

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELAKSANA
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT TERHADAP
LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
PROGRAM STUDI SASTRA INGGRIS
SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI SASTRA INGGRIS
FAKULTAS BAHASA DAN SASTRA
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat
Semester : Gasal Tahun Akademik 2020/2021
Fakultas/Prodi : Bahasa dan Sastra/Sastra Inggris
Nama UPM : Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S.,M.Pd.

Mengetahui,
Dekan,

Surabaya, 20 Oktober 2020

UPM,



Yeni Probowati, S.Pd.,M.Pd.
NIDN. 0718107701

Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S.,M.Pd.
NIDN. 0709068103

Mengetahui
Kepala Badan Penjaminan Mutu,

Dr. Ir. Mei Indrawati, M.M.
NIP.196605201992032001

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei kepuasan pelaksana PKM terhadap layanan dan pelaksanaan proses PKM Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020/2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Sastra Inggris yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan dosen Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pelaksana pelaksana PKM terhadap layanan dan pelaksanaan proses PKM di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan dan pelaksanaan proses PKM di Program Studi Sastra Inggris kedepannya.

Semoga laporan hasil survei kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses PKM di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Sastra Inggris yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Bahasa dan Sastra dan Ketua Program Studi Fakultas Bahasa dan Sastra dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra di masa yang akan datang.

Surabaya, 20 Oktober 2020

Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Sastra Inggris
Fakultas Bahasa dan Sastra,



Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S.,M.Pd.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan dan Pelaksanaan PKM Program Studi Sastra Inggris	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan dan Pelaksanaan PKM Program Studi Sastra Inggris	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 Penilaian Kepuasan Dosen Terhadap Layanan dan Pelaksanaan PKM Program Studi Sastra Inggris	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI	6
3.1 Metode Pengolahan Data	6
3.2 Analisis Data	6
3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen Terhadap Layanan dan Pelaksanaan PKM Program Studi Sastra Inggris FBS Universitas Wijaya Putra	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	10
4.1 Kesimpulan	10
4.2 Rekomendasi	10

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai unsur paling penting di Perguruan Tinggi, dosen dituntut untuk dapat berpartisipasi dalam tata pamong institusi dan pengembangan profesi. Hal ini cukup beralasan mengingat dosen merupakan pelaksana fungsi utama pendidikan, penelitian, pengabdian pada masyarakat dan manajemen Perguruan Tinggi. Kelompok dosen lebih dari kelompok lainnya (mahasiswa, tenaga penunjang akademik, dan tenaga administrasi), karena memiliki jenjang pendidikan dan kemampuan akademik yang lebih tinggi dan merupakan kekuatan utama pada jurusan/fakultas maupun universitas. Oleh karena itu pemberdayaan para dosen merupakan suatu keharusan bagi universitas, karena dosen yang kompeten dan memiliki kinerja yang tinggi merupakan kunci keberhasilan Jurusan/Fakultas/Universitas.

Pelayanan dan pelaksanaan PKM untuk para dosen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh para dosen itu sendiri. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Sastra Inggris dan evaluasi perbaikan manajemen pelayanan dan pelaksanaan PKM di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan pelayanan dan pelaksanaan PKM berupa penilaian kepuasan Dosen sebagai pengguna jasa layanan tersebut di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dosen adalah survei kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan PKM Program Studi Sastra Inggris sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan manajemen yang diberikan oleh Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan PKM di Program Studi Sastra Inggris dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan dan pelaksanaan PKM di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada dosen selanjutnya.

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan PKM program studi adalah dosen aktif di lingkungan Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan seluruh dosen tetap Program Studi Sastra Inggris.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan PKM di Program Studi Sastra Inggris 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 Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2020.

BAB II
HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pelaksana PKM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan PKM Program Studi Sastra Inggris

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Perencanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian masyarakat				
2	Perencanaan pengabdian masyarakat telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian masyarakat				
3	Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah				
4	Pelaksanaan pengabdian masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan K3				
5	Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan perencanaan pengabdian				
6	Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh Mitra Pengabdian kepada Masyarakat				
7	Hasil pengabdian masyarakat dapat dimanfaatkan secara maksimal				
8	Pendanaan pengabdian masyarakat baik yang berasal dari internal dan eksternal telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pelaksana PKM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan PKM Program Studi Sastra Inggris

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA			
		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	25	75	0	0
3	Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah	50	50	0	0
4	Pelaksanaan pengabdian masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan K3	37	63	0	0
5	Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan perencanaan pengabdian	37	50	13	0
6	Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh Mitra Pengabdian kepada Masyarakat	37	63	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	37	50	13	0
	TOTAL	40	57	3	0

