

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELAKSANA  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT TERHADAP  
LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENGABDIAN  
KEPADA MASYARAKAT  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
TAHUN 2021**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat  
Tahun : 2021  
Fakultas/Prodi : Teknik/Teknik Industri  
Nama UPM : Krisnadhi Hariyanto, ST., M.M.

Menyetujui,  
Dekan,



(Suhart Riyadi, ST., M.T.)

Surabaya, 10 Januari 2022

Unit Penjaminan Mutu

A blue ink signature is written over a circular official stamp. The stamp features a central emblem and the text 'UNIVERSITAS WILGAPUS SURABAYA' and 'BIDANG PENJAMINAN MUTU' around the perimeter.

(Krisnadhi Hariyanto, ST., M.M.)

Mengetahui,  
Kepala BPM.



(Dr. H. Mei Indrawati, M.M.)

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Wijaya Putra Tahun 2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Industri yang bertujuan untuk mengukur tingkat Kepuasan Dosen/Tenaga Pendidik pada Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Teknik Industri kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Industri dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan program studi di masa yang akan datang.

Surabaya, 10 Januari 2022

Unit Penjaminan Mutu



Krisnadhi Hariyanto, ST., M.M.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
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
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	7
3.1. Metode Pengolahan Data.....	7
3.2. Analisis Data.....	7
3.3. Analisis Hasil Survei Penilaian 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

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Penelitian Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian .....	4
Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....	6

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada dosen di Program Studi Teknik Industri 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 Teknik Industri dan evaluasi perbaikan layanan dosen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra, maka diperlukan Penilaian tingkat keberhasilan layanan dosen berupa penilaian kepuasan Dosen sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dosen adalah Survei Penilaian Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Program Studi Teknik Industri sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas layanan dosen yang diberikan oleh Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

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

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian survei penilaian kepuasan pelaksana pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat adalah dosen aktif dilingkungan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 9 Dosen.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei penilaian kepuasan pelaksana pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Teknik

Industri Universitas Wijaya Putra dilaksanakan pada bulan Januari Tahun 2022 secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepdosen-layPkM> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

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

Tabel 1. Instrumen Survei Penilaian 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				
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 Penilaian 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	70	30	0	0
2.	Perencanaan pengabdian masyarakat telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian masyarakat	85	15	0	0
3.	Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah	70	30	0	0
4.	Pelaksanaan pengabdian masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan K3	76	24	0	0
5.	Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan perencanaan pengabdian	74	26	0	0
6.	Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh Mitra Pengabdian kepada Masyarakat	80	20	0	0
7.	Hasil pengabdian masyarakat dapat dimanfaatkan secara maksimal	80	20	0	0
8.	Pendanaan pengabdian masyarakat baik yang berasal dari internal dan eksternal telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan	78	22	0	0

## BAB III

### ANALISIS HASIL SURVEI

#### 3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil Survei Penilaian Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Teknik Industri 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 Teknik Industri. 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 Penilaian Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat

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

1. Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Perencanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian masyarakat menunjukkan bahwa 70% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 30% 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 berjalan dengan baik sekali.
2. Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Perencanaan pengabdian masyarakat telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian masyarakat menunjukkan bahwa 85% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 15% 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 Penilaian Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi

Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah menunjukkan bahwa 70% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 30% 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 Penilaian Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan pengabdian masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan K3 menunjukkan bahwa 76% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 24% 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 Penilaian Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan perencanaan pengabdian menunjukkan bahwa 74% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 26% 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 Penilaian Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh Mitra Pengabdian kepada Masyarakat menunjukkan bahwa 80% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 20% 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 Penilaian Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Hasil pengabdian masyarakat dapat dimanfaatkan secara maksimal menunjukkan bahwa 80% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 20% 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 Penilaian Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Teknik Industri 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 78% Dosen memberikan penilaian sangat baik dan 22% Dosen memberikan penilaian baik. 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 sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Penilaian 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 Teknik Industri 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 Penilaian Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten setiap tahunnya sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian yang ada di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Mohon pedoman untuk pengabdian selama masa pandemi diberikan jauh dimuka agar dapat diterapkan di lapangan.
3. Diharapkan Jadwal penerimaan proposal internal monotahun supaya lebih awal (bulan januari-februari).
4. Diharapkan Dana pengabdian harus lebih besar dari dana penelitian
5. Diharapkan Peningkatan dalam penyampaian informasi tentang abdimas agar lebih ditingkatkan.
6. Diharapkan Mohon diadakan klinik (pembimbingan) pembuatan proposal pkm lldikti oleh pembimbing yg berkompeten agar presentase kemungkinan persetujuan proposal tinggi.