



**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN PELAKSANA PENGABDIAN  
KEPADA MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN  
DAN PELAKSANAAN PROSES PENGABDIAN  
KEPADA MASYARAKAT  
TAHUN 2022**

**PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
2022**

Laporan Survei  
 Unit Penjaminan Mutu  
 Progam Studi Ekonomi Pembangunan  
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
 Universitas Wijaya Putra



Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat  
 Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada  
 Masyarakat Prodi Ekonomi Pembangunan Tahun 2022

| PENGESAHAN                          |                                   |                                   |
|-------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Dibuat oleh<br>Unit Penjaminan Mutu | Mengetahui<br>Ketua Program Studi | Disahkan oleh<br>Dekan            |
|                                     |                                   |                                   |
| Fitriyani, S.El., M.SEI             | Alfin Maulana, S.El., M.SEI       | Dr. Hj. Woro Utari, S.E.,<br>M.M. |
| NIDN. 0712119104                    | NIDN.0718058703                   | NIP. 196605201992032001           |

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan kemudahan yang dikaruniakan kepada kita dalam menjalankan berbagai tugas dan aktivitas.

Pelaksanaan tridharma Perguruan Tinggi perlu didukung oleh SDM yang handal dan Profesional, ketersediaan sarana dan prasarana serta pelayanan akademik yang baik. Dukungan tersebut sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan akademik di lingkungan Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra (UWP). Pelayanan akademik Prodi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UWP perlu terus ditingkatkan. Untuk mendukung hal tersebut, perlu dilakukan Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat .

Atas tersusunnya laporan ini, kami berterima kasih kepada semua pihak khususnya para Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat atas partisipasinya dalam pelaksanaan survei.

Laporan hasil survei dan tindak lanjut Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Prodi Ekonomi Pembangunan tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Surabaya, Desember 2022  
UPM

Fitryani, S.El., M.SEI  
NIDN. 0712119104

## DAFTAR ISI

|   |          |
|---|----------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b>   | i        |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b>   | ii       |
| <b>KATA PENGANTAR</b>   | iii      |
| <b>DAFTAR ISI</b>   | iv       |
| <b>DAFTAR TABEL</b>   | v        |
| <b>DAFTAR DIAGRAM</b>   | v        |
| <br>  |          |
| <b>BAB 1           PENDAHULUAN</b>  | <b>1</b> |
| 1.1   Latar Belakang  | 1        |
| 1.2   Tujuan  | 1        |
| 1.3   Luaran Yang Diharapkan  | 1        |
| 1.4   Dasar Hukum   | 1        |
| <br>  |          |
| <b>BAB 2           METODE SURVEI</b>  | <b>3</b> |
| 2.1   Komponen dan Aspek Pengukuran   | 3        |
| 2.2   Metode Survei   | 3        |
| 2.3   Responden   | 3        |
| 2.4   Metode Analisis Data  | 3        |
| 2.5   Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut  | 4        |
| <br>  |          |
| <b>BAB 3           HASIL SURVEI</b>   | <b>5</b> |
| 3.1   Uji Validitas dan Reliabilitas  | 5        |
| 3.2   Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat | 5        |

|              |                                   |   |
|--------------|-----------------------------------|---|
| <b>BAB 4</b> | <b>PENUTUP</b>                    | 9 |
|              | 4.1 Simpulan                      | 9 |
|              | 4.2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut | 9 |

## DAFTAR TABEL

- Table 2.1.** Skala Likert Pengukuran Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat
- Tabel 2.2.** Tingkat Kepuasan
- Table 3.1** Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Program Studi Ekonomi Pembangunan pada periode 2022
- Tabel 4.1** Rekomendasi dan tindak lanjut hasil survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Tahun 2022

## DAFTAR DIAGRAM

- Diagram 4.1** Persentase Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Program Studi Ekonomi Pembangunan

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Program Studi Prodi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebagai bagian integral dari Universitas Wijaya Putra (UWP) telah menetapkan visi dan misi serta Dokumen SPMI. Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut maka perlu dilakukan survei kepuasan. Salah satu bentuknya adalah Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat .

Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat dapat dinilai melalui kesesuaian pengabdian dengan kebutuhan para mitra, pengabdian dilakukan sesuai standar K3, pengabdian dilakukan sesuai kaidah ilmiah, hasil pengabdian sesuai dengan perencanaan pengabdian, hasil pengabdian dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh mitra, dan kesesuaian pendanaan.

Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilakukan untuk menjangking tingkat Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat khususnya pada Prodi Ekonomi Pembangunan. Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Prodi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis di masa selanjutnya.

