3.7 Survey Kepuasan Layanan Keuangan Dan Kelayakan Sarana Prasarana

1) Gambaran umum survey

Survey kepuasan layanan keuangan dan kelayakan sarana prasarana dilaksanakan secara berkala sebagai salah satu bahan evaluasi efektifitas layanan keuangan dan pengadaan sarana prasarana fakultas. Dengan adanya evaluasi ini, fakultas berhadap untuk mendapatkan umpan balik terkait upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada sivitas akademika dan menentukan komponen atau aspek kinerja institusi yang perlu segera ditindaklanjuti.

Survey ini dilakukan secara berkala **setiap tahun** oleh **Unit Penjaminan Mutu** fakultas dengan target sasaran **Dosen, Mahasiswa dan tenaga kependidikan**. Berikut merupakan informasi umum terkait survey layanan pembelajaran periode tahun 2021.

Pelaksana : UPM
Periode Pelaksanaan : 23 Juli 2021 – 2 September 2021
Responden : **Dosen, Mahasiswa, Tenaga kependidikan**
No. Form/Instrumen : FM-FIK/C2.17/00

2) Instrumen pengukuran

Angket penelitian disusun dengan menggunakan Skala Linkert dengan skor penilaian 1 – 4, dimana :

Skor	Keterangan
4	Sangat Baik
3	Baik
2	Cukup
1	Kurang

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan indeks kepuasan melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan item pertanyaan.

Tabel berikut menggambarkan instrumen survey yang berisi komponen-komponen penilaian kepuasan layanan keuangan dan kelayakan sarana prasarana.

Tabel 7.1 Komponen penilaian kepuasan layanan keuangan

Penyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	kurang
1. Kesediaan sistem layanan keuangan yang memudahkan proses pencairan, pelaporan dan pertanggungjawaban keuangan				
2. Kemudahan dalam proses pengajuan dan pelaporan anggaran di Institusi				
3. Rasionalisasi dalam seleksi pemberian anggaran				
4. Institusi menjamin transparansi pengadaan dan pelaporan keuangan melalui rapat dan monev keuangan				
5. Anggaran operasional yang memadai untuk mendukung Program kegiatan				
6. Kenyamanan dalam layanan urusan atau permasalahan terkait dengan keuangan				
7. Keandalan (reliability): Kemampuan dalam pelayanan keuangan ; sesuai dengan standar yang ditetapkan, cepat, tepat, adil, dan terpercaya				

8. Daya tanggap (responsiveness): Kemauan, Kesiapan dan Kesigapan membantu permasalahan sivitas akademika dalam layanan keuangan ; memberikan jasa dengan cepat dan tepat					
9. Empati (empathy): Kepedulian dan kesediaan untuk memberi perhatian tulus kepada sivitas akademika dalam layanan keuangan					
10. Kepuasan terhadap layanan keuangan secara umum					

Tabel 7.2 Komponen Penilaian kelayakan sarana dan prasarana

Sarana/Prasarana	Atribut	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
Sarana dan prasarana untuk mendukung proses pembelajaran (Ruang kuliah, Meja, kursi, LCD Projector, Sound sistem, Tata cahaya, Kenyamanan, dan perangkat kuliah lainnya)	Kelengkapan (Jenis dan Jumlah)				
	Kelayakan dan Kualitas				
	Aksesbilitas				
Sarana prasarana untuk mendukung kegiatan Praktikum, penelitian dan PkM (laboratorium, perpustakaan, dan kelengkapannya)	Kelengkapan (Jenis dan Jumlah)				
	Kelayakan dan Kualitas				
	Aksesbilitas				
Sarana prasarana umum yang dibutuhkan untuk mendukung aktifitas di kampus (Aula, parkir, toilet, tempat sampah, WiFi area, dapur, sarana olah raga, Taman dll)	Kelengkapan (Jenis dan Jumlah)				
	Kelayakan dan Kualitas				
	Aksesbilitas				
Sarana prasarana administrasi dan perkantoran (ruang kantor, administrasi dan kelengkapannya)	Kelengkapan (Jenis dan Jumlah)				
	Kelayakan dan Kualitas				
	Aksesbilitas				
Jaringan Wi-fi	Kelengkapan (Jenis dan Jumlah)				
	Kelayakan dan Kualitas				
	Aksesbilitas				
Sistem informasi berbasis teknologi yang memudahkan akses layanan akademik dan non akademik (SIAKAD,	Kelengkapan (Jenis dan Jumlah)				
	Kelayakan dan Kualitas				
SIMKATMAWA, dll)	Aksesbilitas				

