

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN SIVITAS  
AKADEMIKA TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN  
KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA  
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana  
Semester : Tahun Akademik 2023/2024  
Fakultas/Prodi : Fakultas Hukum / Program Studi Ilmu Hukum  
Nama UPM : Dr. Rihantoro Bayuaji, S.H., M.H.

Surabaya, 08 Desember 2023

Menyetujui,  
Dekan,



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

Unit Penjaminan Mutu,



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

Mengetahui,  
Kepala Badan Penjaminan Mutu



**Dr. Fitra Mardiana, S.E., M.M.**  
NIDN. 0724126802

## 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 2023/2024 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, 08 Desember 2023  
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 14 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 Oktober-November 2023.

## 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
<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, kemutakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan peralatan untuk kegiatan penelitian				
2.2	Ketersediaan, kepemilikan, kemutakhiran, 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 Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN SIVITAS AKADEMIKA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Keuangan</b>					
1.1	Alokasi dan penggunaan dana untuk biaya operasional pendidikan	82	18	0	0
1.2	Penggunaan dana untuk kegiatan penelitian dosen tetap	85	15	0	0
1.3	Penggunaan dana untuk kegiatan PkM dosen tetap	77	23	0	0
1.4	Penggunaan dana untuk investasi (SDM, sarana dan prasarana)	81	19	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>81</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>II Sarana</b>					
2.1	Ketersediaan, kepemilikan, kemutakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan peralatan untuk kegiatan penelitian	81	19	0	0
2.2	Ketersediaan, kepemilikan, kemutakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan peralatan untuk pengabdian masyarakat	81	19	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>81</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>III Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana</b>					
3.1	Kemudahan untuk memanfaatkan prasarana untuk penelitian	75	25	0	0
3.2	Kemudahan untuk memanfaatkan prasarana untuk Pengabdian pada Masyarakat	84	16	0	0
3.3	Ketersediaan dan kemudahan akses prasarana untuk orang berkebutuhan khusus (difable)	72	28	0	0
3.4	Kecukupan sarana pembelajaran secara umum (misalnya: koleksi bahan pustaka, LCD, White board, alat-alat Lab,dll)	82	18	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)	78	22	0	0
3.7	Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) sarana teknologi informasi dan komunikasi	75	25	0	0
3.8	Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) prasarana untuk pembelajaran (misal: perpustakaan, ruang kelas, ruang Lab, ruang ibadah, dsb)	77	23	0	0
3.9	Kualitas sarana prasarana	73	27	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>77</b>	<b>23</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 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 81% Sivitas Akademika memberikan penilaian sangat baik dan 19% 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 81% Sivitas Akademika memberikan penilaian sangat baik dan 19% 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 77% Sivitas Akademika memberikan penilaian sangat baik dan 23% 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.
7. Diharapkan terdapat fasilitas untuk difabel seperti jalan bagi pengguna kursi roda untuk menuju ruang masing-masing.