

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN SIVITAS
AKADEMIKA TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN
KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA
PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap
Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program
Studi Ekonomi Pembangunan
Semester : Tahun Akademik 2020/2021
Fakultas/Prodi : Ekonomi Pembangunan
Nama UPM : Alfin Maulana, S.EI., M.SEI.

Mengetahui,
Dekan,

DR. Woro Utari S.E., M.M.
NIDN. 0010106702

Surabaya, 02 Mei 2022

UPM,



Alfin Maulana, S.EI., M.SEI.
NIDN. 0718058703

Mengetahui,
Kepala BPM


DR. Ir. Mei Indrawati M.M.
NIP. 196605201992032001

PENGANTAR

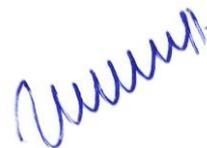
Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020/2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Ekonomi Pembangunan yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelola keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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 Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Ekonomi Pembangunan kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasara Di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu (UPM) Program Studi Ekonomi Pembangunan yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Ekonomi Pembangunan dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis di masa yang akan datang.

Surabaya, 2 Mei 2022

Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Ekonomi Pembangunan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Alfin Maulana, S.EI., M.SEI.

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 di Program Studi Ekonomi Pembangunan	2
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan	3
Tabel 3. Tingkat Kepuasan	7
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 di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	5
3.1 Metode Pengolahan Data	5
3.2 Analisis Data.....	5
3.3 Analisis Hasil Survei Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra	6
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	8
4.1 Kesimpulan	8
4.2 Rekomendasi.....	8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil survei kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Manajemen dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada mahasiswa selanjutnya.

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana adalah sivitas akademika di lingkungan Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/keptendik-lmanj> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada bulan Maret-April 2022.

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	4	1	-
1.2	Penggunaan dana untuk kegiatan penelitian dosen tetap	1	1	1	3
1.3	Penggunaan dana untuk kegiatan PKM dosen tetap	2	2	2	-
1.4	Penggunaan dana untuk investasi (SDM, Sarana dan Prasarana)	2	2	-	2
2. Sarana					
2.1	Ketersediaan, kepemilikan, kemitakhiran dan kesiapgunaan fasilitas dan peralatan untuk kegiatan penelitian	1	3	2	-
2.2	Ketersediaan, kepemilikan, kemitakhiran dan kesiapgunaan fasilitas dan peralatan untuk pengabdian masyarakat	1	3	2	-
2.3	Pegawai/tenaga kependidikan diberikan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	1	3	2	-
3. Kecukupan dan Aksesibilitas					
3.1	Kemudahan untuk memanfaatkan prasarana untuk penelitian	1	3	1	1
3.2	Kemudahan untuk memanfaatkan prasarana untuk pengabdian pada masyarakat	1	3	1	1
3.3	Ketersediaan dan kemudahan akses prasarana untuk orang berkebutuhan khusus	-	2	3	1
3.4	Kecukupan sarana pembelajaran secara umum (misalnya: koleksi bahan pustaka, LCD, White board, alat-alat lab, dll)	-	5	1	-
3.5	Kecukupan sarana teknologi informasi dan komunikasi	-	5	1	-
3.6	Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) sarana pembelajaran secara umum (misalnya: koleksi bahan Pustaka, LCD, White board, alat-alat lab., dll)	-	4	1	1
3.7	Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) sarana teknologi informasi dan komunikasi	-	5	1	-

3.8	Aksesibilitas (kemudahan untuk memanfaatkan) prasarana untuk pembelajaran (missal: perpustakaan, ruang kelas, ruang lab, ruang ibadah, dsb)	-	5	1	-
3.9	Kualitas sarana prasarana	-	5	-	1

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	25	38	17	21
2.	Sarana	17	50	33	-
3.	Kecukupan dan Aksesibilitas	4	69	19	9

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 Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

3.2 Analisis Data

Survei tingkat kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kepuasan sivitas akademika di Program Studi Ekonomi Pembangunan. 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:

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 Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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 di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut:

1. Aspek Keuangan

Hasil survei kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek keuangan menunjukkan bahwa 25% responden memberikan penilaian sangat baik, 38% responden memberikan penilaian baik, 17% responden memberikan penilaian cukup dan 21% responden memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek keuangan di Program Studi Ekonomi Pembangunan dalam kategori baik.

2. Aspek Sarana

Hasil survei kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek sarana menunjukkan bahwa 17% responden memberikan penilaian sangat baik, 50% reponden memberikan penilaian baik dan 33% responden memberikan nilai cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek sarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan dalam kategori sangat baik.

3. Aspek Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana

Hasil survei kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek kecukupan dan aksesibilitas prasarana menunjukkan bahwa 4% responden memberikan penilaian sangat baik, 60% responden memberikan penilaian baik, 19% responden memberikan penilaian cukup dan 9% responden memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek kecukupan dan aksesibilitas prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan dalam kategori baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

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

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah:

1. Kedepannya kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan sarana dan prasarana ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana dimana sivitas akademika di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Sivitas akademika mengharapkan kesiapan prodi dalam penyediaan dan akses bahan Pustaka, LCD yang prima. Dan yang sudah berjalan dengan baik untuk lebih ditingkatkan lagi.
4. Sarana untuk ruang seminar/konferensi berkapasitas besar (+- 300 orang) sudah mulai direncanakan dan disegerakan pembangunannya.

5. Harus ada staf yg mengkomunikasikan ke bagian sarpras untuk mempermudah akses