



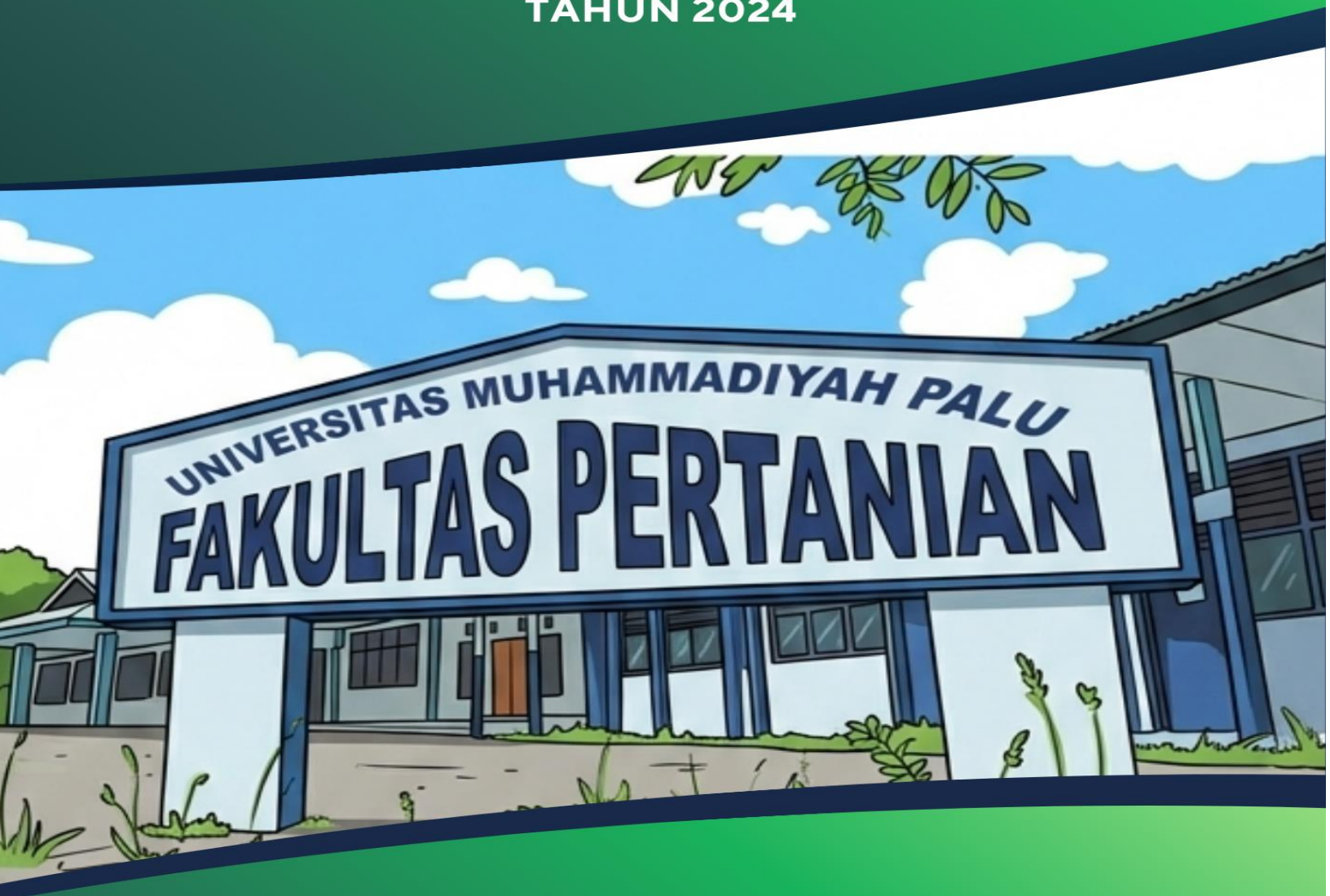
**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA



FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALU

SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN KEUANGAN PROGRAM STUDI KEHUTANAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALU

TAHUN 2024



Lokasi

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

Hubungi Kami

📧 fapertaunismuhalu.ac.id

Dibuat Tanggal :	25 September 2024
Disusun Oleh	Ketua Gugus Penjaminan Mutu  Irmawaty, S.P., M.Si NIDN : 28017801
Diperiksa Oleh	Wakil Dekan I  Tirtha Ayu Paramitha, S.Hut., M.P. NIDN : 0929127603
Disetujui Oleh	Dekan Fakultas Pertanian  Syaiful Bachri, M.Si 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. Salah satu bentuk evaluasi tersebut dilakukan melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Dosen terhadap Layanan Keuangan Program Studi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu.

