

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN SIVITAS
AKADEMIKA TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN
KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana
Semester : Tahun Akademik 2022/2023
Fakultas/Prodi : Fakultas Hukum / Program Studi Ilmu Hukum
Nama UPM : Dr. Rihantoro Bayuaji, S.H., M.H.

Menyetujui,
Dekan,



Dr. Andy Usmina Wijaya, S.H., M.H.
NIDN. 0723127502

Surabaya, 05 Oktober 2022

Unit Penjaminan Mutu,



Dr. Rihantoro Bayuaji, S.H., M.H.
NIDN. 0714097901

Mengetahui,
Kepala Badan Penjaminan Mutu



Dr. Ir. Mei Indrawati, M.M.
NIDN. 0020056601

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya, Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2022/2023 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Ilmu Hukum yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Sivitas Akademika di Program Studi Ilmu Hukum 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 Ilmu Hukum Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi serta mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Ilmu Hukum kedepannya.

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

Surabaya, 05 Oktober 2022
Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Ilmu Hukum
Fakultas Hukum



Dr. Rihantoro Bayuaji, S.H., M.H.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | iv |
| Tabel 1. Instrumen Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarpras Program Studi Hukum..... | 3 |
| Tabel 2. Hasil Survei Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarpras Program Studi Hukum..... | 4 |
| Tabel 3. Tingkat Kepuasan | 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 Pengukuran Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarpras Fakultas Hukum | 3 |
| BAB III ANALISIS HASIL SURVEI..... | 5 |
| 3.1 Metode Pengolahan Data | 5 |
| 3.2 Analisis Data..... | 5 |
| 3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarpras Universitas Wijaya Putra..... | 6 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI..... | 7 |
| 4.1 Kesimpulan | 7 |
| 4.2 Rekomendasi..... | 7 |

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 Hukum dan evaluasi perbaikan Layanan Sivitas Akademika Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran 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 di lingkungan Program Studi Hukum Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 13 Sivitas Akademika.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei Pengukuran Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://forms.gle/NdH7N75iWema4qsCA> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan Sivitas Akademika dilaksanakan Universitas Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2022.

BAB II
HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Pengukuran 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, kemutakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan peralatan untuk kegiatan penelitian | | | | |
| 2.2 | Ketersediaan, kepemilikan, kemutakhiran, 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 Pengukuran 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 | 82 | 18 | 0 | 0 |
| 1.2 | Penggunaan dana untuk kegiatan penelitian dosen tetap | 80 | 20 | 0 | 0 |
| 1.3 | Penggunaan dana untuk kegiatan PkM dosen tetap | 75 | 25 | 0 | 0 |
| 1.4 | Penggunaan dana untuk investasi (SDM, sarana dan prasarana) | 80 | 20 | 0 | 0 |
| Skor Total | | 79 | 21 | 0 | 0 |
| II Sarana | | | | | |
| 2.1 | Ketersediaan, kepemilikan, kemutakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan peralatan untuk kegiatan penelitian | 82 | 18 | 0 | 0 |
| 2.2 | Ketersediaan, kepemilikan, kemutakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan peralatan untuk pengabdian masyarakat | 82 | 18 | 0 | 0 |
| Skor Total | | 82 | 18 | 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 | 83 | 17 | 0 | 0 |
| 3.3 | Ketersediaan dan kemudahan akses prasarana untuk orang berkebutuhan khusus (difable) | 73 | 27 | 0 | 0 |
| 3.4 | Kecukupan sarana pembelajaran secara umum (misalnya: koleksi bahan pustaka, LCD, White board, alat-alat Lab, dll) | 81 | 19 | 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) | 79 | 21 | 0 | 0 |
| 3.7 | Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) sarana teknologi informasi dan komunikasi | 78 | 22 | 0 | 0 |
| 3.8 | Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) prasarana untuk pembelajaran (misal: perpustakaan, ruang kelas, ruang Lab, ruang ibadah, dsb) | 78 | 22 | 0 | 0 |
| 3.9 | Kualitas sarana prasarana | 76 | 24 | 0 | 0 |
| Skor Total | | 78 | 22 | 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 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 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 79% Sivitas Akademika memberikan penilaian sangat baik dan 21% 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 82% Sivitas Akademika memberikan penilaian sangat baik dan 18% 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 78% Sivitas Akademika memberikan penilaian sangat baik dan 22% 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 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 akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan manajemen yang ada Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Perbaikan LCD secara berkala, karena terkadang masih ada yang error atau dalam kondisi rusak, Pengembangan laboratorium multimedia yang representatif, Pemeliharaan dan Peningkatan.
3. Diharapkan Kesiapan program studi dalam penyediaan dan akses bahan pustaka, LCD yang prima dan meningkatkan sarana yang dibutuhkan program studi.
4. Diharapkan setiap fakultas memiliki sarana untuk ruang seminar/konferensi berkapasitas besar (300 orang) dan harus sudah mulai direncanakan dan disegerakan pembangunannya.
5. Diharapkan kedepan terdapat staf yg mengkomunikasikan ke bagian sarana prasarana untuk mempermudah akses.
6. Diharapkan agar dilakukan *upgrade* peralatan elektronik seperti komputer.