



LAPORAN SURVEY

KEPUASAN TENDIK

TERHADAP
LAYANAN KEUANGAN

TAHUN
2024



Program Studi

Hukum Ekonomi Syariah

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEY KEPUASAN TENDIK TERHADAP LAYANAN
KEUANGAN TAHUN 2024.

Program Studi : HUKUM EKONOMI SYARIAH

Fakultas : AGAMA ISLAM

Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALU

Tahun Akademik : 2024

Laporan survey kepuasan tendik terhadap layanan keuangan tahun 2024 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 2024, 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 2024/2025. 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 2024 adalah sebanyak 8 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 disebarikan 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 8 tenaga pendidik, sehingga derajat kebebasan atau degree of freedom diperoleh sebagai berikut:

$$df = n - 2 = 8 - 2 = 6$$

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

$$r\text{-tabel} = 0,707$$

Tabel Uji Validitas Instrumen

No	Butir Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1.	Informasi layanan dan administrasi keuangan disampaikan dengan jelas	0,78	0,707	Valid
2.	Pelayanan administrasi keuangan dilakukan dengan cepat dan tepat	0,81	0,707	Valid
3.	Petugas layanan keuangan memberikan pelayanan yang ramah dan profesional	0,79	0,707	Valid
4.	Prosedur administrasi dan pengajuan keuangan mudah dipahami	0,76	0,707	Valid
5.	Sistem layanan keuangan mudah diakses dan digunakan	0,83	0,707	Valid

6.	Pengajuan dan pencairan administrasi keuangan diproses dengan baik	0,80	0,707	Valid
7.	Bukti administrasi dan dokumen keuangan diberikan dengan jelas dan tertib	0,77	0,707	Valid

Sumber: Olah Data 2024

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

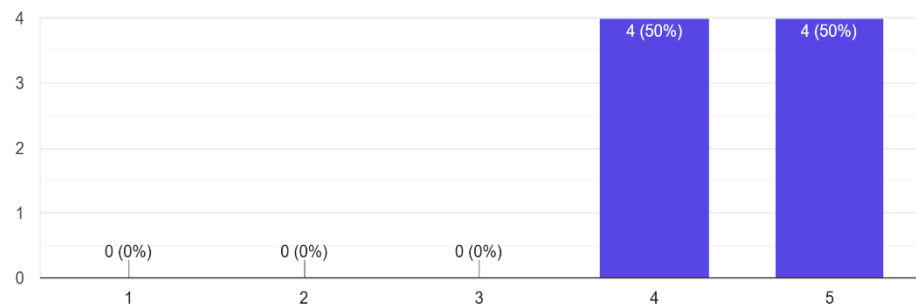
Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan tendik terhadap tata pamong, tata kelola dan kerjasama. Respon yang didapatkan berjumlah 8 orang. Jumlah pernyataan yang diajukan kepada tendik yaitu 7 item pernyataan yang diukur dengan skala likert 1-5. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat Puas, 2) 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

8 jawaban



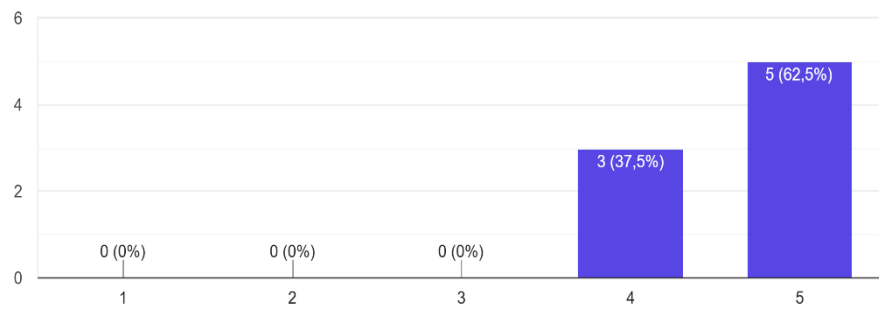
Berdasarkan survei, 4 tendik (50%) menilai Sangat Puas dan 4 tendik (50%) menilai Puas. Data ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi layanan dan administrasi keuangan sudah cukup jelas bagi semua tendik.

Penyampaian informasi yang jelas memudahkan tendik memahami prosedur administrasi dan mengurangi kebingungan dalam pengajuan keuangan. Hal ini mendukung kelancaran proses administratif dan akuntabilitas layanan keuangan.