### **1.2. Tujuan**

1. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di Prodi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan bisnis di UWP.
2. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di lingkungan UWP.
3. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dalam peningkatan kualitas Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat untuk menyusun rencana program kerja pengembangan lembaga.
4. Survei dilakukan untuk menjangking informasi guna pembuatan keputusan perbaikan

### **1.3. Luaran Yang Diharapkan**

Luaran yang diharapkan dari survei ini adalah tersediaanya dokumen laporan Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan

Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Tahun 2022 serta rekomendasi perbaikan sistem Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat dan pengelolaan layanan di lingkup Prodi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan bisnis UWP.

#### **1.4. Dasar Hukum**

1. Undang Undang No 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi,
2. Peraturan Pemerintah No 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi,
3. Kebijakan Mutu UWP Tahun 2020
4. Manual Mutu UWP Tahun 2020
5. Standar Mutu UWP Tahun 2020
6. Statuta Universitas Wijaya Putra



## BAB 2

### METODE SURVEI

#### 2.1. Komponen dan Aspek Pengukuran

Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat dapat dinilai melalui kesesuaian pengabdian dengan kebutuhan para mitra, pengabdian dilakukan sesuai standar K3, pengabdian dilakukan sesuai kaidah ilmiah, hasil pengabdian sesuai dengan perencanaan pengabdian, hasil pengabdian dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh mitra, dan kesesuaian pendanaan.

#### 2.2. Metode Survei

Kuesioner kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat telah disebarakan melalui link: <https://tinyurl.com/kpsSAlaypengelkeu20> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra. Pengisian kuisioner dilakukan dengan penyebaran pesan melalui Whatapp kepada Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Program Studi Ekonomi Pembangunan Tahun 2022.

#### 2.3. Responden

Responden pada survei ini adalah Para Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat yang berhubungan dengan Program Studi Ekonomi Pembangunan selama tahun 2022

#### 2.4. Metode Analisis Data

Uji validitas dan reliabilitas instrumen survei dengan menggunakan software SPSS versi 25. Hasil penilaian Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di program studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dihitung skor dari tiap pernyataan yang diberikan. Adapun skor yang diperoleh dari tiap pernyataan dengan menggunakan skala likert 4, sebagai berikut :

**Tabel 2.1. Skala Likert Pengukuran Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat**

| Nilai/Bobot | Predikat Keterangan |
|-------------|---------------------|
| 1           | Kurang              |
| 2           | Cukup               |
| 3           | Baik                |
| 4           | Sangat Baik         |

pengolahan data dapat disajikan dalam bentuk table dan diagram lingkaran. Sedangkan data yang berupa deskripsi, analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan table klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala terhadap aspek yang dinilai. Rekomendasi dan tindak lanjut akan diberikan berdasarkan diskripsi analisis. Untuk menentukan persentase skor ditentukan sebagai berikut : Persentase skor = Jumlah Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat yang

menjawab pada pilihan score x 100% dibagi Total Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat yang mengisi kuesioner

**Tabel 2.2. Tingkat Kepuasan**

| No | Persentase% | Kategori Kualitas/ Kepuasan |
|----|-------------|-----------------------------|
| 1  | 81-100      | Sangat Baik                 |
| 2  | 61-80       | Baik                        |
| 3  | 41-60       | Cukup                       |
| 4  | 0-40        | Kurang                      |

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) kepada KPS di masing-masing Fakultas di UWP. Masukan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Prodi dan Fakultas.

## **2.5. Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut**

Hasil laporan disampaikan kepada Dekan dan Wakil Rektor Bidang Akademik dan KePelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat dengan disertai rekomendasi, sehingga rekomendasi tersebut akan ditindak lanjuti oleh pimpinan untuk perbaikan.

## BAB 3

### HASIL SURVEI

#### 3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan Uji validitas dan reliabilitas instrumen survei dengan menggunakan software SPSS versi 25, maka semua instrumen sudah valid dan reliabel.

