



**LAPORAN SURVEY
TENDIK TERHADAP
KEUANGAN**

PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

**PASCASARJANA
UNISMUH PALU**

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN TENDIK
TERHADAP LAYANAN KEUANGAN
TAHUN 2023**



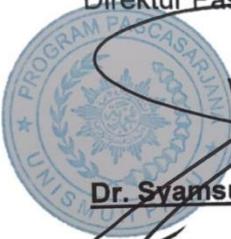
**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALU
2023**

Prakata

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, dan kekuatan, sehingga penyusunan Laporan Survey dapat diselesaikan dengan baik, penting bagi pimpinan untuk mengetahui, seberapa besar tingkat kepuasan civitas akademik terhadap hal tersebut.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada jajaran Gugus Penjaminan Mutua (GPM) dan tenaga administrasi, yang telah menyusun instrumen, melakukan survei dan membuat laporan survey Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan. Hasil survei dapat menjadi bahan pertimbangan dalam perencanaan kurikulum secara khusus dan pengambilan kebijakan di lingkungan Pascasarjana Unismuh Palu. Semoga Allah SWT selalu memberikan petunjukNYA, Aamiin.

Palu, Juli, 2023
Direktur Pascasarjana



Dr. Syamsul Haling, SH, MH

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Mutu layanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan bagi pengguna layanan. Definisi mutu layanan berpusat dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Mutu pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan harapan/kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan sedangkan jika melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten.

Universitas Muhammadiyah Palu salah satu universitas dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima untuk menjamin kepuasan pelanggannya dalam segala aspek layanan dengan segala yang lengkap serta mumpuni. Unismuh Palu memiliki pelanggan internal seperti Tendik dan tenaga kependidikan. Untuk mendapatkan gambaran tentang mutu layanan terhadap Tendik dan tenaga kependidikan, perlu dilakukan survey. Tujuan survey ini adalah untuk mengukur kualitas layanan keuangan Prodi Manajemen Pendidikan Islam dari sudut pandang Tendik, Mahasiswa dan tenaga kependidikan

B. TUJUAN

Pelaksanaan survey kepuasan terhadap layanan keuangan bertujuan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan sistem penjaminan mutu di Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palu dan tentunya untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap keuangan yang telah ada sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas. Hasil survey yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi Pimpinan Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palu dalam mengambil kebijakan terutama berkaitan dengan peningkatan layanan keuangan.

C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEY

Pelaksanaan survey Kepuasan terhadap layanan keuangan pada Pascasarjana Unismuh Palu dilaksanakan pada bulan Oktober 2023.

D. RESPONDEN

Responden kepuasan ini adalah Tendik Prodi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palu.

E. METODE ANALISIS DATA

Hasil pengukuran tingkat kepuasan terhadapKepuasan terhadap layanan keuangan berupa indeks kepuasan (skala 1- 5). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan analisis dengan teknik statistik descriptive. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan Tendik dan Tendik, terhadap aspek yang dinilai.

Survei dilakukan dengan menggunakan *google form*. Berdasarkan edaran tersebut diminta untuk menilai Sarana dan Prasarana Pengisian kuisisioner menggunakan skala "sangat puas"; "puas"; "cukup puas"; "tidak puas"; "sangat tidak puas" dalam pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh mahasiswa pada setiap indikatornya.

Tabel 1. Skala Likert untuk kepuasan layanan

Nilai/Bobot	Keterangan
1	Sangat tidak puas
2	Tidak puas
3	Cukup puas
4	Puas
5	Sangat Puas

F. ASPEK YANG DIUKUR

Aspek yang diukur adalah kepuasan responden Tendik, terhadap Kepuasan terhadap layanan keuangan di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palu.

Indikator yang digunakan dalam survey Tendik terhadap kepuasan pengguna Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama ini sebagai berikut:

<ul style="list-style-type: none">• Keterbukaan Informasi
<ul style="list-style-type: none">• Keterbukaan informasi atas proses pengambilan keputusan pengelolaan keuangan
<ul style="list-style-type: none">• Keterbukaan informasi atas pelaksanaan pengelolaan keuangan
<ul style="list-style-type: none">• Keterbukaan atas data-data keuangan yang dibutuhkan oleh stakeholders
<ul style="list-style-type: none">• Akuntabilitas
<ul style="list-style-type: none">• Kejelasan pertanggungjawaban atas pengelolaan keuangan di setiap unit, sehingga pengelolaan lembaga terlaksana dengan efektif
<ul style="list-style-type: none">• Adanya sistem akuntansi keuangan yang komprehensif
<ul style="list-style-type: none">• Adanya sistem administrasi keuangan yang baik dan tertib di Fakultas, Lembaga, atau unit
<ul style="list-style-type: none">• Responsibilitas
<ul style="list-style-type: none">• Kesesuaian pengelolaan keuangan tiap unit terhadap aturan yang berlaku
<ul style="list-style-type: none">• Adanya pelaporan keuangan dari masing-masing fakultas, Lembaga dan unit secara cepat, benar, dan lancar
<ul style="list-style-type: none">• Independensi
<ul style="list-style-type: none">• Pengelolaan keuangan dilakukan secara profesional tanpa benturan kepentingan dengan pihak manapun yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku

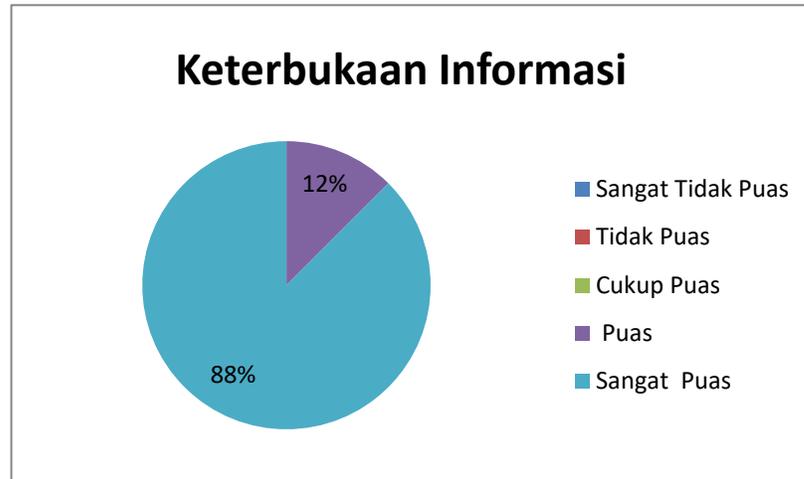
<ul style="list-style-type: none">• Pengelolaan keuangan dilakukan secara profesional tanpa pengaruh tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku
<ul style="list-style-type: none">• Keadilan
<ul style="list-style-type: none">• Pengelolaan keuangan dilakukan secara adil dalam memenuhi hak-hak stakeholder yang timbul berdasarkan perjanjian dan aturan yang berlaku
<ul style="list-style-type: none">• Pelayanan yang baik dari semua petugas keuangan

BAB II HASIL SURVEY

2.1 KEPUASAN TENDIK TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGA

1. Keterbukaan Informasi

Gambar 1



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 88% sedangkan Puas 12% Dengan demikian, sangat puas.

2. Keterbukaan informasi atas proses pengambilan keputusan pengelolaan keuangan

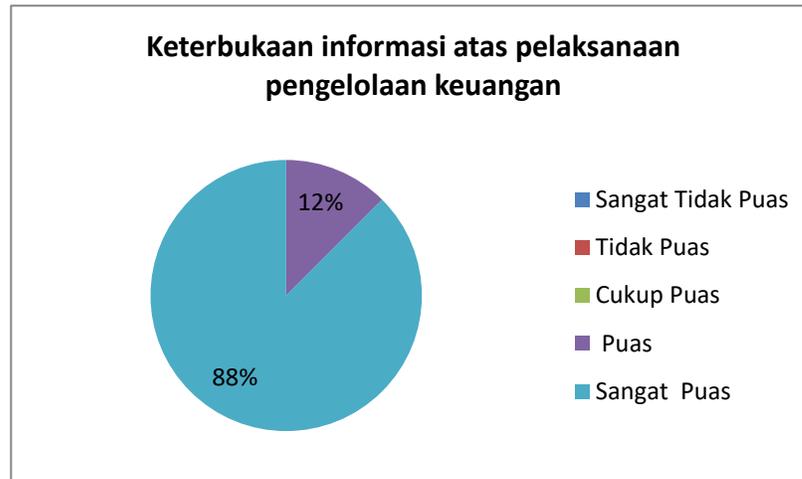
Gambar 2



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 100%.

