



**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN KEPUASAN SIVITAS  
AKADEMIKA TERHADAP LAYANAN  
PENGELOLAAN KEUANGAN, SARANA DAN  
PRASARANA  
TAHUN 2020**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
2020**

Laporan Survei  
Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Wijaya Putra



Survei Kepuasan Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan  
Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Manajemen Tahun  
2020

PENGESAHAN		
Dibuat oleh Unit Penjaminan Mutu	Mengetahui Ketua Program Studi	Disahkan oleh Dekan
		
Yurilla Endah Muliatie S.E., M.M	Dr. Dwi Lesno Panglipursari S.E., M.M.	Dr. Hj. Woro Utari, S.E., M.M.
NIDN. 0706047301	NIDN.0719046901	NIP. 196605201992032001

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan kemudahan yang dikaruniakan kepada kita dalam menjalankan berbagai tugas dan aktivitas.

Pelaksanaan tridharma Perguruan Tinggi perlu didukung oleh SDM yang handal dan Profesional, ketersediaan sarana dan prasarana serta pelayanan akademik yang baik. Dukungan tersebut sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan akademik di lingkungan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra (UWP). Pelayanan akademik Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UWP perlu terus ditingkatkan. Untuk mendukung hal tersebut, perlu dilakukan Survei Kepuasan Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana .

Atas tersusunnya laporan ini, kami berterima kasih kepada semua pihak khususnya para Sivitas Akademika atas partisipasinya dalam pelaksanaan survei.

Laporan hasil survei dan tindak lanjut Kepuasan Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Manajemen tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Surabaya, Desember 2020  
UPM

Yurilla Endah Muliatie S.E., M.M.  
NIDN.0706047301

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>		i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>		ii
<b>KATA PENGANTAR</b>		iii
<b>DAFTAR ISI</b>		iv
<b>DAFTAR TABEL</b>		v
<b>DAFTAR DIAGRAM</b>		v
<b>BAB 1</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	1
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Tujuan	1
	1.3 Luaran Yang Diharapkan	1
	1.4 Dasar Hukum	1
<b>BAB 2</b>	<b>METODE SURVEI</b>	3
	2.1 Komponen dan Aspek Pengukuran	3
	2.2 Metode Survei	3
	2.3 Responden	3
	2.4 Metode Analisis Data	3
	2.5 Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut	4
<b>BAB 3</b>	<b>HASIL SURVEI</b>	5
	3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	5
	3.2 Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana	5
<b>BAB 4</b>	<b>PENUTUP</b>	9
	4.1 Simpulan	9
	4.2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut	9

## DAFTAR TABEL

<b>Table 2.1.</b>	Skala Linkert Pengukuran Kepuasan Sivitas Akademika
<b>Tabel 2.2.</b>	Tingkat Kepuasan
<b>Table 3.1</b>	Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Manajemen Program Studi Manajemen pada periode 2020
<b>Tabel 4.1</b>	Rekomendasi dan tindak lanjut hasil survei Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Tahun 2020

## DAFTAR DIAGRAM

<b>Diagram 3.1</b>	Presentase Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Manajemen pada Aspek Keuangan
<b>Diagram 3.2</b>	Persentase Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Manajemen pada Aspek Sarana
<b>Diagram 3.3</b>	Persentase Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Manajemen pada Aspek kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana
<b>Diagram 4.1</b>	Persentase Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Manajemen

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Program Studi Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebagai bagian integral dari Universitas Wijaya Putra (UWP) telah menetapkan visi dan misi serta Dokumen SPMI. Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut maka perlu dilakukan survei kepuasan. Salah satu bentuknya adalah Survei Kepuasan Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana.

Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana dapat dinilai melalui :

- a. Keuangan
- b. Sarana
- c. Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana

Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana ini dilakukan untuk menjaring tingkat Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana khususnya pada Prodi Manajemen . Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di masa selanjutnya.