Layanan keuangan merupakan komponen penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tridharma perguruan tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Ketersediaan layanan keuangan yang cepat, transparan, akuntabel, tepat waktu, dan sesuai prosedur akan memberikan dukungan optimal terhadap efektivitas kegiatan akademik, administrasi, penelitian, serta pengembangan profesional dosen.

Sebagai salah satu pengguna layanan internal institusi, dosen memiliki peran strategis dalam memberikan penilaian terhadap kualitas layanan keuangan yang diberikan oleh program studi maupun institusi. Tingkat kepuasan dosen terhadap layanan keuangan menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur kualitas tata kelola keuangan, efektivitas sistem pelayanan, serta keberhasilan program studi dalam memberikan layanan yang profesional dan akuntabel.

Layanan keuangan yang dimaksud dalam survei ini meliputi proses pencairan dana kegiatan akademik, pengelolaan anggaran kegiatan dosen, layanan administrasi keuangan, pengajuan dan pertanggungjawaban keuangan, kecepatan pelayanan, ketepatan waktu pencairan dana, transparansi informasi keuangan, serta berbagai layanan pendukung lainnya yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan di lingkungan Program Studi Kehutanan.

Kualitas layanan keuangan tidak hanya berpengaruh terhadap kelancaran kegiatan tridharma perguruan tinggi, tetapi juga berdampak pada produktivitas dosen dalam

melaksanakan penelitian, pengabdian kepada masyarakat, publikasi ilmiah, serta kegiatan akademik lainnya. Oleh karena itu, evaluasi terhadap tingkat kepuasan dosen menjadi sangat penting untuk mengetahui sejauh mana layanan keuangan yang tersedia telah memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Pelaksanaan survei kepuasan dosen 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 kendala yang dihadapi dosen, serta menyusun strategi peningkatan layanan secara berkelanjutan.

Selain itu, hasil survei diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan bagi program studi maupun fakultas dalam meningkatkan efektivitas sistem layanan keuangan, memperbaiki prosedur administrasi, meningkatkan transparansi, serta mempercepat proses pelayanan keuangan.

Survei ini juga merupakan bentuk komitmen Program Studi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu dalam membangun budaya mutu, meningkatkan kualitas layanan akademik, serta menciptakan tata kelola keuangan yang profesional, transparan, dan akuntabel.

Dengan adanya survei kepuasan dosen terhadap layanan keuangan ini, diharapkan terjadi peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan sehingga mampu menunjang efektivitas pelaksanaan tridharma perguruan tinggi, meningkatkan kepuasan dosen 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 Dosen terhadap Layanan Keuangan Program Studi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan dosen terhadap kualitas layanan keuangan yang tersedia di lingkungan Program Studi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu.
2. Mengetahui tingkat efektivitas, transparansi, ketepatan waktu, dan akuntabilitas layanan keuangan dalam mendukung pelaksanaan tridharma perguruan tinggi.
3. Mengidentifikasi kelebihan, kekurangan, dan kendala dalam proses layanan keuangan yang digunakan dosen dalam kegiatan akademik, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
4. Mengevaluasi efektivitas sistem pengajuan, pencairan, dan pertanggungjawaban keuangan kegiatan dosen.
5. Mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap kecepatan layanan, prosedur administrasi, dan kemudahan akses informasi keuangan.
6. Menjadi bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan dalam pengembangan dan perbaikan sistem 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 profesional, transparan, akuntabel, efektif, dan efisien.
9. Meningkatkan kualitas tata kelola layanan keuangan di lingkungan Program Studi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu.
10. Mendukung peningkatan mutu pendidikan tinggi serta pengembangan Program Studi Kehutanan yang unggul, profesional, dan berdaya saing.

C. Sasaran

Sasaran dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Dosen terhadap Layanan Keuangan Program Studi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu adalah seluruh

dosen aktif yang terlibat dalam kegiatan akademik pada Tahun Akademik 2023/2024. Dosen yang menjadi responden merupakan tenaga pendidik yang secara langsung menggunakan layanan keuangan dalam mendukung pelaksanaan tridharma perguruan tinggi, baik dalam kegiatan pembelajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, maupun aktivitas akademik lainnya.