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan PKM di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra yaitu 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 Sastra Inggris. 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 adalah berupa jumlah presentase dosen yang memberikan jawaban. Hasil prosentase yang digunakan berdasarkan acuan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{(\text{Total Nilai} : \text{Jumlah Soal}) \times 100\%}{\text{Jumlah Dosen}}$$

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:

3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Dosen Terhadap Layanan dan Pelaksanaan PKM Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap layanan dan pelaksanaan PKM Program Studi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

1. Perencanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian masyarakat

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan PKM Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek butir pertanyaan satu menunjukkan bahwa 50% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 50% dosen memberikan penilaian baik. Tidak satupun dosen memberikan nilai cukup atau kurang pada aspek ini. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek kemampuan program studi dalam Perencanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian masyarakat sudah baik dan perlu ditingkatkan kembali.

2. Perencanaan pengabdian masyarakat telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian masyarakat

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan PKM Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek butir pertanyaan dua menunjukkan bahwa 25% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 75% dosen memberikan penilaian baik. Tidak satupun dosen memberikan nilai cukup atau kurang pada aspek ini. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Perencanaan pengabdian masyarakat telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian masyarakat sudah baik dan masih perlu ditingkatkan lagi.

3. Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan PKM Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek butir pertanyaan tiga menunjukkan bahwa 50% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 50% dosen memberikan penilaian baik. Tidak satupun dosen memberikan nilai cukup atau kurang pada aspek ini. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek kemampuan

program studi dalam Pelaksanaan pengabdian dilakukansesuai kaidah metode ilmiah t sudah baik dan perlu ditingkatkan kembali.

4. Pelaksanaan pengabdian masyarakatdilaksanakan dengan memperhatikan K3
Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan PKM Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek butir pertanyaan empat menunjukkan bahwa 37% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 63% dosen memberikan penilaian baik. Tidak satupun dosen memberikan nilai cukup atau kurang pada aspek ini. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelaksanaan pengabdian masyarakatdilaksanakan dengan memperhatikanK3 sudah baik dan masih perlu ditingkatkan lagi.
5. Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan perencanaan pengabdian
Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan PKM di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek butir pertanyaan lima menunjukkan bahwa 37% dosen memberikan penilaian sangat baik dan 50% dosen memberikan penilaian baik, dan 13% dosen memberikan penilaian cukup. Pada aspek ini tidak ada satupun dosen yang memberikan nilai kurang. Dari jumlah nilai prosentase yang dihasilkan dapat terlihat bahwa hampir dari separuh dosen memberikan penilaian baik. Nilai cukup diberikan pada poin pertanyaan 5 tentang Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan perencanaan pengabdian.
6. Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh Mitra Pengabdian kepada Masyarakat
Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan PKM Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek butir pertanyaan enam menunjukkan bahwa 37% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 63% dosen memberikan penilaian baik. Tidak satupun dosen memberikan nilai cukup atau kurang pada aspek ini. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh Mitra Pengabdian kepada Masyarakat sudah baik dan masih perlu ditingkatkan lagi.

7. Hasil pengabdian masyarakat dapat dimanfaatkan secara maksimal

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan PKM Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek butir pertanyaan tujuh menunjukkan bahwa 37% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 63% dosen memberikan penilaian baik. Tidak satupun dosen memberikan nilai cukup atau kurang pada aspek ini. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Hasil pengabdian masyarakat dapat dimanfaatkan secara maksimal sudah baik dan masih perlu ditingkatkan lagi.

8. Pendanaan pengabdian masyarakat baik yang berasal dari internal dan eksternal

telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan
Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan PKM Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek butir pertanyaan delapan menunjukkan bahwa 37% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 63% dosen memberikan penilaian baik. Tidak satupun dosen memberikan nilai cukup atau kurang pada aspek ini. 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

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan PKM Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan PKM di Program Studi Sastra Inggris yang terdiri dari 8 butir pertanyaan terdiri dari 40% orang dosen memberikan penilaian sangat baik, 57% dosen memberikan penilaian baik, dan 3% dosen memberikan nilai cukup.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan dan pelaksanaan proses penelitian di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra.

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian kepuasan dosen terhadap layanan dan pelaksanaan PKM program studi ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten sehingga dapat memonitoring perkembangan manajemen yang ada di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Sastra Inggris dan Ketua Program Studi Sastra Inggris dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang layanan dan pelaksanaan PKM yang ada di Program Studi Sastra Inggris Fakultas Sastra Inggris.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi Program Studi Sastra Inggris dapat memberikan layanan dan pelaksanaan PKM yang terbaik bagi dosen.