3. Keterbukaan informasi atas pelaksanaan pengelolaan keuangan

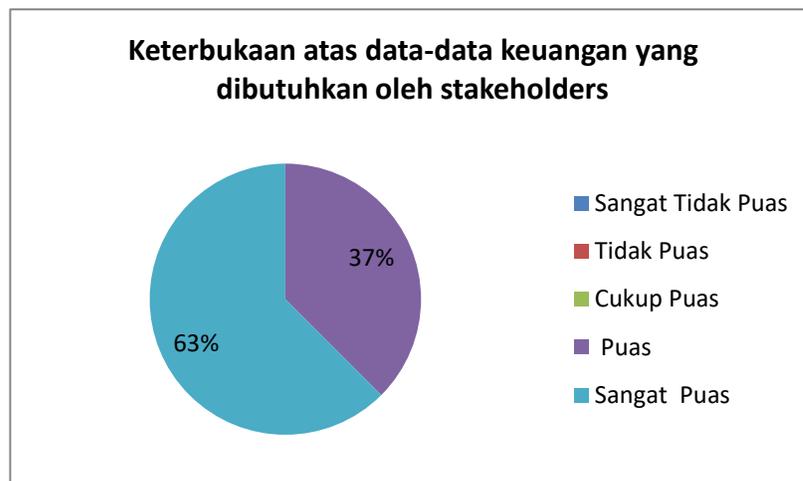
Gambar 3



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 88%, Puas 12%, Dengan demikian, sangat puas.

4. Keterbukaan atas data-data keuangan yang dibutuhkan oleh stakeholders

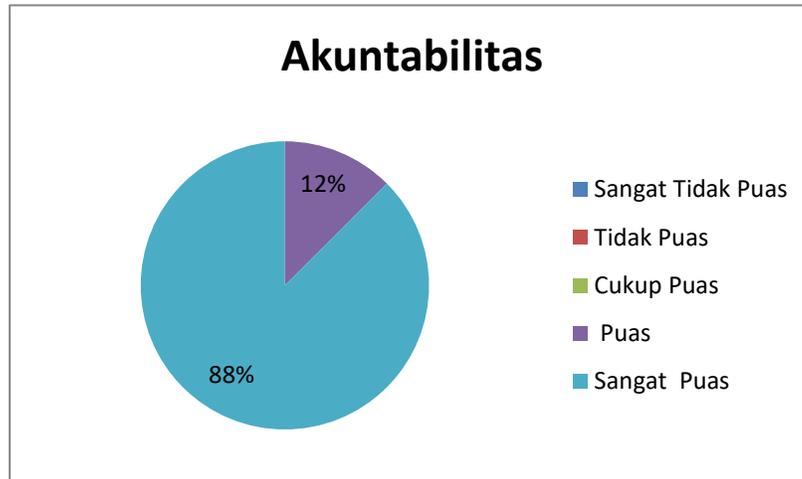
Gambar 4



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 63%, Puas 37%, Dengan demikian, sangat puas.

5. Akuntabilitas

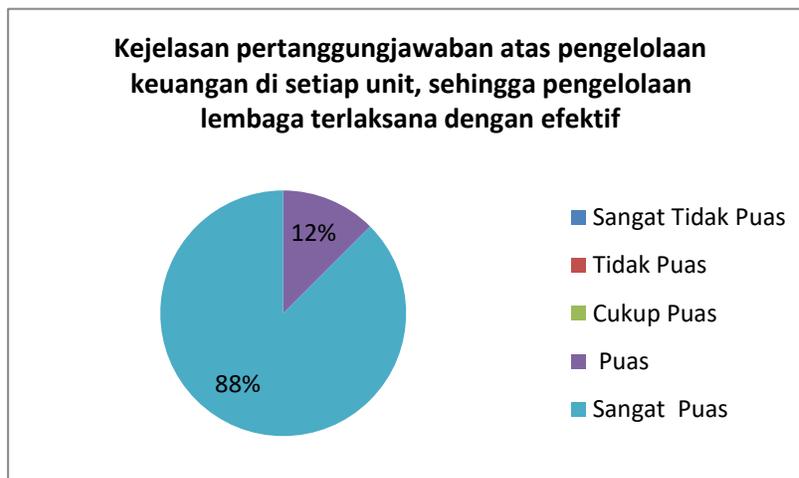
Gambar 5



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 88%, Puas 12%, Dengan demikian, sangat puas.

6. Kejelasan pertanggungjawaban atas pengelolaan keuangan di setiap unit, sehingga pengelolaan lembaga terlaksana dengan efektif

Gambar 6



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 88%, Puas 12%, Dengan demikian, sangat puas.

