

**LAPORAN HASIL SURVEI MITRA TERHADAP  
LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
TAHUN 2020**



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

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan  
Dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat  
Program Studi Psikologi  
Tahun : 2020  
Fakultas/Prodi : Psikologi  
Nama UPM : Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Surabaya, 29 Oktober 2020

Mengetahui,  
Dekan,





Firsty Oktaria Grahani, S.Psi., M.Psi., Psikolog  
Psikolog

UPM,



Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi.,

Mengetahui,  
Kepala BPM



Dr. Ir. Mer Indrawati, MM

## 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 Psikologi Universitas Wijaya Putra Tahun 2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Psikologi yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Program Studi Psikologi 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 Psikologi Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Psikologi kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Psikologi dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan layanan manajemen Program Studi Psikologi di masa yang akan datang.

Surabaya, 29 Oktober 2020

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Psikologi  
Fakultas Psikologi,



Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi.,  
Psikolog

## 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 Program Studi Psikologi .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Program Studi Psikologi .....	6
Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....	8
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 Program Studi Psikologi .....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	6
3.1 Metode Pengolahan Data .....	6
3.2 Analisis Data.....	6
3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Program Studi Psikologi .....	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	10
4.1 Kesimpulan .....	10
4.2 Rekomendasi.....	10

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mitra. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Psikologi serta evaluasi perbaikan layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat berupa penilaian kepuasan mitra sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat adalah survei kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Program Studi Psikologi sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat yang diberikan oleh Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

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

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat adalah mitra yang bekerjasama dengan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmitra-layPkM> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra pada tahun 2020.

## BAB II HASIL SURVEI

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

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mitra (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Perencanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian				
2.	Perencanaan pengabdian telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian				
3.	Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah				
4.	Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan dengan memperhatikan K3				
5.	Hasil pengabdian sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh mitra				
6.	Hasil pengabdian dapat dimanfaatkan secara maksimal				
7.	Pendanaan pengabdian telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan.				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mitra (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Perencanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian	73	27	0	0
2.	Perencanaan pengabdian telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian	73	27	0	0
3.	Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah	73	27	0	0
4.	Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan	73	27	0	0

	dengan memperhatikan K3				
5.	Hasil pengabdian sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh mitra	73	27	0	0
6.	Hasil pengabdian dapat dimanfaatkan secara maksimal	73	27	0	0
7.	Pendanaan pengabdian telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan.	73	27	0	0



## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

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

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan dosen ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat layanan manajemen yang dilakukan oleh Program Studi Psikologi. Pemilihan rentang skala penilaian 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 layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat 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 Mitra Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra**

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

1. **Aspek Perencanaan Pengabdian Masyarakat Yang Dilakukan Oleh para Dosen UWP Telah Sesuai Dengan Kebutuhan Para Mitra Pengabdian**

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 73% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 27% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek perencanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

2. **Aspek Perencanaan Pengabdian Telah Dilakukan Sesuai Standar K3 Bagi Mitra Pengabdian**

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 73% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 27% dosen memberikan

penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek perencanaan pengabdian telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

3. Aspek Pelaksanaan Pengabdian Dilakukan Sesuai Kaidah Metode Ilmiah

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 73% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 27% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

4. Aspek Pelaksanaan Pengabdian Dilaksanakan Dengan Memperhatikan K3

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 73% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 27% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pelaksanaan pengabdian dilaksanakan dengan memperhatikan K3 di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

5. Aspek Hasil Pengabdian Sesuai Dengan Solusi Yang Diharapkan Oleh Mitra

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 73% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 27% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek hasil pengabdian sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh mitra di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

6. Aspek Hasil Pengabdian Dapat Dimanfaatkan Secara Maksimal

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 73% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 27% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek hasil pengabdian dapat

dimanfaatkan secara maksimal di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

7. Aspek Pendanaan Pengabdian Telah Dirasakan Cukup Memadai Bila Dibandingkan Dengan Hasil Yang Diharapkan.

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 73% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 27% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pendanaan pengabdian telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat pada perencanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian, perencanaan pengabdian telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian, pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah, pelaksanaan pengabdian dilaksanakan dengan memperhatikan K3, hasil pengabdian sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh mitra, hasil pengabdian dapat dimanfaatkan secara maksimal, pendanaan pengabdian telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan di Program Studi Psikologi bergerak pada kategori baik menuju sangat baik.

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

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat yang ada di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Psikologi dan Ketua Program Studi Psikologi dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang layanan dan

pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat yang ada di Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi.

3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Psikologi dapat memberikan layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat yang lebih baik lagi bagi mitra.