

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA TERHADAP
LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT DI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Prodi Di Program Studi Manajemen
Semester : Tahun Akademik 2020/2021
Fakultas/Prodi : Manajemen
Nama UPM : Yurilla Endah Muliatic S.S., S.E., M.M.



Mengetahui,
Dekan

DR. Woro Utari S.E., M.M.
NIDN. 0010106702

Surabaya, 02 Mei 2022

UPM,

Yurilla Endah Muliatic S.S., S.E., M.M.
NIDN. 0706047301

Mengetahui,
Kepala BPM



DR. H. Mei Indrawati M.M.
NIP. 196605201992032001

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020/2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Manajemen yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mitra Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan pada Program Studi Manajemen kedepannya.

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

Surabaya, 2 Mei 2022
Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Manajemen	3
Tabel 2. Tingkat Kepuasan	5
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan.....	1
1.3 Sasaran	1
1.4 Waktu dan Tempat	1
BAB II HASIL SURVEI	3
Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	4
3.1 Metode Pengolahan Data	4
3.2 Analisis Data.....	4
3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra	5
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	6
4.1 Kesimpulan	6
4.2 Rekomendasi.....	6

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan terhadap mitra di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi harapan mitra kerjasama. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan evaluasi perbaikan terhadap layanan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah survei kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Manajemen sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Manajemen dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya.

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat adalah mitra yang melakukan kerjasama di lingkungan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya

Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmitra-layPkM> oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada bulan Maret-April 2022.

BAB II
HASIL SURVEI

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

ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN PEGAWAI/TENDIK (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1. Perencanaan Pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian	5	-	-	-
2. Perencanaan pengabdian telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian	5	-	-	-
3. Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah	5	-	-	-
4. Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan dengan memperhatikan K3	5	-	-	-
5. Hasil pengabdian sesuai dengan perencanaan pengabdian	5	-	-	-
6. Hasil pengabdian sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh mitra	5	-	-	-
7. Hasil pengabdian dapat dimanfaatkan secara maksimal	5	-	-	-
8. Pendanaan pengabdian telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan	5	-	-	-
Persentase (%)	100%	-	-	-

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuesioner kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

3.2 Analisis Data

Survei tingkat kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Manajemen. 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 2. 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 Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada tabel diatas. Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut:

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek pelayanan akademik menunjukkan bahwa 100% mitra memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa layanan dan pelaksanaan proses pengabdian masyarakat di Program Studi Manajemen dalam kategori sangat baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Manajemen pada berada pada kategori sangat baik

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah:

1. Kedepannya kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ketua Program Studi Manajemen dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat.
3. Mitra pengabdian merasakan dampak yang luar biasa atas dilaksanakannya program pengabdian kepada masyarakat ini dan mereka dapat merasakan manfaatnya.