



**FAKULTAS PERTANIAN**  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALU

**SURVEY KEPUASAN TENDIK  
TERHADAP LAYANAN KEUANGAN  
PROGRAM STUDI KEHUTANAN  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALU  
TAHUN 2025**



**Lokasi**

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

**Hubungi Kami**

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

<b>Dibuat Tanggal :</b>	<b>25 September 2025</b>
Disusun Oleh	Ketua Gugus Penjaminan Mutu  <b>Irmawaty, S.P., M.Si</b> NIDN : 28017801
Diperiksa Oleh	Wakil Dekan I  <b>Dr. Sofya, A Rasyid, S.P.,M.P</b> NIDN : 0918028301
Disetujui Oleh	Dekan Fakultas Pertanian  <b>Dr. Ir. Marliyah, M.Si.</b> NIDN : 0917016801

# **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 2024/2025.

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 2024/2025 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	0,3338	0,3338	Valid
2.	Petugas layanan keuangan memberikan pelayanan yang ramah dan profesional	0,3338	0,3338	Valid
3.	Prosedur pengajuan dan pencairan administrasi keuangan mudah dipahami	0,3338	0,3338	Valid
4.	Sistem layanan keuangan mudah diakses dan digunakan	0,3338	0,3338	Valid
5.	Pengelolaan administrasi keuangan dilakukan secara tertib	0,3338	0,3338	Valid
6.	Pengaduan atau kendala layanan keuangan ditangani dengan baik	0,3338	0,3338	Valid

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

Sumber: Olah Data 2025

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 2025

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.

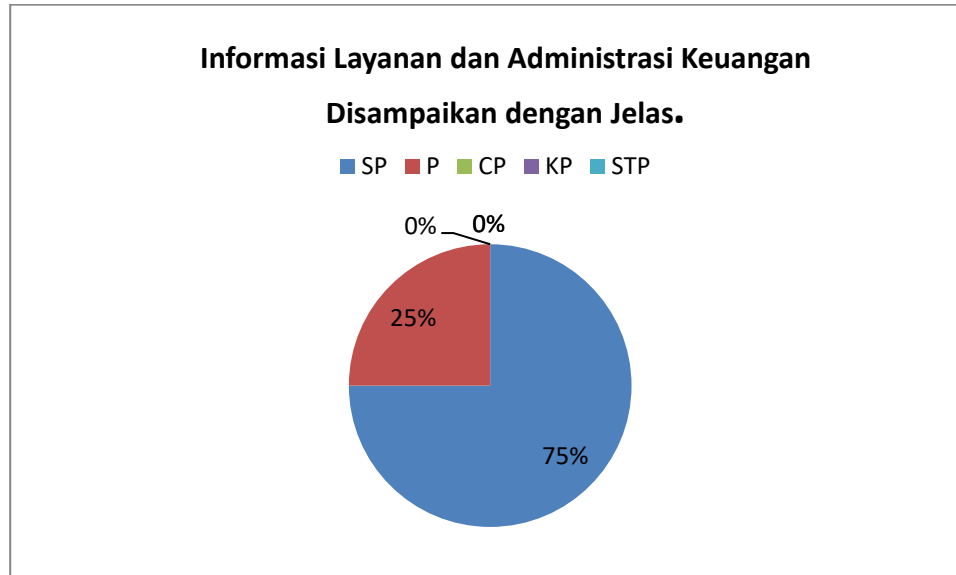
## 3. Analisis Data

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 bahwa 3 responden (75%) menyatakan Sangat Puas (SP) dan 1 responden (25%) menyatakan Puas (P). Tidak terdapat responden yang menyatakan Cukup Puas (CP), Kurang Puas (KP), maupun Sangat Tidak Puas (STP).

