Layanan PKM LPPM STT Dumai, pada TA 2024/2025 dan hasil analisis penilaian layanan PKM sebagai berikut:

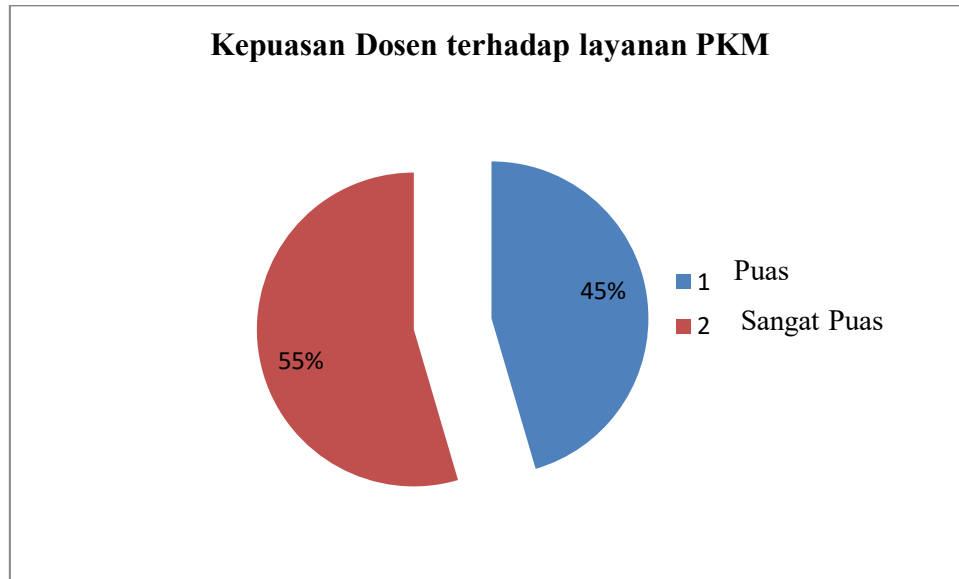
**3.1 Hasil Olah Data Penilaian Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan PKM**

Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuesioner penilaian layanan PKM oleh dosen STT Dumai, ditemukan bahwa: 45% menyatakan Puas dan 55% sangat puas terhadap layanan pengelolaan PKM. Skor rata-rata keseluruhan (28 responden) adalah sebesar 4,025 dengan kategori **Puas**. Hasil olah data kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan PKM ditunjukkan pada Tabel 5 dan Gambar 1 berikut:

Tabel 5. Hasil Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan PKM

<p style="text-align: center;"><b>LEMBAGA PENJAMIN MUTU INTERNAL STT</b></p> <p style="text-align: center;"><b>LAPORAN KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PKM 2024/2025</b></p>													
No	Pernyataan	Pilihan Responden					Persentase					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Ketersediaan sarana komunikasi yang mempermudah pelayanan.	1	0	4	15	8	3,6%	0%	14,3%	53,6%	28,6%	4,20	Sangat puas
2	Ketersediaan fasilitas umum	0	1	6	14	7	0%	3,6%	21,4%	50%	25%	3,94	puas
3	Ketersediaan formulir saran	0	1	8	14	5	0%	3,6%	28,8%	50%	17,9%	3,81	puas
4	Ketersediaan akses internet (WiFi) .	0	1	3	15	9	0%	3,6%	10,7%	53,6%	32,1%	4,13	puas
5	Ketersediaan Website lembaga pengabdiaan.	0	0	5	14	9	0%	0%	17,9%	50%	32,%	4,26	Sangat puas
6	Kualitas sistem pelayanan.	0	1	5	18	4	0%	3,6%	17,9%	64,3%	14,3%	4,02	puas