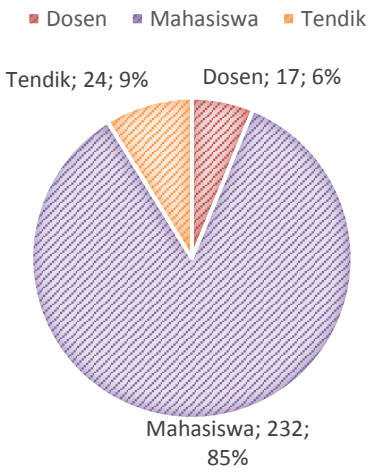
Kepuasan terhadap sarana dan prasarana pembelajaran secara umum					

3) Hasil survey

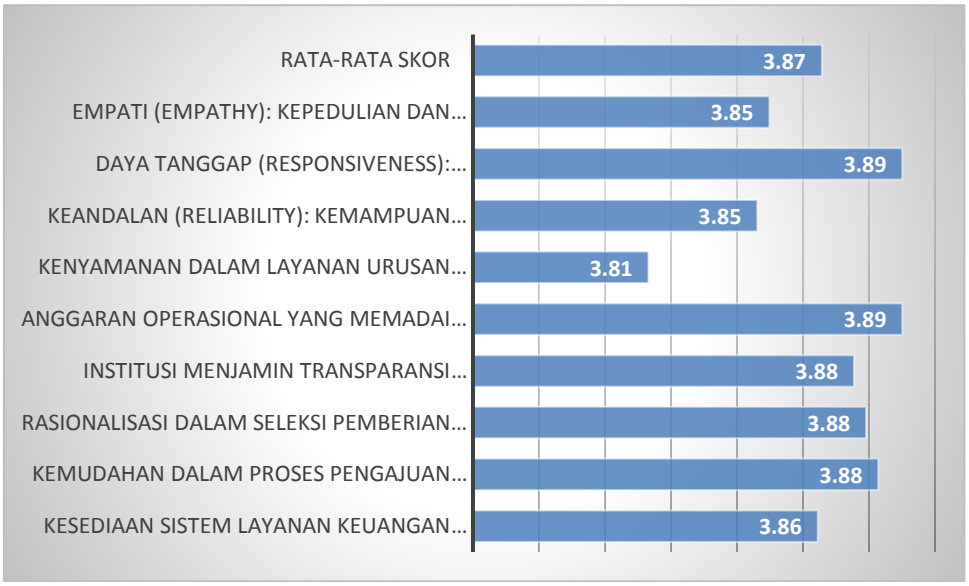
Distribusi responden

Responden terdiri dari Dosen, Mahasiswa dan Tenaga kependidikan yang totalnya berjumlah 135 orang dengan distribusi sebagai berikut.

Gambar 7.1 Distribusi responden

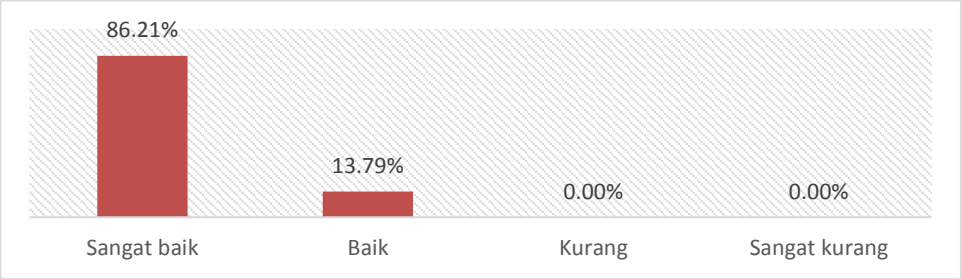


Gambar 7.2 hasil survey kepuasan terhadap aspek layanan keuangan



Berdasarkan aspek-aspek kepuasan layanan keuangan, diketahui bahwa rata-rata skor kepuasan sebesar 3,87. Dalam skala 1-4, skor tersebut termasuk “Baik”. Skor kepuasan terrendah yaitu pada aspek “Kenyamanan dalam layanan”.

