

**LAPORAN HASIL SURVEI MITRA TERHADAP LAYANAN  
DAN PELAKSANAAN PROSES PENGABDIAN KEPADA  
MASYARAKAT PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
TAHUN 2022**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2023**



## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat  
Tahun : 2022  
Fakultas/Prodi : Teknik/Teknik Industri  
Nama UPM : Krisnadhi Hariyanto, ST., M.M.


Surabaya, 10 Januari 2023

Menyetujui,  
Dekan,

Unit Penjaminan Mutu



(Oni Andre Riyanto, ST., M.T.)



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

Mengetahui,  
Kepala BPM,



(Dr. Fitri Mardiana, SE, M.M.)

## PENGANTAR

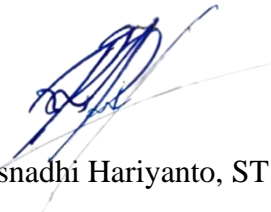
Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Wijaya Putra Tahun 2022 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Industri yang bertujuan untuk mengukur tingkat Kepuasan Mitra pada Program Studi Teknik Industri 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 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 Mitra 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 2023

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.....	5
3.1. Metode Pengolahan Data.....	5
3.2. Analisis Data.....	5
3.3. Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat.....	6
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	9
4.1 Kesimpulan .....	9
4.2 Rekomendasi.....	9

## DAFTAR TABEL

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

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada mitra 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 mitra. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Teknik Industri dan evaluasi perbaikan layanan mitra di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan penilaian tingkat keberhasilan layanan mitra berupa penilaian kepuasan Mitra sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Mitra adalah survei penilaian kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Program Studi Teknik Industri sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas layanan mitra yang diberikan oleh Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei penilaian kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Teknik Industri dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan mitra di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada mitra selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian survei penilaian kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat adalah mitra aktif dilingkungan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 5 Mitra.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei penilaian kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Teknik Industri 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 Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada bulan Januari 2023.

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

Tabel 1. Instrumen Survei Penilaian 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 Penilaian 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	30	20	
2.	Perencanaan pengabdian telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian	40	40	20	
3.	Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah	30	50	20	
4.	Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan dengan memperhatikan K3	30	60	10	
5.	Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan dengan memperhatikan K3	40	50	10	
6.	Hasil pengabdian sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh mitra	30	50	20	
7.	Hasil pengabdian dapat dimanfaatkan secara maksimal	30	60	10	
8.	Pendanaan pengabdian telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan.	30	60	10	
<b>Skor Total</b>		280	400	120	

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra 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 Mitra 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 Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil survei penilaian kepuasan mitra terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

1. Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra 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 menunjukkan bahwa 50% Mitra memberikan penilaian sangat baik, 30% Mitra memberikan penilaian baik, dan 20% Mitra penilaian cukup. 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 Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Perencanaan pengabdian telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian menunjukkan bahwa 40% Mitra memberikan penilaian sangat baik, 40% Mitra memberikan penilaian baik, dan 20% Mitra penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Perencanaan pengabdian telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian sudah berjalan dengan baik sekali.
3. Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra 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 30% Mitra memberikan penilaian sangat baik, 50% Mitra

memberikan penilaian baik, dan 20% Mitra penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah sudah berjalan dengan baik sekali.

4. Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan dengan memperhatikan K3 menunjukkan bahwa 30% Mitra memberikan penilaian sangat baik, 60% Mitra memberikan penilaian baik, dan 20% Mitra penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan dengan memperhatikan K3 sudah berjalan dengan sangat baik.
5. Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan dengan memperhatikan K3 menunjukkan bahwa 40% Mitra memberikan penilaian sangat baik, 50% Mitra memberikan penilaian baik, dan 20% Mitra penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan dengan memperhatikan K3 sudah berjalan dengan baik sekali.
6. Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Hasil pengabdian sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh mitra menunjukkan bahwa 30% Mitra memberikan penilaian sangat baik, 50% Mitra memberikan penilaian baik, dan 20% Mitra penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Hasil pengabdian sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh mitra sudah berjalan dengan baik sekali.
7. Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Hasil pengabdian dapat dimanfaatkan secara maksimal menunjukkan bahwa 30% Mitra memberikan penilaian sangat baik, 60% Mitra memberikan penilaian baik, dan 10% Mitra penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Hasil pengabdian dapat dimanfaatkan secara maksimal sudah berjalan dengan baik sekali.
8. Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Pendanaan pengabdian telah dirasakan cukup memadai bila

dibandingkan dengan hasil yang diharapkan menunjukkan bahwa 30% Mitra memberikan penilaian sangat baik, 60% Mitra memberikan penilaian baik, dan 10% Mitra penilaian cukup. 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 Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Mitra terhadap Layanan Mitra di Program Studi Teknik Industri 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 Penilaian Kepuasan Mitra 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 peningkatan abmas agar dapat membantu penanganan permasalahan-permasalahan masyarakat
3. Diharapkan menjadikan mitra yang lebih baik lagi dan memberikan pelayanan terbaik lagi.