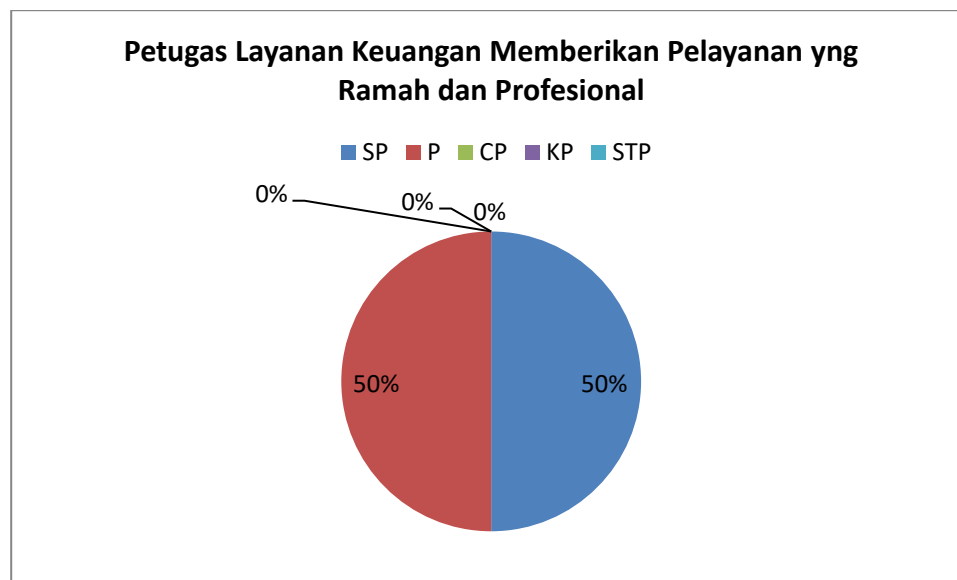
Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh responden memberikan penilaian positif terhadap kejelasan informasi layanan dan administrasi keuangan. Dominasi jawaban pada kategori sangat puas mengindikasikan bahwa informasi terkait prosedur, persyaratan, jadwal pelayanan, serta berbagai ketentuan administrasi keuangan telah disampaikan dengan sangat baik, jelas, dan mudah dipahami oleh pengguna layanan.

Tingginya tingkat kepuasan ini mencerminkan bahwa mekanisme penyampaian informasi yang diterapkan telah berjalan secara efektif. Pengguna layanan merasa memperoleh informasi yang mereka butuhkan secara tepat waktu, akurat, dan transparan, sehingga dapat mendukung kelancaran pelaksanaan berbagai urusan administrasi keuangan.

Tidak adanya responden yang memberikan penilaian cukup puas maupun penilaian negatif menunjukkan bahwa kualitas penyampaian informasi telah mampu memenuhi bahkan melampaui harapan sebagian besar pengguna layanan. Kondisi ini menjadi indikator bahwa sistem komunikasi dan penyebaran informasi yang dilakukan oleh unit pengelola keuangan telah berjalan dengan optimal.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa aspek kejelasan informasi layanan dan administrasi keuangan berada pada kategori sangat baik. Oleh karena itu, capaian ini perlu dipertahankan melalui pembaruan informasi secara berkala, pemanfaatan media komunikasi yang efektif, serta peningkatan kualitas layanan informasi agar tingkat kepuasan pengguna tetap terjaga dan terus meningkat pada masa yang akan datang.

## 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 2 responden (50%) menyatakan Sangat Puas (SP) dan 2 responden (50%) menyatakan Puas (P). Tidak terdapat responden yang menyatakan Cukup Puas (CP), Kurang Puas (KP), maupun Sangat Tidak Puas (STP).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan keuangan. Tingkat kepuasan