Pelibatan dosen aktif sebagai responden bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang objektif mengenai tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan keuangan, termasuk aspek ketepatan waktu, transparansi, kemudahan prosedur, serta efektivitas pelayanan. Selain itu, masukan dan penilaian dari dosen diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam upaya perbaikan dan peningkatan mutu layanan keuangan secara berkelanjutan.

Melalui survei ini, Program Studi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu dapat mengetahui kebutuhan dan harapan dosen terhadap layanan keuangan, sehingga mampu menciptakan sistem layanan yang lebih cepat, transparan, akuntabel, dan mendukung peningkatan kualitas pelaksanaan tridharma perguruan tinggi.

BAB II METODOLOGI

A. Populasi dan Sampel

Populasi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Dosen terhadap Layanan Keuangan Program Studi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu adalah seluruh dosen aktif pada Tahun Akademik 2023/2024 yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan tridharma perguruan tinggi. Dosen sebagai pengguna layanan keuangan memiliki pengalaman langsung dalam mengakses berbagai layanan keuangan yang tersedia di lingkungan program studi, sehingga penilaian yang diberikan diharapkan mampu menggambarkan kondisi nyata kualitas layanan keuangan yang ada.

Mengingat jumlah dosen 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 sebanyak 7 orang dosen aktif yang secara rutin menggunakan layanan keuangan program studi dalam mendukung kegiatan pembelajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, administrasi akademik, serta kegiatan institusional lainnya.

Pelaksanaan survei dilakukan pada akhir Tahun Akademik 2023/2024 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 dosen terhadap kualitas layanan keuangan Program Studi Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palu, sekaligus menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan mutu layanan 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 dosen 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 dosen memberikan penilaian secara fleksibel berdasarkan pengalaman mereka dalam memanfaatkan layanan keuangan yang tersedia.

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

1. Ketepatan waktu pencairan dana kegiatan;
2. Kemudahan prosedur pengajuan keuangan;
3. Transparansi informasi anggaran;
4. Kejelasan alur administrasi keuangan;
5. Kecepatan pelayanan administrasi keuangan;
6. Ketersediaan informasi terkait penggunaan anggaran;
7. Akuntabilitas pertanggungjawaban keuangan;
8. Responsivitas pengelola keuangan terhadap kebutuhan dosen;
9. Kesesuaian realisasi anggaran dengan perencanaan kegiatan;
10. Kualitas pelayanan administrasi keuangan secara umum.

Penilaian dalam survei menggunakan skala kepuasan sebagai berikut:

Skor	Kategori
1	Sangat tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

Dosen diminta memberikan penilaian berdasarkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan keuangan yang digunakan selama mendukung pelaksanaan kegiatan akademik dan nonakademik 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 pengembangan layanan keuangan program studi. Masukan tersebut diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam peningkatan mutu layanan keuangan di masa mendatang.

C. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil Survei Kepuasan Dosen 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 dosen terhadap berbagai aspek layanan keuangan yang tersedia. Hasil analisis kuantitatif digunakan untuk menggambarkan kondisi layanan 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 dosen, kendala dalam layanan 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 dosen 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 sistem layanan keuangan, perbaikan prosedur administrasi, peningkatan transparansi, 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 dosen secara lebih akurat serta menyusun langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan keuangan guna mendukung terciptanya tata kelola yang efektif, transparan, akuntabel, 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 7 Orang Dosen Program Studi Kehutanan.

B. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen mampu mengukur aspek yang hendak diteliti. Pada survei kepuasan dosen, 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 7 dosen, sehingga derajat kebebasan (df) diperoleh dengan rumus:

$$df = n - 2 = 15 - 2 = 13$$

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

$$r \text{ table} = 0,514$$

Tabel : Hasil Uji Validitas Instrumen

No.	Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Informasi Layanan dan Administrasi Keuangan disampaikan dengan Jelas	0,870	0.3610	Valid
2.	Petugas Layanan keuangan Memberikan Pelayanan yang Ramah dan Profesional	0,754	0.3610	Valid
3.	Prosedur pengajuan dan pencairan administrasi keuangan mudah dipahami	0,867	0.3610	Valid
4.	Sistem Layanan Keuangan Mudah Diakses dan Digunakan	0,774	0.3610	Valid
5.	Pengelolaan Administrasi Keuangan Dilakukan Secara Tertib	0,814	0.3610	Valid
6.	Pengaduan atau Kendala Layanan Keuangan Ditangani dengan Baik	0,856	0.3610	Valid

7.	Layanan Keuangan Dilaksanakan Secara Tertib dan Transparan	0,906	0.3610	Valid
----	--	-------	--------	-------

Sumber: Olah Data 2024

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pernyataan memiliki nilai *r hitung* yang lebih besar dari *r tabel* (0,3610), 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
0,927	Reliabilitas Tinggi

Sumber: Olah Data 2024

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,927, 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.

