



LAPORAN SURVEY

KEPUASAN TENDIK

TERHADAP
LAYANAN KEUANGAN

TAHUN
2023



Program Studi

Hukum Ekonomi Syariah

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEY KEPUASAN TENDIK TERHADAP LAYANAN
KEUANGAN TAHUN 2023.

Program Studi : HUKUM EKONOMI SYARIAH

Fakultas : AGAMA ISLAM

Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALU

Tahun Akademik : 2023

Laporan survey kepuasan tendik terhadap layanan keuangan tahun 2023 ini telah
diperiksa dan disetujui untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Di susun Oleh

Menyetujui

GPM

Dekan



Mansur, S.Pd.I., M.Pd.I
NIDN. 0920018703



Dr. Muhammad Rizal Masdul, S.Pd.I., M.Pd
NIDN.0926087903

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan keuangan merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung kelancaran operasional perguruan tinggi. Tenaga kependidikan (tendik) sebagai pihak yang terlibat langsung dalam administrasi dan pengelolaan kegiatan akademik sangat bergantung pada kecepatan, transparansi, dan akurasi layanan keuangan. Tingkat kepuasan tendik terhadap layanan keuangan menjadi indikator penting untuk menilai efektivitas sistem administrasi keuangan yang diterapkan di lingkungan program studi.

Survei kepuasan tendik terhadap layanan keuangan bertujuan untuk memperoleh data empiris mengenai persepsi, pengalaman, dan kebutuhan tenaga kependidikan terkait layanan yang diberikan. Informasi ini digunakan untuk mengevaluasi proses administrasi keuangan, mengidentifikasi kendala, serta mengetahui area yang memerlukan perbaikan. Dengan demikian, institusi dapat memastikan bahwa seluruh prosedur keuangan berjalan efisien dan sesuai dengan standar yang berlaku.

Peran layanan keuangan yang efektif juga berdampak pada kelancaran pelaksanaan kegiatan akademik dan non-akademik. Melalui survei ini, dapat diketahui sejauh mana prosedur pencairan dana, pengelolaan anggaran, dan administrasi pembayaran telah memenuhi harapan tendik. Selain itu, survei ini membantu mengukur responsivitas staf keuangan dan tingkat transparansi dalam setiap transaksi administrasi.

Hasil survei diharapkan menjadi dasar bagi pihak manajemen program studi maupun fakultas dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan layanan keuangan. Dengan data kepuasan tendik, institusi dapat melakukan perbaikan berkelanjutan, meningkatkan kualitas pelayanan, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan profesional bagi seluruh tenaga kependidikan.

B. Tujuan

1. Mengetahui tingkat kepuasan tendik terhadap layanan keuangan di lingkungan program studi.
2. Menilai kecepatan, ketepatan, dan akurasi pelayanan keuangan yang diberikan.
3. Mengidentifikasi kendala dan hambatan dalam prosedur administrasi keuangan.
4. Memberikan rekomendasi perbaikan bagi peningkatan kualitas layanan keuangan.
5. Menyediakan data empiris sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial terkait pengelolaan keuangan.

C. Sasaran

Survei ini menargetkan seluruh tenaga kependidikan yang aktif di Program Studi pada Tahun 2023, sehingga hasilnya dapat mencerminkan kondisi aktual kepuasan tendik terhadap layanan keuangan dan kebutuhan nyata mereka dalam mendukung kegiatan operasional.

BAB II

METODOLOGI

A. Populasi dan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah seluruh tenaga kependidikan (tendik) yang bekerja pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah pada Tahun Akademik 2023/2024. Mengingat jumlah tenaga kependidikan relatif terbatas, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling (sensus), yaitu seluruh anggota populasi dijadikan responden dalam survei.

Jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei kepuasan tendik terhadap layanan keuangan Prodi HES pada Tahun 2023 adalah sebanyak 7 orang. Dengan menggunakan pendekatan sensus, data yang diperoleh diharapkan mampu merepresentasikan kondisi aktual tingkat kepuasan tendik terhadap layanan keuangan, mulai dari pencairan dana, administrasi anggaran, hingga mekanisme pembayaran dan pelaporan.