7	Kemudahan mendapatkan informasi pada sistem pelayanan.	0	0	5	16	6	0%	0%	18,5%	59,3%	22,2%	4,14	puas
8	Kemudahan komunikasi.	0	0	5	18	4	0%	0%	18,5%	66,7%	14,8%	4,35	Sangat puas
9	Kejelasan informasi yang diperlukan	0	0	6	14	7	0%	0%	22,2%	51,9%	25,9%	4,21	puas
10	Kemudahan dalam pengajuan proposal pengabdian.	0	0	7	12	8	0%	0%	25,9%	44,4%	29,6%	4,25	Sangat puas
11	Kemudahan meminta bantuan.	0	0	8	16	4	0%	0%	29,8%	55,6%	14,8%	4,10	puas
12	Kecepatan tindakan pada saat ada keluhan	0	0	8	14	5	0%	0%	29,6%	51,9%	18,5%	4,17	puas
13	Keterbukaan terhadap kritik dan saran.	0	0	10	13	4	0%	0%	37%	48,1%	14,8%	4,10	puas
14	Kesabaran dalam menerima keluhan.	0	0	11	13	3	0%	0%	40,7%	48,1%	11,1%	4,07	puas
15	Pendataan keperluan dosen.	0	0	7	15	5	0%	0%	25,9%	55,6%	18,5%	4,22	Sangat puas
16	Penyiapan kebutuhan dosen.	0	0	9	13	5	0%	0%	33,3%	48,1%	18,5%	4,28	Sangat puas
17	Keamanan terhadap data yang disimpan.	0	0	8	14	5	0%	0%	29,6%	51,9%	18,5%	4,35	Sangat puas
18	Transparansi seleksi penerimaan proposal pengabdian.	0	0	8	13	6	0%	0%	29,6%	48,1%	22,2%	4,42	Sangat puas
19	Pencairan dana sesuai dengan perencanaan.	0	0	7	14	6	0%	0%	25,9%	51,9%	22,2%	4,5	Sangat puas
20	Ketersediaan kegiatan pendukung pengajuan proposal.	0	0	7	16	4	0%	0%	25,9%	59,3%	14,8%	4,46	Sangat puas
21	Ketersediaan kegiatan pendukung pengajuan laporan.	0	0	7	17	3	0%	0%	25,9%	63%	11,8%	4,46	Sangat puas
22	Ketersediaan kegiatan pendukung luaran.	0	0	9	16	3	0%	0%	29,6%	59,3%	11,1%	4,46	Sangat puas



Gambar 1 Grafik Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan PKM

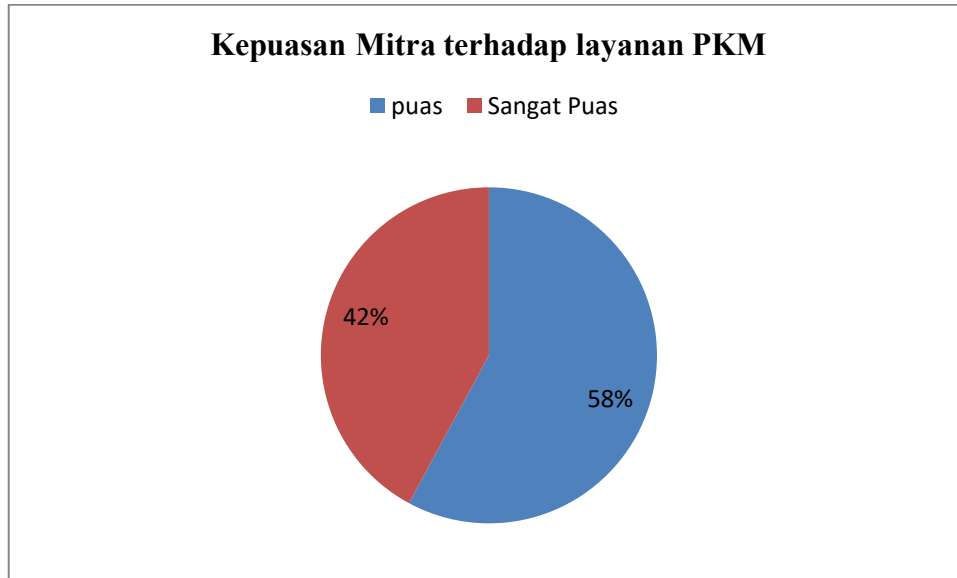
### 3.2 Hasil Olah Data Penilaian Kepuasan Mitra terhadap Layanan Pengelolaan PKM

Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuesioner penilaian layanan PKM STT Dumai terhadap Dosen dan Mitra ditemukan bahwa: 100% menyatakan Puas terhadap layanan pengelolaan PKM. Skor rata-rata keseluruhan (19 responden) adalah sebesar 3,89 dengan kategori Puas. Hasil olah data kepuasan mitra terhadap layanan pengelolaan PKM ditunjukkan pada Tabel 6 dan Gambar 2 berikut:

Tabel 6. Hasil Kepuasan Mitra terhadap Layanan Pengelolaan PKM

LEMBAGA PENJAMIN MUTU INTERNAL STT													
LAPORAN KEPUASAN MITRA TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN PKM 2023/2024													
No	Pernyataan	Pilihan Responden					Persentase					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Ketersediaan sarana komunikasi yang mempermudah pelayanan.	0	0	3	11	5	0,00%	0,00%	15,8%	57,9%	26,3%	4,11	Puas
2	Kualitas sistem pelayanan lembaga pengabdian masyarakat.	0	0	5	11	3	0,00%	0,00%	26,3%	57,9%	15,8%	3,83	Puas
3	Kemudahan mendapatkan informasi tentang sistem pelayanan.	0	0	7	8	4	0,00%	0,00%	36,8%	42,1%	21,1%	3,81	Puas

No	Pernyataan	Pilihan Responden					Persentase					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		
4	Komunikasi dengan dosen dan tim pelaksana kegiatan.	0	1	4	10	4	0,00%	5,3%	21,1%	52,6%	21,1%	3,89	Puas
5	Kejelasan informasi yang diberikan.	1	2	6	6	4	5,3%	10,5%	31,6%	21,6%	31,6%	4,25	Sangat Puas
6	Kecepatan tindakan tim pelaksana kegiatan pada saat ada keluhan.	0	1	4	8	6	0,00%	5,3%	21,1%	42,1%	31,6%	4,00	Puas
7	Kemudahan meminta bantuan kepada dosen dan tim pelaksana kegiatan.	0	0	7	9	3	0,00%	0,00%	36,8%	47,4%	15,8%	3,78	Puas
8	Keterbukaan terhadap kritik dan saran.	0	0	4	10	5	0,00%	0,00%	21,1%	52,6%	26,3%	4,02	Sangat Puas
9	Kesabaran dalam menerima keluhan.	0	0	4	11	4	0,00%	0,00%	21,1%	57,9%	21,1%	4	Puas
10	Pendataan keperluan peserta oleh dosen dan tim pelaksana kegiatan.	0	0	6	9	4	0%	0,00%	31,8%	47,4%	21,1%	3,87	Puas
11	Penyiapan kebutuhan peserta oleh dosen dan tim pelaksana kegiatan.	0	0	4	10	5	0,00%	0,00%	21,1%	22,6%	55,3%	4,05	Sangat Puas
12	Ketercukupan jumlah dosen dan tim pelaksana kegiatan.	0	0	7	9	3	0,00%	0,00%	36,8%	47,4%	15,8%	3,75	Puas
13	Kebermanfaatan materi pengabdian.	0	0	6	7	6	0,00%	0,00%	31,6%	36,8%	31,6%	4	Puas
14	Kebelanjutan pemanfaatan materi pengabdian.	0	0	7	9	3	0,00%	0,00%	36,8%	47,4%	15,8%	3,77	Puas



