

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA TERHADAP  
LAYANAN PELAKSANAAN PROSES PENGABDIAN  
KEPADA MASYARAKAT  
PADA PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN  
TAHUN 2020**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2020**

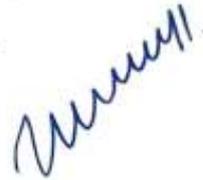
## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan  
Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Prodi pada  
Program Studi Ekonomi Pembangunan  
Semester : Tahun 2020  
Fakultas/Prodi : Ekonomi Pembangunan  
Nama UPM : Alfin Maulana, S.EI., M.SEI.

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

Surabaya, 02 Mei 2020

UPM.



Alfin Maulana, S.EI., M.SEI.  
NIDN. 0718058703

Mengetahui,  
Kepala BPM  
  
DR. h. M. Indrawati M.M.  
NIP. 196605201992032001

## PENGANTAR

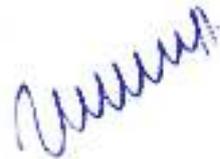
Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat pada Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Tahun 2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Ekonomi Pembangunan yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mitra Program Studi Ekonomi Pembangunan 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 Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan pada Program Studi Ekonomi Pembangunan kedepannya.

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

Surabaya, 2 Mei 2020

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Ekonomi Pembangunan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Alfin Maulana, S.El., M.SEI.

## 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 Ekonomi Pembangunan.....	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 Ekonomi Pembangunan 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 pada Program Studi Ekonomi Pembangunan 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 Ekonomi Pembangunan 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 Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan evaluasi perbaikan terhadap layanan di Program Studi Ekonomi Pembangunan 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 Ekonomi Pembangunan 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 Ekonomi Pembangunan sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Program Studi Ekonomi Pembangunan 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 Ekonomi Pembangunan dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Ekonomi Pembangunan 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 Ekonomi Pembangunan 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 Ekonomi Pembangunan 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 Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada bulan Maret-April 2020.

## BAB II HASIL SURVEI

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

ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MITRA (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1. Keramahan dan Kesopanan Pelayanan petugas	50	30	20	
2. Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan	40	40	20	
3. Kemudahan prosedur pelayanan (pengajuan proposal, <i>review</i> proposal, seleksi, pencairan dana, pelaporan dll.)	30	50	20	
4. Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan	30	60	10	
5. Layanan Sistem informasi pengabdian kepada masyarakat (PkM)	40	50	10	
6. Jaringan kerjasama	30	50	20	
7. Kemudahan pembuatan surat-surat untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PkM)	30	60	10	
8. Kecukupan dana penelitian dengan subyek pengabdian kepada masyarakat (PkM)	30	60	10	
9. Kecukupan dana dengan program pengabdian kepada masyarakat (PkM)	40	50	10	
10. Sosialisasi program pengabdian kepada masyarakat (PkM)	30	50	20	
11. Transparansi Penilaian proposal pengabdian kepada masyarakat (PkM)	30	50	20	
12. Dukungan publikasi hasil pengabdian kepada masyarakat (PkM)	30	60	10	

## **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 Ekonomi Pembangunan 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 Ekonomi Pembangunan. 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 pada Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra**

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

1. Aspek Keramahan dan Kesopanan Pelayanan petugas

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 50% mitra memberikan penilaian sangat baik, 30% mitra memberikan penilaian baik, dan 20% mitra memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Keramahan dan Kesopanan Pelayanan petugas di Program Studi Ekonomi Pembangunan tergolong baik.

2. Aspek Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 40% mitra memberikan penilaian sangat baik, 40% mitra memberikan penilaian baik, dan 20% mitra memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek yang berkaitan dengan Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan di Program Studi Ekonomi Pembangunan tergolong baik.