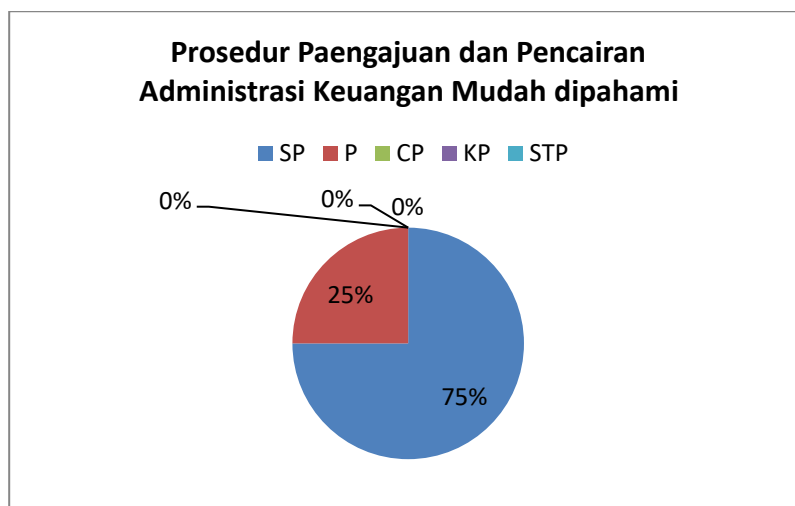
yang mencapai 100% pada kategori puas dan sangat puas mengindikasikan bahwa petugas telah mampu memberikan pelayanan yang ramah, sopan, responsif, serta profesional dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Persentase responden yang sama antara kategori sangat puas dan puas menunjukkan bahwa petugas layanan keuangan dinilai mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Sikap yang komunikatif, kemampuan memberikan informasi yang jelas, serta kesediaan membantu dalam menyelesaikan kebutuhan administrasi keuangan menjadi faktor yang berkontribusi terhadap tingginya tingkat kepuasan tersebut.

Tidak adanya responden yang memberikan penilaian cukup puas maupun penilaian negatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan seluruh pengguna layanan. Hal ini mencerminkan bahwa petugas layanan keuangan telah menerapkan prinsip pelayanan prima yang mendukung terciptanya kepuasan pengguna layanan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa aspek keramahan dan profesionalisme petugas layanan keuangan berada pada kategori sangat baik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang telah dicapai perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan melalui pengembangan kompetensi, peningkatan keterampilan komunikasi, serta penguatan budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

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

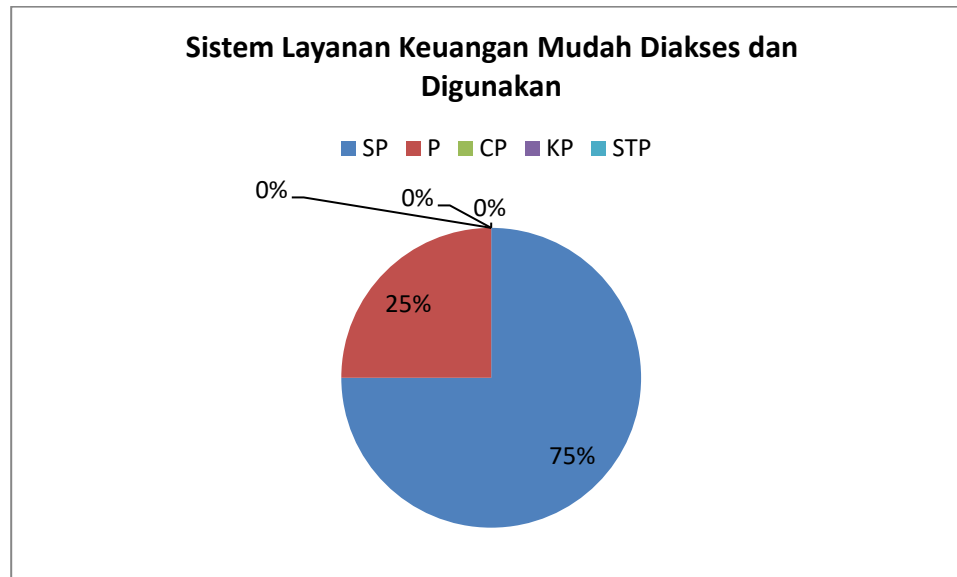
Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh responden memberikan penilaian positif terhadap prosedur pengajuan dan pencairan administrasi keuangan. Dominasi jawaban pada kategori sangat puas mengindikasikan bahwa prosedur yang diterapkan dinilai jelas, sistematis, dan mudah dipahami oleh pengguna layanan, sehingga memudahkan dalam pelaksanaan berbagai kebutuhan administrasi keuangan.

Tingginya tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa informasi mengenai alur pengajuan, persyaratan administrasi, tahapan pencairan, serta mekanisme pelayanan telah disampaikan dengan baik dan dapat dipahami oleh tenaga kependidikan. Kondisi tersebut turut mendukung kelancaran proses administrasi serta mengurangi potensi kesalahan dalam pengajuan maupun pencairan dana.