7. Adanya sistem akuntansi keuangan yang komprehensif

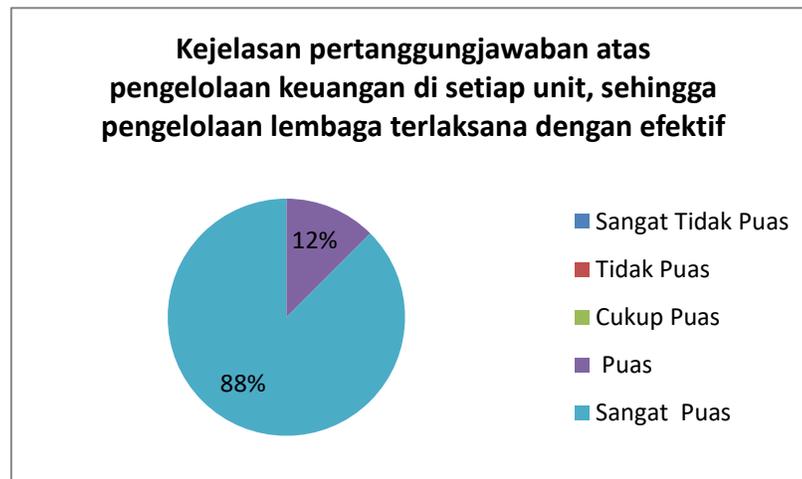
Gambar 7



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 88%, Puas 12%, Dengan demikian, sangat puas.

8. Adanya sistem administrasi keuangan yang baik dan tertib di Fakultas, Lembaga, atau universitas

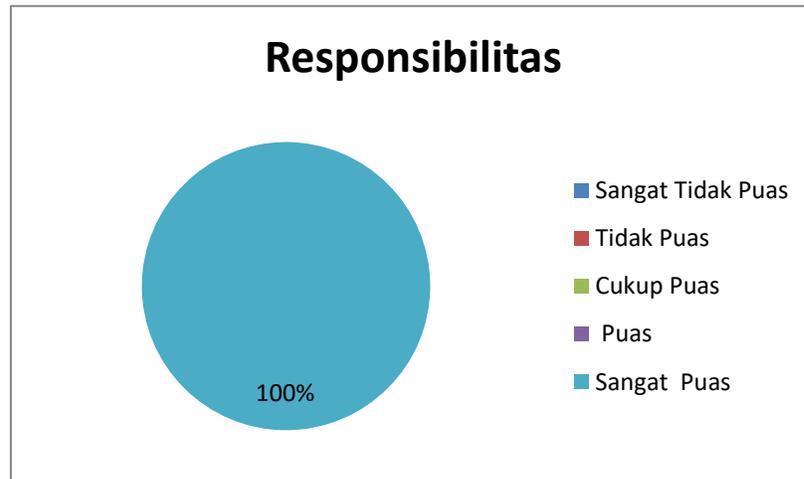
Gambar 8



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 88%, Puas 12%, Dengan demikian, sangat puas.

9. Responsibilitas

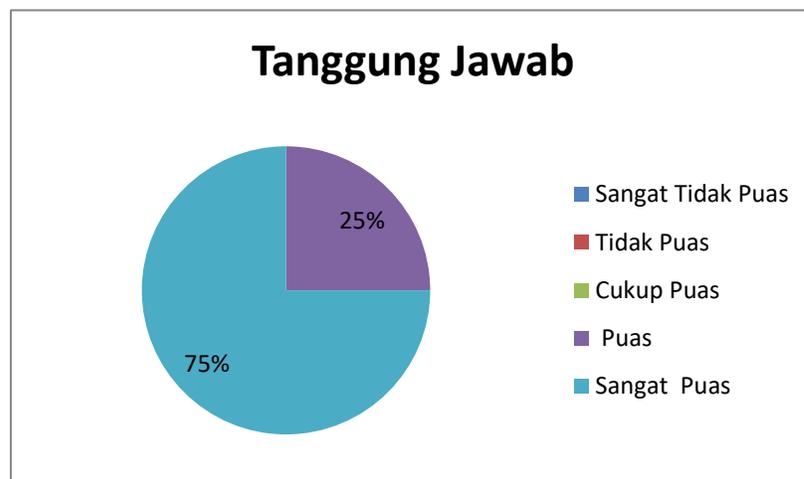
Gambar 9



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 100%, Dengan demikian, sangat puas.

10. Kesesuaian pengelolaan keuangan tiap unit terhadap aturan yang berlaku

Gambar 10



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 75%, Puas 25%, Dengan demikian, sangat puas.

