



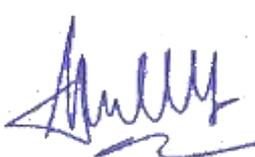
**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN SIVITAS AKADEMIKA  
TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN  
KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA  
TAHUN 2024**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
2024**

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 2024

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 2024  
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

- 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 2024
- Tabel 4.1** Rekomendasi dan tindak lanjut hasil survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Tahun 2024

## 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 2024 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 Whatapp kepada Sivitas Akademika Program Studi Manajemen Tahun 2024.

#### 2.3. Responden

Responden pada survei ini adalah Para Sivitas Akademika yang berhubungan dengan Program Studi Manajemen selama tahun 2024

#### 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 2024**

No	Aspek yang Dinilai	Nilai				Total
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali	
<b>Keuangan</b>						
1	Kesempatan menerapkan keahlian sesuai bidang ilmu di luar kampus	4%	17%	30%	48%	100%
2	Kesempatan untuk mengikuti short course/magang/studi banding dalam negeri maupun luar negeri	30%	9%	30%	30%	100%
3	Kesempatan untuk mengikuti studi lanjut	22%	13%	39%	26%	100%
4	Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/seminar/workshop dalam kampus	4%	13%	35%	48%	100%
5	Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop di luar kampus	4%	13%	22%	61%	100%
6	Kesempatan untuk mengajar sesuai dengan bidang keahlian	4%	22%	30%	43%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>16</b>	<b>20</b>	<b>43</b>	<b>59</b>	<b>138</b>
<b>Presentase</b>		<b>12%</b>	<b>14%</b>	<b>31%</b>	<b>43%</b>	<b>100%</b>
<b>Sarana</b>						
1	Mendapatkan pembinaan/dialog dengan pimpinan secara berkala	9%	13%	35%	43%	100%
2	Mendapatkan reward dan punishment sesuai dengan prestasi/tindakan indisipliner	9%	13%	26%	52%	100%
3	Mendapatkan informasi dan layanan tentang kenaikan jabatan fungsional	9%	9%	30%	52%	100%
4	Mendapatkan informasi dan layanan mengenai jabatan struktural	22%	17%	26%	35%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>11</b>	<b>12</b>	<b>27</b>	<b>42</b>	<b>92</b>
<b>Presentase</b>		<b>12%</b>	<b>13%</b>	<b>29%</b>	<b>46%</b>	<b>100%</b>

Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana						
1	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, keanggotaan suatu unit, pengelola jurnal, dll)	4%	13%	48%	35%	100%
2	Pemerataan kesempatan dalam tugas tambahan	9%	17%	22%	52%	100%
3	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan baik di tingkat Prodi, fakultas, dan Universitas	17%	17%	22%	43%	100%
4	Mendapatkan informasi dan layanan perbankan, kebugaran jasmani, kesehatan, jaminan kesehatan, dan jaminan sosial lainnya	9%	0%	30%	61%	100%
5	Pimpinan Universitas menyediakan sarana untuk menyampaikan kritik, saran, dan masukan serta menanggapi dengan cepat	17%	13%	39%	30%	100%
6	Pimpinan Universitas menyediakan sarana untuk menyampaikan kritik, saran, dan masukan serta menanggapi dengan cepat	0%	13%	43%	43%	100%
7	Universitas menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan, dan remunerasi yang berkeadilan	13%	9%	48%	30%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>16</b>	<b>19</b>	<b>58</b>	<b>68</b>	<b>161</b>
<b>Presentase</b>		<b>10%</b>	<b>12%</b>	<b>36%</b>	<b>42%</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 Sangat Baik 43% dan Baik sebanyak 31%. Nilai terbanyak terdapat pada poin 5: Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/ pelatihan/ Seminar/ Workshop di luar kampus. Sivitas Akademika yang memberikan penilaian Cukup hanya 14%, dan Sivitas Akademika yang memberikan nilai kurang sebanyak 12% pada aspek ini. Sehingga pada aspek Keuangan berada pada kategori **Sangat Baik**.