Tidak adanya responden yang memberikan penilaian cukup puas maupun penilaian negatif mencerminkan bahwa prosedur yang berlaku telah mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem dan mekanisme administrasi keuangan yang diterapkan telah berjalan secara efektif dan memberikan kemudahan bagi pengguna layanan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa aspek kemudahan memahami prosedur pengajuan dan pencairan administrasi keuangan berada pada kategori sangat baik. Oleh karena itu, prosedur yang telah berjalan dengan baik perlu dipertahankan melalui pembaruan informasi secara berkala, penyediaan panduan yang mudah diakses, serta evaluasi berkelanjutan untuk memastikan kualitas layanan tetap optimal dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

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



Berdasarkan hasil survei terhadap pernyataan “Sistem Layanan Keuangan Mudah Diakses dan Digunakan”, diperoleh hasil bahwa 3 responden (75%) menyatakan Sangat Puas (SP) dan 1 responden (25%) menyatakan Puas (P). Tidak terdapat responden yang menyatakan Cukup Puas (CP), Kurang Puas (KP), maupun Sangat Tidak Puas (STP).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh responden memberikan penilaian positif terhadap sistem layanan keuangan yang digunakan. Dominasi jawaban pada kategori sangat puas mengindikasikan bahwa sistem layanan keuangan telah mampu memberikan kemudahan akses, kemudahan penggunaan, serta mendukung kelancaran pelaksanaan berbagai proses administrasi keuangan.

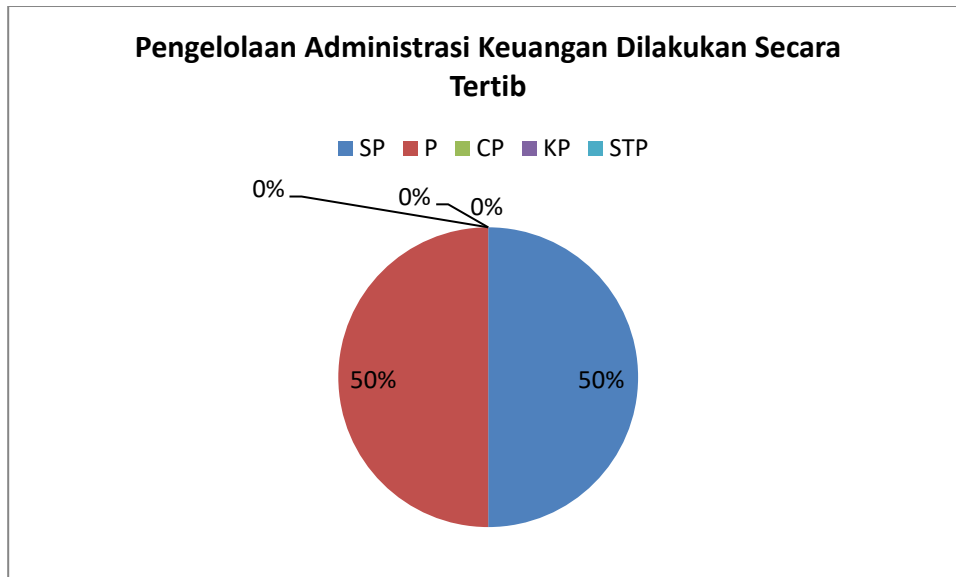
Tingginya tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa sistem yang tersedia memiliki fitur yang mudah dipahami, navigasi yang jelas, serta dapat diakses dengan baik sesuai kebutuhan. Selain itu, sistem layanan keuangan dinilai mampu membantu pengguna dalam memperoleh informasi dan menyelesaikan berbagai urusan administrasi keuangan secara lebih efektif dan efisien.

Tidak adanya responden yang memberikan penilaian cukup puas maupun penilaian negatif mencerminkan bahwa sistem layanan keuangan yang diterapkan telah memenuhi harapan

seluruh pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang digunakan telah mendukung peningkatan mutu layanan dan memberikan pengalaman penggunaan yang memuaskan bagi tenaga kependidikan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa aspek kemudahan akses dan penggunaan sistem layanan keuangan berada pada kategori sangat baik. Oleh karena itu, kualitas sistem yang telah ada perlu dipertahankan dan terus dikembangkan melalui pemeliharaan sistem secara berkala, peningkatan fitur sesuai kebutuhan pengguna, serta evaluasi berkelanjutan guna memastikan layanan tetap optimal, efektif, dan responsif terhadap perkembangan kebutuhan pengguna.

