



**Kampus  
Merdeka**  
INDONESIA JAYA



**FAKULTAS PERTANIAN**  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALU

# **SURVEY KEPUASAN TENDIK TERHADAP LAYANAN KEUANGAN PROGRAM STUDI KEHUTANAN FAKULTAS PERTANIAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALU**

**TAHUN 2023**

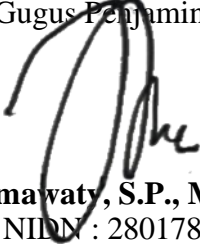
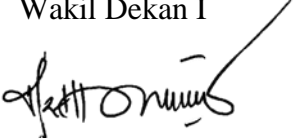



## **Lokasi**

📍 Jl. H. M. Rusdy Toana, No. 1 Kota  
Palu – Provinsi Sulawesi Tengah

## **Hubungi Kami**

🌐 [fapertaunismuhpalu.ac.id](http://fapertaunismuhpalu.ac.id)

<b>Dibuat Tanggal :</b>	<b>25 September 2023</b>
Disusun Oleh	Ketua Gugus Penjaminan Mutu  <b>Irmawaty, S.P., M.Si</b> NIDN : 28017801
Diperiksa Oleh	Wakil Dekan I  <b>Tirtha Ayu Paramitha, S.Hut., M.P.</b> NIDN : 0929127603
Disetujui Oleh	Dekan Fakultas Pertanian  <b>Ir. Syaiful Bachri, M.Si</b> NIDN : 0913107502

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam upaya mewujudkan tata kelola perguruan tinggi yang baik (*good university governance*) serta meningkatkan mutu layanan pendidikan tinggi secara berkelanjutan, Program Studi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu perlu melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan keuangan yang mendukung pelaksanaan kegiatan akademik dan administrasi. Salah satu bentuk evaluasi tersebut dilakukan melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan (Tendik) terhadap Layanan Keuangan Program Studi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu.

Layanan keuangan merupakan salah satu komponen penting dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Pelayanan keuangan yang cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan akan memberikan dukungan optimal terhadap berbagai kegiatan akademik maupun administrasi di lingkungan program studi.

Sebagai unsur penting dalam sistem pelayanan akademik dan administrasi, tenaga kependidikan memiliki peran strategis dalam mendukung efektivitas operasional program studi. Oleh karena itu, penilaian tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan keuangan menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur kualitas layanan institusi, efektivitas pengelolaan keuangan, serta keberhasilan program studi dalam memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas.

Layanan keuangan yang dimaksud dalam survei ini meliputi kemudahan prosedur pelayanan keuangan, kecepatan proses layanan, ketepatan informasi keuangan, transparansi pengelolaan administrasi keuangan, keramahan petugas, kemudahan konsultasi, serta berbagai bentuk pelayanan keuangan lainnya yang mendukung aktivitas tenaga kependidikan di Program Studi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu.

Kualitas layanan keuangan yang baik tidak hanya berpengaruh terhadap kelancaran administrasi dan operasional program studi, tetapi juga berdampak pada peningkatan efektivitas kerja tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Oleh karena itu, evaluasi terhadap tingkat kepuasan tenaga kependidikan menjadi sangat penting untuk mengetahui sejauh mana layanan keuangan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Pelaksanaan survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan keuangan ini juga merupakan bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), khususnya dalam siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan). Melalui survei ini, Program Studi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu dapat melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas layanan keuangan, mengidentifikasi kekurangan dan kendala yang dihadapi pengguna layanan, serta menyusun strategi peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

Selain itu, hasil survei diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan bagi program studi maupun fakultas dalam meningkatkan kualitas pelayanan keuangan, memperkuat sistem administrasi keuangan, meningkatkan transparansi pengelolaan keuangan, serta memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Survei ini juga menjadi salah satu bentuk komitmen Program Studi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu dalam membangun budaya mutu, meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, serta mewujudkan sistem layanan keuangan yang profesional, transparan, dan akuntabel.

Dengan adanya survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan keuangan ini, diharapkan tercipta peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan sehingga mampu menunjang efektivitas pelayanan administrasi dan akademik, meningkatkan kepuasan tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan, serta mendukung terwujudnya Program Studi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu yang unggul dan berkualitas.

## **B. Maksud dan Tujuan**

Adapun maksud dan tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Keuangan Program Studi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan keuangan yang tersedia di lingkungan Program Studi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu.
2. Mengetahui tingkat efektivitas, ketepatan, dan kecepatan layanan keuangan dalam mendukung pelaksanaan tugas tenaga kependidikan.
3. Mengidentifikasi kelebihan, kekurangan, dan kendala dalam pelaksanaan layanan keuangan yang diterima tenaga kependidikan.
4. Mengevaluasi efektivitas prosedur pelayanan, penyampaian informasi, dan administrasi keuangan yang diterapkan.
5. Mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap transparansi, kemudahan akses, dan kualitas pelayanan keuangan.
6. Menjadi bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan dalam peningkatan kualitas layanan keuangan secara berkelanjutan.
7. Mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dalam siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan).
8. Mendorong terciptanya layanan keuangan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.
9. Mendukung peningkatan mutu pendidikan tinggi serta pengembangan Program Studi Kehutanan yang unggul, profesional, dan berdaya saing.