Survei ini dilaksanakan sebagai bagian dari evaluasi layanan administrasi keuangan di program studi. Penyebaran instrumen dilakukan secara daring melalui platform Google Forms agar memudahkan tendik dalam memberikan penilaian secara objektif, efektif, dan efisien.

Melalui survei ini, tendik diminta memberikan tanggapan terhadap beberapa aspek layanan keuangan, antara lain kecepatan, ketepatan, transparansi, akurasi, serta dukungan staf keuangan dalam memfasilitasi kegiatan operasional dan pengembangan profesional tenaga kependidikan.

B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner yang disusun secara sistematis dan terstruktur. Instrumen survei disebarluaskan secara daring menggunakan platform Google Forms sehingga dapat diakses dengan mudah oleh seluruh responden.

Kuesioner dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan tendik terhadap layanan keuangan berdasarkan beberapa indikator yang relevan. Penilaian dilakukan menggunakan skala Likert 1–5 dengan kategori sebagai berikut:

| Skor | Kategori |
|-------------|-------------------|
| 1 | Sangat Puas |
| 2 | Puas |
| 3 | Cukup Puas |
| 4 | Kurang Puas |
| 5 | Sangat Tidak Puas |

Indikator yang digunakan mencakup:

1. Kecepatan dan ketepatan proses administrasi keuangan.
2. Transparansi dan akurasi dalam pengelolaan anggaran.
3. Kualitas layanan staf keuangan dan dukungan administratif.
4. Efektivitas prosedur pencairan dana dan pembayaran internal.
5. Kepuasan umum terhadap layanan keuangan yang diberikan.

Data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner kemudian dikumpulkan dan diolah sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas layanan keuangan di lingkungan Prodi HES.

C. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil survei dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan menghitung persentase dari setiap kategori jawaban responden untuk menggambarkan tingkat kepuasan tendik terhadap layanan keuangan.

Analisis kualitatif digunakan untuk menafsirkan makna dari jawaban terbuka, kritik, saran, dan masukan yang diberikan oleh tendik, sehingga diperoleh gambaran lebih mendalam mengenai efektivitas dan kualitas layanan keuangan yang dijalankan.

Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel, diagram batang, dan diagram lingkaran untuk memperjelas distribusi data serta memudahkan interpretasi hasil survei. Penyajian data ini diharapkan memberikan informasi komprehensif terkait tingkat kepuasan tendik terhadap layanan keuangan, sekaligus menjadi dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut dan perbaikan administrasi keuangan secara berkelanjutan.

Selain itu, hasil survei juga digunakan sebagai bagian dari evaluasi dalam implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), khususnya pada aspek

peningkatan kualitas pengelolaan administrasi keuangan dan dukungan layanan bagi seluruh tenaga kependidikan di lingkungan Prodi HES.

BAB III
HASIL DAN ANALISA

A. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen mampu mengukur aspek yang diteliti. Pengujian validitas dilakukan menggunakan uji korelasi *Pearson Product Moment*, yaitu dengan mengorelasikan skor setiap item pernyataan dengan skor total.

Instrumen dinyatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel pada taraf signifikansi 5% atau $\alpha = 0,05$. Jumlah responden sebanyak 7 tenaga pendidik, sehingga derajat kebebasan atau degree of freedom diperoleh sebagai berikut:

$$df = n - 2 = 7 - 2 = 5$$

Pada taraf signifikansi 5% atau $\alpha = 0,05$, diperoleh:

