

**LAPORAN KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP LAYANAN KEUANGAN, SARANA, DAN PRASARANA
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**



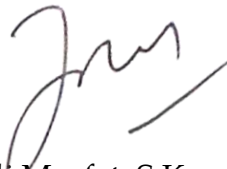
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Nama Kegiatan : Laporan Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Keuangan,
Sarana dan Prasarana Program Studi Manajemen Tahun
Akademik 2022/2023
Tempat Kegiatan : Program Studi Manajemen FEB UMI
Waktu Kegiatan : Mei 2022- Februari 2023

Makassar, 22 Februari 2023

Ketua Program Studi Manajemen



Moh. Zulkifli Murfat, S.Kom., S.E., M.M
NIDN. 0921068501

Unit Pengendalian Sistem Mutu FEB



Ummu Kalsum, S.ST., M.Ak., CertDa
NIDN. 0909128901



Dekan



Prof. Dr. H. Mursalin Laekkeng, SE., M.Si., Akt.,
CA., CPAI, CPA., CSP., ASEAN, CPA.
NIDN. 0905067101

Wakil Dekan II



H. Mappaujung Maknun, S.E., M.Si
NIDN. 0913026201

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kita panjatkan atas berkat rahmat Allah Subhanahu Wata'ala, laporan pengukuran kepuasan pengguna layanan keuangan, sarana dan prasarana telah diselesaikan dan dilaporkan dengan baik. Kami mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu selama proses pelaksanaan kegiatan ini, sampai akhirnya tersusun dalam bentuk laporan pengukuran kepuasan mitra pada Tahun Akademik 2022/2023.

Ucapan terimakasih kami apresiasikan setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor Universitas Muslim Indonesia yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil.
2. Wakil Rektor I Bid. Akademik dan Pengembangan Sumber Daya Pembelajaran Universitas Muslim Indonesia yang telah memberikan masukan serta dukungan.
3. Direktur Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penyebaran instrument terhadap mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan.
4. Kepada responden yang terdiri dari Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi survey kepuasan.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih memiliki banyak kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan pengukuran dan evaluasi pada periode yang akan datang.

Makassar, 22 Februari 2023

Program Studi Manajemen FEB UMI

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	1
Kata Pengantar	2
Daftar Isi.....	3
BAB I. Pendahuluan	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan.....	4
1.3 Sasaran.....	4
1.4 Hasil Yang Diharapkan	4
1.5 Instrumen Pengukuran dan Skoring.....	5
1.6 Metode Analisis Data.....	7
BAB II. Pelaksanaan dan Hasil Survey	8
2.1 Waktu Pelaksanaan.....	8
2.2 Teknik Survey	8
2.3 Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	8
BAB III. Kesimpulan dan Rekomendasi.....	10

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Survei kepuasan pengguna terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI adalah salah satu proses yang rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Kepuasan pengguna layanan keuangan, sarana dan prasarana merupakan bagian penting dari kualitas layanan yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI sehingga informasi yang didapatkan dari survei ini dapat dijadikan sebagai sarana evaluasi dan perbaikan untuk masa yang akan datang.

Dengan proses evaluasi ini, sangat diharapkan umpan balik sebagai masukan terutama untuk proses layanan keuangan, dan sarana prasarana. Laporan ini merupakan hasil pelaksanaan survey pada Tahun Akademik 2022/2023.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penyusunan laporan evaluasi kepuasan, yakni::

- a. Mengetahui tingkat kepuasan Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana.
- b. Memberikan rekomendasi tindak lanjut kepada pengampu kebijakan terkait proses layanan keuangan, sarana dan prasarana.

1.3 Sasaran

Sasaran dari pelaksanaan survey adalah seluruh civitas akademika yang terdiri dari Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia terutama Program Studi Manajemen pada tahun akademik 2022/2023.

1.4 Hasil Yang Diharapkan

Hasil yang diharapkan terhadap pelaksanaan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan keuangan, dan sarana prasarana Program Studi Manajemen Universitas Muslim Indonesia tahun akademik 2022/2023.