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



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

Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh responden memberikan penilaian positif terhadap pengelolaan administrasi keuangan yang dilaksanakan. Tingkat kepuasan yang mencapai 100% pada kategori puas dan sangat puas mengindikasikan bahwa proses administrasi

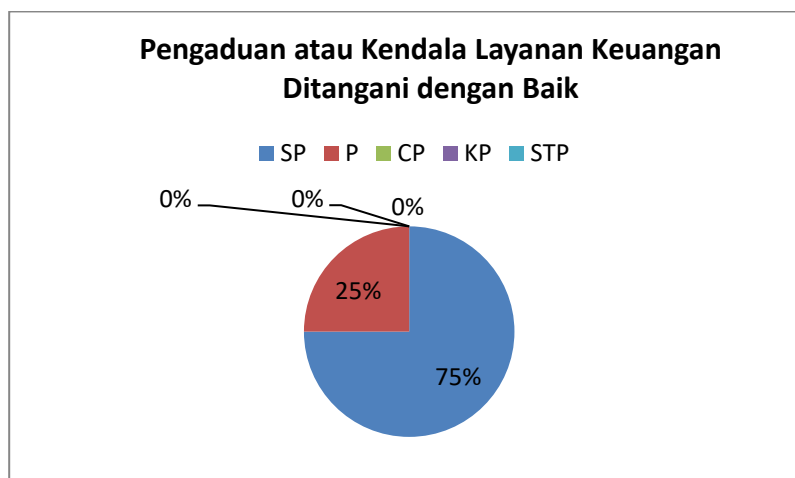
keuangan telah berjalan secara tertib, terorganisir, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Persentase yang seimbang antara kategori sangat puas dan puas menunjukkan bahwa pengguna layanan menilai pengelolaan administrasi keuangan telah dilakukan dengan baik, mulai dari pencatatan, pengarsipan dokumen, pengelolaan berkas administrasi, hingga pelaksanaan berbagai proses keuangan yang mendukung kegiatan akademik dan nonakademik. Ketertiban administrasi tersebut turut memberikan kemudahan bagi pengguna layanan dalam mengakses informasi dan menyelesaikan kebutuhan administrasi keuangan.

Tidak adanya responden yang memberikan penilaian cukup puas maupun penilaian negatif mencerminkan bahwa sistem administrasi keuangan yang diterapkan telah mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Hal ini menunjukkan adanya komitmen unit pengelola keuangan dalam menjaga akurasi, keteraturan, dan akuntabilitas pengelolaan administrasi keuangan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa aspek pengelolaan administrasi keuangan yang tertib berada pada kategori sangat baik. Oleh karena itu, capaian ini perlu dipertahankan melalui penguatan sistem administrasi, peningkatan kualitas pengelolaan dokumen, pemanfaatan teknologi informasi, serta monitoring dan evaluasi secara berkala guna memastikan tata kelola administrasi keuangan tetap efektif, efisien, dan akuntabel.