### **1.2. Tujuan**

1. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Manajemen di Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan bisnis di UWP.
2. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana di lingkungan UWP.
3. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dalam peningkatan kualitas Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana untuk menyusun rencana program kerja pengembangan lembaga.
4. Survei dilakukan untuk menjaring informasi guna pembuatan keputusan perbaikan

### **1.3. Luaran Yang Diharapkan**

Luaran yang diharapkan dari survei ini adalah tersediaanya dokumen laporan Survei Kepuasan Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Tahun 2020 serta rekomendasi perbaikan sistem pelayanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana

dan pengelolaan layanan di lingkup Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan bisnis UWP.

#### **1.4. Dasar Hukum**

1. Undang Undang No 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi,
2. Peraturan Pemerintah No 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi,
3. Kebijakan Mutu UWP Tahun 2020
4. Manual Mutu UWP Tahun 2020
5. Standar Mutu UWP Tahun 2020
6. Statuta Universitas Wijaya Putra

## BAB 2 METODE SURVEI

### 2.1. Komponen dan Aspek Pengukuran

Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana dapat dinilai melalui :

- a. Keuangan berkaitan dengan alokasi dan penggunaan dana untuk operasional pendidikan, kegiatan penelitian dan PKM Dosen, serta investasi
- b. Sarana berkaitan dengan fasilitas yang dapat disediakan dalam penelitian dan pengabdian
- c. Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana berkaitan dengan kemudahan dalam memafaatkan prasarana dalam penelitian maupun pengabdian, kecukupan sarana pembelajaran, sarana teknologi informasi serta kualitas prasarana yang tersedia.

### 2.2. Metode Survei

Kuesioner kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana telah disebarakan melalui link: <https://tinyurl.com/kpsSAIaypengelkeu20> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra. Pengisian kuisisioner dilakukan dengan penyebaran pesan melalui Whatapp kepada Sivitas Akademika Program Studi Manajemen Tahun 2020.

### 2.3. Responden

Responden pada survei ini adalah Para Sivitas Akademika yang berhubungan dengan Program Studi Manajemen selama tahun 2020

### 2.4. Metode Analisis Data

Uji validitas dan reliabilitas instrumen survei dengan menggunakan software SPSS versi 25. Hasil penilaian Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana di program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dihitung skor dari tiap pernyataan yang diberikan. Adapun skor yang diperoleh dari tiap pernyataan dengan menggunakan skala likert 4, sebagai berikut :

**Tabel 2.1. Skala Likert Pengukuran Kepuasan Sivitas Akademika**

Nilai/Bobot	Predikat Keterangan
1	Kurang
2	Cukup
3	Baik
4	Sangat Baik

pengolahan data dapat disajikan dalam bentuk table dan diagram lingkaran. Sedangkan data yang berupa deskripsi, analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan table klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala terhadap aspek yang dinilai. Rekomendasi dan tindak lanjut akan diberikan



berdasarkan diskripsi analisis. Untuk menentukan persentase skor ditentukan sebagai berikut : Persentase skor = Jumlah Sivitas Akademika yang menjawab pada pilihan score x 100% dibagi Total Sivitas Akademika yang mengisi kuesioner

**Tabel 2.2. Tingkat Kepuasan**

No	Persentase%	Kategori Kualitas/ Kepuasan
1	81-100	Sangat Baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	0-40	Kurang

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) kepada KPS di masing-masing Fakultas di UWP. Masukan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Prodi dan Fakultas.

#### **2.5. Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut**

Hasil laporan disampaikan kepada Dekan dan Wakil Rektor Bidang Akademik dan KeSivitas Akademikaan dengan disertai rekomendasi, sehingga rekomendasi tersebut akan ditindak lanjuti oleh pimpinan untuk perbaikan.

## BAB 3

### HASIL SURVEI

#### 3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan Uji validitas dan reliabilitas instrumen survei dengan menggunakan software SPSS versi 25, maka semua instrumen sudah valid dan reliabel.