$$r\text{-tabel} = 0,754$$

Tabel Uji Validitas Instrumen

| No | Butir Pernyataan | r-hitung | r-tabel | Keterangan |
|----|--|----------|---------|------------|
| 1. | Informasi layanan dan administrasi keuangan disampaikan dengan jelas | 0,78 | 0,754 | Valid |
| 2. | Pelayanan administrasi keuangan dilakukan dengan cepat dan tepat | 0,81 | 0,754 | Valid |
| 3. | Petugas layanan keuangan memberikan pelayanan yang ramah dan profesional | 0,79 | 0,754 | Valid |
| 4. | Prosedur administrasi dan pengajuan keuangan mudah dipahami | 0,76 | 0,754 | Valid |
| 5. | Sistem layanan keuangan mudah diakses dan digunakan | 0,83 | 0,754 | Valid |

| | | | | |
|----|---|------|-------|-------|
| 6. | Pengajuan dan pencairan administrasi keuangan diproses dengan baik | 0,80 | 0,754 | Valid |
| 7. | Bukti administrasi dan dokumen keuangan diberikan dengan jelas dan tertib | 0,77 | 0,754 | Valid |

Sumber: Olah Data 2023

Berdasarkan hasil uji validitas di atas, seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung $>$ r tabel, sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen survei.

2. Uji Reabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60.

Tabel Uji Reabilitas

| Cronbach's Alpha | Keterangan |
|------------------|----------------------------|
| 0,88 | Reliabilitas Sangat Tinggi |

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,88, yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat reliabilitas sangat tinggi dan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data.

B. Analisis Data

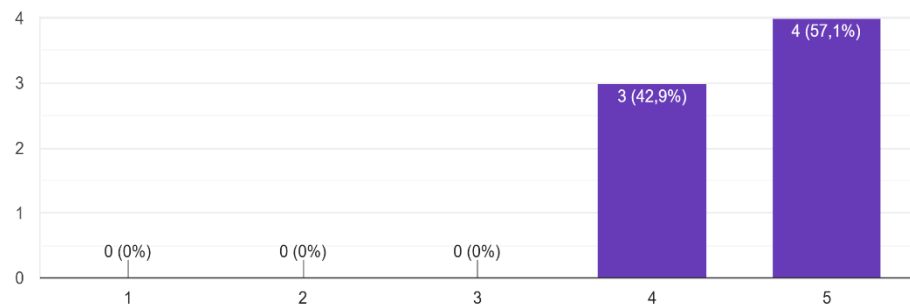
Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan tendik terhadap tata pamong, tata kelola dan kerjasama. Respon yang didapatkan berjumlah 7 orang. Jumlah pernyataan yang diajukan kepada tendik yaitu 7 item pernyataan yang diukur dengan skala likert 1-5. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat Puas, 2) puas, 3) cukup puas, 4) Kurang puas 5) sangat tidak puas. Hasil survey dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Survey

1. Informasi Layanan Dan Administrasi Keuangan Disampaikan Dengan Jelas

Informasi layanan dan administrasi keuangan disampaikan dengan jelas

7 jawaban



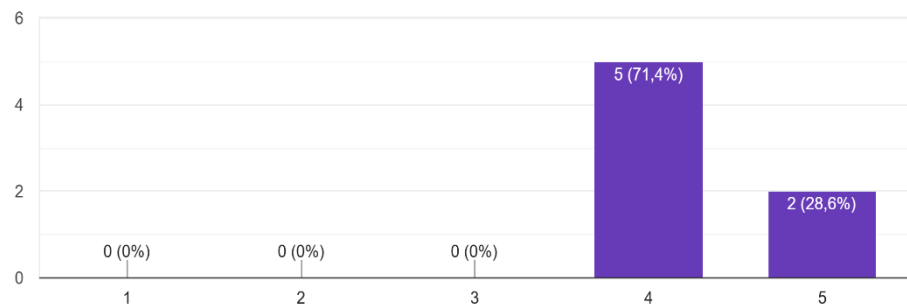
Berdasarkan survei, mayoritas tendik menilai bahwa informasi layanan dan administrasi keuangan disampaikan dengan jelas. Dari 7 responden, 4 tendik (57,1%) memberikan penilaian Sangat Puas, sementara 3 tendik (42,9%) menilai Puas. Hal ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi sudah efektif dan mudah dipahami oleh seluruh tendik.