3. Aspek Kemudahan prosedur pelayanan (pengajuan proposal, *review* proposal, seleksi, pencairan dana, pelaporan dll.)

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 30% mitra memberikan

penilaian sangat baik, 50% mitra memberikan penilaian baik, dan 20% mitra memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek yang berkaitan dengan Kemudahan prosedur pelayanan (pengajuan proposal, *review* proposal, seleksi, pencairan dana, pelaporan dll.) di Program Studi Ekonomi Pembangunan tergolong baik.

#### 4. Aspek Kesesuain antara prosedur dan pelaksanaan

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 30% mitra memberikan penilaian sangat baik, 60% mitra memberikan penilaian baik, dan 20% mitra memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek yang berkaitan Kesesuain antara prosedur dan pelaksanaan di Program Studi Ekonomi Pembangunan tergolong baik.

#### 5. Aspek Layanan Sistem Informasi Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 40% mitra memberikan penilaian sangat baik, 50% Mitra memberikan penilaian baik dan 10% mitra memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek yang berkaitan dengan Layanan sistem informasi Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) di Program Studi Ekonomi Pembangunan tergolong sangat baik.

#### 6. Aspek Jaringan Kerjasama

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 30%% mitra memberikan penilaian sangat baik, 50% mitra memberikan penilaian baik, dan 20% mitra memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek yang berkaitan dengan jaringan kerjasama di Program Studi Ekonomi Pembangunan tergolong baik.

#### 7. Aspek Kemudahan Pembuatan Surat-surat untuk Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 30% mitra memberikan penilaian sangat baik, 60% mitra memberikan penilaian baik dan 10% mitra memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek yang berkaitan

dengan Kemudahan Pembuatan Surat-surat untuk Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju kategori baik.

8. Aspek Kecukupan dana penelitian dengan subyek Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 30% mitra memberikan penilaian sangat baik, 60% mitra memberikan penilaian baik, dan 10% mitra memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek yang berkaitan dengan Kecukupan dana penelitian dengan subyek Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) di Program Studi Ekonomi Pembangunan tergolong baik.

9. Aspek Kecukupan dana dengan program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 40% mitra memberikan penilaian sangat baik, 50% mitra memberikan penilaian baik, dan 10% mitra memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek yang berkaitan dengan Kecukupan dana dengan program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) di Program Studi Ekonomi Pembangunan tergolong sangat baik.

10. Aspek Sosialisasi program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 30% mitra memberikan penilaian sangat baik, 50% mitra memberikan penilaian baik, dan 20% mitra memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek yang berkaitan dengan Sosialisasi program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) di Program Studi Ekonomi Pembangunan bergerak dari kategori baik menuju kategori sangat baik.

11. Aspek Transparansi Penilaian proposal penelitian

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 30% mitra memberikan penilaian sangat baik, 50% mitra memberikan penilaian baik, dan 20% mitra memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek yang berkaitan dengan Transparansi Penilaian proposal Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) di Program Studi Ekonomi Pembangunan bergerak dari kategori baik menuju kategori sangat baik.

## 12. Aspek Dukungan Publikasi Hasil Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 30% mitra memberikan penilaian sangat baik, 60% mitra memberikan penilaian baik, dan 20% mitra memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek yang berkaitan dengan dukungan publikasi hasil Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) di Program Studi Ekonomi Pembangunan bergerak dari kategori baik menuju kategori 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 Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mitra terhadap layanan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat pada perencanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan aspek keramahan dan kesopanan pelayanan petugas, ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan (pengajuan proposal, *review* proposal, seleksi, pencairan dana, pelaporan dll., kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan, layanan sistem informasi penelitian, jaringan kerjasama, kemudahan pembuatan surat-surat untuk kegiatan penelitian, kecukupan dana penelitian dengan subyek penelitian, kecukupan dana dengan program penelitian, sosialisasi program penelitian, transparansi penilaian proposal penelitian, dan dukungan publikasi hasil penelitian secara berkala bergerak pada kategori baik menuju kategori sangat baik. di Program Studi Ekonomi Pembangunan bergerak pada kategori baik menuju 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 Ekonomi Pembangunan 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 Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan 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.