## **C. Sasaran**

Sasaran dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Keuangan Program Studi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu adalah seluruh tenaga kependidikan aktif yang terlibat dalam pelayanan administrasi dan kegiatan akademik pada Tahun Akademik 2022/2023.

Tenaga kependidikan yang menjadi responden merupakan staf yang secara langsung memanfaatkan layanan keuangan dalam mendukung pelaksanaan tugas administrasi, pengelolaan dokumen, pelayanan akademik, kegiatan operasional, serta berbagai aktivitas lainnya di Program Studi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu.

Melalui keterlibatan seluruh tenaga kependidikan sebagai responden, diharapkan diperoleh informasi yang objektif mengenai tingkat kepuasan terhadap layanan keuangan yang diberikan sehingga dapat menjadi dasar dalam penyusunan program perbaikan dan peningkatan mutu layanan keuangan secara berkelanjutan.

## **BAB II METODOLOGI**

### **A. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan (Tendik) terhadap Layanan Keuangan Program Studi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu adalah seluruh tenaga kependidikan aktif pada Tahun Akademik 2022/2023 yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi akademik dan kegiatan operasional program studi. Tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan administrasi dan keuangan memiliki pengalaman langsung dalam memanfaatkan berbagai layanan keuangan yang tersedia di lingkungan program studi maupun fakultas, sehingga penilaian yang diberikan diharapkan mampu menggambarkan kondisi nyata kualitas layanan keuangan yang ada.

Mengingat jumlah tenaga kependidikan pada Program Studi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu relatif terbatas, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam survei ini adalah total sampling atau sensus. Teknik ini dilakukan dengan menjadikan seluruh anggota populasi sebagai responden penelitian sehingga data yang diperoleh dapat mewakili kondisi secara menyeluruh dan objektif tanpa adanya pengurangan representasi responden.

Jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei ini adalah seluruh tenaga kependidikan aktif yang secara rutin memanfaatkan layanan keuangan dalam mendukung pelaksanaan tugas administrasi, pengelolaan anggaran kegiatan, pencairan dana, pembayaran honorarium, pertanggungjawaban keuangan, serta berbagai kegiatan operasional lainnya.

Pelaksanaan survei dilakukan pada akhir Tahun Akademik 2022/2023 sebagai bagian dari evaluasi mutu internal program studi. Penyebaran instrumen survei dilakukan secara daring menggunakan platform Google Forms guna mempermudah proses distribusi dan pengumpulan data, meningkatkan efisiensi waktu, serta memberikan kemudahan kepada responden dalam mengisi kuesioner kapan saja dan di mana saja.

Melalui pendekatan ini, diharapkan data yang diperoleh mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan

keuangan Program Studi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu, sekaligus menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan keuangan secara berkelanjutan.

## **B. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam survei ini dilakukan menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner yang disusun secara sistematis, terstruktur, dan sesuai dengan tujuan penelitian. Instrumen survei dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan keuangan yang tersedia di lingkungan Program Studi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu.

Kuesioner disebarakan secara daring melalui platform Google Forms untuk meningkatkan efektivitas proses pengumpulan data, memudahkan akses responden, serta mempercepat proses pengolahan dan rekapitulasi hasil survei. Penggunaan media daring juga memungkinkan tenaga kependidikan memberikan penilaian secara fleksibel berdasarkan pengalaman mereka dalam memanfaatkan layanan keuangan yang tersedia.

Aspek layanan keuangan yang diukur dalam survei ini meliputi berbagai aspek pelayanan administrasi dan pengelolaan keuangan, antara lain:

1. Kemudahan prosedur pelayanan keuangan;
2. Kecepatan proses pelayanan keuangan;
3. Ketepatan dan keakuratan informasi keuangan;
4. Transparansi pengelolaan dan administrasi keuangan;
5. Keramahan dan profesionalisme petugas layanan keuangan;
6. Kemudahan konsultasi dan komunikasi terkait urusan keuangan;
7. Ketepatan waktu penyelesaian layanan keuangan;
8. Responsivitas petugas dalam menangani permasalahan keuangan;
9. Kesesuaian layanan keuangan dengan kebutuhan pengguna;
10. Kepuasan secara umum terhadap layanan keuangan yang diberikan.

