

**Hasil Pengukuran dan Evaluasi Kepuasan Pengguna
Terhadap
Layanan Pengelolaan Keuangan & Sarana Prasarana**



**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
Mahardhika Surabaya
2020**

Kata Pengantar

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmatNya yang tiada terbatas kepada kita semua, sehingga tersusunlah laporan Pelaksanaan Survey “Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan & Sarana Prasarana Program Studi Manajemen”. Survey dilaksanakan selama satu tahun. Kegiatan survey ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, khususnya:

1. Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika
2. Badan Pengawas Harian (BPH)
3. Ketua Program Studi Manajemen
4. Para Mahasiswa Manajemen yang turut berpartisipasi pada pelaksanaan survey.
5. Dan pihak-pihak lain yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Kepada semua pihak, Tim Survey mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya. Akhirnya kami berharap, semoga hasil survey ini memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya para pemangku kepentingan yang terkait dengan peningkatan layanan kemahasiswaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika.

Surabaya, 15 Juli 2022

Tim Penyusun

Daftar Isi

Kata Pengantar

Daftar Isi

Latar Belakang

Tujuan

Unsur Survei Kepuasan Pengguna

Metodologi

Hasil

Kesimpulan

Lampiran

A. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan di bidang keuangan, sarana dan prasarana, maka dilakukan survei kepuasan pengguna baik internal (dosen dan mahasiswa) dan eksternal (mitra). Data survei kepuasan pengguna ini nantinya dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan bidang keuangan dan sarana prasarana Manajemen yang masih perlu diperbaiki sehingga menjadi pendorong setiap unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan di keuangan, sarana dan prasarana Manajemen, maka dari itu dirasa perlu dilakukan survei kepuasan pengguna terhadap kegiatan tersebut kepada Dosen dan mahasiswa.

B. TUJUAN

Tujuan survei kepuasan pengguna bidang keuangan & sarana prasarana Manajemen dilaksanakan guna mengetahui kepuasan pengguna layanan yang mencerminkan gambaran kinerja pemberi layanan di bidang keuangan & sarpras kepada mahasiswa dan dosen serta mitra. Manfaat hasil survei ini nantinya akan digunakan untuk memberi masukan guna meningkatkan kualitas pelayanan bidang keuangan dan sarpras Manajemen

C. UNSUR SURVEI KEPUASAN PENGGUNA

Survei kepuasan pengguna dilaksanakan pada dosen, mahasiswa, dan mitra. Adapun instrumentasi yang digunakan berisi tentang pertanyaan terkait dengan keuangansarana prasarana pembelajaran, laboratorium, perpustakaan, dan manajemen sistem informasi.

1. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
1	Petugas Keuangan Berpenampilan rapi dan sopan				
2	Prosedur Pelayanan Keuangan yang mudah dipahami				
3	Kecepatan layanan keuangan sesuai kebutuhan				
4	Ketersediaan layanan keuangan sesuai kebutuhan				
5	Tanggapan petugas keuangan secara cepat dan tepat terhadap keluhan pengguna layanan				
6	Petugas keuangan memeberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti				
7	Petugas keuangan berada di Ruang Layanan sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan				

2. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana Laboratorium

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
1	Ruang Laboratorium dalam keadaan bersih, rapi, layak digunakan dan berdaya guna				
2	Adanya pencahayaan yang mencukupi dan pengaturan suhu pada ruang laboratorium				
3	Ruang laboratorium selalu siap digunakan				
4	Tersedianya jadwal praktikum yang terstruktur				
5	Kabag. Lab menyiapkan perangkat keras dan perangkat lunak yang dibutuhkan pada setiap kegiatan pembelajaran di laboratorium				
6	Kabag. Lab menguasai informasi terkait laboratorium				
7	Kabag. Lab melaksanakan pengecekan berkala terkait perangkat keras dan lunak untuk layak digunakan				
8	Kabag. Lab melayani mahasiswa sesuai dengan nilai-nilai institusi (Empaty, Humble, Genuine, Helpful, Loyalty, Forgiving)				

3. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana Perpustakaan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
1	Petugas Perpustakaan dapat membantu saya pada saat saya kesulitan menemukan informasi				
2	Petugas perpustakaan bersikap sopan dan ramah saat memberikan layanan				
3	Petugas perpustakaan berpakaian rapi dan sopan				
4	Ketersediaan koleksi (buku dan jurnal) sudah menunjang kegiatan belajar mengajar				
5	Ketersediaan koleksi (buku dan jurnal) elektronik sudah memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa dan dosen				
6	Perpustakaan menyediakan (buku dan jurnal) tercetak versi yang mutakhir				
7	Koleksi mudah ditemukan pada jajaran rak				
8	Alur pelayanan jelas dan cepat				