#### 3.2. Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Hasil survei kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Manajemen dalam bentuk tabel. Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana dapat dijabarkan tiap indikator sebagai berikut:

**Table 3.1 Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Manajemen Tahun 2020**

No	Aspek yang Dinilai	Nilai				Total
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali	
<b>Keuangan</b>						
1.1	Alokasi dan penggunaan dana untuk biaya operasional pendidikan	1%	5%	45%	48%	100%
1.2	Penggunaan dana untuk kegiatan penelitian dosen tetap	1%	5%	41%	52%	100%
1.3	Penggunaan dana untuk kegiatan PkM dosen tetap	1%	4%	55%	40%	100%
1.4	Penggunaan dana untuk investasi (SDM, sarana dan prasarana)	3%	4%	45%	48%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>5</b>	<b>14</b>	<b>140</b>	<b>141</b>	<b>300</b>
<b>Presentase</b>		<b>2%</b>	<b>5%</b>	<b>47%</b>	<b>47%</b>	<b>100%</b>
<b>Sarana</b>						
2.1	Ketersediaan, kepemilikan, kemutakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan peralatan untuk kegiatan penelitian	1%	3%	49%	47%	100%
2.2	Ketersediaan, kepemilikan, kemutakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan peralatan untuk pengabdian masyarakat	5%	4%	53%	37%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>5</b>	<b>5</b>	<b>77</b>	<b>63</b>	<b>150</b>
<b>Presentase</b>		<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>51%</b>	<b>42%</b>	<b>100%</b>
<b>Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana</b>						
3.1	Kemudahan untuk memanfaatkan prasarana untuk penelitian	1%	5%	49%	44%	100%
3.2	Kemudahan untuk memanfaatkan prasarana untuk Pengabdian pada Masyarakat	1%	4%	47%	48%	100%
3.3	Ketersediaan dan kemudahan akses prasarana untuk orang berkebutuhan khusus (difable)	1%	4%	41%	53%	100%

3.4	Kecukupan sarana pembelajaran secara umum (misalnya: koleksi bahan pustaka, LCD, White board, alat-alat Lab,dll)	3%	5%	52%	40%	100%
3.5	Kecukupan sarana teknologi informasi dan komunikasi	1%	5%	44%	49%	100%
3.6	Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) sarana pembelajaran secara umum (misalnya: koleksi bahan pustaka, LCD, White board, alat-alat Lab,dll)	1%	1%	45%	52%	100%
3.7	Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) sarana teknologi informasi dan komunikasi	4%	3%	33%	60%	100%
3.8	Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) prasarana untuk pembelajaran (misal: perpustakaan, ruang kelas, ruang Lab, ruang ibadah, dsb)	1%	1%	53%	44%	100%
3.8	Kualitas sarana prasarana	5%	0%	36%	59%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>15</b>	<b>22</b>	<b>301</b>	<b>337</b>	<b>675</b>
<b>Presentase</b>		<b>2%</b>	<b>3%</b>	<b>45%</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>

#### a. Keuangan

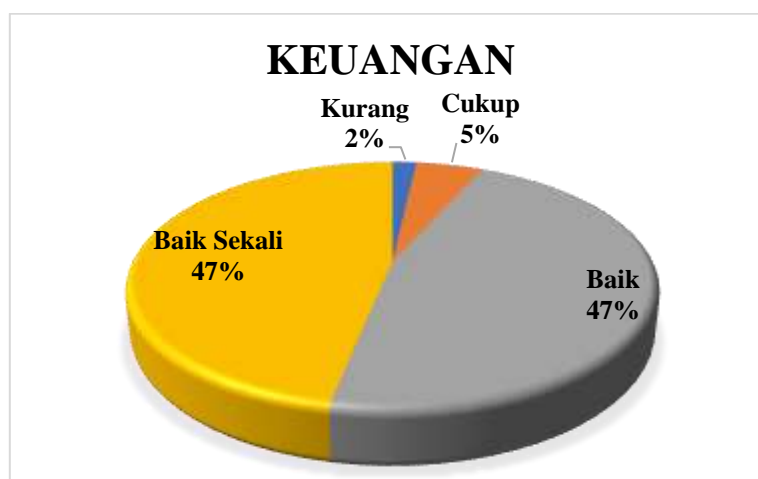


Diagram 3.1 Presentase Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Manajemen pada Aspek Keuangan

