



# LAPORAN SURVEY

KEPUASAN TENDIK

TERHADAP  
LAYANAN KEUANGAN

TAHUN  
2025



Program Studi

**Hukum Ekonomi Syariah**

## LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEY KEPUASAN TENDIK TERHADAP LAYANAN  
KEUANGAN TAHUN 2025.

Program Studi : HUKUM EKONOMI SYARIAH

Fakultas : AGAMA ISLAM

Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALU

Tahun Akademik : 2025

Laporan survey kepuasan tendik terhadap layanan keuangan tahun 2025 ini telah  
diperiksa dan disetujui untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Di susun Oleh

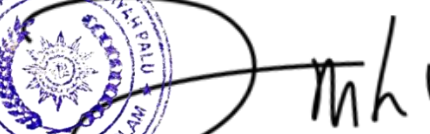
Menyetujui

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 2025, 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 2025/2026. 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 2025 adalah sebanyak 10 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:

<b>Skor</b>	<b>Kategori</b>
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 10 tenaga pendidik, sehingga derajat kebebasan atau degree of freedom diperoleh sebagai berikut:

$$df = n - 2 = 10 - 2 = 8$$

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

$$r\text{-tabel} = 0,632$$

**Tabel Uji Validitas Instrumen**

No	Butir Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1.	Informasi layanan dan administrasi keuangan disampaikan dengan jelas	0,78	0,632	Valid
2.	Pelayanan administrasi keuangan dilakukan dengan cepat dan tepat	0,81	0,632	Valid
3.	Petugas layanan keuangan memberikan pelayanan yang ramah dan profesional	0,79	0,632	Valid
4.	Prosedur administrasi dan pengajuan keuangan mudah dipahami	0,76	0,632	Valid
5.	Sistem layanan keuangan mudah diakses dan digunakan	0,83	0,632	Valid

6.	Pengajuan dan pencairan administrasi keuangan diproses dengan baik	0,80	0,632	Valid
7.	Bukti administrasi dan dokumen keuangan diberikan dengan jelas dan tertib	0,77	0,632	Valid

Sumber: Olah Data 2025

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

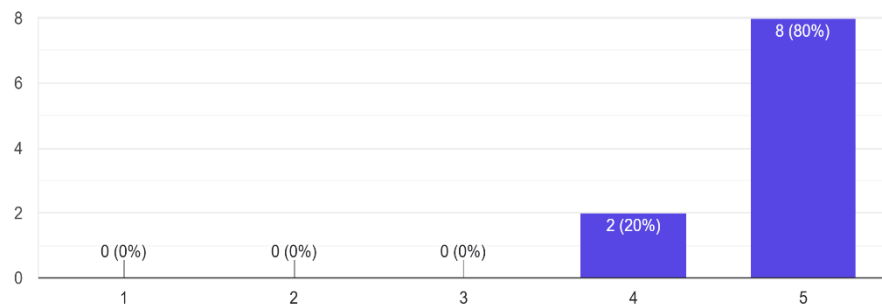
Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan tendik terhadap tata pamong, tata kelola dan kerjasama. Respon yang didapatkan berjumlah 10 orang. Jumlah pernyataan yang diajukan kepada tendik yaitu 7 item pernyataan yang diukur dengan skala likert 1-5. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat Puas, 2) 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

10 jawaban



Berdasarkan hasil survei, sebagian besar responden (80%) memberikan nilai tertinggi, dan 20% lainnya memberikan nilai tinggi kedua. Hal ini menunjukkan bahwa informasi terkait layanan keuangan tersampaikan dengan jelas bagi tenaga kependidikan.

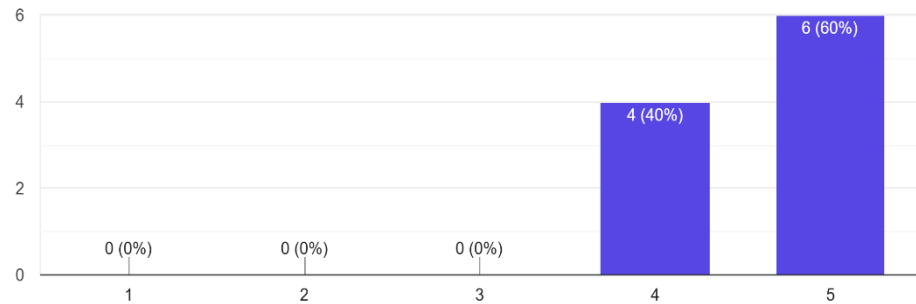
Penyampaian informasi yang jelas ini penting agar proses administrasi keuangan dapat berjalan lancar tanpa kesalahpahaman. Hasil ini menunjukkan bahwa pihak administrasi mampu menyediakan panduan atau petunjuk yang mudah dipahami.