Penilaian dalam survei menggunakan skala kepuasan sebagai berikut:

<b>Skor</b>	<b>Kategori</b>
1	Sangat tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

Tenaga kependidikan diminta memberikan penilaian berdasarkan tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan, kecepatan, transparansi, kemudahan akses, dan manfaat layanan keuangan yang diterima selama mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi dan kegiatan operasional di lingkungan Program Studi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu.

Selain pertanyaan tertutup, instrumen survei juga menyediakan ruang bagi responden untuk memberikan kritik, saran, dan masukan terkait peningkatan kualitas layanan keuangan. Masukan tersebut diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam penyusunan program peningkatan mutu layanan keuangan di masa mendatang.

### **C. Teknik Analisis Data**

Data yang diperoleh dari hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Keuangan Program Studi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan kualitatif.

Analisis kuantitatif dilakukan dengan menghitung jumlah dan persentase jawaban responden pada setiap kategori penilaian untuk mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap berbagai aspek layanan keuangan yang tersedia. Hasil analisis kuantitatif digunakan untuk menggambarkan kualitas pelayanan keuangan program studi secara numerik dan objektif.

Sementara itu, analisis kualitatif dilakukan terhadap kritik, saran, dan masukan yang diberikan responden pada pertanyaan terbuka dalam kuesioner. Analisis ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai kebutuhan tenaga kependidikan, kendala dalam pelayanan keuangan, serta aspek-aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan.

Hasil analisis data kemudian disajikan dalam bentuk tabel, diagram batang, dan diagram lingkaran guna mempermudah proses interpretasi data dan memberikan gambaran visual mengenai tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan keuangan Program Studi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu.

Selain sebagai bahan evaluasi internal program studi, hasil survei ini juga digunakan sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan keuangan, penyempurnaan prosedur administrasi keuangan, peningkatan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan, serta penyusunan program peningkatan mutu secara berkelanjutan dalam implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) melalui siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan).

Melalui analisis data yang dilakukan secara sistematis, diharapkan program studi mampu mengidentifikasi tingkat kepuasan tenaga kependidikan secara lebih akurat serta menyusun langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan keuangan guna mendukung terciptanya pelayanan yang efektif, transparan, akuntabel, responsif, dan berkualitas.

## BAB III

### HASIL DAN ANALISA

#### A. Demografi Kuesioner

Berdasarkan hasil penyebaran angket, diperoleh data yang menunjukkan jumlah dan tingkat pengembalian kuesioner. Pada survei ini, jumlah responden yang mengisi angket sebanyak 4 Orang Tendik di Program Studi Kehutanan Universitas Muhammadiyah Palu.

#### B. Uji Kualitas Instrumen

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen mampu mengukur aspek yang hendak diteliti. Pada survei kepuasan tendik, pengujian validitas dilakukan menggunakan uji korelasi Pearson Product Moment, yaitu dengan mengorelasikan skor masing-masing item pernyataan dengan skor total.

Instrumen dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada taraf signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Jumlah responden dalam uji instrumen ini sebanyak 4 tendik, sehingga derajat kebebasan (df) diperoleh dengan rumus:

$$df = n - 2 = 4 - 2 = 4$$

Berdasarkan tabel distribusi Pearson Product Moment pada taraf signifikansi 5%, diperoleh nilai:

$$r \text{ table} = 0,3338$$

**Tabel : Hasil Uji Validitas Instrumen**

No.	Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Informasi layanan dan administrasi keuangan disampaikan dengan jelas	0,853	0,3338	Valid
2.	Petugas layanan keuangan memberikan pelayanan yang ramah dan profesional	0,890	0,3338	Valid
3.	Prosedur pengajuan dan pencairan administrasi keuangan mudah dipahami	0,754	0,3338	Valid
4.	Sistem layanan keuangan mudah diakses dan digunakan	0,727	0,3338	Valid
5.	Pengelolaan administrasi keuangan dilakukan secara tertib	0,845	0,3338	Valid
6.	Pengaduan atau kendala layanan keuangan ditangani dengan baik	0,678	0,3338	Valid

7.	Layanan keuangan dilaksanakan secara tertib dan transparan	0,798	0,3338	Valid
----	--	-------	--------	-------

Sumber: Olah Data 2023

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pernyataan memiliki nilai *r hitung* yang lebih besar dari *r tabel* (0,3338), sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir instrumen dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Mengingat jumlah responden relatif terbatas, hasil uji validitas ini digunakan sebagai evaluasi awal dan didukung oleh validitas isi yang telah dilakukan sebelumnya.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha.

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a.  $\alpha < 0,50$  → kurang reliabel
- b.  $0,50 - 0,70$  → cukup reliabel
- c.  $0,70 - 0,90$  → reliabilitas tinggi
- d.  $0,90$  → sangat tinggi

### Hasil :Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Keterangan
0,897	Reliabilitas Tinggi

Sumber: Olah Data 2023

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,897, yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam survei ini dapat dipercaya dan layak digunakan dalam pengumpulan data.