1.5 Instrumen Pengukuran dan Skoring

Instrumen survei kepuasan pengguna terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana sebagai berikut:

TABEL 1 Survey Kepuasan Pengguna.

No	Aspek Yang Diukur
MAHASISWA	
1	Sistem pembayaran keuangan sangat efektif dan efisien.
2	Pelayanan Staf unit keuangan sesuai kebutuhan mahasiswa.
3	Sikap dan komunikasi kerja Staf unit keuangan sesuai jadwal kerja.
4	Tanggapan staf unit keuangan terhadap keluhan mahasiswa.
5	Pencahayaan ruang kelas ruang laboratorium dan ruang auditorium.
6	Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas, ruang laboratorium dan ruang auditorium.
7	Aksesibilitas menggunakan ruang kelas, ruang laboratorium dan ruang auditorium.
8	Ketersediaan makanan yang bervariasi dengan harga yang terjangkau pada Kantin dan Koperasi Mahasiswa.
9	Kenyamanan, kebersihan dan keamanan ruang Layanan Kesehatan Mahasiswa.
10	Kenyamanan, kebersihan dan keamanan ruang fasilitas Kantin.
11	Ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar di perpustakaan.
12	Ketersediaan, kenyamanan dan kebersihan Sarana ibadah.
13	Kecukupan, ketertiban, dan keamanan tempat parkir kendaraan.
14	Kemudahan mengakses fasilitas hotspot/Wifi.
DOSEN	
1	Pihak UPPS telah menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan dan atau insentif yang layak dan mencukupi.
2	Pihak UPPS telah memfasilitasi untuk memperoleh dana penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
3	Kenyaman dan perasaan tenang ditempat kerja karena fasilitas yang tersedia sudah memadai.
4	Pihak UPPS menyediakan fasilitas pendukung yang memadai terhadap tanggung jawab pekerjaan yang saya kerjakan.
5	Sistem Informasi yang terkait dan menunjang pekerjaan dapat diakses dengan mudah.
TENAGA KEPENDIDIKAN	
1	Pihak UPPS telah menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan dan atau insentif yang layak dan mencukupi.
2	Kenyaman dan perasaan tenang ditempat kerja karena fasilitas yang tersedia sudah memadai.
3	Pihak UPPS menyediakan fasilitas pendukung yang memadai terhadap tanggung jawab pekerjaan yang saya kerjakan.
4	Sistem Informasi yang terkait dan menunjang pekerjaan dapat diakses dengan mudah.

Instrumen telah melalui uji validitas dan reliabilitas untuk menyakinkan bahwa kuesioner yang disusun akan benar-benar baik dalam mengukur gejala dan menghasilkan data yang valid. Adapun hasil pengujian validitas instrument mahasiswa dapat dilihat pada table 2,

validitas instrument dosen pada table 3, validitas instrument tenaga kependidikan pada table 4. Sedangkan untuk uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha mendapatkan nilai koefisien reliabilitas sebesar 0.841 untuk instrument kepuasan mahasiswa, 0.680 untuk instrument kepuasan dosen, dan 0.704 untuk instrument kepuasan tenaga kependidikan.

TABEL 2. Uji validitas instrument Kepuasan Mahasiswa

No. Soal	rHitung	rTabel	Status
1	0,558	0,456	VALID
2	0,694	0,456	VALID
3	0,498	0,456	VALID
4	0,568	0,456	VALID
5	0,558	0,456	VALID
6	0,599	0,456	VALID
7	0,568	0,456	VALID
8	0,600	0,456	VALID
9	0,515	0,456	VALID
10	0,599	0,456	VALID
11	0,599	0,456	VALID
12	0,694	0,456	VALID
13	0,551	0,456	VALID
14	0,473	0,456	VALID

TABEL 3. Uji validitas instrument Kepuasan Dosen

No. Soal	rHitung	rTabel	Status
1	0,68020748	0,456	VALID
2	0,58655573	0,456	VALID
3	0,82040796	0,456	VALID
4	0,6860308	0,456	VALID
5	0,62822862	0,456	VALID

TABEL 4. Uji validitas instrument Kepuasan Tenaga Kependidikan

No. Soal	rHitung	rTabel	Status
1	0,55039532	0,456	VALID
2	0,92324766	0,456	VALID
3	0,55779546	0,456	VALID
4	0,92324766	0,456	VALID

Masing-masing instrument memiliki butir pertanyaan terdiri dari 5 pilihan respon jawaban dengan skor minimum 1 dan skor maksimum 5. Berikut table skor dari setiap jawaban.

