

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN SIVITAS
AKADEMIKA TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN
KEUANGAN, SARANA, DAN PRASARANA
PROGRAM STUDI SASTRA INGGRIS
SEMESTER GASAL 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 Sivitas Akademika Terhadap Layanan
Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana
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.

Mengetahui,
Dekan,

Surabaya, 20 Oktober 2020

UPM,



Yeni Probowati, 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.196605201992032001

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika (Dosen) Terhadap Layanan Keuangan, Sarana, Dan Prasarana Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Semester Gasal 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 Sivitas Akademika (Dosen) Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan Sivitas Akademika (Dosen) terhadap layanan Keuangan, Sarana, Dan Prasarana di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan di Program Studi Sastra Inggris kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika (Dosen) Terhadap Layanan Keuangan, Sarana, Dan Prasarana 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 Oktober 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 Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Keuangan, Sarana, Dan Prasarana di Program Studi Sastra Inggris.....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Layanan Terhadap Layanan Keuangan, Sarana, Dan Prasarana Program Studi Sastra Inggris....	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 Penilaian Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Keuangan Sarana, Dan Prasarana Program Studi Sastra Inggris	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 Sivitas Akademika Terhadap Layanan Keuangan, Sarana, Dan Prasarana Program Studi Sastra Inggris FBS 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 kepada Sivitas Akademika (Dosen) 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 Dosen. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Sastra Inggris dan evaluasi perbaikan manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan Keuangan, Sarana, Dan Prasarana berupa penilaian kepuasan dosen sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dosen adalah survei kepuasan dosen terhadap layanan Keuangan, Sarana, Dan Prasarana Program Studi Sastra Inggris sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas layanan Keuangan, Sarana, Dan Prasarana yang diberikan oleh Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan Keuangan, Sarana, Dan Prasarana di Program Studi Sastra Inggris dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Keuangan, Sarana, Dan Prasarana di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada mahasiswa selanjutnya.

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian kepuasan dosen terhadap layanan Keuangan, Sarana, Dan Prasarana program studi adalah dosen aktif dilingkungan Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan seluruh dosen Program Studi Sastra Inggris.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei kepuasan dosen terhadap layanan Keuangan, Sarana, Dan Prasarana di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kpsSA-laypengelkeu20> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas

Wijaya Putra. Survei kepuasan dosen dilaksanakan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2020.

BAB II
HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Sivitas Akademika (Dosen) Terhadap Layanan Keuangan, Sarana, Dan Prasarana di Program Studi

No	Aspek Yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		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 (Dosen) Terhadap Layanan Keuangan, Sarana, Dan Prasarana di Program Studi

No	Aspek Yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Keuangan				
1.1	Alokasi dan penggunaan dana untuk biaya operasional pendidikan	14	86	0	0

1.2	Penggunaan dana untuk kegiatan penelitian dosen tetap	57	43	0	0
1.3	Penggunaan dana untuk kegiatan PkM dosen tetap	57	43	0	0
1.4	Penggunaan dana untuk investasi (SDM, sarana dan prasarana)	43	57	0	0
	TOTAL	43	57	0	0
2	Sarana				
2.1	Ketersediaan, kepemilikan, kemutakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan peralatan untuk kegiatan penelitian	29	71	0	0
2.2	Ketersediaan, kepemilikan, kemutakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan peralatan untuk pengabdian masyarakat	29	71	0	0
	TOTAL	29	71	0	0
3	Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana				
3.1	Kemudahan untuk memanfaatkan prasarana untuk penelitian	29	71	0	0
3.2	Kemudahan untuk memanfaatkan prasarana untuk Pengabdian pada Masyarakat	43	57	0	0
3.3	Ketersediaan dan kemudahan akses prasarana untuk orang berkebutuhan khusus (difable)	14	43	29	14
3.4	Kecukupan sarana pembelajaran secara umum (misalnya: koleksi bahan pustaka, LCD, White board, alat-alat Lab,dll)	43	57	0	0
3.5	Kecukupan sarana teknologi informasi dan komunikasi	43	57	0	0

3.6	Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) sarana pembelajaran secara umum (misalnya: koleksi bahan pustaka, LCD, White board, alat-alat Lab, dll)	43	43	14	0
3.7	Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) sarana teknologi informasi dan komunikasi	57	43	0	0
3.8	Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) prasarana untuk pembelajaran (misal: perpustakaan, ruang kelas, ruang Lab, ruang ibadah, dsb)	29	71	0	0
3.9	Kualitas sarana prasarana	43	57	0	0
	TOTAL	38	55	5	2

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner kepuasan dosen terhadap Layanan Keuangan, Sarana, Dan Prasarana di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

3.2 Analisis Data

Survei tingkat kepuasan dosen 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 penjarangan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh adalah berupa jumlah presentase mahasiswa yang memberikan jawaban. Hasil prosentase yang digunakan berdasarkan acuan rumus berikut:

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

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 Penilaian Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana di Program Studi Sastra Inggris Fakultas Sastra Inggris, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

1. Aspek Keuangan

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek keuangan menunjukkan bahwa 43% dosen memberikan penilaian sangat baik dan 57 % dosen memberikan penilaian baik. Tidak satupun dosen yang memberikan nilai cukup atau kurang pada aspek ini. Dari jumlah nilai prosentase yang hampir seimbang antara nilai sangat baik dan baik, maka dapat dikatakan bahwa aspek keuangan yang berkaitan dengan layanan keuangan, sarana dan prasarana program studi sudah berjalan dengan baik.

2. Aspek Sarana

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Layanan sarana menunjukkan bahwa 29% dosen memberikan penilaian sangat baik dan 71% dosen memberikan penilaian baik. Tidak ada satupun orang dosen yang memberikan nilai cukup atau kurang pada aspek ini. Namun jika dilihat dari nilai prosentase yang didapatkan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa prosentase nilai sangat baik masih jauh dari jangkauan sehingga aspek ini masih perlu untuk ditingkatkan.

3. Aspek Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana

Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek kecukupan dan aksesibilitas prasarana menunjukkan bahwa 38% dosen memberikan penilaian sangat baik, 55% dosen memberikan penilaian baik, 5% dosen memberikan penilaian cukup, dan 2% dosen memberikan nilai kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek kecukupan dan aksesibilitas prasarana yang disediakan oleh program studi kepada mahasiswa telah sesuai dengan ketentuan di Program Studi Sastra Inggris sangat perlu untuk

ditingkatkan. Hal ini bisa terlihat bahwa beberapa orang dosen masih memberikan nilai cukup dan kurang. Nilai-nilai tersebut dapat dilihat pada butir pertanyaan 3.3 dan 3.6

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan dosen terhadap Layanan Keuangan, Sarana, Dan Prasarana di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan dosen terhadap Layanan Keuangan, Sarana, Dan Prasarana di Program Studi Sastra Inggris pada aspek keuangan, sarana, dan Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana terletak pada kategori baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan Keuangan, Sarana, Dan Prasarana di di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra.

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian kepuasan dosen terhadap layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana di program studi ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan manajemen yang ada di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Sastra Inggris dan Ketua Program Studi Sastra Inggris dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana yang ada di Program Studi Sastra Inggris Fakultas Sastra Inggris.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Sastra Inggris dapat memberikan layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana yang terbaik bagi dosen.

