

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA TERHADAP
LAYANAN DAN PELAKSANAAN PENGABDIAN KEPADA
MASYARAKAT TAHUN 2020
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK INFORMATIKA
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat
Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat

Semester : Gasal Tahun Akademik 2019/2020

Fakultas/Prodi : Teknik

Nama UPM : **Suzana Dewi, S.Kom., M.Kom**

Surabaya, 10 Mei 2020

Unit Penjaminan Mutu Prodi Teknik Informatika



Suzana Dewi, S.Kom., M.Kom

Mengetahui

Dekan Fak. Teknik



Siamet Riyadi, ST., MT

Mengetahui

Ketua Badan Penjaminan Mutu



Dr. Ir. Mei Indrawati, MM

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, sehingga Laporan Hasil Survei Mitra pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Informatika yang bertujuan untuk mengukur tingkat Kepuasan Mitra Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat 2020 Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Mitra Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat 2020 Prodi Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Teknik Informatika kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Mitra pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Prodi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Teknik Informatika yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Teknik Informatika dan Ketua Program Studi Fakultas Teknik Informatika dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Informatika di masa yang akan datang.

Surabaya, 10 Mei 2020

Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Teknik Informatika
Fakultas Teknik,

Suzana Dewi., S.Kom., M.Kom

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 |
| Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat 2020Prodi Akademik Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik | 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 Mitra Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Wijaya Putra | 9 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI..... | 10 |
| 4.1 Kesimpulan | 10 |
| 4.2 Rekomendasi..... | 10 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|---|
| Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mitra Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Akademik Program Studi Teknik Informatika | 3 |
| Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mitra Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat 2020Prodi Akademik Program Studi Teknik Informatika | 6 |
| Tabel 3. Tingkat Kepuasan | 8 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik kepada mitra di Program Studi Teknik Informatika 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 Informatika dan evaluasi perbaikan Layanan Manajemendi Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan Layanan Manajemen berupa penilaian kepuasan mitra sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mitra adalah survei Mitra Layanan Manajemen Program Studi Teknik Informatika sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Manajemen yang diberikan oleh Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil survei Mitra Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada alumni selanjutnya.

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian Mitra pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Prodi adalah alumni dilingkungan Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan alumni mitra.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei Mitra pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Prodi di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kep dosen-layPkM>

yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan mitra pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat tahun 2020 dilaksanakan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra terdiri dari 14 orang.

BAB II
HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mitra Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap

| 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 masyarakat | | | | |
| 2 | Perencanaan pengabdian masyarakat telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian masyarakat | | | | |
| 3 | Pelaksanaan pengabdian dilakukansesuai kaidah | | | | |

Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat 2020 Prodi

| | metode ilmiah | | | | |
|-----|---|------------------------|-------|-------|--------|
| | Pelaksanaan pengabdian masyarakat dilaksanakan dengan | | | | |
| No. | Aspek yang Diukur | Tingkat Kepuasan Mitra | | | |
| | | (%) | | | |
| | | Sangat Baik | Baik | Cukup | Kurang |
| 6 | Para pengabdian masyarakat sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh Mitra Pengabdian Kepada Masyarakat para mitra pengabdian | 66,67 | 33,33 | | |
| 1 | Hasil pengabdian masyarakat dapat dimanfaatkan pengabdian masyarakat telah | | | 0 | 0 |
| 7 | Pelaksanaan pengabdian masyarakat yang berfokus pada masalah eksternal telah | 75 | 25 | 0 | 0 |
| 8 | Pelaksanaan pengabdian dilakukan dengan metode yang diharapkan | 58,3 | 41,7 | 0 | 0 |
| 4 | Pelaksanaan pengabdian masyarakat dilaksanakan dengan | 41,7 | 58,3 | 0 | 0 |

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mitra Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat 2020

| | memperhatikanK3 | | | | |
|---|--|-------|------|---|---|
| 5 | Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan perencanaan pengabdian | 83,3 | 16,7 | 0 | 0 |
| 6 | Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh Mitra Pengabdian kepada Masyarakat | 75 | 25 | 0 | 0 |
| 7 | Hasil pengabdian masyarakat dapat dimanfaatkan secara maksimal | 91,67 | 8,33 | 0 | 0 |
| 8 | Pendanaan pengabdian masyarakat baik yang berasal dari internal dan eksternal telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan | 58,3 | 41,7 | 0 | 0 |

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner Mitra pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Prodidid Program Studi Teknik Informatika 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 Informatika. 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:

Hasil pengabdian masyarakat dapat dimanfaatkan secara maksimal

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 Mitra pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Mitra pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat PDi Program Studi Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut menunjukkan 91,67% Mitra memberikan penilaian sangat baik untuk instrument hasil pengabdian masyarakat dapat dimanfaatkan secara maksimal.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan mitra pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan dan proses pengabdian kepada masyarakat tahun 2020 di program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra menunjukkan nilai yang diberikan dominan bernilai sangat baik pada setiap aspek.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra.

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian Mitra pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Prodi ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan Manajemen yang ada di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Teknik Informatika dan Ketua Program Studi Teknik Informatika dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang Layanan Manajemen yang ada di Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Informatika.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Teknik Informatika dapat memberikan Layanan Manajemen yang terbaik bagi mitra pengabdian kepada masyarakat.