

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



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Pengukuran Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat
Semester : Tahun Akademik 2020/2021
Fakultas/Prodi : Hukum
Nama UPM : Dr. Rihantoro Bayu Aji, SH.,M.H

Surabaya, 03 September 2021

**Menyetujui,
Dekan,**




**Dr. Andy Usmina Wijaya, SH.,MH
NIDN. 0723127502**

Unit Penjaminan Mutu,



**Dr. Rihantoro Bayu Aji, SH.,M.H
NIDN. 0714097903**

**Mengetahui,
Kepala Badan Penjaminan Mutu**




**Dr. Ir. Mei Indrawati,MM
NIDN. 0020056601**

PENGANTAR

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

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 Hukum Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Hukum kedepannya.

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

Surabaya, 03 September 2021

Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Hukum
Fakultas Hukum,



Dr. Rihantoro Bayu Aji, SH.,M.H
NIDN. 0714097903

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
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 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 Hukum 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 Hukum dan evaluasi perbaikan Layanan Mitra di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Layanan Mitra berupa penilaian kepuasan Mitra sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Hukum 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 Hukum sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Mitra yang diberikan oleh Program Studi Hukum 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 Hukum dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Mitra di Program Studi Hukum 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 Hukum Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 3 Mitra .

1.4 Waktu dan Tempat

Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Hukum 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 Hukum Universitas Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2021.

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	70	30	0	0
2.	Perencanaan pengabdian telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian	85	15	0	0
3.	Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah	70	30	0	0
4.	Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan dengan memperhatikan K3	76	24	0	0
5.	Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan dengan memperhatikan K3	74	26	0	0

6.	Hasil pengabdian sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh mitra	80	20	0	0
7.	Hasil pengabdian dapat dimanfaatkan secara maksimal	80	20	0	0
8.	Pendanaan pengabdian telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan.	78	22	0	0
Skor Total		77	23	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 Hukum 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 Hukum. 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 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 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 Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Perencanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian menunjukkan bahwa 70% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 30% 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 baik sekali.
2. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Perencanaan pengabdian telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian menunjukkan bahwa 85% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 15% Mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Perencanaan pengabdian telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian sudah berjalan dengan baik sekali.
3. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah menunjukkan bahwa 70% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 30% Mitra 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 Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan dengan memperhatikan K3 menunjukkan bahwa 76% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 24% 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 Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan dengan memperhatikan K3 menunjukkan bahwa 74% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 26% Mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan dengan memperhatikan K3 sudah berjalan dengan baik sekali.
6. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Hasil pengabdian sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh mitra menunjukkan bahwa 80% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 20% Mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Hasil pengabdian sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh mitra sudah berjalan dengan baik sekali.
7. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Hasil pengabdian dapat dimanfaatkan secara maksimal menunjukkan bahwa 80% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 20% Mitra memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Hasil pengabdian dapat dimanfaatkan secara maksimal sudah berjalan dengan baik sekali.
8. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra pada aspek Pendanaan pengabdian telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan menunjukkan bahwa 78% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 22% 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 Hukum 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 Hukum 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.