TABEL 3 Nilai / skor jawaban

Nilai	Klasifikasi Kepuasan
1	Tidak Baik (TB)
2	Kurang (K)
3	Cukup (C)
4	Baik (B)
5	Sangat Baik (SB)

1.6 Metode Analisis Data

Hasil pengukuran survey kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan terhadap proses layanan keuangan, sarana dan prasarana berupa skala kepuasan (1-5) yang telah diuraikan pada bagian 1.5. Kemudian data dianalisis menggunakan analisis statistic deksriptif.

BAB II. PELAKSANAAN DAN HASIL SURVEY

2.1 Waktu Pelaksanaan

Survei dilaksanakan mulai pada bulan Mei 2022 sampai dengan Februari 2023 dengan capaian sebanyak 144 responden untuk mahasiswa, 47 responden dosen, dan 18 responden tenaga kependidikan.

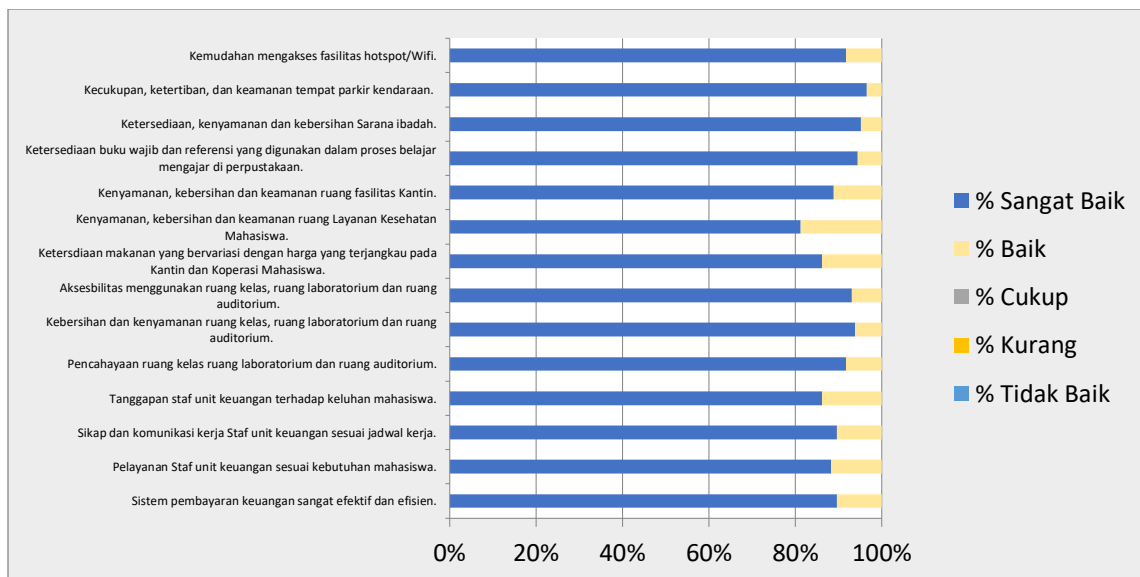
2.2 Teknik Survey

Pelaksanaan survey dilakukan secara online, dimana link survey akan didistribusikan langsung ke mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Proses pelaksanaan dilakukan monitoring untuk memastikan responden atau pihak mitra telah melakukan pengisian kuesioner. Link kuesioner dapat diakses pada url <https://forms.gle/khm3A3bhdviJ51wg6> (untuk mahasiswa), <https://forms.gle/dCLwJZAZ3XbPaGo79> (untuk dosen), dan <https://forms.gle/FeGzQvTJaZu3Xwpk9> (untuk tenaga kependidikan).