Berdasarkan **Diagram 3.1** di atas dapat dilihat bahwa Sivitas Akademika yang memberikan nilai Baik Sekali 47% dan Baik sebanyak 47%. Nilai terbanyak terdapat pada poin 1.2: Penggunaan dana untuk kegiatan penelitian dosen tetap. Sivitas Akademika yang memberikan penilaian Cukup hanya 5%, dan Sivitas Akademika yang memberikan nilai kurang sebanyak 2% pada aspek ini. Sehingga pada aspek Keuangan berada pada kategori **Baik**.

#### b. Sarana

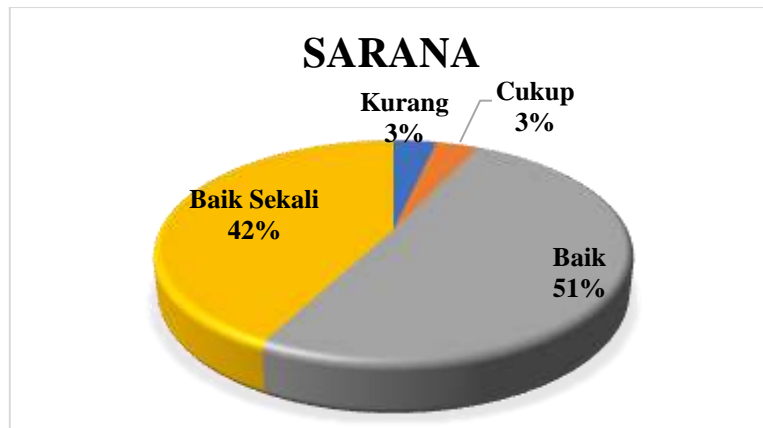


Diagram 3.2 Persentase Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Manajemen pada Aspek Sarana

Berdasarkan **Diagram 3.2** di atas dapat dilihat bahwa Sivitas Akademika memberikan nilai Baik Sekali sejumlah 42% dan Baik sejumlah 51% pada aspek Sarana. Nilai terbanyak terdapat pada poin 2.1: Ketersediaan, kepemilikan, kemutakhiran, dan kesiapgunaan fasilitas dan peralatan untuk kegiatan penelitian. Sedangkan Sivitas Akademika yang memberikan nilai cukup sejumlah 3% dan memberikan nilai kurang sebesar 3% pada aspek ini. Sehingga pada aspek Sarana berada pada kategori **Baik**.

### c. Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana

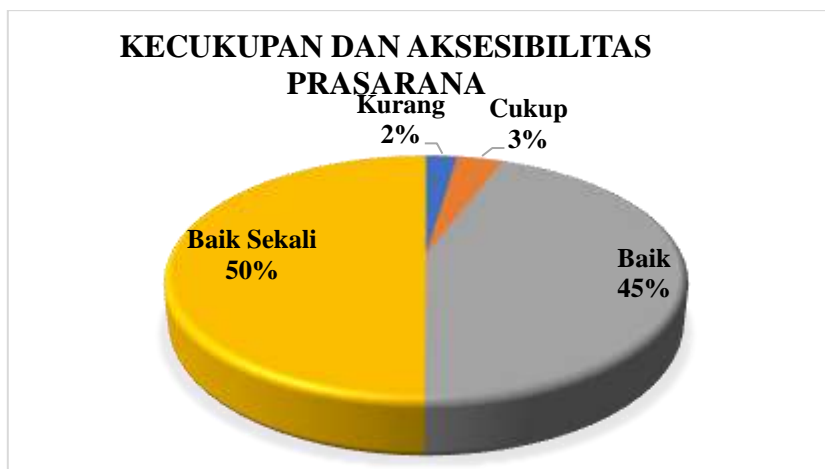


Diagram 3.3 Persentase Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Manajemen pada Aspek Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana

Berdasarkan **Diagram 3.3** dapat dilihat bahwa Sivitas Akademika yang memberikan nilai Baik Sekali sejumlah 50% dan Baik sejumlah 45% pada aspek Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana. Nilai terbanyak terdapat pada poin 3.7 : Aksesibilitas (Kemudahan untuk memanfaatkan) sarana teknologi informasi dan komunikasi. Sedangkan Sivitas Akademika memberikan nilai cukup sejumlah 3% dan memberikan nilai kurang sebesar 2% pada aspek ini. Sehingga pada aspek Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana berada pada kategori **Baik Sekali**.

## BAB 4

### PENUTUP

#### 4.1. Simpulan

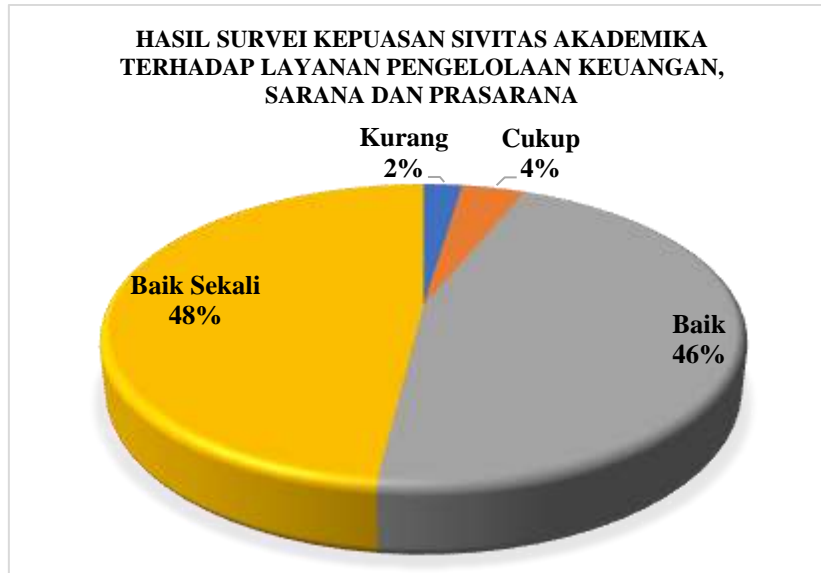


Diagram 4.1 Persentase Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Prodi Manajemen

Berdasarkan hasil survei dapat dilihat pada **Diagram 4.1** yang menggambarkan bahwa secara keseluruhan Sivitas Akademika program studi Manajemen memberikan nilai Sangat Baik sejumlah 48%, nilai Baik sejumlah 46%, nilai Cukup sejumlah 4%, nilai kurang 2%. Jika merujuk pada **Tabel 2.3** nilai persentase tersebut berada pada rentang 41-60%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana di program studi Manajemen masuk pada kategori **CUKUP BAIK**.

#### 4.2. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Tahun 2020 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, kami merekomendasikan beberapa hal dan tindak lanjut sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Rekomendasi dan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Pada Program Studi Manajemen**

<b>Rekomendasi</b>	<b>Tindak Lanjut</b>
Fasilitas kegiatan pembelajaran khususnya LCD dan Kabel VGA sering terjadi kendala	Akan disampaikan kepada Biro Sarpras
Menyediakan ruangan tunggu untuk Dosen yang sedang menunggu pergantian jam perkuliahan	Akan disampaikan kepada Biro Sarpras
Menambahkan fasilitas penunjang pembelajaran yang sesuai kebutuhan pada masing-masing MK	Akan disampaikan kepada KPS dan Biro Sarpras