Dominasi penilaian positif menandakan bahwa komunikasi antara pihak keuangan dan tenaga kependidikan efektif. Kondisi ini memberikan kepercayaan kepada tenaga kependidikan bahwa prosedur keuangan di program studi dapat diikuti dengan mudah.

## 2. Pelayanan Administrasi Keuangan Dilakukan Dengan Cepat Dan Tepat

Pelayanan administrasi keuangan dilakukan dengan cepat dan tepat

10 jawaban



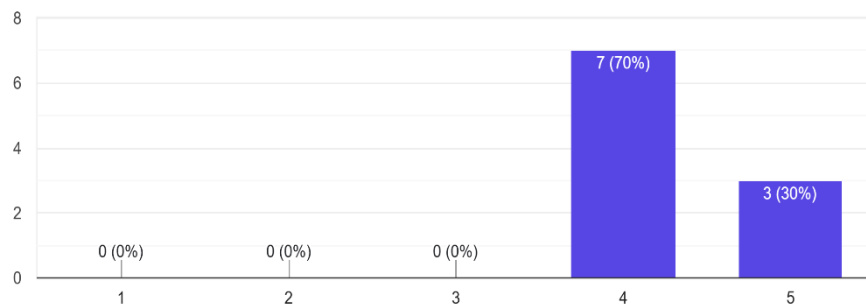
Sebanyak 60% responden menilai layanan ini sangat baik, dan 40% menilai baik. Ini menunjukkan kinerja administrasi keuangan yang responsif dan efisien.

Kecepatan dan ketepatan pelayanan membantu dosen dan staf dalam menyelesaikan kebutuhan administrasi tanpa menunda kegiatan akademik mereka. Hal ini juga memperkuat kepercayaan terhadap manajemen keuangan di lingkungan program studi.

Hasil ini menegaskan bahwa proses administrasi keuangan dirancang agar meminimalkan hambatan dan mempercepat pencairan atau pengajuan dana, sehingga mendukung produktivitas tenaga kependidikan.

### 3. Petugas Layanan Keuangan Memberikan Pelayanan Yang Ramah dan Profesiona

Petugas layanan keuangan memberikan pelayanan yang ramah dan profesional  
10 jawaban



Mayoritas responden (70%) menilai sangat baik, dan 30% menilai baik. Artinya interaksi dengan petugas keuangan dianggap bersahabat dan profesional.

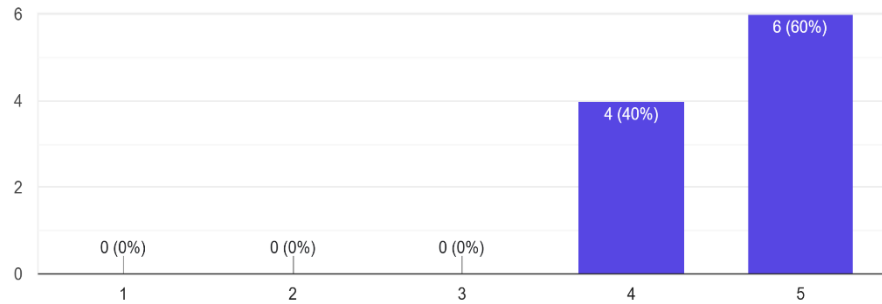
Sikap ramah dan profesional petugas meningkatkan kepuasan tenaga kependidikan dalam berurusan dengan administrasi keuangan. Hal ini juga mendorong komunikasi yang lebih terbuka dan meminimalkan konflik.

Konsistensi pelayanan profesional menjadi indikator penting bagi keberhasilan manajemen keuangan di institusi pendidikan. Hasil ini menunjukkan bahwa program studi menekankan pelayanan manusiawi dan kompeten.