11. Adanya pelaporan keuangan dari masing-masing fakultas, Lembaga dan unit secara cepat, benar, dan lancar

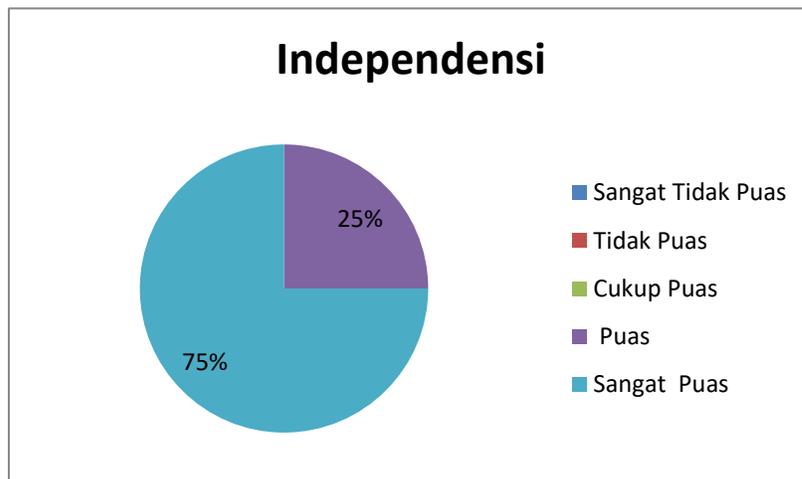
Gambar 11



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 100%, Dengan demikian, sangat puas.

12. Independensi

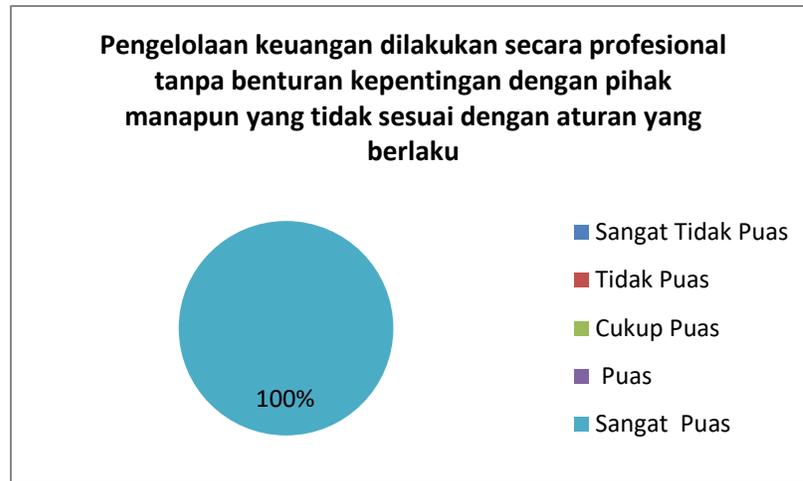
Gambar 12



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 75%, Puas 25%, Dengan demikian, sangat puas.

13. Pengelolaan keuangan dilakukan secara profesional tanpa benturan kepentingan dengan pihak manapun yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku

Gambar 13



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 100%, Dengan demikian, sangat puas.

14. Pengelolaan keuangan dilakukan secara profesional tanpa pengaruh tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku

Gambar 14



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 63%, Puas 37%, Dengan demikian, sangat puas.

15. Keadilan

Gambar 15



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 100%, Dengan demikian, sangat puas.

16. Pengelolaan keuangan dilakukan secara adil dalam memenuhi hak-hak stakeholder yang timbul berdasarkan perjanjian dan aturan yang berlaku

Gambar 16



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 100%, Dengan demikian, sangat puas.

17. Pelayanan yang baik dari semua petugas keuangan

Gambar 15



Berdasarkan gambar diatas terlihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat puas 100%, Dengan demikian, sangat puas.

BAB III

SIMPULAN

3.1 KESIMPULAN

Temuan survey menggambarkan bahwa layanan pengelolaan keuangan, yang diselenggarakan di Prodi Manajemen Pendidikan Islam termasuk dalam katagori sangat puas, dilihat dari persepsi Tendik berkenaan dengan aspek pengelolaan keuangan Hasil survey ini menunjukkan bahwa mutu layanan Pascasarjana Unismuh Palu dalam upaya memberikan layanan pengelolaan keuangan sangat Puas. Dengan demikian, menjadi pendorong bagi Pascasarjana untuk terus memberikan layanan yang lebih baik lagi di kemudian hari. Walaupun ada beberapa responden masih memberi penilaian puas. Semoga pada laporan mendatang memberikan informasi atau gambaran yang lebih baik tentang kepuasan Tendik, terutama pada aspek yang mendapat persepsi puas. Sehingga tingkat kepuasan pengelolaan keuangan, bagi civitas akademi meningkat.

3.2 Saran dah Tindak lanjut

Aspek pengelolaan keuangan : perencanaan dan transparansi keuangan perlu ditingkatkan lagi.