#### 3.2. Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat

Hasil survei kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Ekonomi Pembangunan dalam bentuk tabel. Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat dapat dijabarkan tiap indikator sebagai berikut:

**Table 3.1 Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Program Studi Ekonomi Pembangunan Tahun 2022**

| No                | Aspek yang Dinilai   | Nilai     |           |            |             | Total       |
|-------------------|--|-----------|-----------|------------|-------------|-------------|
|                   |  | Kurang    | Cukup     | Baik       | Baik Sekali |             |
| 1                 | Perencanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian masyarakat                        | 0%        | 0%        | 0%         | 100%        | 100%        |
| 2                 | Perencanaan pengabdian masyarakat telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian masyarakat   | 0%        | 0%        | 50%        | 50%         | 100%        |
| 3                 | Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah   | 0%        | 20%       | 20%        | 60%         | 100%        |
| 4                 | Pelaksanaan pengabdian masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan K3   | 0%        | 0%        | 43%        | 57%         | 100%        |
| 5                 | Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan perencanaan pengabdian   | 0%        | 17%       | 33%        | 50%         | 100%        |
| 6                 | Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh Mitra Pengabdian kepada Masyarakat   | 14%       | 0%        | 29%        | 57%         | 100%        |
| 7                 | Hasil pengabdian masyarakat dapat dimanfaatkan secara maksimal   | 0%        | 14%       | 43%        | 43%         | 100%        |
| 8                 | Pendanaan pengabdian masyarakat baik yang berasal dari internal dan eksternal telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan | 0%        | 0%        | 29%        | 71%         | 100%        |
| <b>Jumlah</b>     |  | <b>1</b>  | <b>3</b>  | <b>16</b>  | <b>31</b>   | <b>51</b>   |
| <b>Presentase</b> |  | <b>2%</b> | <b>6%</b> | <b>31%</b> | <b>61%</b>  | <b>100%</b> |

## BAB 4

### PENUTUP

#### 4.1. Simpulan

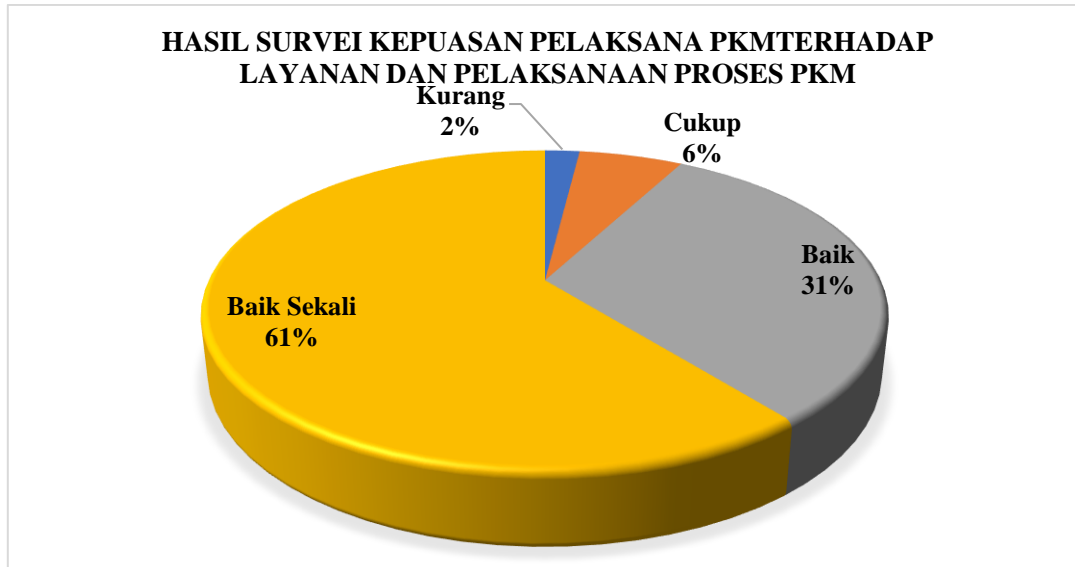


Diagram 4.1 Persentase Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Prodi Ekonomi Pembangunan

Berdasarkan hasil survei dapat dilihat pada **Diagram 4.1** yang menggambarkan bahwa secara keseluruhan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat program studi Ekonomi Pembangunan memberikan nilai Sangat Baik sejumlah 61%, nilai Baik sejumlah 31%, nilai Cukup sejumlah 6%, nilai kurang 2%. Jika merujuk pada **Tabel 2.3** nilai persentase tersebut berada pada rentang 61-100%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat di program studi Ekonomi Pembangunan masuk pada kategori **SANGAT BAIK**.

#### 4.2. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Tahun 2022 pada Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, kami merekomendasikan beberapa hal dan tindak lanjut sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Rekomendasi dan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Pelaksana PKM Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses PKM di Prodi Ekonomi Pembangunan**

| <b>Rekomendasi</b>   | <b>Tindak Lanjut</b>         |
|--|------------------------------|
| Pengumuman penerimaan proposal Pengabdian tahun selanjutnya setidaknya sudah terjadwal sejak monev hasil Pengabdian. | Akan disampaikan kepada LPPM |
| Proses pendanaan yang lebih dipermudah   | Akan disampaikan kepada LPPM |