Penyampaian informasi yang jelas ini mempermudah tendik dalam memahami prosedur administrasi keuangan dan mengurangi risiko kesalahan atau kebingungan dalam pengajuan dan pelaporan keuangan. Tendik dapat mengikuti alur administrasi dengan lebih lancar sehingga mendukung kelancaran operasional akademik.

Dominasi kategori Sangat Puas dan Puas mengindikasikan bahwa komunikasi terkait administrasi keuangan telah berjalan baik. Hal ini juga menjadi dasar bagi pihak administrasi untuk mempertahankan kualitas informasi dan meningkatkan transparansi dalam proses layanan keuangan.

2. Pelayanan Administrasi Keuangan Dilakukan Dengan Cepat Dan Tepat

Pelayanan administrasi keuangan dilakukan dengan cepat dan tepat
7 jawaban



Hasil survei menunjukkan bahwa layanan administrasi keuangan dinilai cepat dan tepat oleh mayoritas tendik. Sebanyak 5 tendik (71,4%) memberikan nilai Sangat Puas, dan 2 tendik (28,6%) menilai Puas. Data ini menegaskan bahwa efisiensi dalam pelayanan sudah cukup baik.

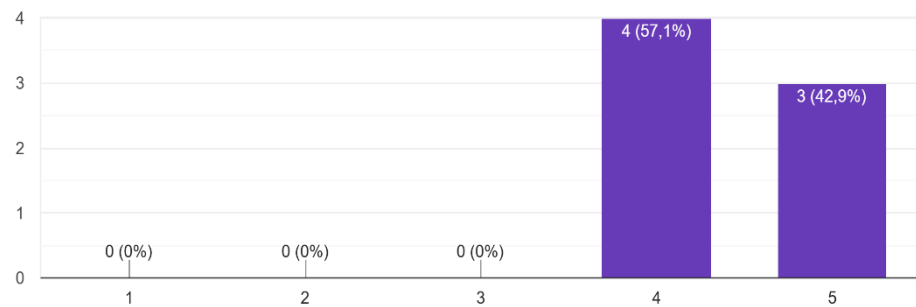
Kecepatan dan ketepatan pelayanan memungkinkan tendik untuk mendapatkan dana atau persetujuan administratif sesuai waktu yang dibutuhkan. Hal ini mendukung kegiatan akademik, penelitian, dan pengabdian masyarakat agar tidak terhambat oleh proses administrasi yang lambat.

Dominasi pada kategori Sangat Puas dan Puas menunjukkan bahwa staf administrasi mampu memberikan layanan yang responsif dan sesuai prosedur. Peningkatan terus-menerus pada kecepatan dan ketepatan ini dapat menjadi prioritas untuk menjaga kepuasan tendik. terciptanya lingkungan kerja yang harmonis dan kondusif.

3. Petugas Layanan Keuangan Memberikan Pelayanan Yang Ramah dan Profesiona

Petugas layanan keuangan memberikan pelayanan yang ramah dan profesional

7 jawaban



Survei menunjukkan bahwa sikap petugas layanan keuangan mendapat penilaian positif dari seluruh tendik. Sebanyak 4 tendik (57,1%) menilai Sangat Puas dan 3 tendik (42,9%) menilai Puas, yang menandakan bahwa interaksi antara tendik dan staf administrasi sudah berjalan dengan profesional.