#### 4. Prosedur Administrasi dan Pengajuan Keuangan Mudah Dipahami

Prosedur administrasi dan pengajuan keuangan mudah dipahami

10 jawaban



Hasil survei menunjukkan 60% responden memberi nilai tertinggi dan 40% memberi nilai tinggi kedua. Artinya prosedur yang diterapkan cukup jelas bagi tenaga kependidikan.

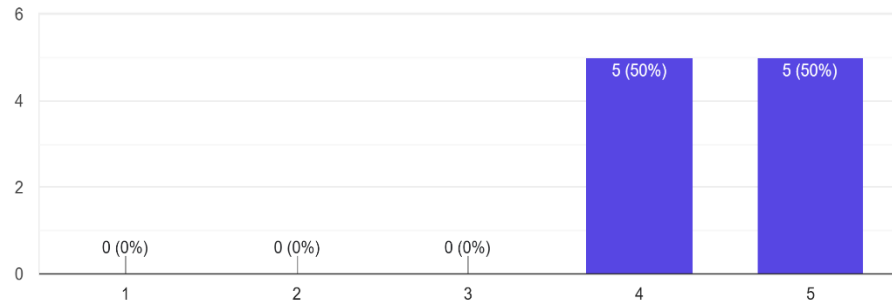
Kemudahan pemahaman prosedur meminimalkan kesalahan administrasi dan mempercepat proses persetujuan pengajuan dana. Ini menjadi indikasi bahwa dokumentasi prosedur telah tersusun dengan baik.

Kejelasan prosedur juga mendorong tenaga kependidikan untuk lebih aktif dalam memanfaatkan layanan keuangan. Dengan prosedur yang mudah dipahami, efisiensi internal institusi meningkat.

## 5. Sistem Layanan Keuangan Mudah Diakses dan Digunakan

Sistem layanan keuangan mudah diakses dan digunakan

10 jawaban



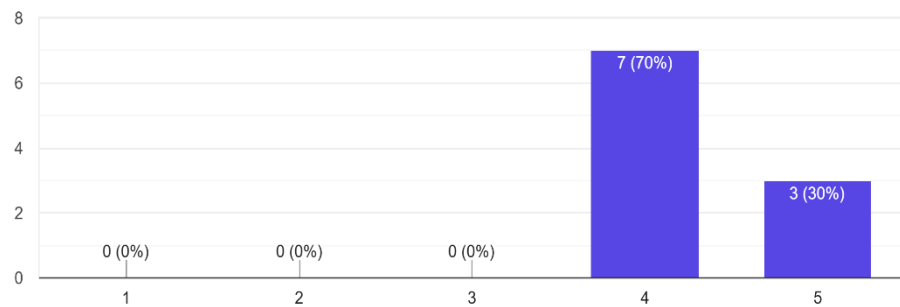
Responden terbagi rata antara penilaian tinggi (50%) dan tertinggi (50%), menunjukkan bahwa aksesibilitas sistem sudah optimal.

Kemudahan akses membantu tenaga kependidikan mengajukan administrasi keuangan kapan saja dan dari lokasi manapun. Ini relevan untuk mendukung fleksibilitas kerja dan adaptasi dengan kebutuhan digital.

Hasil survei menegaskan bahwa teknologi yang digunakan mendukung kecepatan dan efisiensi administrasi keuangan. Ketersediaan sistem yang user-friendly menjadi nilai tambah bagi kepuasan tenaga kependidikan.

## 6. Pengajuan dan Pencairan Administrasi Keuangan Diproses Dengan Baik

Pengajuan dan pencairan administrasi keuangan diproses dengan baik  
10 jawaban



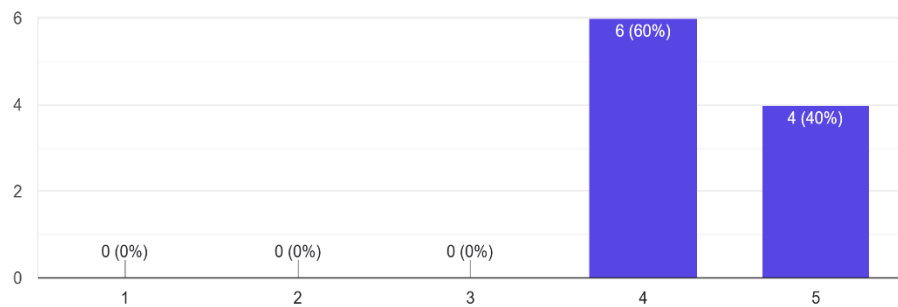
Sebanyak 70% responden menilai sangat baik, dan 30% menilai baik. Ini menunjukkan kualitas proses administrasi yang konsisten dan dapat diandalkan.