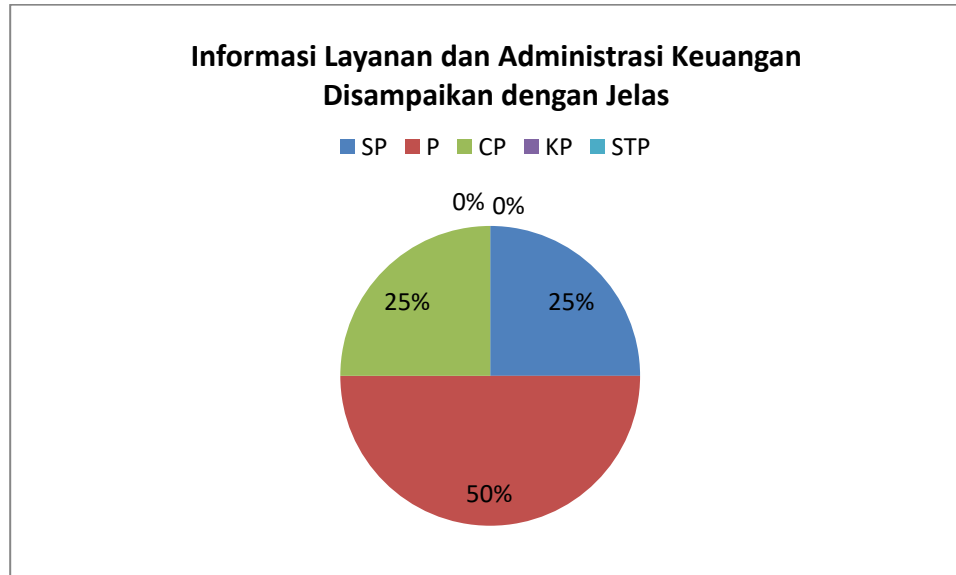
## 3. Analisis Data

Survey Kepuasan Tendik Terhadap Layanan Keuangan. Respon yang berjumlah 4 dan Jumlah pernyataan yang diajukan kepada Tendik yaitu 7 item pernyataan yang diukur dengan skala likert 1-5. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat tidak Puas, 2) tidak puas, 3) cukup puas,

4) puas 5) sangat puas. Hasil survey dapat dilihat pada tabel berikut:

### Hasil Survey:

#### 1. Informasi Layanan dan Administrasi Keuangan Disampaikan dengan Jelas.



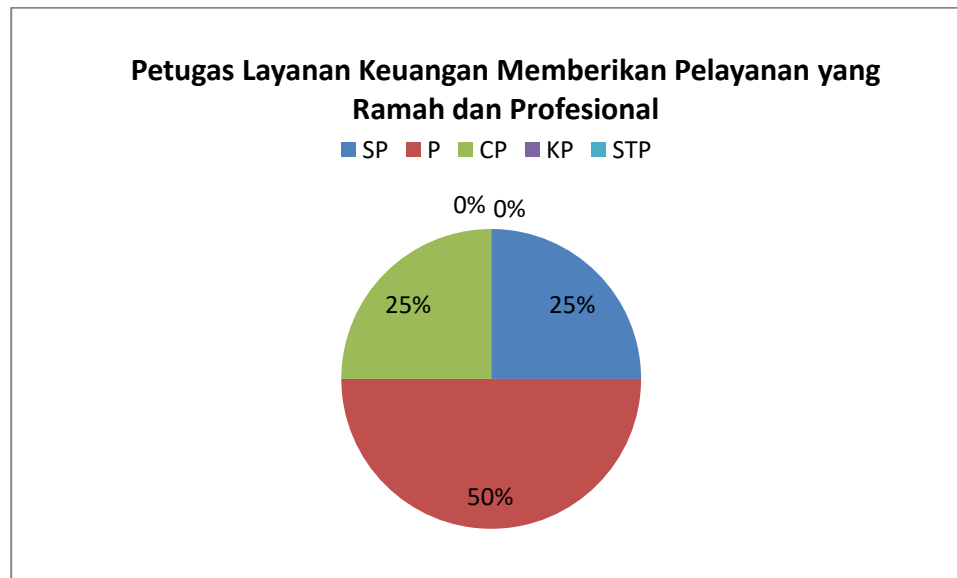
Berdasarkan hasil survei terhadap pernyataan “Informasi Layanan dan Administrasi Keuangan Disampaikan dengan Jelas”, diperoleh hasil sebagai berikut: 1 responden (25%) menyatakan Sangat Puas (SP), 2 responden (50%) menyatakan Puas (P), 1 responden (25%) menyatakan Cukup Puas (CP), dan tidak terdapat responden yang menyatakan Kurang Puas (KP) maupun Sangat Tidak Puas (STP).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum tenaga kependidikan menilai penyampaian informasi terkait layanan dan administrasi keuangan sudah berjalan dengan baik. Mayoritas responden (75%) memberikan penilaian puas dan sangat puas, yang mengindikasikan bahwa informasi mengenai prosedur, persyaratan, jadwal, maupun kebijakan keuangan telah disampaikan dengan cukup jelas dan dapat dipahami oleh pengguna layanan.