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

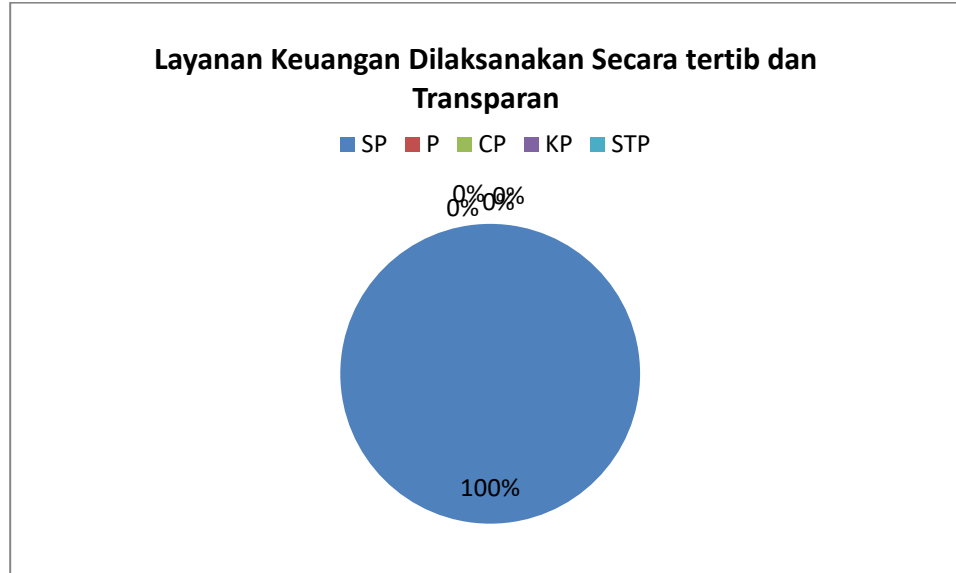
Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh responden memberikan penilaian positif terhadap penanganan pengaduan atau kendala layanan keuangan. Dominasi jawaban pada kategori sangat puas mengindikasikan bahwa setiap pengaduan atau permasalahan yang disampaikan oleh pengguna layanan telah ditangani dengan cepat, tepat, dan profesional oleh petugas layanan keuangan.

Tingginya tingkat kepuasan ini mencerminkan bahwa mekanisme penanganan keluhan yang diterapkan telah berjalan secara efektif. Pengguna layanan merasa bahwa kendala yang mereka hadapi mendapatkan perhatian yang baik, memperoleh solusi yang sesuai, serta ditindaklanjuti secara responsif sehingga permasalahan dapat diselesaikan dengan baik.

Tidak adanya responden yang memberikan penilaian cukup puas maupun penilaian negatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam menangani pengaduan telah mampu memenuhi harapan seluruh pengguna layanan. Hal ini juga mencerminkan adanya komitmen yang kuat dari unit layanan keuangan untuk memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna dan penyelesaian masalah secara efektif.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa aspek penanganan pengaduan atau kendala layanan keuangan berada pada kategori sangat baik. Oleh karena itu, capaian ini perlu dipertahankan melalui peningkatan kualitas pelayanan, penguatan sistem pengaduan yang mudah diakses, serta monitoring dan evaluasi secara berkala agar tingkat kepuasan pengguna tetap terjaga dan terus meningkat pada masa mendatang.

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



Berdasarkan hasil survei terhadap pernyataan “Layanan Keuangan Dilaksanakan Secara Tertib dan Transparan”, diperoleh hasil bahwa 4 responden (100%) menyatakan Sangat Puas (SP). Tidak terdapat responden yang menyatakan Puas (P), Cukup Puas (CP), Kurang Puas (KP), maupun Sangat Tidak Puas (STP).

Hasil tersebut menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap pelaksanaan layanan keuangan. Seluruh responden memberikan penilaian sangat puas, yang mengindikasikan bahwa layanan keuangan telah dilaksanakan secara tertib, transparan, dan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Kondisi ini mencerminkan bahwa prosedur dan mekanisme layanan keuangan telah berjalan dengan baik serta didukung oleh sistem pengelolaan yang akuntabel dan dapat dipercaya.

Tingkat kepuasan yang mencapai 100% pada kategori sangat puas juga menunjukkan bahwa pengguna layanan menilai informasi, proses administrasi, serta pelaksanaan layanan keuangan telah dilakukan secara terbuka dan mudah dipahami. Selain itu, aspek ketepatan prosedur, keteraturan administrasi, dan kejelasan informasi keuangan dinilai telah mampu memberikan rasa percaya dan kepastian kepada pengguna layanan.

Tidak adanya responden yang memberikan penilaian pada kategori lain menunjukkan bahwa seluruh aspek layanan keuangan yang berkaitan dengan ketertiban dan transparansi telah memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna layanan. Hasil ini menjadi indikator bahwa tata kelola layanan keuangan telah berjalan secara efektif dan mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa aspek pelaksanaan layanan keuangan yang tertib dan transparan berada pada kategori sangat baik. Capaian ini perlu dipertahankan melalui komitmen terhadap prinsip transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan prima, serta didukung dengan evaluasi dan penyempurnaan berkelanjutan agar kualitas layanan tetap terjaga dan semakin meningkat pada masa yang akan datang.