**b. Sarana**

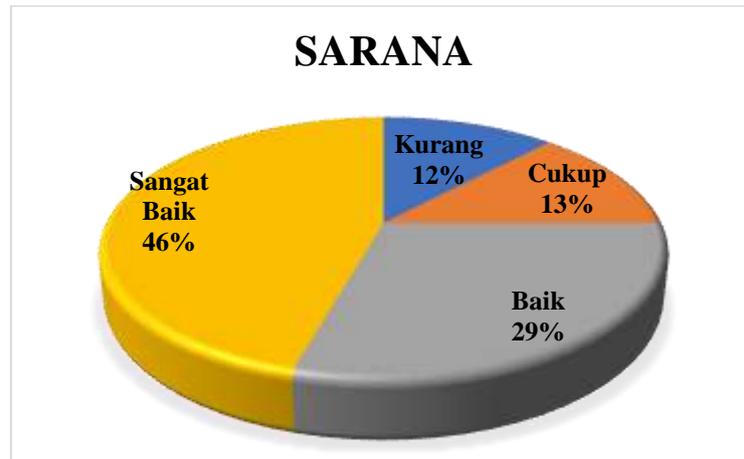


Diagram 3.2 Persentase Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Manajemen pada Aspek Sarana

Berdasarkan **Diagram 3.2** di atas dapat dilihat bahwa Sivitas Akademika memberikan nilai Sangat Baik sejumlah 46% dan Baik sejumlah 29% pada aspek Sarana. Nilai terbanyak terdapat pada poin 2: Mendapatkan reward dan punishment sesuai dengan prestasi/tindakan indisipliner dan poin 3: Mendapatkan informasi dan layanan tentang kenaikan jabatan fungsional. Sivitas Akademika yang memberikan nilai cukup sejumlah 13% dan memberikan nilai kurang sebesar 12% pada aspek ini. Sehingga pada aspek Sarana berada pada kategori **Sangat 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 42% dan Baik sejumlah 36% pada aspek Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana. Nilai terbanyak terdapat pada poin 4 : Mendapatkan informasi dan layanan perbankan, kebugaran jasmani, kesehatan, jaminan kesehatan, dan jaminan sosial lainnya. Sedangkan Sivitas Akademika memberikan nilai cukup sejumlah 12% dan

memberikan nilai kurang sebesar 10% pada aspek ini. Sehingga pada aspek Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana berada pada kategori **Sangat Baik**.

## BAB 4 PENUTUP

### 4.1. Simpulan

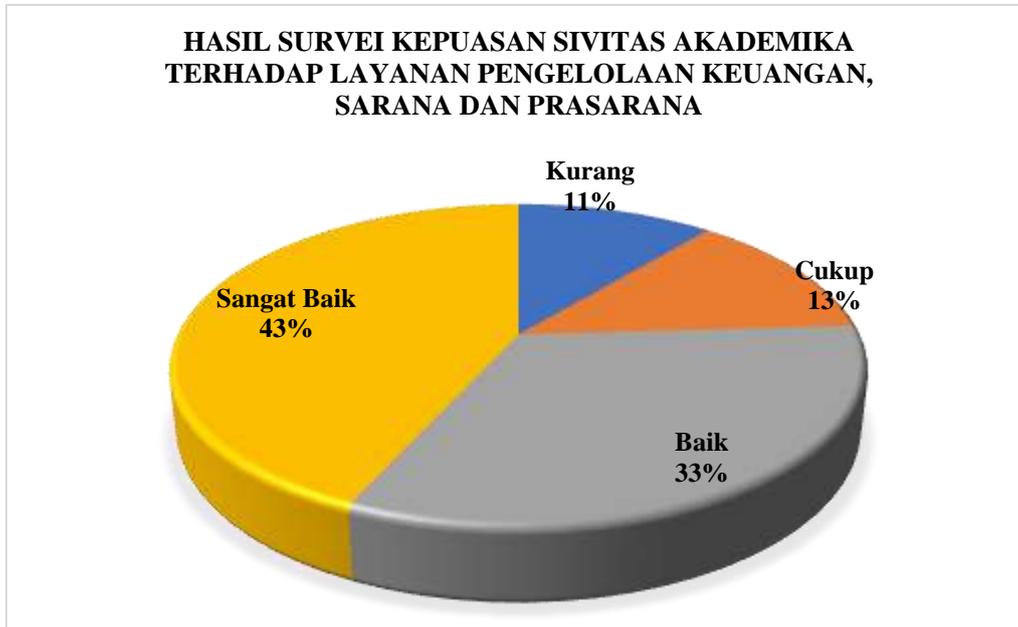


Diagram 4.1 Persentase Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Prodi Manajemen

Berdasarkan hasil survei dapat dilihat pada **Diagram 4.1** yang menggambarkan bahwa secara keseluruhan Sivitas Akademika program studi Manajemen memberikan nilai Sangat Baik sejumlah 43%, nilai Baik sejumlah 33%, nilai Cukup sejumlah 13%, nilai kurang 11%. 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 2024 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**

<b>Rekomendasi</b>	<b>Tindak Lanjut</b>
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