Meskipun demikian, masih terdapat 25% responden yang memberikan penilaian cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kelengkapan informasi, kemudahan akses terhadap informasi terbaru, kecepatan penyampaian perubahan kebijakan, atau penggunaan media komunikasi yang lebih efektif.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan terhadap kejelasan informasi layanan dan administrasi keuangan berada pada kategori baik, namun tetap diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan agar seluruh tenaga kependidikan dapat memperoleh informasi yang lebih lengkap, akurat, dan mudah diakses sehingga kualitas layanan keuangan semakin optimal.

## 2. Petugas Layanan Keuangan Memberikan Pelayanan yang Ramah dan Profesional.



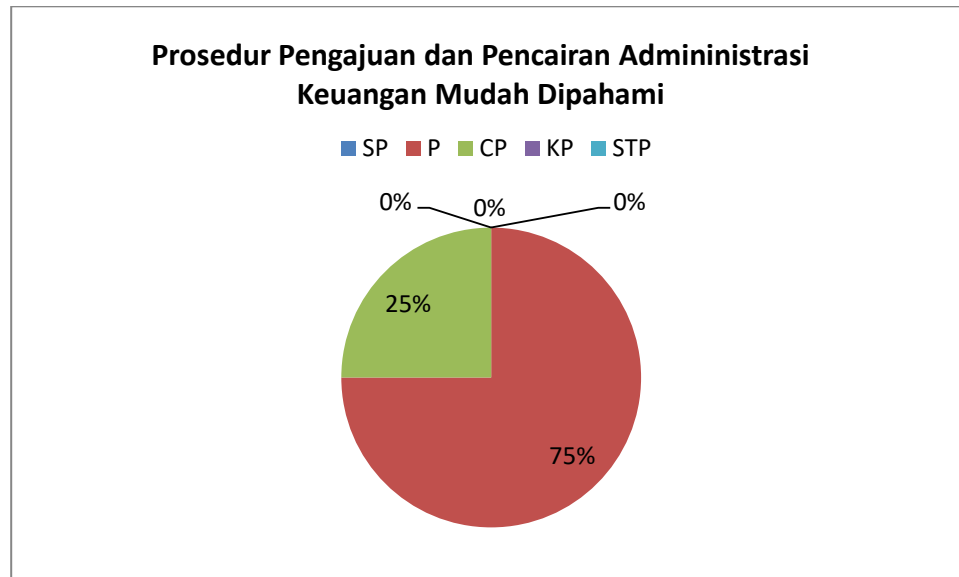
Berdasarkan hasil survei terhadap pernyataan “Petugas Layanan Keuangan Memberikan Pelayanan yang Ramah dan Profesional”, diperoleh hasil bahwa 1 responden (25%) menyatakan Sangat Puas (SP), 2 responden (50%) menyatakan Puas (P), 1 responden (25%) menyatakan Cukup Puas (CP), serta tidak terdapat responden yang menyatakan Kurang Puas (KP) maupun Sangat Tidak Puas (STP).

Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap sikap dan profesionalisme petugas layanan keuangan. Sebanyak 75% responden menyatakan puas dan sangat puas, yang mengindikasikan bahwa petugas telah memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, sopan, responsif, serta mampu menjalankan tugasnya sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan.

Adanya responden yang memberikan penilaian cukup puas menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek komunikasi,

kecepatan merespons kebutuhan pengguna layanan, konsistensi pelayanan, maupun kemampuan memberikan solusi terhadap permasalahan administrasi keuangan yang dihadapi.

