

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN SIVITAS
AKADEMIKA TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN
KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
TAHUN 2020**



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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika
Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana
Program Studi Psikologi
Tahun : 2020
Fakultas/Prodi : Psikologi
Nama UPM : Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Surabaya, 19 Oktober 2020

Mengetahui,
Dekan,



Firsty Oktaria Grahani, S.Psi., M.Psi., Psikolog
Psikolog

UPM,



Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi.,
Psikolog

Mengetahui,
Kepala BPM



Dr. Ir. Mer Indrawati, MM

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra Tahun 2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Psikologi yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan sivitas akademika Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Psikologi kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Psikologi dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Psikologi di masa yang akan datang.

Surabaya, 19 Oktober 2020

Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Psikologi
Fakultas Psikologi,



Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi.,
Psikolog

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Psikologi	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Psikologi	6
Tabel 3. Tingkat Kepuasan	8
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 Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	6
3.1 Metode Pengolahan Data	6
3.2 Analisis Data.....	6
3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Wijaya Putra ...	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	10
4.1 Kesimpulan	10
4.2 Rekomendasi.....	10

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para sivitas akademika. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Psikologi serta evaluasi perbaikan layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan kepuasan berupa penilaian kepuasan sivitas akademika sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana adalah survei kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Psikologi sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana yang diberikan oleh Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil survei kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Psikologi dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana selanjutnya.

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana adalah tenaga kependidikan aktif dilingkungan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 1 tenaga kependidikan.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei kepuasan pegawai/tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link

<https://tinyurl.com/kpsSAlaypengelkeu20> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan sivitas akademika dilaksanakan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra pada tahun 2020.

BAB II
HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Sivitas Akademika (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Keuangan				
	1.1. Alokasi dan penggunaan dana untuk biaya operasional pendidikan				
	1.2. Penggunaan dana untuk kegiatan penelitian dosen tetap				
	1.3. Penggunaan dana untuk kegiatan PkM dosen tetap				
	1.4. Penggunaan dana untuk investasi (SDM, sarana dan prasarana)				
2.	Sarana				
	2.1. Ketersediaan, kepemilikan, kemitakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan peralatan untuk kegiatan penelitian				
	2.2. Ketersediaan, kepemilikan, kemitakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan peralatan untuk pengabdian masyarakat				
3.	Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana				
	3.1. Kemudahan untuk memanfaatkan prasarana untuk penelitian				
	3.2. Kemudahan untuk memanfaatkan prasarana untuk Pengabdian pada Masyarakat				
	3.3. Ketersediaan dan kemudahan akses prasarana untuk orang berkebutuhan khusus (difable)				
	3.4. Kecukupan sarana pembelajaran secara umum (misalnya: koleksi bahan pustaka, LCD, White board, alat-alat Lab, dll)				
	3.5. Kecukupan sarana teknologi informasi dan komunikasi				
	3.6. Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) sarana pembelajaran secara umum (misalnya: koleksi bahan pustaka, LCD, White board, alat-alat Lab, dll)				
	3.7. Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) sarana teknologi informasi dan				

	komunikasi				
	3.8. Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) prasarana untuk pembelajaran (misal: perpustakaan, ruang kelas, ruang Lab, ruang ibadah, dsb)				
	3.9. Kualitas sarana prasarana				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Sivitas Akademika (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Keuangan	76	24	0	0
2.	Sarana	50	50	0	0
3.	Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana	64	34	1	1

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisisioner kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

3.2 Analisis Data

Survei tingkat kepuasan sivitas akademika ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana yang dilakukan oleh Program Studi Psikologi. Pemilihan rentang skala penilaian 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 penjarangan 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 layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana 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 Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Psikologi, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

1. Aspek Keuangan

Hasil survei kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 76% sivitas akademika memberikan penilaian sangat baik, dan 24% sivitas akademika memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek keuangan yang berkaitan dengan alokasi dan penggunaan dana untuk biaya operasional pendidikan, penggunaan dana untuk kegiatan penelitian dosen tetap, penggunaan dana untuk kegiatan PkM dosen tetap, penggunaan dana untuk investasi (SDM, sarana dan prasarana) di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

2. Aspek Sarana

Hasil survei kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 50% sivitas akademika memberikan penilaian sangat baik, dan 50% sivitas akademika memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek sarana yang berkaitan dengan ketersediaan, kepemilikan, kemutakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan peralatan untuk kegiatan penelitian, dan ketersediaan,

kepemilikan, kemutakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan peralatan untuk pengabdian masyarakat di Program Studi Psikologi tergolong baik.

3. Aspek Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana

Hasil survei kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 64% sivitas akademika memberikan penilaian sangat baik, 34% sivitas akademika memberikan penilaian baik, 1% sivitas akademika memberikan penilaian cukup, dan 1% sivitas akademika memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek kecukupan dan aksesibilitas prasarana yang berkaitan dengan kemudahan untuk memanfaatkan prasarana untuk penelitian, kemudahan untuk memanfaatkan prasarana untuk Pengabdian pada Masyarakat, ketersediaan dan kemudahan akses prasarana untuk orang berkebutuhan khusus (difable), kecukupan sarana pembelajaran secara umum (misalnya: koleksi bahan pustaka, LCD, White board, alat-alat Lab, dll), kecukupan sarana teknologi informasi dan komunikasi, aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) sarana pembelajaran secara umum (misalnya: koleksi bahan pustaka, LCD, White board, alat-alat Lab, dll), aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) sarana teknologi informasi dan komunikasi, aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) prasarana untuk pembelajaran (misal: perpustakaan, ruang kelas, ruang Lab, ruang ibadah, dsb), kualitas sarana prasarana di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori kurang menuju sangat baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Psikologi pada aspek keuangan, sarana, dan kecukupan dan aksesibilitas prasarana bergerak pada kategori baik menuju kategori sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana yang ada di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Psikologi dan Ketua Program Studi Psikologi dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana yang ada di Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Psikologi dapat memberikan layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana yang lebih baik lagi bagi sivitas akademika.