

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELAKSANA PENGABDIAN  
KEPADA MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN DAN  
PELAKSANAAN PROSES PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
TAHUN AKADEMIK 2019/2020**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana  
Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan Dan  
Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat  
Semester : Tahun Akademik 2019/2020  
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Negara  
Nama UPM : Dwi Hardaningtyas , S.Psi.,M.Si

Surabaya, 03 September 2020

Mengetahui,  
Dekan,  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

UPM,



Dr.Sri Juni Woroastuti.M.Com

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Harding', is written over the text 'UPM,'.

Dwi Hardaningtyas, S. Psi., M.Si

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra Semester Genap Tahun Akademik 2018/2019 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Administrasi Negara yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Administrasi Negara kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Administrasi Negara yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di masa yang akan datang.

Surabaya , 03 September 2020

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,



Dwi Hardaningtyas, S. Psi., M.Si

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat .....	4
Tabel 2. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat.....	4
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 .....	4
Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat.....	4
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI .....	6
3.1 Metode Pengolahan Data .....	6
3.2 Analisis Data.....	6
3.3 Analisis Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat .....	8
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	9
4.1 Kesimpulan .....	9
4.2 Rekomendasi.....	9

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada Dosen di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para Dosen. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Administrasi Negara dan evaluasi perbaikan Layanan Dosen di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Layanan Dosen berupa penilaian kepuasan Dosen sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dosen adalah Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Program Studi Administrasi Negara sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Dosen yang diberikan oleh Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Administrasi Negara dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Dosen di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Dosen selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat adalah Dosen aktif di lingkungan Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan Dosen.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap

Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepdosen-layPkM> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan Dosen dilaksanakan di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2021.

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

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

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN DOSEN (%)			
		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%	0	0
2	Perencanaan pengabdian masyarakat telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian masyarakat	50%	50%	0	0
3	Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah	67%	33%	0	0
4	Pelaksanaan pengabdian masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan K3	67%	33%	0	0
5	Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan perencanaan pengabdian	50%	50%	0	0
6	Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh Mitra Pengabdian kepada Masyarakat	50%	50%	0	0
7	Hasil pengabdian masyarakat dapat dimanfaatkan secara maksimal	50%	50%	0	0
8	Pendanaan pengabdian masyarakat baik yang berasal dari internal dan eksternal telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang Diharapkan	17%	67%	16%	0

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

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen (%)			
		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	0	0
2.	Perencanaan pengabdian masyarakat telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian masyarakat	50	50	0	0

3.	Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah	67	33	0	0
4.	Pelaksanaan pengabdian masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan K3	67	33	0	0
5.	Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan perencanaan pengabdian	50	50	0	0
6.	Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh Mitra Pengabdian kepada Masyarakat	50	50	0	0
7.	Hasil pengabdian masyarakat dapat dimanfaatkan secara maksimal	50	50	0	0
8.	Pendanaan pengabdian masyarakat baik yang berasal dari internal dan eksternal telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan	17	67	16	0

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putrayaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan Dosen ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Administrasi Negara . 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:

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

### **3.3 Analisis Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Wijaya Putra**

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

1. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Perencanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian masyarakat menunjukkan bahwa 50% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 50% 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 masyarakat sudah berjalandengan baik sekali.
2. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Perencanaan pengabdian masyarakat telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian masyarakat menunjukkan bahwa 50% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 50% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Perencanaan pengabdian masyarakat telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian masyarakat sudah berjalan dengan baik sekali.
3. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program

Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah menunjukkan bahwa 67% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 33% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah sudah berjalan dengan baik sekali.

4. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan pengabdian masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan K3 menunjukkan bahwa 67% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 33% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelaksanaan pengabdian masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan K3 sudah berjalan dengan sangat baik.
5. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan perencanaan pengabdian menunjukkan bahwa 50% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 50% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan perencanaan pengabdian sudah berjalan dengan baik sekali.
6. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh Mitra Pengabdian kepada Masyarakat menunjukkan bahwa 50% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 50% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh Mitra Pengabdian kepada Masyarakat sudah berjalan dengan baik sekali.
7. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Hasil pengabdian masyarakat dapat dimanfaatkan secara maksimal menunjukkan bahwa 50% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 50% Dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Hasil pengabdian masyarakat dapat dimanfaatkan secara maksimal sudah berjalan dengan baik sekali.

8. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Pendanaan pengabdian masyarakat baik yang berasal dari internal dan eksternal telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan menunjukkan bahwa 17% Dosen memberikan penilaian sangat baik, 67% Dosen memberikan penilaian baik, dan 16% Dosen memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pendanaan pengabdian masyarakat baik yang berasal dari internal dan eksternal telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan sudah berjalan dengan baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Dosen terhadap Layanan Dosen di Program Studi Administrasi Negara pada Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Wijaya Putra.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya Survei Pengukuran Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat 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 Penelitian yang ada di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dana pengabdian harus lebih besar dari dana penelitian
3. Diharapkan Peningkatan dalam penyampaian informasi tentang abdimas agar lebih ditingkatkan.
4. Diharapkan Mohon diadakan klinik (pembimbingan) pembuatan proposal pkm lldikti oleh pembimbing yg berkompeten agar presentase kemungkinan persetujuan proposal tinggi.