### 3. Prosedur Pengajuan dan Pencairan Administrasi Keuangan Mudah Dipahami.



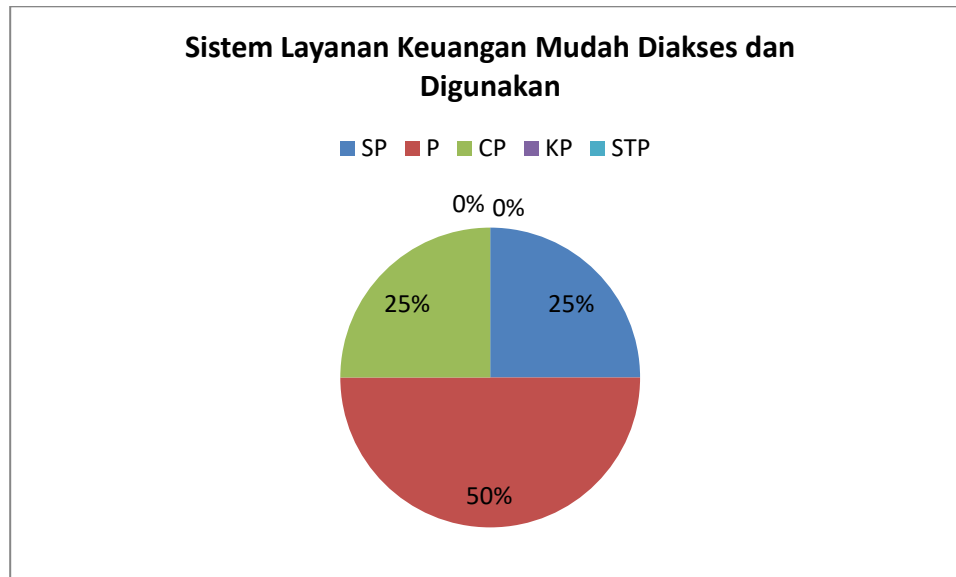
Berdasarkan hasil survei terhadap pernyataan “Prosedur Pengajuan dan Pencairan Administrasi Keuangan Mudah Dipahami”, diperoleh hasil bahwa 3 responden (75%) menyatakan Puas (P), 1 responden (25%) menyatakan Cukup Puas (CP), dan tidak terdapat responden yang menyatakan Sangat Puas (SP), Kurang Puas (KP), maupun Sangat Tidak Puas (STP).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai prosedur pengajuan dan pencairan administrasi keuangan telah cukup jelas dan mudah dipahami. Tingginya persentase responden yang menyatakan puas mengindikasikan bahwa alur pelayanan, persyaratan administrasi, serta tahapan proses pengajuan dan pencairan dana dapat diikuti dengan baik oleh tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan.

Meskipun demikian, tidak adanya responden yang memberikan penilaian sangat puas serta masih adanya 25% responden yang menyatakan cukup puas menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek yang masih dapat ditingkatkan. Perbaikan dapat difokuskan pada penyederhanaan prosedur, penyediaan panduan tertulis yang lebih lengkap, peningkatan

sosialisasi terkait mekanisme pengajuan dan pencairan dana, serta pemanfaatan media informasi yang lebih mudah diakses oleh pengguna layanan.

#### 4. Sistem Layanan Keuangan Mudah Diakses dan digunakan,



Berdasarkan hasil survei terhadap pernyataan “Sistem Layanan Keuangan Mudah Diakses dan Digunakan”, diperoleh hasil bahwa 1 responden (25%) menyatakan Sangat Puas (SP), 2 responden (50%) menyatakan Puas (P), 1 responden (25%) menyatakan Cukup Puas (CP), serta tidak terdapat responden yang menyatakan Kurang Puas (KP) maupun Sangat Tidak Puas (STP).

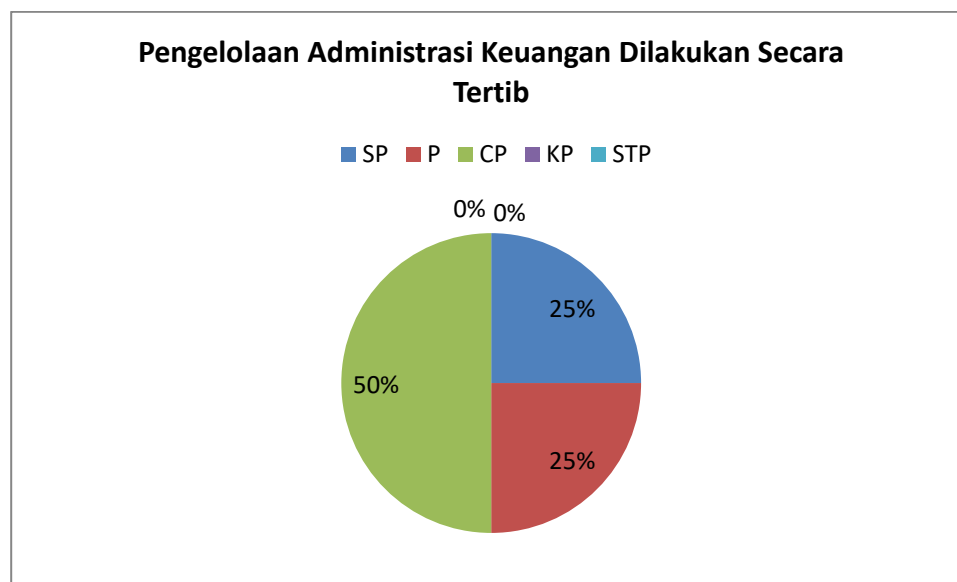
Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kemudahan akses dan penggunaan sistem layanan keuangan. Sebanyak 75% responden menyatakan puas dan sangat puas, yang mengindikasikan bahwa sistem yang digunakan telah cukup mendukung kebutuhan pengguna dalam mengakses informasi maupun menyelesaikan berbagai proses administrasi keuangan secara efektif.