Gambar 2 Grafik Kepuasan Mitra terhadap Layanan Pengelolaan PKM



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei kepuasan dosen dan mitra terhadap layanan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) STT Dumai Tahun Akademik 2024/2025, dapat disimpulkan hal-hal berikut:

##### **a. Tingkat Kepuasan Dosen**

Berdasarkan hasil kuesioner terhadap 28 dosen, diperoleh skor rata-rata kepuasan sebesar 4,02 (kategori Puas). Sebanyak 45% responden menyatakan Puas dan 55% menyatakan Sangat Puas. Aspek yang memperoleh skor tertinggi adalah transparansi seleksi proposal pengabdian (4,42) dan pencairan dana sesuai perencanaan (4,50), yang menunjukkan bahwa sistem administrasi LPPM telah berjalan baik dan terpercaya. Namun, beberapa aspek seperti ketersediaan fasilitas umum dan formulir saran masih berada pada kategori “puas rendah” dan perlu ditingkatkan.

##### **b. Tingkat Kepuasan Mitra**

Dari hasil survei terhadap 19 mitra, diperoleh skor rata-rata 3,89 (kategori Puas). Seluruh responden menyatakan Puas terhadap layanan LPPM. Nilai tertinggi diperoleh pada aspek kejelasan informasi yang diberikan (4,25) dan penyiapan kebutuhan peserta oleh tim pelaksana (4,05). Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi antara dosen pelaksana dengan mitra sudah berjalan efektif. Namun, aspek ketercukupan jumlah dosen pelaksana (3,75) dan kelanjutan pemanfaatan materi pengabdian (3,77) menunjukkan masih perlunya pendampingan lanjutan kepada mitra agar keberlanjutan program dapat terjaga.

##### **c. Kinerja LPPM Secara Umum**

Secara keseluruhan, layanan LPPM STT Dumai dalam penyelenggaraan kegiatan PKM dinilai baik dan memuaskan. Namun, masih diperlukan peningkatan pada sistem umpan balik, penguatan monitoring kegiatan pasca-pengabdian, serta digitalisasi proses administrasi agar layanan lebih efisien dan terdokumentasi dengan baik.

## 4.2 Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei dan masukan dari dosen maupun mitra, maka disusun rekomendasi perbaikan dan tindak lanjut sebagai berikut:

No.	Aspek yang Perlu Ditingkatkan	Rekomendasi / Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
1	Peningkatan kualitas pelayanan dan komunikasi LPPM kepada dosen dan mitra	Menyusun <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> pelayanan PKM dan jadwal pelayanan rutin setiap semester	LPPM & LPMI
2	Transparansi proses seleksi proposal pengabdian	Mempublikasikan tahapan seleksi dan hasil penilaian proposal di website resmi STT Dumai	LPPM
3	Keterbukaan terhadap kritik dan saran	Membuka kanal digital (Google Form / QR feedback) untuk menampung masukan dosen dan mitra	LPMI
4	Keberlanjutan program pengabdian dengan mitra	Menyusun MoU/Perjanjian Kerjasama multi-tahun dan program pembinaan berkelanjutan	LPPM & Tim Dosen
5	Peningkatan fasilitas dan dukungan teknis	Menyediakan sarana komunikasi, internet, dan ruang konsultasi PKM bagi dosen	STT Dumai / Unit TI
6	Dokumentasi dan pelaporan digital	Mengembangkan sistem informasi PKM berbasis web untuk monitoring dan pelaporan real-time	LPPM & TI

## 4.3 Penutup

Laporan hasil survei kepuasan ini menjadi bahan evaluasi penting bagi LPPM dan pimpinan STT Dumai untuk memastikan mutu layanan PKM terus meningkat. Hasil ini diharapkan menjadi dasar dalam perencanaan strategis, peningkatan profesionalisme dosen, serta penguatan kemitraan dengan masyarakat. Dengan tindak lanjut yang terencana, STT Dumai akan semakin berperan sebagai perguruan tinggi yang unggul dalam pengabdian dan pemberdayaan masyarakat.