

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



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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap
Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana
Tahun : 2020
Fakultas/Prodi : Teknik/Teknik Industri
Nama UPM : Krisnadhi Hariyanto, S.T., M.M.

Menyetujui,
Dekan,



(Suhart Riyadi, S.T., M.T.)

Surabaya, 10 Januari 2021

Unit Penjaminan Mutu



(Krisnadhi Hariyanto, S.T., M.M.)

Mengetahui,
Kepala BPM.



(Dh. Mei Indrawati, M.M.)

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Universitas Wijaya Putra Tahun 2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Industri yang bertujuan untuk mengukur tingkat Kepuasan Mitra pada Program Studi Teknik Industri 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 Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Teknik Industri kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Industri dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan program studi di masa yang akan datang.

Surabaya, 10 Januari 2021

Unit Penjaminan Mutu



Krisnadi Hariyanto, S.T., M.M.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
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	2
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	4
3.1. Metode Pengolahan Data.....	4
3.2. Analisis Data.....	4
3.3. Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana	5
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	6
4.1 Kesimpulan	6
4.2 Rekomendasi.....	6

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana	2
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana	3
Tabel 3. Tingkat Kepuasan	5

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik kepada Sivitas Akademika 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 Teknik Industri dan evaluasi perbaikan Layanan Sivitas Akademika Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan Penilaian tingkat keberhasilan Layanan Sivitas Akademika berupa penilaian kepuasan Sivitas Akademika sebagai pengguna jasa layanan Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Sivitas Akademika adalah Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Sivitas Akademika yang diberikan oleh Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

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

1.3 Sasaran

sebagai sasaran penilaian kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana adalah sivitas akademika aktif dilingkungan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 9 Sivitas Akademika.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei Penilaian Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Universitas Wijaya Putra dilaksanakan pada bulan Januari Tahun 2021 secara online melalui link <https://tinyurl.com/kpsSA-laypengelkeu20> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

BAB II
HASIL SURVEI

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

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN SIVITAS AKADEMIKA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
I 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)				
II 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				
III 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 Penilaian Kepuasan Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN SIVITAS AKADEMIKA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
I Keuangan					
1.1	Alokasi dan penggunaan dana untuk biaya operasional pendidikan	80	20	0	0
1.2	Penggunaan dana untuk kegiatan penelitian dosen tetap	80	20	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
Skor Total		83	17	0	0
II Sarana					
2.1	Ketersediaan, kepemilikan, kemitakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan peralatan untuk kegiatan penelitian	85	15	0	0
2.2	Ketersediaan, kepemilikan, kemitakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan peralatan untuk pengabdian masyarakat	85	15	0	0
Skor Total		85	15	0	0
III Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana					
3.1	Kemudahan untuk memanfaatkan prasarana untuk penelitian	76	24	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)	85	15	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)	82	18	0	0
3.9	Kualitas sarana prasarana	83	17	0	0
Skor Total		82	18	0	0

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana 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 kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Teknik Industri. 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 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 Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Universitas Wijaya Putra

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

1. Keuangan

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

2. Sarana

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Universitas Wijaya Putra pada aspek sarana menunjukkan bahwa 85% Sivitas Akademika memberikan penilaian sangat baik dan 15% Sivitas Akademika memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek sarana sudah berjalan dengan baik sekali.

3. Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Universitas Wijaya Putra pada aspek Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana menunjukkan bahwa 82% Sivitas Akademika memberikan penilaian sangat baik dan 18% Sivitas Akademika 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 Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Sivitas Akademika 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 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 Sivitas Akademika / Tenaga Pendidik Terhadap Layanan Manajemen ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten setiap tahunnya 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 (300 orang) sudah mulai direncanakan dan disegerakan pembangunannya.
5. Diharapkan Harus ada staf yg mengkomunikasikan ke bagian sarpras untuk mempermudah akses.