4. Survei kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana IT

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
1	Staf IT bertugas untuk mengelola Website STIE Mahardhika				
2	Website STIE Mahardhika mudah dikunjungi oleh setiap civitas akademik				
3	Manajemen memiliki fasilitas SIAKAD				
4	SIAKAD memiliki sistem informasi administrasi, akademik, keuangan, SDM dan sarana prasarana yang efektif.				
5	Staf IT melakukan perawatan dan pembaharuan terhadap Software Komputer dan Hardware				
6	Staf IT melakukan perawatan terhadap jaringan				
7	Staf IT bekerja sesuai dengan tugas yang diberikan dengan baik				
8	Staf IT membagikan ilmu mengenai perangkat teknologi				
9	Staf IT memberikan pengarahan dan pemahaman terhadap penggunaan perangkat komputer dan jaringan				
10	Staf IT memberikan pelatihan system informasi kepada seluruh civitas akademik				

5. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana Umum

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		4	3	2	1
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi				
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				
3	Sarana pembelajaran tersedia di ruang kuliah				
4	Sarana pembelajaran berfungsi dengan baik				
5	Ketersediaan fasilitas layanan akademik				
6	Ketersediaan fasilitas kamar kecil / toilet yang cukup dan bersih				
7	Ketersediaan fasilitas tempat ibadah				

D. Metodologi

Survei dilaksanakan setelah pelaksanaan kegiatan pembelajaran berakhir. Pengumpulan data dilaksanakan oleh Penanggung Jawab bidang keuangan dan sarana prasarana kepada pengguna baik internal maupun eksternal yang terdiri dari dosen, mahasiswa, dan mitra.

E. Hasil

Berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna yang telah dilaksanakan oleh penanggung jawab bidang keuangan dan sarana prasarana Manajemen STIE Mahardhika. Hasil analisa deskriptif ditampilkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Hasil Analisa Deskriptif Survei Kepuasan Pengguna Bidang Keuangan

No	Pengguna	Hasil Survei			
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
1	Dosen	86%	11%	3%	0
2	Mahasiswa	84%	13%	3%	0
3	Mitra	90%	8%	2%	0

Tabel 2. Hasil Analisa Deskriptif Survei Kepuasan Pengguna Bidang Laboratorium

No	Pengguna	Hasil Survei			
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
1	Dosen	81%	9%	0%	0
2	Mahasiswa	80%	14%	6%	0

Tabel 3. Hasil Analisa Deskriptif Survei Kepuasan Pengguna Bidang Perpustakaan

No	Pengguna	Hasil Survei			
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
1	Dosen	79%	11%	10%	0
2	Mahasiswa	77%	21%	2%	0

Tabel 4. Hasil Analisa Deskriptif Survei Kepuasan Pengguna Bidang IT

No	Pengguna	Hasil Survei			
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
1	Dosen	88%	10%	2%	0
2	Mahasiswa	76%	24%	0	0
3	Tenaga Kependidikan	98%	2%	0	0

Tabel 5. Hasil Analisa Deskriptif Survei Kepuasan Pengguna Bidang Prasarana Umum

No	Pengguna	Hasil Survei			
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
1	Dosen	81%	19%	0	0
2	Mahasiswa	77%	12%	11%	0
3	Mitra	90%	10%	0	0

F. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei telah dilaksanakan, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, hasil survei kepuasan pengguna di bidang keuangan dan sarana prasarana pada masing-masing pengguna baik internal (dosen dan mahasiswa) dan eksternal (mitra) hasilnya baik dan tidak berbeda secara signifikan.
2. Secara umum pelayanan di bidang keuangan dan sarana prasarana yang telah diberikan berada pada kategori memuaskan. Namun masih perlu ditingkatkan untuk mencapai nilai yang maksimal.
3. Kelengkapan sarana dan prasarana sangat baik, hal ini bertepatan dengan adanya pandemic covid 19 pada awal tahun 2020, sehingga pengadaan sarpras dialihkan/refocusing di kegiatan penanggulangan bencana pandemic covid 19
4. Fasilitas Program Software sudah berjalan dengan baik, agar terus dipertahankan
5. Sudah dilakukan dan berjalan dengan sangat baik mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.