2.3 Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan

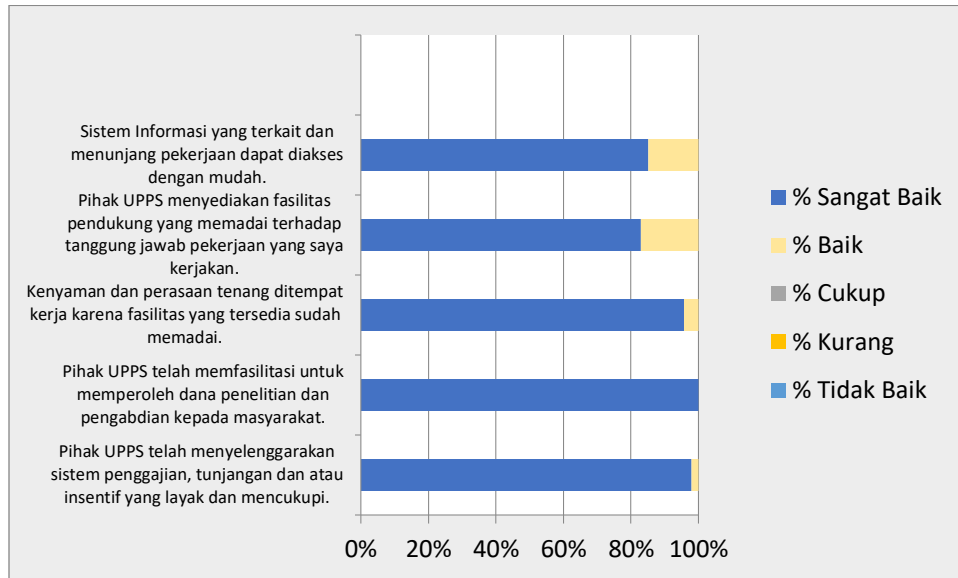
Berdasarkan hasil survey, diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa seperti yang ditunjukkan pada Grafik 1. Hasil survey menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berada pada kategori sangat baik, dimana tingkat kepuasan dengan kategori Sangat Baik rata-rata 80%.

Grafik 1. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa



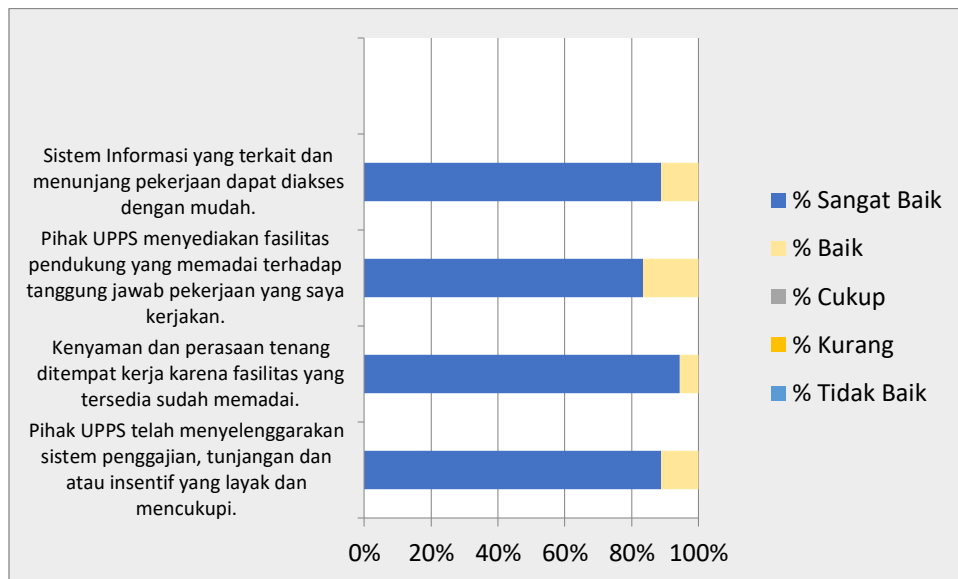
Adapun untuk pengukuran kepuasan dosen dapat dilihat pada Grafik 2, dimana memperoleh tingkat kepuasan Sangat Baik dimana persentasinya rata-rata diatas 80%.

