



**LAPORAN
SURVEI 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 Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan
Keuangan, Sarana dan Prasarana Prodi 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 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 Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasaranadi Prodi 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

HALAMAN SAMPUL		i
HALAMAN PENGESAHAN		ii
KATA PENGANTAR		iii
DAFTAR ISI		iv
DAFTAR TABEL		v
DAFTAR DIAGRAM		v
BAB 1	PENDAHULUAN	1
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Tujuan	1
	1.3 Luaran Yang Diharapkan	1
	1.4 Dasar Hukum	1
BAB 2	METODE SURVEI	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
BAB 3	HASIL SURVEI	5
	3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	5
	3.2 Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana	5
BAB 4	PENUTUP	9
	4.1 Simpulan	9
	4.2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut	9

DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1.** Skala Linkert Pengukuran Kepuasan Sivitas Akademika
- Tabel 2.2.** Tingkat Kepuasan
- Tabel 3.1** Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Manajemen pada periode 2020
- Tabel 4.1** Rekomendasi dan tindak lanjut hasil survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Tahun 2020

DAFTAR DIAGRAM

- Diagram 3.1** Persentase Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Manajemen pada Aspek Keuangan
- Diagram 3.2** Persentase Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Manajemen pada Aspek Kecukupan dan Aksesibilitas Sarana
- Diagram 3.3** Persentase Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Manajemen pada Aspek Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana
- Diagram 4.1** Persentase Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Prodi 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 Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana.

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

- a. Aspek keuangan
- b. Aspek sarana
- c. Aspek kecukupan dan aksesibilitas prasarana

Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana ini dilakukan untuk menjaring tingkat Kepuasan Sivitas Akademika 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 Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan bisnis di UWP.
2. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat 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 dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat 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 Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Tahun 2020 serta rekomendasi perbaikan sistem Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat 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. Aspek keuangan berhubungan dengan kesempatan dalam menerapkan keahlian pada bidang ilmu yang sesuai di luar kampus, adanya kesempatan pengembangan diri, dan kesempatan untuk mengajar sesuai bidang keahlian.
- b. Aspek sarana berhubungan dengan pembinaan dengan pemimpin secara berkala, mendapat reward/punishment sesuai tindakan,serta mendapat informasi terkait jabatan fungsional dan struktural.
- c. Aspek kecukupan dan aksesibilitas prasarana berhubungan dengan memperoleh informasi tentang tugas tambahan, pemerataan kesempatan,serta memberikan kesempatan dan kemudahan dalam kesehatan, jaminan kesehatan, perbankan, serta memberikan keadilan terhadap tunjangan dan remunerasi.

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 Whatsapp 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 dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat 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 tabel dan diagram lingkaran. Sedangkan data yang berupa deskripsi, analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan

penyusunan tabel 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 : $\text{Persentase skor} = \frac{\text{Jumlah Sivitas Akademika yang menjawab pada pilihan } score}{\text{Total Sivitas Akademika yang mengisi kuesioner}} \times 100\%$

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:

Tabel 3.1 Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Manajemen Tahun 2020

No	Aspek yang Dinilai	Nilai				Total
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali	
Keuangan						
1	Kesempatan menerapkan keahlian sesuai bidang ilmu di luar kampus	3%	13%	44%	41%	100%
2	Kesempatan untuk mengikuti short course/magang/studi banding dalam negeri maupun luar negeri	6%	3%	41%	50%	100%
3	Kesempatan untuk mengikuti studi lanjut	9%	6%	44%	41%	100%
4	Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/seminar/workshop dalam kampus	3%	6%	41%	50%	100%
5	Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop di luar kampus	6%	3%	53%	38%	100%
6	Kesempatan untuk mengajar sesuai dengan bidang keahlian	3%	9%	25%	63%	100%
Jumlah		10	13	79	90	192
Presentase		5%	7%	41%	47%	100%
Sarana						
1	Mendapatkan pembinaan/dialog dengan pimpinan secara berkala	6%	6%	41%	47%	100%
2	Mendapatkan reward dan punishment sesuai dengan prestasi/tindakan indisipliner	3%	9%	50%	38%	100%
3	Mendapatkan informasi dan layanan tentang kenaikan jabatan fungsional	9%	6%	50%	34%	100%
4	Mendapatkan informasi dan layanan mengenai jabatan struktural	3%	13%	50%	34%	100%
Jumlah		7	11	61	49	128
Presentase		5%	9%	48%	38%	100%

Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana						
1	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, keanggotaan suatu unit, pengelola jurnal, dll)	6%	9%	59%	25%	100%
2	Pemerataan kesempatan dalam tugas tambahan	13%	0%	34%	53%	100%
3	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan baik di tingkat Prodi, fakultas, dan Universitas	3%	3%	50%	44%	100%
4	Mendapatkan informasi dan layanan perbankan, kebugaran jasmani, kesehatan, jaminan kesehatan, dan jaminan sosial lainnya	3%	9%	53%	34%	100%
5	Pimpinan Universitas menyediakan sarana untuk menyampaikan kritik, saran, dan masukan serta menanggapi dengan cepat	9%	9%	28%	53%	100%
6	Pimpinan Universitas menyediakan sarana untuk menyampaikan kritik, saran, dan masukan serta menanggapi dengan cepat	6%	6%	56%	31%	100%
7	Universitas menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan, dan remunerasi yang berkeadilan	6%	0%	53%	41%	100%
Jumlah		15	12	107	90	224
Presentase		7%	5%	48%	40%	100%

a. Keuangan

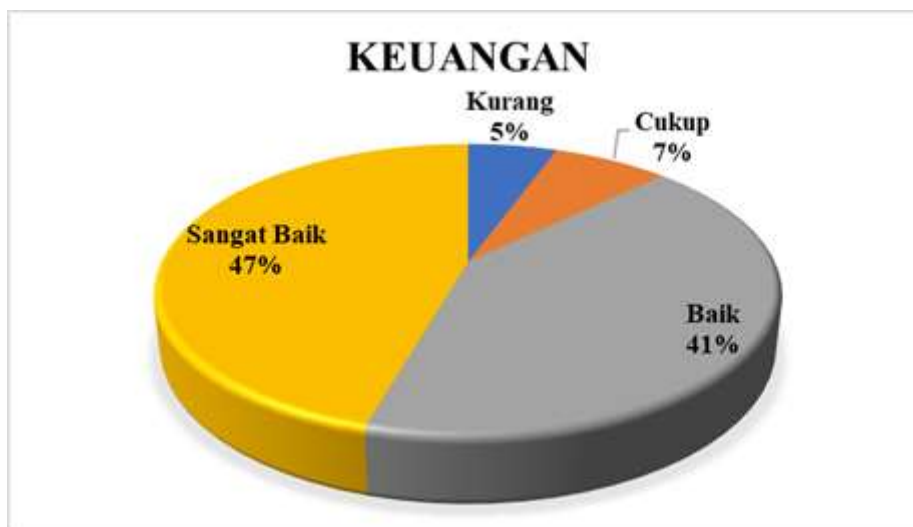


Diagram 3.1 Presentase Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Manajemen pada Aspek Keuangan

Berdasarkan **Diagram 3.1** di atas dapat dilihat bahwa Sivitas Akademika yang memberikan nilai Sangat Baik 47% dan Baik sebanyak 41%. Nilai terbanyak terdapat pada poin 2: Kesempatan untuk mengikuti short course/magang/studi banding dalam negeri maupun luar negeri dan poin 6: Kesempatan untuk mengajar sesuai dengan bidang keahlian. Sivitas Akademika yang memberikan penilaian Cukup hanya 7%, dan Sivitas Akademika yang memberikan nilai kurang sebanyak 5% pada aspek ini. Sehingga pada aspek Keuangan berada pada kategori **Sangat Baik**.