Dominasi kategori Sangat Puas dan Puas menunjukkan bahwa kualitas informasi sudah memadai. Upaya untuk terus meningkatkan kejelasan informasi akan semakin meningkatkan kepuasan tendik.

2. Pelayanan Administrasi Keuangan Dilakukan Dengan Cepat Dan Tepat

Pelayanan administrasi keuangan dilakukan dengan cepat dan tepat
8 jawaban



Hasil survei menunjukkan bahwa 5 tendik (62,5%) menilai Sangat Puas dan 3 tendik (37,5%) menilai Puas. Ini menandakan layanan administrasi keuangan relatif cepat dan tepat waktu.

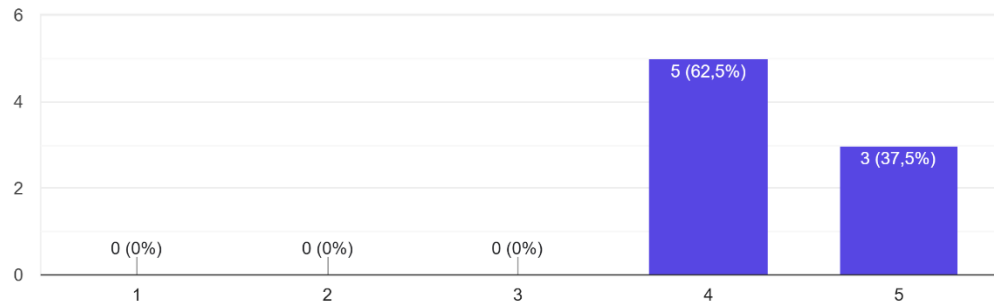
Kecepatan dan ketepatan pelayanan memungkinkan tendik memperoleh persetujuan atau pencairan dana sesuai jadwal. Hal ini mendukung kelancaran kegiatan akademik dan penelitian.

Dominasi kategori Sangat Puas dan Puas menunjukkan staf administrasi mampu bekerja secara efisien dan responsif. Peningkatan terus-menerus dalam pelayanan akan menjaga tingkat kepuasan yang tinggi.

3. Petugas Layanan Keuangan Memberikan Pelayanan Yang Ramah dan Profesional

Petugas layanan keuangan memberikan pelayanan yang ramah dan profesional

8 jawaban



Mayoritas tendik menilai pelayanan petugas keuangan ramah dan profesional, dengan 5 tendik (62,5%) Sangat Puas dan 3 tendik (37,5%) Puas.

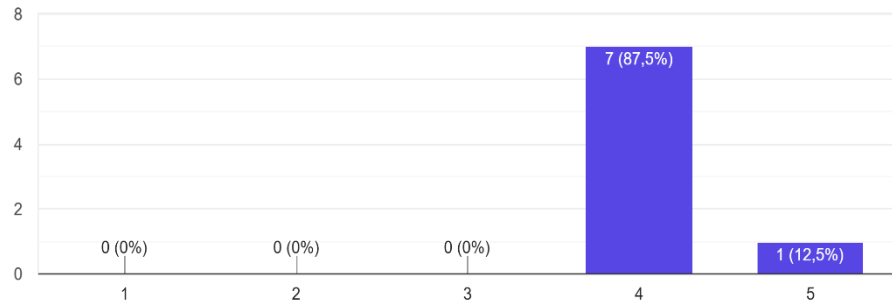
Pelayanan yang ramah dan profesional meningkatkan kenyamanan interaksi tendik dengan staf administrasi. Hal ini juga membantu tendik memahami prosedur keuangan dengan lebih mudah.

Dominasi kategori Sangat Puas dan Puas menunjukkan bahwa profesionalisme petugas sudah memadai. Melanjutkan pelatihan layanan pelanggan akan menjaga kualitas interaksi yang baik.

4. Prosedur Administrasi dan Pengajuan Keuangan Mudah Dipahami

Prosedur administrasi dan pengajuan keuangan mudah dipahami

8 jawaban



Sebanyak 7 tendik (87,5%) menilai prosedur mudah dipahami dan 1 tendik (12,5%) menilai Sangat Puas. Hal ini menunjukkan prosedur administrasi keuangan relatif sederhana dan jelas bagi mayoritas tendik.