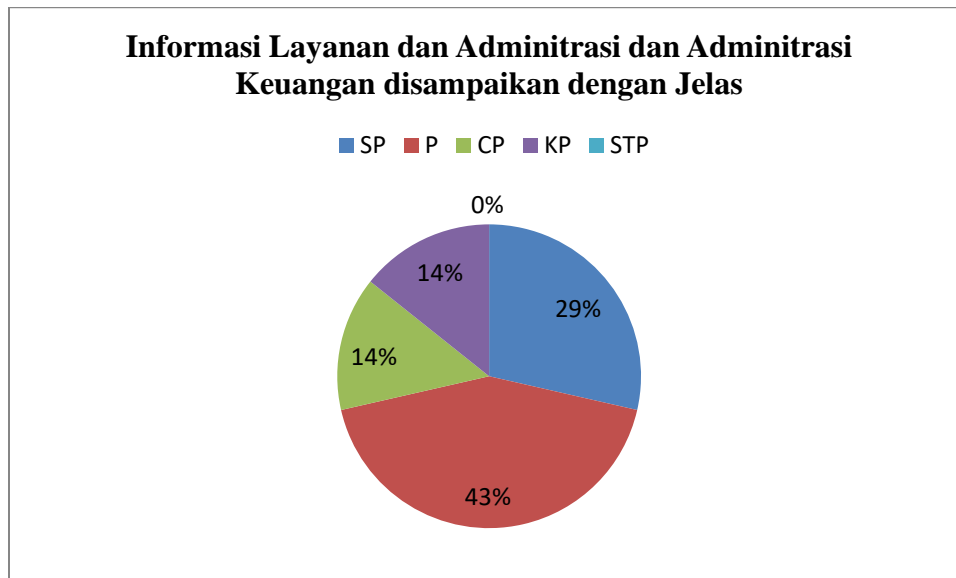
3. Analisis Data

Survey dilakukan untuk mengetahui pemahaman Dosen Terhadap Layanan Keuangan Prodi Kehutanan. Respon yang berjumlah 7 orang dan jumlah pernyataan yang diajukan kepada dosen 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.



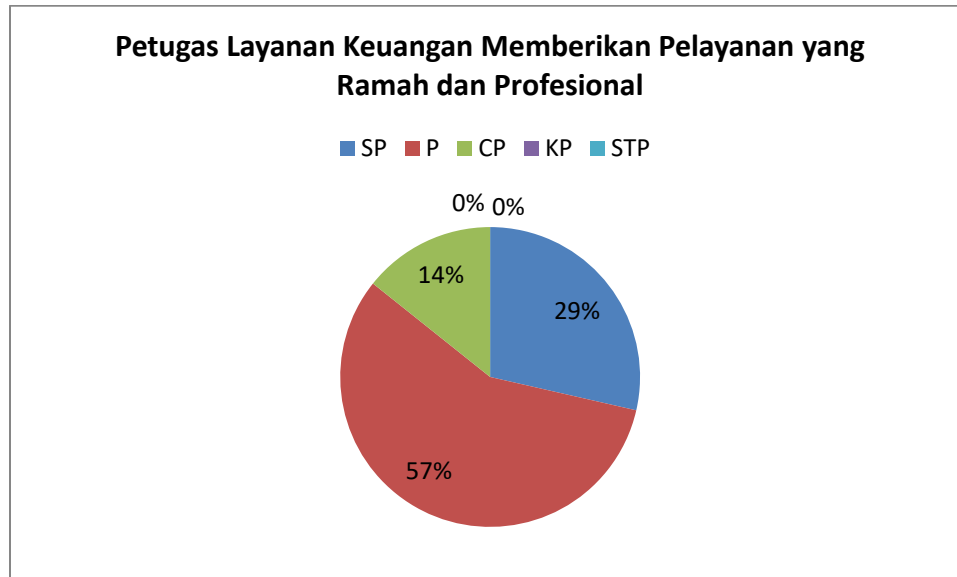
Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan dosen “*Informasi Layanan dan Administrasi Keuangan disampaikan dengan Jelas*”, diperoleh hasil bahwa sebanyak 2 responden menyatakan Sangat Puas (SP), 3 responden menyatakan Puas (P), 1 responden menyatakan Cukup Puas (CP), 1 responden menyatakan Kurang Puas (KP), dan tidak terdapat responden yang menyatakan Sangat Tidak Puas (STP).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai informasi terkait layanan dan administrasi keuangan telah disampaikan dengan cukup jelas dan mudah dipahami. Hal ini mencerminkan bahwa pihak pengelola telah berupaya menyediakan informasi yang dapat diakses mahasiswa, baik terkait pembayaran, prosedur administrasi, maupun jadwal layanan keuangan.