b. Sarana

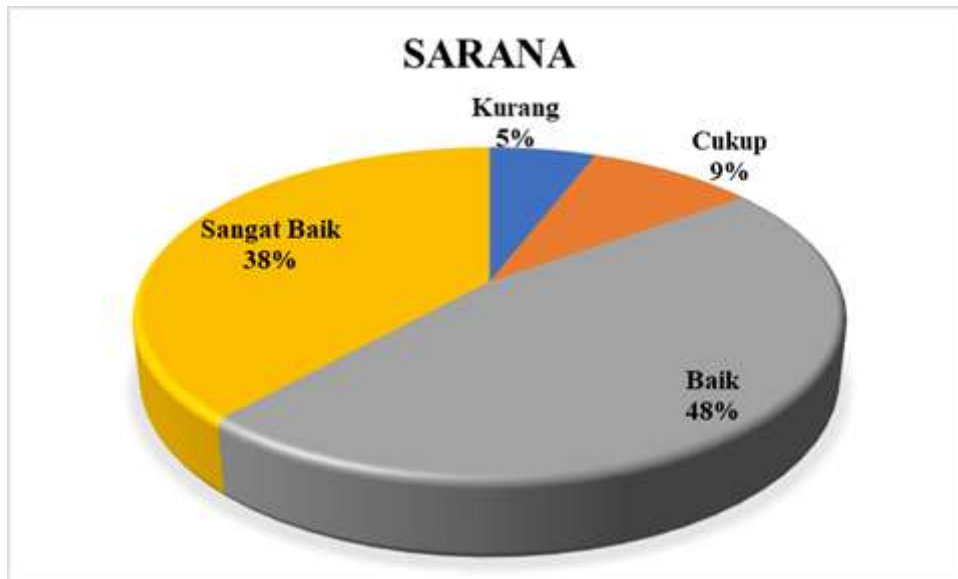


Diagram 3.2 Persentase Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Manajemen pada Aspek Sarana

Berdasarkan **Diagram 3.2** di atas dapat dilihat bahwa Sivitas Akademika memberikan nilai Sangat Baik sejumlah 38% dan Baik sejumlah 48% pada aspek Sarana. Nilai terbanyak terdapat pada poin 1: Mendapatkan pembinaan/dialog dengan pimpinan secara berkala. Sedangkan Sivitas Akademika yang memberikan nilai cukup sejumlah 9% dan memberikan nilai kurang sebesar 5% pada aspek ini. Sehingga pada aspek Sarana berada pada kategori **Baik**.

c. Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana

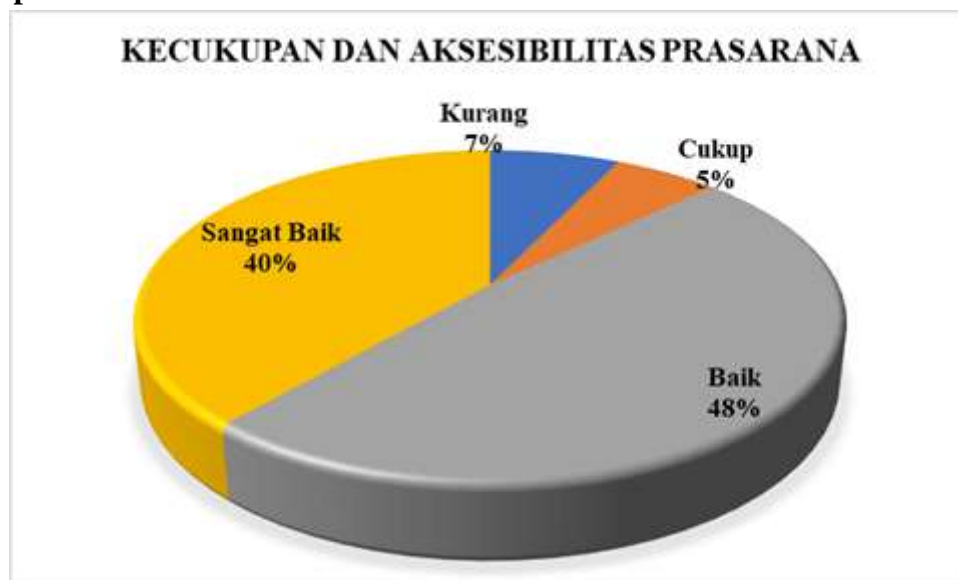


Diagram 3.3 Persentase Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Manajemen pada Aspek Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana

Berdasarkan **Diagram 3.3** dapat dilihat bahwa Sivitas Akademika yang memberikan nilai Sangat Baik sejumlah 40% dan Baik sejumlah 48% pada aspek Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana. Nilai terbanyak terdapat pada poin 2: Pemerataan kesempatan dalam tugas tambahan dan poin 5: Pimpinan Universitas menyediakan sarana untuk menyampaikan kritik,saran, dan masukan serta menanggapi dengan cepat. Sedangkan Sivitas Akademika memberikan nilai cukup sejumlah 5% dan memberikan nilai kurang sebesar 7% pada aspek ini. Sehingga pada aspek Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana berada pada kategori **Sangat Baik**.

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 42%, nilai Baik sejumlah 45%, nilai Cukup sejumlah 7%, nilai kurang 6%. 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 di Prodi Manajemen

Rekomendasi	Tindak Lanjut
Peningkatan pengembangan karir untuk dosen	Akan disampaikan kepada Biro SDM
Kemudahan dalam pengurusan jabatan fungsional dosen	Akan disampaikan kepada Biro SDM
Peningkatan kesejahteraan dosen dari segi penggajian, tunjangan ataupun remunerasi	Akan disampaikan kepada Biro Keuangan