Meskipun demikian, masih terdapat 25% responden yang memberikan penilaian cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, seperti kemudahan navigasi sistem, kecepatan akses, ketersediaan fitur yang mendukung

kebutuhan pengguna, serta penyediaan panduan penggunaan yang lebih jelas dan mudah dipahami.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan terhadap kemudahan akses dan penggunaan sistem layanan keuangan berada pada kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa sistem layanan keuangan telah berfungsi dengan cukup efektif dalam mendukung aktivitas administrasi keuangan tenaga kependidikan. Namun demikian, perbaikan dan pengembangan sistem secara berkelanjutan tetap diperlukan guna meningkatkan kenyamanan pengguna serta mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi pada masa mendatang.

### 5. Pengelolaan Administrasi Keuangan Dilakukan Secara Tertib.



Berdasarkan hasil survei terhadap pernyataan “Pengelolaan Administrasi Keuangan Dilakukan Secara Tertib”, diperoleh hasil bahwa 1 responden (25%) menyatakan Sangat Puas (SP), 1 responden (25%) menyatakan Puas (P), 2 responden (50%) menyatakan Cukup Puas (CP), dan tidak terdapat responden yang menyatakan Kurang Puas (KP) maupun Sangat Tidak Puas (STP).

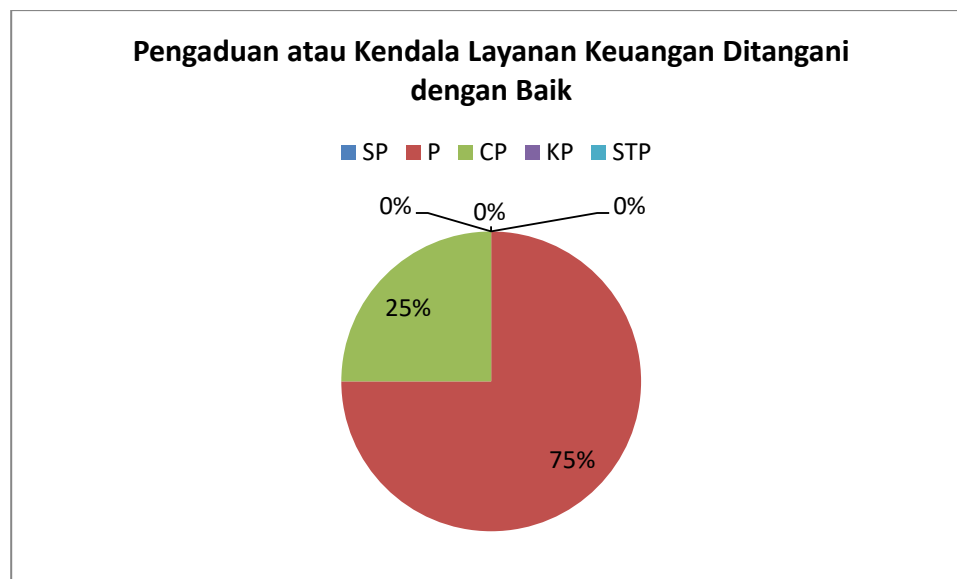
Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh responden memberikan penilaian positif terhadap pengelolaan administrasi keuangan, karena tidak ada responden yang menyatakan kurang puas maupun sangat tidak puas. Namun demikian, mayoritas responden (50%) hanya

memberikan penilaian cukup puas, sehingga mengindikasikan bahwa aspek ketertiban dalam pengelolaan administrasi keuangan masih perlu mendapatkan perhatian dan peningkatan.

Penilaian cukup puas dapat mencerminkan adanya beberapa hal yang masih perlu diperbaiki, seperti kerapihan dokumentasi administrasi, konsistensi pencatatan dan pengarsipan dokumen keuangan, ketepatan prosedur administrasi, maupun kemudahan dalam menelusuri dokumen dan informasi keuangan yang dibutuhkan. Meskipun pengelolaan administrasi telah berjalan dengan baik, responden masih melihat peluang untuk meningkatkan efektivitas dan keteraturan proses administrasi yang ada.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan terhadap pengelolaan administrasi keuangan berada pada kategori cukup baik hingga baik. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas tata kelola administrasi keuangan melalui penguatan sistem pengarsipan, standardisasi prosedur administrasi, serta peningkatan ketelitian dan konsistensi dalam pengelolaan dokumen keuangan agar kepuasan pengguna layanan dapat meningkat pada periode berikutnya.

