

**LAPORAN HASIL SURVEI MITRA 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 Mitra Terhadap Layanan Dan  
Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Program  
Studi Administrasi Negara.  
Semester : Tahun Akademik 2019/2020  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi negara  
Nama UPM : Dwi Hardaningtyas, S. Psi., M.Si

Surabaya, 18 Oktober 2020



Dr. Sri Juni Woro Astuti, M.Com

UPM,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Hardaningtyas', is written above the name of the author.

Dwi Hardaningtyas, S. Psi., M.Si

## PENGANTAR

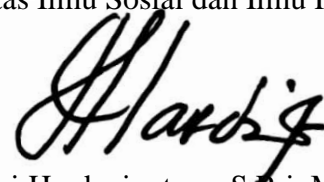
Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Mitra Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2019/2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Administrasi Negara yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan lulusan Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan lulusan terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 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 Lulusan Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu (UPM) Program Studi Administrasi Negara yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Administrasi Negara 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, 18 Oktober 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 Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat.....	3
Tabel 2. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat.....	6
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 Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat.....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	6
3.1 Metode Pengolahan Data .....	6
3.2 Analisis Data .....	6
3.3 Analisis Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat .....	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	10
4.1 Kesimpulan .....	10
4.2 Rekomendasi.....	10

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada Mitra 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 Mitra. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Administrasi Negara dan evaluasi perbaikan Layanan Mitra di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Layanan Mitra berupa penilaian kepuasan Mitra sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Mitra adalah Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Program Studi Administrasi Negara sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Mitra yang diberikan oleh Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

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

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat adalah Mitra aktif dilingkungan Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 2 Mitra.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Administrasi Negara 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 dilaksanakan di Program Studi Administrasi Negara Universitas WijayaPutra pada bulan Agustus-September 2020.

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

Tabel 1. Instrumen Survei Pengukuran 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	Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan dengan memperhatikan K3				
6	Hasil pengabdian sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh mitra				
7	Hasil pengabdian dapat dimanfaatkan secara maksimal				
8	Pendanaan pengabdian telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan.				

Tabel 2. Hasil Survei Pengukuran 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	50	50	0	0
2.	Perencanaan pengabdian telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian	50	50	0	0
3.	Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah	50	50	0	0
4.	Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan dengan memperhatikan K3	50	50	0	0
5.	Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan dengan memperhatikan K3	50	50	0	0

6.	Hasil pengabdian sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh mitra	50	50	0	0
7.	Hasil pengabdian dapat dimanfaatkan secara maksimal	0	100	0	0
8.	Pendanaan pengabdian telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan.	50	50	0	0
<b>Skor Total</b>		44	56	0	0



## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

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

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan Mitra 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 Mitra 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 Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

1. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra 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 menunjukkan bahwa 50% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 50% Mitra 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 sudah berjalan dengan sangat baik.

2. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Perencanaan pengabdian telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian menunjukkan bahwa 50% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 50% Mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Perencanaan pengabdian telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian sudah berjalan dengan sangat baik.
3. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra 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 50% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 50% Mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah sudah berjalan dengan sangat baik.
4. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan dengan memperhatikan K3 menunjukkan bahwa 50% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 50% Mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan dengan memperhatikan K3 sudah berjalan dengan sangat baik.
5. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan dengan memperhatikan K3 menunjukkan bahwa 50% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 50% Mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan dengan memperhatikan K3 sudah berjalan dengan sangat baik.
6. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses

Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Hasil pengabdian sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh mitra menunjukkan bahwa 50% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 50% Mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Hasil pengabdian sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh mitra sudah berjalan dengan sangat baik.

7. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Hasil pengabdian dapat dimanfaatkan secara maksimal menunjukkan bahwa 100% Mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Hasil pengabdian dapat dimanfaatkan secara maksimal sudah berjalan dengan baik.
8. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra pada aspek Pendanaan pengabdian telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan menunjukkan bahwa 50% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 50% Mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pendanaan pengabdian telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan sudah berjalan dengan sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Mitra terhadap Layanan Mitra di Program Studi Administrasi Negara pada Mitra 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 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 Penelitian yang ada di Program Studi Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan peningkatan abmas agar dapat membantu penanganan permasalahan-permasalahan masyarakat
3. Diharapkan menjadikan mitra yang lebih baik lagi dan memberikan pelayanan terbaik lagi.