Meskipun demikian, masih terdapat responden yang memberikan penilaian cukup puas dan kurang puas. Kondisi ini mengindikasikan bahwa penyampaian informasi belum sepenuhnya konsisten dan optimal bagi seluruh mahasiswa. Beberapa mahasiswa kemungkinan masih mengalami kendala dalam memperoleh informasi secara cepat, detail, atau mudah dipahami.

Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam sistem penyampaian informasi layanan keuangan agar lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

2. Petugas Layanan keuangan Memberikan Pelayanan yang Ramah dan Profesional.



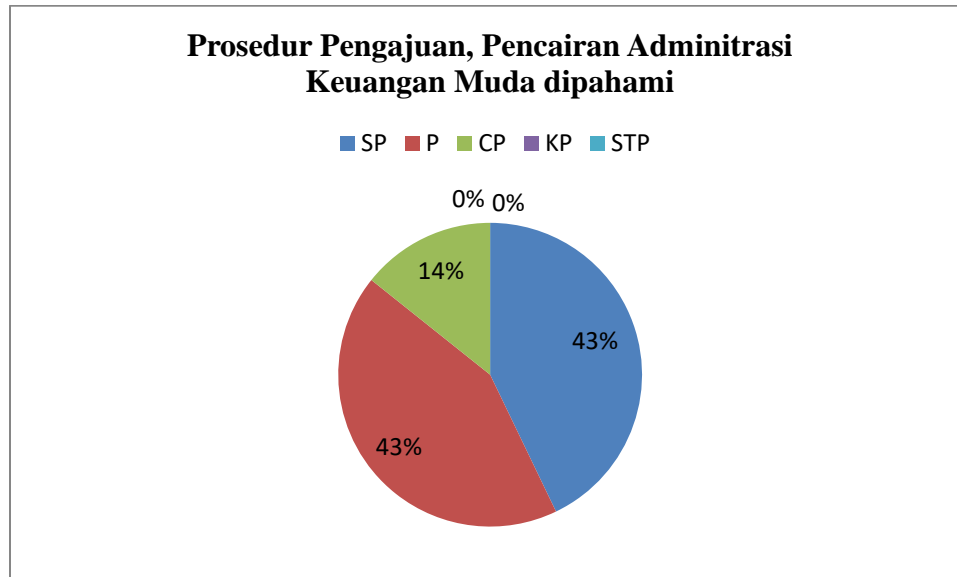
Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan dosen “*Petugas Layanan Keuangan Memberikan Pelayanan yang Ramah dan Profesional*”, diperoleh hasil bahwa sebanyak 2 responden menyatakan Sangat Puas (SP), 4 responden menyatakan Puas (P), 1 responden menyatakan Cukup Puas (CP), serta tidak terdapat responden yang menyatakan Kurang Puas (KP) maupun Sangat Tidak Puas (STP).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas terhadap sikap dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan keuangan. Keramahan, kesopanan, serta profesionalisme petugas dinilai sudah mampu menciptakan suasana pelayanan yang baik dan nyaman bagi mahasiswa dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi keuangan.

Selain itu, tidak adanya penilaian kurang puas maupun sangat tidak puas mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan cukup baik dan sesuai harapan mahasiswa. Namun demikian, masih terdapat responden yang memberikan penilaian cukup puas, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih perlu terus ditingkatkan, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan, komunikasi, dan konsistensi sikap profesional

petugas. Dengan peningkatan yang berkelanjutan, diharapkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan dapat menjadi lebih optimal.