Keandalan proses pengajuan dan pencairan dana memberikan kepastian bagi tenaga kependidikan, sehingga tidak mengganggu kegiatan akademik atau administratif mereka. Proses yang jelas dan tertib meminimalkan keterlambatan.

Hasil ini menekankan pentingnya prosedur yang sistematis dalam administrasi keuangan. Kepuasan responden menunjukkan bahwa program studi berhasil menjaga efisiensi dan akurasi dalam manajemen keuangan.

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

Bukti administrasi dan dokumen keuangan diberikan dengan jelas dan tertib  
10 jawaban



Hasil survei menunjukkan bahwa 60% responden menilai sangat baik, dan 40% menilai baik. Hal ini menegaskan bahwa dokumentasi keuangan yang diberikan tersusun rapi dan dapat dipahami.

Kejelasan dan keteraturan dokumen administrasi penting untuk mendukung transparansi serta memudahkan audit internal. Tenaga kependidikan dapat dengan cepat memverifikasi informasi terkait keuangan tanpa mengalami kebingungan.

Dominasi penilaian positif menunjukkan bahwa program studi menekankan standar tertib administrasi. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan tenaga kependidikan, tetapi juga memperkuat akuntabilitas institusi dalam pengelolaan keuangan.

## **BAB IV**

### **RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan hasil survei, salah satu langkah tindak lanjut yang akan dilakukan adalah meningkatkan kualitas komunikasi dan penyampaian informasi layanan keuangan. Hal ini mencakup penyediaan panduan administrasi yang lebih lengkap dan mudah dipahami, sehingga setiap tenaga kependidikan dapat mengakses informasi terkait prosedur, dokumen, dan alur pencairan dana dengan lebih efisien. Perbaikan ini diharapkan dapat menurunkan potensi miskomunikasi dan mempercepat proses administrasi di seluruh unit kerja.

Selanjutnya, fokus akan diberikan pada peningkatan kecepatan dan ketepatan layanan administrasi keuangan. Proses pengajuan dan pencairan dana akan diperkuat melalui pemantauan rutin, evaluasi waktu penyelesaian, dan penerapan standar operasional prosedur yang lebih jelas. Dengan demikian, pelayanan keuangan dapat berjalan lebih responsif dan efisien, mendukung kelancaran kegiatan operasional dan akademik di program studi.

Selain itu, pelatihan dan pembinaan bagi petugas layanan keuangan akan ditingkatkan guna memastikan sikap ramah, profesional, dan komunikatif dalam setiap interaksi dengan tenaga kependidikan. Peningkatan kompetensi staf ini bertujuan untuk menjaga kualitas layanan interpersonal, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, dan memperkuat kepercayaan tenaga kependidikan terhadap sistem administrasi keuangan.

Peningkatan sistem layanan keuangan berbasis digital juga menjadi langkah strategis. Aksesibilitas sistem akan diperluas dan user interface disederhanakan agar tenaga kependidikan dapat melakukan pengajuan, monitoring, dan pelaporan secara lebih mudah dan cepat. Optimalisasi sistem ini akan mempercepat proses administrasi, meminimalkan kesalahan, dan mendukung fleksibilitas kerja yang lebih baik.

Evaluasi dan penyempurnaan prosedur administrasi keuangan juga akan menjadi fokus tindak lanjut. Setiap tahap pengajuan, verifikasi, dan pencairan dana

akan ditinjau secara berkala untuk memastikan prosedur mudah dipahami dan diikuti oleh seluruh tenaga kependidikan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan akurasi, efisiensi, dan transparansi administrasi keuangan, serta meminimalkan risiko keterlambatan atau kesalahan.

Tindak lanjut juga meliputi penguatan dokumentasi dan penyimpanan bukti administrasi keuangan. Dokumen akan disusun secara rapi, jelas, dan mudah diakses, sehingga mendukung transparansi, audit internal, dan pertanggungjawaban. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan keuangan dapat terus meningkat, serta mendukung kelancaran operasional dan pengembangan profesional di lingkungan Program Studi Hukum Ekonomi Syariah