Grafik 2. Pengukuran Kepuasan Dosen



Sedangkan pengukuran kepuasan tenaga kependidikan dapat dilihat pada Grafik 3, dimana memperoleh tingkat kepuasan Sangat Baik dimana persentasinya rata-rata 80%.

Grafik 3. Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan



BAB III. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Hasil survei kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan terhadap layanan keuangan serta sarana dan prasarana pada Tahun Akademik 2022/2023 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori Sangat Baik. Capaian ini mengindikasikan bahwa sistem layanan yang berjalan telah mampu memenuhi kebutuhan dasar sivitas akademika serta mendukung kelancaran proses akademik dan administrasi.

Secara umum, kinerja unit layanan telah menunjukkan konsistensi dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya. Namun demikian, dinamika kebutuhan dan meningkatnya ekspektasi pengguna layanan menuntut adanya inovasi, adaptasi, dan peningkatan kualitas secara berkelanjutan.

Hasil survei ini tidak hanya menjadi indikator tingkat kepuasan, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen refleksi institusi dalam memperkuat tata kelola layanan yang lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada pengguna (*user-oriented service*). Oleh karena itu, diperlukan komitmen bersama untuk menjadikan hasil evaluasi ini sebagai dasar pengambilan kebijakan dan perencanaan strategis pada periode berikutnya.

Dengan demikian, capaian kategori Sangat Baik perlu dipertahankan sekaligus ditingkatkan melalui langkah-langkah perbaikan yang terstruktur, terukur, dan berkelanjutan guna mewujudkan layanan yang semakin unggul dan responsif terhadap kebutuhan seluruh sivitas akademika.

B. Rekomendasi

Sebagai tindak lanjut atas hasil survei dengan kategori Baik, diperlukan langkah strategis yang tidak hanya berfokus pada perbaikan teknis, tetapi juga pada transformasi layanan secara berkelanjutan. Adapun rekomendasi yang dapat dipertimbangkan adalah sebagai berikut:

1. Digitalisasi dan Integrasi Layanan

Mengembangkan sistem layanan berbasis digital yang terintegrasi antara keuangan, akademik, dan sarana prasarana untuk meminimalkan proses manual, mengurangi potensi kesalahan administrasi, serta meningkatkan efisiensi layanan.

2. **Penyusunan Standar Waktu Layanan (Service Level Agreement)**
Menetapkan standar waktu penyelesaian untuk setiap jenis layanan agar terdapat kepastian dan kejelasan bagi pengguna layanan, sekaligus menjadi indikator kinerja bagi unit terkait.
3. **Penguatan Kompetensi Sumber Daya Manusia**
Melaksanakan pelatihan berkala bagi tenaga kependidikan dan petugas layanan, khususnya dalam bidang pelayanan prima, komunikasi efektif, dan pemanfaatan teknologi informasi.
4. **Pengembangan Mekanisme Umpan Balik Real-Time**
Menyediakan kanal pengaduan dan masukan yang dapat diakses secara cepat (misalnya melalui sistem online atau QR code) sehingga setiap kendala dapat segera diidentifikasi dan ditindaklanjuti.
5. **Optimalisasi Perencanaan dan Penganggaran Berbasis Prioritas**
Menyelaraskan hasil survei kepuasan dengan perencanaan anggaran tahunan, sehingga perbaikan sarana prasarana maupun peningkatan layanan keuangan dilakukan secara terarah dan berbasis kebutuhan nyata.
6. **Benchmarking dengan Perguruan Tinggi Sejenis**
Melakukan studi banding atau benchmarking untuk mengadopsi praktik baik (best practices) dalam pengelolaan layanan keuangan dan fasilitas guna meningkatkan daya saing institusi.