3. Prosedur Pengajuan dan Pencairan Administrasi Keuangan Mudah dipahami.

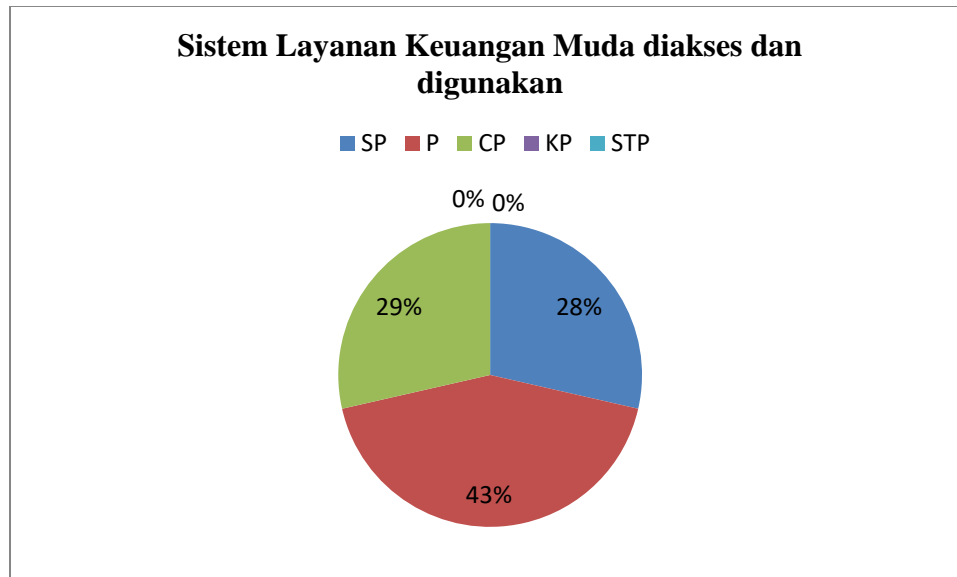


Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan dosen “*Prosedur Pengajuan dan Pencairan Administrasi Keuangan Mudah Dipahami*”, diperoleh hasil bahwa sebanyak 3 responden menyatakan Sangat Puas (SP), 3 responden menyatakan Puas (P), 1 responden menyatakan Cukup Puas (CP), serta tidak terdapat responden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

Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai prosedur pengajuan dan pencairan administrasi keuangan sudah mudah dipahami. Hal ini terlihat dari dominasi jawaban puas dan sangat puas, yang mengindikasikan bahwa alur prosedur yang diterapkan cukup jelas, sederhana, dan dapat diikuti oleh mahasiswa dalam proses administrasi keuangan.

Meskipun demikian, masih terdapat responden yang memberikan penilaian cukup puas. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih ada bagian dari prosedur yang perlu disempurnakan, seperti penyederhanaan tahapan, peningkatan sosialisasi, serta penyediaan panduan yang lebih rinci dan mudah diakses. Dengan demikian, diharapkan prosedur administrasi keuangan dapat semakin jelas, efektif, dan mudah dipahami oleh seluruh mahasiswa.

