

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELAKSANA  
PENGABDIAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN DAN  
PELAKSANAAN PROSES PENGABDIAN KEPADA  
MASYARAKAT**

**PROGRAM STUDI INDUSTRI  
SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2019/2020**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat  
Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat  
Semester : Gasal Tahun Akademik 2019/2020  
Fakultas/Prodi : Teknik  
Nama UPM : Krisnadhi Hariyanto, ST., MM

Surabaya, 10 Mei 2020

Unit Penjaminan Mutu Prodi Teknik Industri



Krisnadhi Hariyanto, ST., MM

Mengetahui

Dekan Fak. Teknik



Slamet Riyadi, ST., MT

Mengetahui

Ketua Badan Penjaminan Mutu



Dr. I. Mei Indrawati, MM

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan **Hasil Survei Kepuasan Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat** Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Semester Gasal Tahun Akademik 2019/2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Industri yang bertujuan untuk mengukur tingkat Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan Hasil Survei Kepuasan Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Teknik Industri yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Teknik dan Ketua Program Studi Fakultas Teknik Industri dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik di masa yang akan datang.

Surabaya, 10 Mei 2020

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknik,

Krisnadhi Hariyanto, ST., MM

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat .....	3
Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....	8
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Tujuan.....	1
1.3 Sasaran .....	2
1.4 Waktu dan Tempat.....	2
BAB II HASIL SURVEI .....	3
Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat.....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	5
3.1 Metode Pengolahan Data .....	5
3.2 Analisis Data.....	5
3.3 Analisis Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat .....	6
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	8
4.1 Kesimpulan .....	8
4.2 Rekomendasi.....	8

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada tenaga pendidik di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Teknik Industri dan evaluasi perbaikan proses Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Teknik sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas proses Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Teknik dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Teknik selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di

Program Studi Teknik adalah tenaga pendidik aktif dilingkungan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

#### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

**BAB II**  
**HASIL SURVEI**

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN TENAGA PENDIDIK (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Perencanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian masyarakat.				
2.	Perencanaan pengabdian masyarakat telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian masyarakat.				
3.	Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metoda ilmiah.				
4.	Pelaksanaan pengabdian masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan K3.				
5.	Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan perencanaan pengabdian.				
6.	Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh Mitra Pengabdian Kepada Masyarakat.				
7.	Hasil pengabdian masyarakat dapat dimanfaatkan secara maksimal.				
8.	Pendanaan pengabdian masyarakat baik yang berasal dari internal dan eksternal telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan.				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN TENAGA PENDIDIK (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Perencanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian masyarakat.	50	50		
2.	Perencanaan pengabdian masyarakat telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian masyarakat.	50	50		
3.	Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metoda ilmiah.	50	50		
4.	Pelaksanaan pengabdian masyarakat dilaksanakan	50	50		

	dengan memperhatikan K3.				
5.	Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan perencanaan pengabdian.	50	50		
6.	Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh Mitra Pengabdian Kepada Masyarakat.	50	50		
7.	Hasil pengabdian masyarakat dapat dimanfaatkan secara maksimal.	50	50		
8.	Pendanaan pengabdian masyarakat baik yang berasal dari internal dan eksternal telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan.	50	50		



## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

#### **3.1 Metode Pengolahan Data**

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisisioner Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Teknik ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Teknik Industri. Pemilihan rentang skala penilaian kinerja memiliki rentang nilai 1-4.

1. Jawaban “Sangat baik” diberi skor 4
2. Jawaban “Baik” diberi skor 3
3. Jawaban “Cukup” diberi skor 2
4. Jawaban “Kurang” diberi skor 1

Setelah mendapatkan jawaban dari survei maka dilakukan analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, dimana analisis data hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil deskripsi yang diperoleh melalui penjaringan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa presentase yang akan diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan oleh Riduwan (2014). Untuk menentukan persentase skor digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor maksimum}} \times 100$$

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif untuk memperlihatkan tingkat kualitas kinerja layanan unit atau tingkat kepuasan layanan pada tabel berikut:

Tabel 3. Tingkat Kepuasan

No	Persentase (%)	Kategori kualitas/kepuasan
1	81-100	Sangat Baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	0-40	Kurang

### 3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Teknik Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

#### 1. Aspek *Perencanaan*

Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek *Perencanaan* menunjukkan bahwa 50% responden memberikan penilaian sangat baik dan 50% responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *kegiatan* yang berkaitan dengan kehandalan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 2. Aspek *Standar*

Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek *Standar* menunjukkan bahwa 50% responden memberikan penilaian sangat baik dan 50% responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *standar* yang berkaitan dengan kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan baik sekali.

3. Aspek *Pelaksanaan*

Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek *Pelaksanaan* menunjukkan bahwa 50% responden memberikan penilaian sangat baik dan 50% responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *pelaksanaan* yang berkaitan dengan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan baik sekali.

4. Aspek *Hasil*

Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek *Hasil* menunjukkan bahwa 50% responden memberikan penilaian sangat baik dan 50% responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *evaluasi* yang berkaitan dengan kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada tenaga pendidik di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan sangat baik.

5. Aspek *Pendanaan*

Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek *Pendanaan* menunjukkan bahwa 50% responden memberikan penilaian sangat baik dan 50% responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *pendanaan* yang berkaitan dengan penilaian pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada *perencanaan, standar, pelaksanaan, hasil dan pendanaa* bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas proses pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan proses Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Teknik dan Ketua Program Studi Teknik dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang proses pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang ada di Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Teknik Industri dapat memberikan proses pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang terbaik bagi tenaga pendidik.