

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN TENAGA  
KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN  
KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA  
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2021**

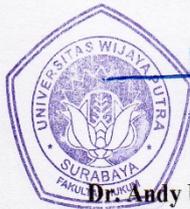
## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan  
Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana  
Semester : Tahun Akademik 2020/2021  
Fakultas/Prodi : Hukum  
Nama UPM : Dr. Rihantoro Bayu Aji, SH.,M.H

Surabaya, 01 September 2021

Menyetujui,  
Dekan,

Unit Penjaminan Mutu,



Dr. Andy Usmina Wijaya, SH.,MH  
NIDN. 0723127502

Dr. Rihantoro Bayu Aji, SH.,M.H  
NIDN. 0714097903

Mengetahui,  
Kepala Badan Penjaminan Mutu



Dr. Tr. Mei Indrawati,MM  
NIDN. 0020056601

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020/2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Hukum yang bertujuan untuk mengukur tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Hukum kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Hukum yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Hukum dan Ketua Program Studi Fakultas Hukum dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Hukum Fakultas Hukum di masa yang akan datang.

Surabaya, 01 September 2021

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Hukum  
Fakultas Hukum,



Dr. Rihantoro Bayu Aji, SH.,M.H  
NIDN. 0714097903

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
Tabel 1. Instrumen Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarpras Program Studi Hukum.....	3
Tabel 2. Hasil Survei Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarpras Program Studi Hukum.....	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 Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarpras Fakultas Hukum .....	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 Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarpras 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 Tenaga Kependidikan Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para Tenaga Kependidikan Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Hukum dan evaluasi perbaikan Layanan Tenaga Kependidikan Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Layanan Tenaga Kependidikan berupa penilaian kepuasan Tenaga Kependidikan sebagai pengguna jasa layanan Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Tenaga Kependidikan adalah Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Tenaga Kependidikan yang diberikan oleh Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Tenaga Kependidikan Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Tenaga Kependidikan selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana adalah Tenaga Kependidikan aktif dilingkungan Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 2 Tenaga Kependidikan.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kpsSA-laypengelkeu20> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan Tenaga Kependidikan dilaksanakan Universitas Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2021.

**BAB II**  
**HASIL SURVEI**

Tabel 1. Instrumen Survei Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Keuangan</b>					
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)				
<b>II Sarana</b>					
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				
<b>III Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana</b>					
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 Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Keuangan</b>					
1.1	Alokasi dan penggunaan dana untuk biaya operasional pendidikan	80	20	0	0
1.2	Penggunaan dana untuk kegiatan penelitian dosen tetap	85	15	0	0
1.3	Penggunaan dana untuk kegiatan PkM dosen tetap	80	20	0	0
1.4	Penggunaan dana untuk investasi (SDM, sarana dan prasarana)	85	15	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>83</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>II Sarana</b>					
2.1	Ketersediaan, kepemilikan, kemitakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan peralatan untuk kegiatan penelitian	80	20	0	0
2.2	Ketersediaan, kepemilikan, kemitakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan peralatan untuk pengabdian masyarakat	80	20	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>80</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>III Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana</b>					
3.1	Kemudahan untuk memanfaatkan prasarana untuk penelitian	80	20	0	0
3.2	Kemudahan untuk memanfaatkan prasarana untuk Pengabdian pada Masyarakat	85	15	0	0
3.3	Ketersediaan dan kemudahan akses prasarana untuk orang berkebutuhan khusus (difable)	85	15	0	0
3.4	Kecukupan sarana pembelajaran secara umum (misalnya: koleksi bahan pustaka, LCD, White board, alat-alat Lab,dll)	80	20	0	0
3.5	Kecukupan sarana teknologi informasi dan komunikasi	80	20	0	0
3.6	Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) sarana pembelajaran secara umum (misalnya: koleksi bahan pustaka, LCD, White board, alat-alat Lab,dll)	80	20	0	0
3.7	Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) sarana teknologi informasi dan komunikasi	80	20	0	0
3.8	Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) prasarana untuk pembelajaran (misal: perpustakaan, ruang kelas, ruang Lab, ruang ibadah, dsb)	80	20	0	0
3.9	Kualitas sarana prasarana	80	20	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>82</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

#### **3.1 Metode Pengolahan Data**

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Hukum. 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 Penilaian Kepuasan Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

#### 1. Keuangan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Universitas Wijaya Putra pada aspek Keuangan menunjukkan bahwa 83% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian sangat baik dan 17% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek keuangan sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 2. Sarana

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Universitas Wijaya Putra pada aspek sarana menunjukkan bahwa 80% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian sangat baik dan 20% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek sarana sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 3. Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Universitas Wijaya Putra pada aspek Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana menunjukkan bahwa 82% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian sangat baik dan 18% Tenaga Kependidikan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana sudah berjalan dengan baik sekali.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Tenaga Kependidikan pada aspek keuangan, sarana dan Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Layanan Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Universitas Wijaya Putra.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya Survei Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan manajemen yang ada Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Kesiapan program studi dalam penyediaan dan akses bahan pustaka, LCD yg prima dan meningkatkan sarana yang dibutuhkan program studi
3. Diharapkan Perbaikan LCD secara berkala, karena terkadang masih ada yang error, Pengembangan laboratorium multimedia yang representative, Pemeliharaan dan Peningkatan.
4. Diharapkan Sarana untuk ruang seminar/konferensi berkapasitas besar sudah mulai direncanakan dan disegerakan pembangunannya.
5. Diharapkan Harus ada staf yang mengkomunikasikan ke bagian sarpras untuk mempermudah akses.