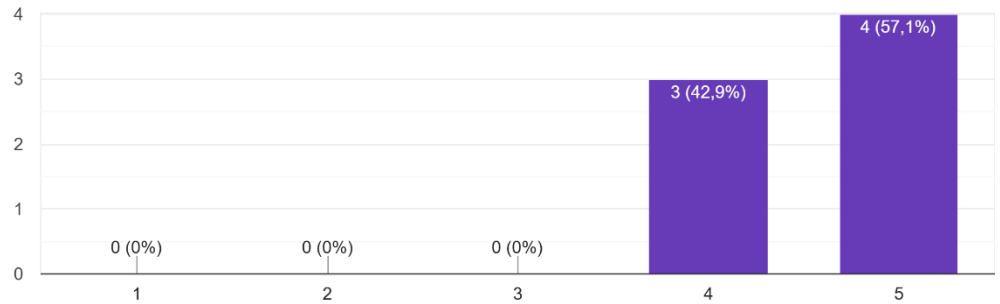
Pelayanan yang ramah dan profesional membantu menciptakan suasana kerja yang nyaman, serta meningkatkan kepercayaan tendik terhadap proses administrasi. Petugas yang bersikap sopan dan membantu memudahkan tendik dalam memahami prosedur keuangan.

Hasil ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan personal menjadi faktor penting dalam kepuasan tendik. Keberlanjutan pelatihan profesionalisme staf administrasi sangat dianjurkan agar kualitas pelayanan tetap konsisten.

4. Prosedur Administrasi dan Pengajuan Keuangan Mudah Dipahami

Prosedur administrasi dan pengajuan keuangan mudah dipahami

7 jawaban



Mayoritas tendik menilai prosedur administrasi dan pengajuan keuangan sudah mudah dipahami. Sebanyak 4 tendik (57,1%) menilai Sangat Puas dan 3 tendik (42,9%) menilai Puas. Ini menunjukkan prosedur yang ada sudah jelas dan tidak membingungkan.

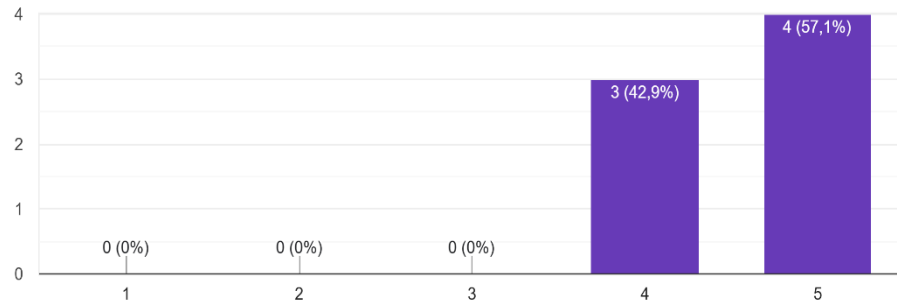
Kemudahan pemahaman prosedur memungkinkan tendik untuk mengajukan permohonan atau laporan keuangan dengan lebih cepat. Hal ini juga mengurangi kesalahan administratif yang mungkin terjadi akibat ketidakjelasan prosedur.

Dominasi kategori Sangat Puas dan Puas menunjukkan efektivitas prosedur administrasi yang diterapkan. Prosedur yang sederhana dan terstruktur baik dapat dijadikan standar bagi kegiatan administrasi lainnya.

5. Sistem Layanan Keuangan Mudah Diakses dan Digunakan

Sistem layanan keuangan mudah diakses dan digunakan

7 jawaban



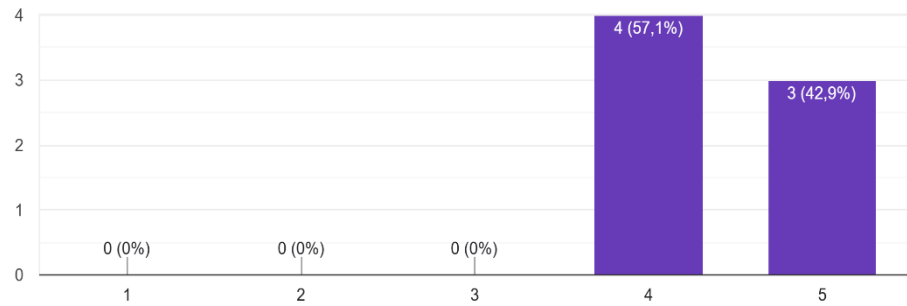
Berdasarkan survei, 4 tendik (57,1%) menilai Sangat Puas dan 3 tendik (42,9%) menilai Puas terkait kemudahan akses dan penggunaan sistem layanan keuangan. Hal ini menandakan sistem yang digunakan sudah cukup user-friendly.