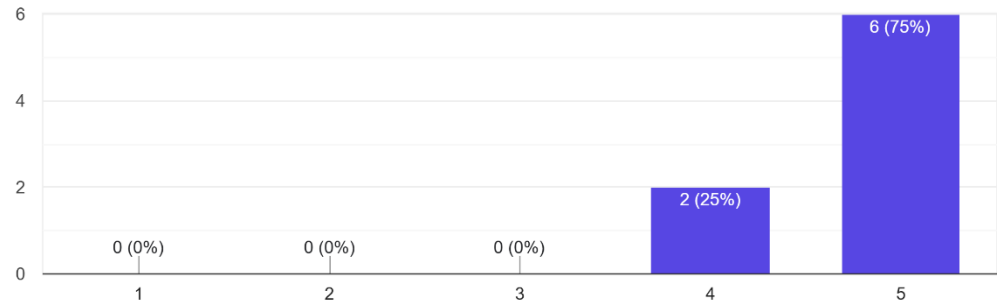
Kemudahan pemahaman prosedur meminimalkan kesalahan administratif dan mempercepat pengajuan serta pencairan dana. Hal ini mendukung kelancaran akademik dan penelitian.

Dominasi kategori Sangat Puas dan Puas menandakan prosedur sudah efektif. Peninjauan berkala terhadap prosedur akan membantu menjaga kesederhanaan dan kejelasan administrasi.

5. Sistem Layanan Keuangan Mudah Diakses dan Digunakan

Sistem layanan keuangan mudah diakses dan digunakan

8 jawaban



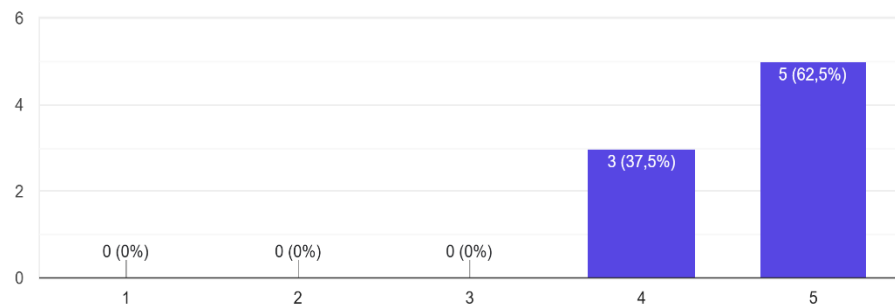
Survei menunjukkan 6 tendik (75%) menilai Sangat Puas dan 2 tendik (25%) menilai Puas terkait kemudahan akses dan penggunaan sistem layanan keuangan.

Kemudahan akses dan penggunaan sistem memungkinkan tendik untuk melakukan pengajuan dan pelaporan keuangan dengan cepat, dari mana saja. Hal ini meningkatkan efisiensi proses administrasi.

Dominasi kategori Sangat Puas dan Puas menunjukkan sistem layanan keuangan sudah mendukung efektivitas administrasi. Pemeliharaan sistem dan pembaruan berkala akan memastikan kemudahan tetap terjaga.

6. Pengajuan dan Pencairan Administrasi Keuangan Diproses Dengan Baik

Pengajuan dan pencairan administrasi keuangan diproses dengan baik
8 jawaban



Sebanyak 5 tendik (62,5%) menilai Sangat Puas dan 3 tendik (37,5%) menilai Puas. Hal ini menunjukkan pengajuan dan pencairan dana administrasi keuangan berjalan baik dan sesuai prosedur.

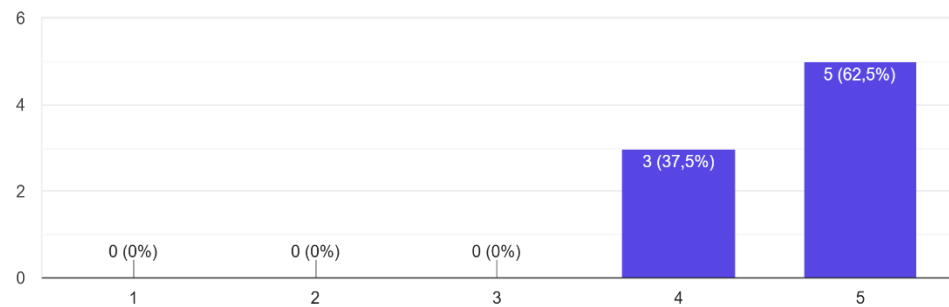
Proses yang baik memastikan dana atau persetujuan diterima tepat waktu, sehingga kegiatan akademik dan penelitian tidak terhambat.

Dominasi kategori Sangat Puas dan Puas menunjukkan mekanisme pengajuan dan pencairan sudah efektif. Keberlanjutan prosedur yang baik penting untuk menjaga kepuasan tendik.