4. Sistem Layanan Keuangan Mudah Diakses dan Digunakan.

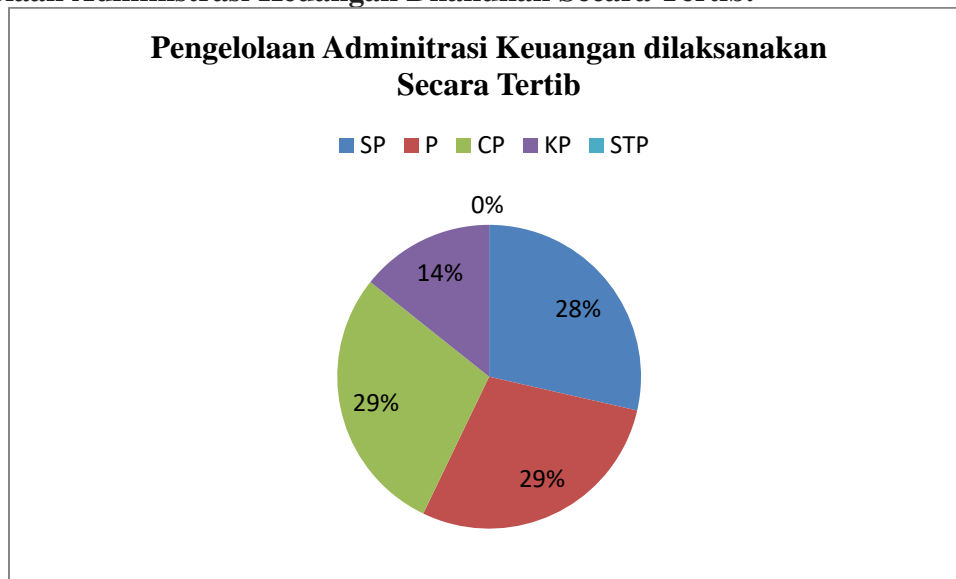


Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan dosen “*Sistem Layanan Keuangan Mudah Diakses dan Digunakan*”, diperoleh hasil bahwa sebanyak 2 responden menyatakan Sangat Puas (SP), 3 responden menyatakan Puas (P), 2 responden menyatakan Cukup Puas (CP), serta tidak terdapat responden yang menyatakan Kurang Puas (KP) maupun Sangat Tidak Puas (STP).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai sistem layanan keuangan sudah cukup mudah diakses dan digunakan. Hal ini tercermin dari dominasi jawaban puas dan sangat puas, yang mengindikasikan bahwa sistem telah membantu mahasiswa dalam melakukan akses informasi maupun layanan administrasi keuangan secara lebih praktis.

Meskipun demikian, masih terdapat responden yang memberikan penilaian cukup puas, yang menunjukkan bahwa sistem layanan belum sepenuhnya optimal. Beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan antara lain kemudahan navigasi, kecepatan akses, serta stabilitas sistem. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan berkelanjutan agar sistem layanan keuangan dapat semakin mudah digunakan, lebih responsif, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi mahasiswa.

5. Pengelolaan Administrasi Keuangan Dilakukan Secara Tertib.

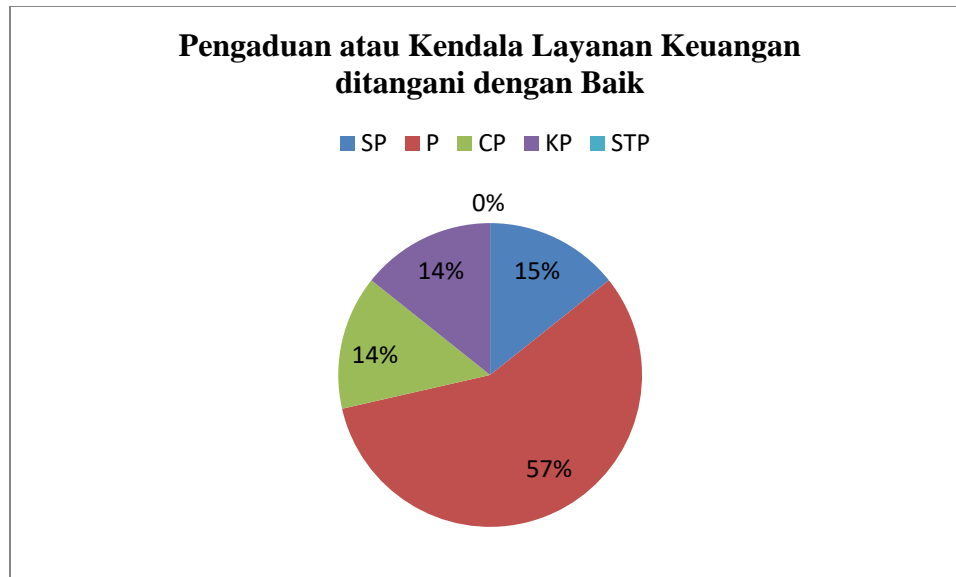


Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan dosen “*Pengelolaan Administrasi Keuangan Dilakukan Secara Tertib*”, diperoleh hasil bahwa sebanyak 2 responden menyatakan Sangat Puas (SP), 2 responden menyatakan Puas (P), 2 responden menyatakan Cukup Puas (CP), 1 responden menyatakan Kurang Puas (KP), dan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

Hasil tersebut menunjukkan bahwa penilaian mahasiswa terhadap ketertiban pengelolaan administrasi keuangan berada pada kategori cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari sebaran jawaban yang relatif merata antara sangat puas, puas, dan cukup puas, serta masih adanya responden yang menyatakan kurang puas.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa pengelolaan administrasi keuangan sudah berjalan sesuai prosedur, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti konsistensi dalam pelaksanaan administrasi, ketepatan waktu layanan, serta kerapian dalam proses pengelolaan data dan dokumen keuangan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kedisiplinan, penguatan sistem administrasi, serta pengawasan yang lebih ketat agar pengelolaan administrasi keuangan dapat berjalan lebih tertib, efisien, dan memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada mahasiswa.