Kemudahan akses membantu tendik mengelola administrasi keuangan dari mana saja dan kapan saja, sehingga mempermudah pengajuan atau pelaporan dana penelitian maupun pengabdian masyarakat.

Hasil survei menunjukkan dominasi pada kategori Sangat Puas dan Puas, yang menegaskan bahwa sistem digitalisasi layanan keuangan telah mendukung efektivitas proses administrasi dan meningkatkan kepuasan tendik.

6. Pengajuan dan Pencairan Administrasi Keuangan Diproses Dengan Baik

Pengajuan dan pencairan administrasi keuangan diproses dengan baik
7 jawaban



Hasil survei menunjukkan bahwa pengajuan dan pencairan administrasi keuangan diproses dengan baik. Sebanyak 4 tendik (57,1%) menilai Sangat Puas dan 3 tendik (42,9%) menilai Puas. Hal ini menunjukkan efisiensi dan kepastian dalam proses administrasi.

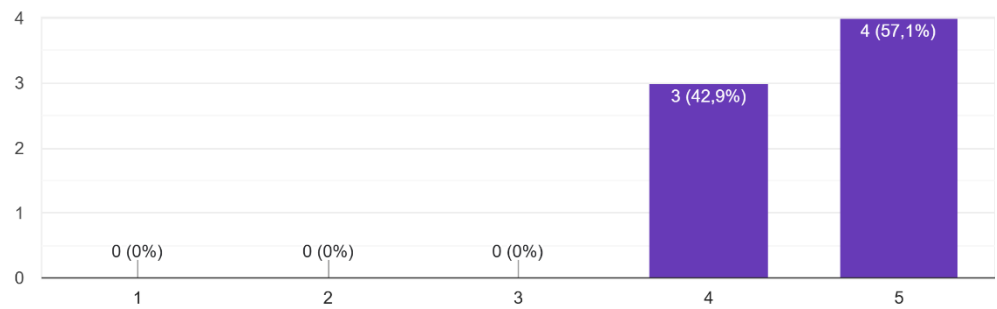
Proses yang baik memastikan tendik menerima dana atau persetujuan sesuai waktu yang dijadwalkan. Hal ini mendukung kelancaran aktivitas akademik dan penelitian tanpa hambatan administrasi.

Dominasi kategori Sangat Puas dan Puas menandakan bahwa mekanisme pengajuan dan pencairan telah berjalan sesuai standar. Keberlanjutan dan peningkatan kualitas proses ini dapat menjaga kepuasan dan kepercayaan tendik terhadap layanan administrasi.

7. Bukti Administrasi dan Dokumen Keuangan Diberikan Dengan Jelas dan Tertib

Bukti administrasi dan dokumen keuangan diberikan dengan jelas dan tertib

7 jawaban



Mayoritas tendik menilai bahwa bukti administrasi dan dokumen keuangan disampaikan dengan jelas dan tertib. Sebanyak 4 tendik (57,1%) memberikan penilaian Sangat Puas dan 3 tendik (42,9%) menilai Puas. Hal ini menunjukkan keteraturan dalam dokumentasi keuangan.

Dokumen yang jelas dan tertib memudahkan tendik dalam memverifikasi dan mencatat kegiatan keuangan. Hal ini juga mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam setiap transaksi administrasi.

Hasil dominasi pada kategori Sangat Puas dan Puas menegaskan bahwa dokumentasi administrasi keuangan telah berjalan dengan baik. Pemeliharaan standar tertib dokumen menjadi kunci keberlanjutan kualitas layanan administrasi keuangan.

BAB IV
RENCANA TINDAK LANJUT