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

Bukti administrasi dan dokumen keuangan diberikan dengan jelas dan tertib

8 jawaban



Mayoritas tendik menilai bukti administrasi dan dokumen keuangan jelas dan tertib, dengan 5 tendik (62,5%) Sangat Puas dan 3 tendik (37,5%) Puas.

Dokumen yang jelas dan tertib mempermudah verifikasi dan akuntabilitas transaksi keuangan. Hal ini juga mendukung transparansi proses administrasi.

Dominasi kategori Sangat Puas dan Puas menunjukkan standar administrasi sudah terjaga dengan baik. Pemeliharaan standar dokumentasi penting untuk kualitas layanan yang konsisten.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survei, peningkatan kecepatan dan ketepatan layanan administrasi keuangan menjadi prioritas utama. Meskipun mayoritas tenaga kependidikan menilai layanan cukup cepat, evaluasi internal terhadap prosedur pencairan dana dan persetujuan administrasi akan dilakukan, termasuk penyederhanaan SOP agar proses administrasi lebih efisien dan tidak menghambat kegiatan akademik. Selain itu, transparansi dan penyampaian informasi keuangan perlu terus ditingkatkan. Sistem informasi digital yang terintegrasi akan dikembangkan, disertai panduan prosedur dan pelatihan penggunaan sistem bagi seluruh tenaga kependidikan, agar akses informasi menjadi lebih mudah dan jelas bagi semua pihak.

Peningkatan kompetensi petugas layanan keuangan juga menjadi fokus tindak lanjut. Petugas akan menerima pelatihan rutin mengenai etika pelayanan, komunikasi efektif, dan penggunaan sistem administrasi terbaru sehingga setiap interaksi dengan tendik dapat berjalan lebih responsif, akurat, dan profesional. Selanjutnya, prosedur administrasi dan pengajuan keuangan akan dievaluasi secara berkala untuk memastikan langkah-langkah pengajuan tetap sederhana, logis, dan mudah dipahami. Perbaikan prosedur ini bertujuan meningkatkan efisiensi, meminimalkan kesalahan administrasi, dan mempermudah penyelesaian dokumen.

Pemeliharaan dan pengembangan sistem layanan keuangan juga menjadi bagian penting dari tindak lanjut. Sistem akan menjalani pemeliharaan rutin, pembaruan software, dan penambahan fitur baru yang mempermudah pengajuan serta pelaporan keuangan. Hal ini memungkinkan seluruh tenaga kependidikan mengakses sistem kapan saja dan menyelesaikan administrasi dengan cepat, aman, dan efisien. Selain itu, dokumentasi dan akuntabilitas administrasi akan ditingkatkan dengan meninjau format dokumen, menyusun panduan dokumentasi, serta melakukan pengawasan berkala agar seluruh transaksi keuangan tertata dengan rapi, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Tindak lanjut juga mencakup penguatan koordinasi internal melalui evaluasi alur kerja dan pembagian tanggung jawab. Struktur tata kelola yang jelas diharapkan mendukung efisiensi, mempermudah komunikasi antarunit, dan mempercepat pengambilan keputusan, sehingga kegiatan administrasi dapat berjalan lebih lancar dan produktif. Untuk kerja sama eksternal, langkah perbaikan meliputi evaluasi efektivitas kerjasama dengan lembaga atau institusi mitra serta penyampaian informasi yang mudah diakses oleh tenaga kependidikan, sehingga peluang kolaboratif dapat dimanfaatkan secara optimal.

Secara keseluruhan, rencana tindak lanjut ini menekankan pada peningkatan kualitas layanan keuangan, transparansi informasi, kompetensi petugas, kesederhanaan prosedur, pemeliharaan sistem, dan penguatan koordinasi internal maupun eksternal. Implementasi langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan tenaga kependidikan, efisiensi operasional, serta mendukung kelancaran seluruh kegiatan akademik di lingkungan Program Studi Hukum Ekonomi Syariah.

Dengan penerapan rencana tindak lanjut ini secara konsisten, diharapkan seluruh tenaga kependidikan memperoleh pengalaman layanan yang lebih baik, prosedur administrasi yang mudah dipahami, serta dukungan penuh terhadap pelaksanaan tugas akademik, penelitian, dan pengabdian masyarakat, sehingga kualitas operasional dan kinerja institusi secara keseluruhan meningkat.