

**LAPORAN HASIL SURVEI MITRA TERHADAP LAYANAN
DAN PELAKSANAAN PROSES PENGABDIAN KEPADA
MASYARAKAT PROGRAM STUDI SASTRA INGGRIS
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 Mitra 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.

Surabaya, 20 Oktober 2020

Mengetahui,
Dekan,

UPM,



Yeni Probawati, 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. 196805201992032001

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

Semoga Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat 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 September 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 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 |
| | |
| 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 Sastra Inggris 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 Sastra Inggris dan evaluasi perbaikan Layanan Mitra di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Layanan Mitra berupa penilaian kepuasan Mitra sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Sastra Inggris 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 Sastra Inggris sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Mitra yang diberikan oleh Program Studi Sastra Inggris 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 Sastra Inggris dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Mitra di Program Studi Sastra Inggris 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 Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 3 Mitra pada tahun akademik 2020/2021.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei Pengukuran Kepuasan Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Sastra Inggris 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 Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2020.

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 | 80 | 20 | 0 | 0 |
| 2. | Perencanaan pengabdian telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian | 70 | 30 | 0 | 0 |
| 3. | Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah | 80 | 20 | 0 | 0 |
| 4. | Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan dengan memperhatikan K3 | 70 | 30 | 0 | 0 |
| 5. | Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan dengan memperhatikan K3 | 70 | 30 | 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. | 40 | 60 | 0 | 0 |
| Skor Total | | 71 | 29 | 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 Sastra Inggris 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 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:

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

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:

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 Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Perencanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian menunjukkan bahwa 80% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 20% 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 Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Perencanaan pengabdian telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian menunjukkan bahwa 70% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 30% 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 Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah menunjukkan bahwa 80% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 20% 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 Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan dengan memperhatikan K3 menunjukkan bahwa 70% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 30% 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 Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan pengabdian dilaksanakan dengan memperhatikan K3 menunjukkan bahwa 70% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 30% 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 Sastra Inggris 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 Sastra Inggris 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 Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Pendanaan pengabdian telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan menunjukkan bahwa 40% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 60% 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 baik namun diperlukan adanya evaluasi dan perbaikan.

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 Sastra Inggris pada Mitra Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik dengan perbandingan 71% Mitra memberikan penilaian sangat baik dan 29% sisanya memberikan penilaian 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 Sastra Inggris 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.