Gambar 7.3 Kepuasan terhadap layanan keuangan secara umum

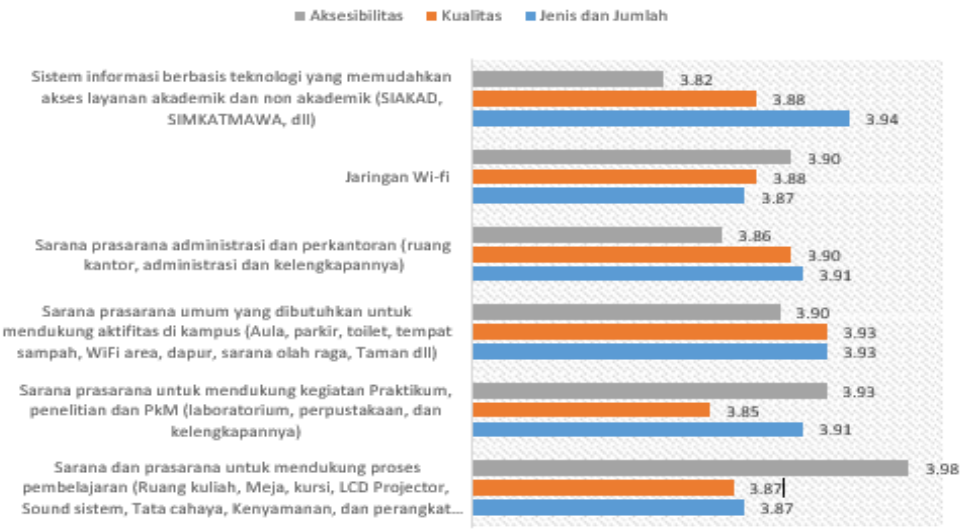


Berdasaran hasil survey secara keseluruhan dosen, mahasiswa dan tendik menyatakan kepuasan mereka terhadap layanan keuangan sangat baik sebesar 86,21%, sedangkan terdapat 13,79% menyataka kepuasan mereka pada level baik.

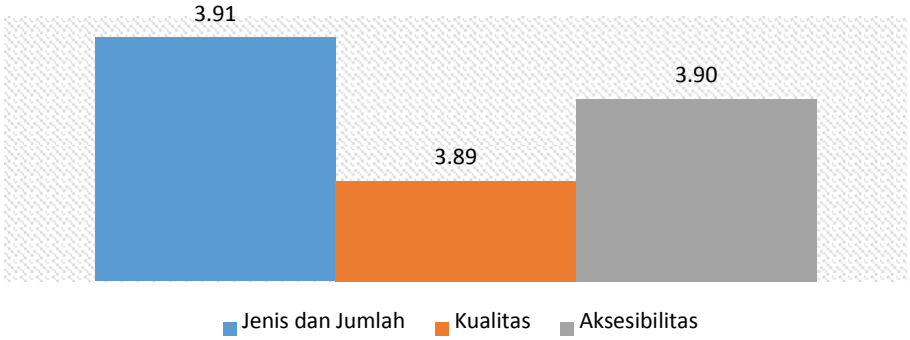
a. Survey kelayakan sarana dan prasarana

Grafik berikut menggambarkan kepuasan dosen, mahasiswa dan tendik terhadap jenis, jumlah, kualitas dan aksesbilitas sarana dan prasarana yang disediakan kampus.

Gambar 7.4 kepuasan terhadap sarana dan prasarana kampus



Gambar 7.5 Rata-rata kepuasan setiap aspek penilaian

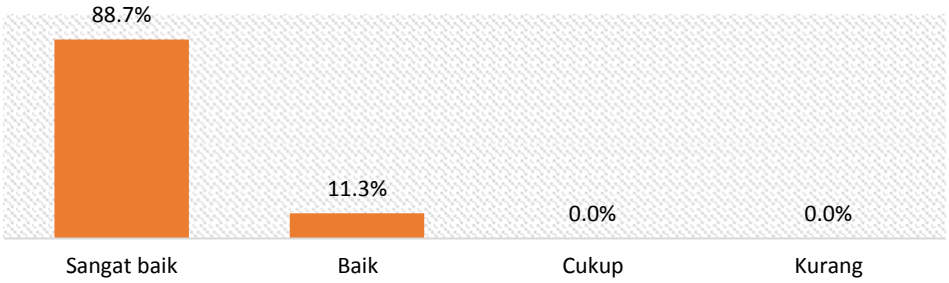


Berdasarkan rata-rata setiap aspek penilain, diketahui bahwa secara umum kelengkapan, kualitas dan aksesbilitas sarana prasarana pada level “Baik” (>3,50). Aspek paling rendah adalah pada kualitas dan paling tinggi pada kelengkapan jenis dan jumlah.

b. Kepuasan terhadap layanan keuangan dan sarana prasarana

Secara umum, kepuasan civitas akademika terhadap layanan keuangan dan kelayakan sarpras digambarkan sebagai berikut.

Gambar 7.7 kepuasan terhadap layanan keuangan dan kelayakan sarana dan prasarana



Sebanyak 88,7% responden menyatakan kepuasan mereka “Sangat baik” dan 11,3% sisanya menyatakan kepuasan mereka “baik”.

4) Kesimpulan dan Saran tindak lanjut

Berdasarkan hasil survey tentang kepuasan dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan terhadap layanan keuangan dan kelayakan sarana-pasarana, beberapa hal yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut.

1. Secara umum kelengkapan, kualitas dan aksesbilitas sarana prasarana pada level “Sangat baik” (>3,50). Aspek paling rendah adalah pada “kualitas” dan paling tinggi pada “kelengkapan”.
2. Sebanyak 88,7% responden menyatakan kepuasan mereka “Sangat baik” dan 11,3% sisanya menyatakan kepuasan mereka “baik”.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka rekomendasi manajemen yang dapat diberikan antara lain;

1. Pengembangan layanan keuangan berbasis teknologi informasi
2. Sosialisasi mekanisme layanan keuangan
3. Meningkatkan inventarisasi fasilitas pendidikan