## 6. Pengaduan atau Kendala Layanan Keuangan Ditangani dengan Baik.



Berdasarkan hasil survei terhadap pernyataan “Pengaduan atau Kendala Layanan Keuangan Ditangani dengan Baik”, diperoleh hasil bahwa 3 responden (75%) menyatakan Puas

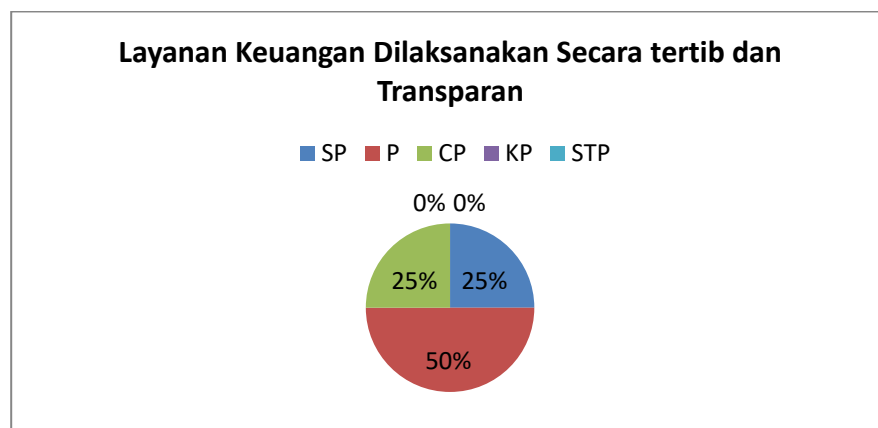
(P), 1 responden (25%) menyatakan Cukup Puas (CP), dan tidak terdapat responden yang menyatakan Sangat Puas (SP), Kurang Puas (KP), maupun Sangat Tidak Puas (STP).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai penanganan pengaduan atau kendala layanan keuangan telah dilakukan dengan baik. Tingginya persentase responden yang menyatakan puas mengindikasikan bahwa petugas layanan keuangan mampu memberikan respons yang cukup cepat, membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pengguna, serta memberikan informasi yang diperlukan dalam proses penyelesaian kendala.

Meskipun demikian, masih terdapat 25% responden yang memberikan penilaian cukup puas dan tidak ada responden yang menyatakan sangat puas. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan, seperti kecepatan tindak lanjut terhadap pengaduan, efektivitas komunikasi selama proses penyelesaian masalah, kepastian waktu penyelesaian, serta mekanisme monitoring dan umpan balik terhadap setiap pengaduan yang masuk.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan terhadap penanganan pengaduan atau kendala layanan keuangan berada pada kategori baik. Namun, untuk meningkatkan kualitas layanan dan mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi, perlu dilakukan perbaikan berkelanjutan melalui penguatan sistem pengaduan, peningkatan responsivitas petugas, serta penyediaan prosedur penanganan keluhan yang lebih terstruktur dan transparan.

### 7. Layanan Keuangan Dilaksanakan Secara tertib dan Transparan.



Berdasarkan hasil survei terhadap pernyataan “Layanan Keuangan Dilaksanakan Secara Tertib dan Transparan”, diperoleh hasil bahwa 1 responden (25%) menyatakan Sangat Puas (SP), 2 responden (50%) menyatakan Puas (P), 1 responden (25%) menyatakan Cukup Puas (CP), serta tidak terdapat responden yang menyatakan Kurang Puas (KP) maupun Sangat Tidak Puas (STP).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap pelaksanaan layanan keuangan. Sebanyak 75% responden menyatakan puas dan sangat puas, yang mengindikasikan bahwa layanan keuangan telah dilaksanakan sesuai prosedur, memiliki keteraturan dalam proses administrasi, serta memberikan keterbukaan informasi yang cukup kepada pengguna layanan.

Adanya responden yang memberikan penilaian cukup puas menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan. Beberapa hal yang mungkin perlu mendapat perhatian antara lain peningkatan keterbukaan informasi mengenai prosedur dan status layanan, penyampaian informasi terkait penggunaan anggaran atau administrasi keuangan secara lebih jelas, serta peningkatan konsistensi dalam pelaksanaan prosedur layanan keuangan.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan terhadap pelaksanaan layanan keuangan yang tertib dan transparan berada pada kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa sistem dan mekanisme layanan keuangan telah berjalan dengan cukup efektif dan akuntabel. Namun demikian, upaya perbaikan dan penyempurnaan secara berkelanjutan tetap diperlukan untuk meningkatkan transparansi, memperkuat kepercayaan pengguna layanan, serta mendorong terciptanya tata kelola keuangan yang lebih baik di masa mendatang.