6. Pengaduan atau Kendala Layanan Keuangan Ditangani dengan Baik.

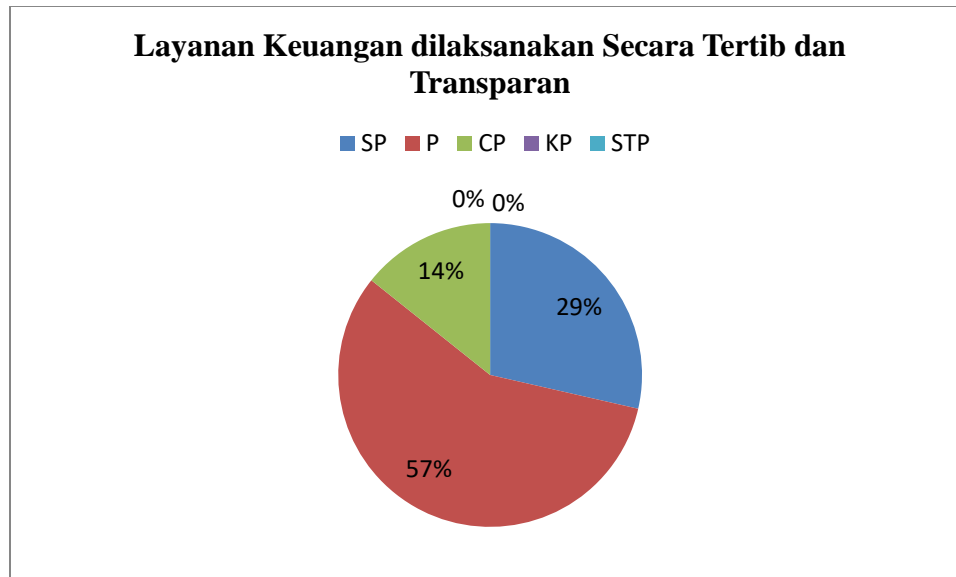


Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan dosen “*Pengaduan atau Kendala Layanan Keuangan Ditangani dengan Baik*”, diperoleh hasil bahwa sebanyak 1 responden menyatakan Sangat Puas (SP), 4 responden menyatakan Puas (P), 1 responden menyatakan Cukup Puas (CP), 1 responden menyatakan Kurang Puas (KP), dan tidak terdapat responden yang menyatakan Sangat Tidak Puas (STP).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai penanganan pengaduan atau kendala layanan keuangan telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari dominasi jawaban puas, yang mengindikasikan bahwa petugas layanan keuangan telah memberikan respon dan penanganan terhadap permasalahan mahasiswa secara umum.

Meskipun demikian, masih terdapat responden yang memberikan penilaian cukup puas dan kurang puas. Kondisi ini menunjukkan bahwa penanganan pengaduan belum sepenuhnya optimal, terutama pada aspek kecepatan respon, kejelasan solusi, serta tindak lanjut terhadap kendala yang disampaikan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas layanan pengaduan melalui sistem yang lebih responsif, terstruktur, dan mudah dipantau agar setiap kendala mahasiswa dapat ditangani secara lebih cepat, tepat, dan memuaskan.

7. Layanan Keuangan Dilaksanakan Secara Tertib dan Transparan.



Berdasarkan hasil grafik terhadap pernyataan dosen “*Layanan Keuangan Dilaksanakan Secara Tertib dan Transparan*”, diperoleh hasil bahwa sebanyak 2 responden menyatakan Sangat Puas (SP), 4 responden menyatakan Puas (P), 1 responden menyatakan Cukup Puas (CP), serta tidak terdapat responden yang menyatakan Kurang Puas (KP) maupun Sangat Tidak Puas (STP).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai layanan keuangan telah dilaksanakan secara tertib dan transparan. Hal ini mencerminkan bahwa prosedur layanan berjalan sesuai aturan yang berlaku, serta informasi yang diberikan relatif jelas dan dapat dipahami oleh mahasiswa.

Tidak adanya responden yang menyatakan kurang puas maupun sangat tidak puas menunjukkan bahwa secara umum layanan keuangan sudah berjalan dengan baik dan dapat diterima oleh mahasiswa. Namun demikian, masih adanya respon “cukup puas” mengindikasikan bahwa aspek ketertiban dan transparansi layanan masih perlu terus ditingkatkan, terutama dalam hal konsistensi penyampaian informasi, keterbukaan proses, serta kemudahan akses data layanan keuangan. Dengan demikian, diharapkan kualitas layanan keuangan dapat semakin optimal dan memberikan kepuasan yang lebih tinggi bagi seluruh mahasiswa.