



**SEKOLAH TINGGI
KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA
STKIP PGRI SUMENEP**

**LAPORAN
SURVEY KEPUASAN PELAYANAN
KEUANGAN BAGI MAHASISWA, DOSEN
DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
TAHUN 2023**



DAFTAR ISI

JUDUL	
DAFTAR ISI	2
HALAMAN PENGESAHAN	3
BAB I PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang	4
B. Tujuan	4
C. Sasaran	4
D. Dasar Hukum	5
BAB II METODE SURVEY	6
A. Waktu dan Tempat	6
B. Metode Evaluasi	6
C. Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut	6
D. Profil Responden	6
BAB III HASIL SURVEY	7
A. Penilaian Mahasiswa	7
B. Penilaian Dosen dan Tenaga Kependidikan	8
1. Pelayanan Umum	8
2. Urusan Anggaran	9
3. Urusan Pajak	10
4. Urusan Gaji	11
BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT	12

HALAMAN PENGESAHAN

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELAYANAN KEUANGAN BAGI
MAHASISWA, DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TAHUN 2023
BAGIAN ADMINISTRASI KEUANGAN
STKIP PGRI SUMENEP**

Telah diperiksa dan disetujui oleh
Kepala Bagian dan Wakil Ketua Bidang Administrasi Umum

Sumenep, 13 September 2023

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi
Keuangan

A handwritten signature in blue ink, consisting of several fluid, overlapping strokes that form a stylized representation of the name Eko Agustiawan.

Eko Agustiawan, S.T., M.Pd

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bagian Administrasi Keuangan sebagai bagian integral dari STKIP PGRI Sumenep menetapkan visi dan misi serta dokumen SPMI. Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut maka perlu dilakukan survey kepuasan. Salah satu bentuknya adalah survey kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan keuangan serta ketersediaan sarana dan prasarana.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu 1) Keandalan (*reability*) : kemampuan staf dalam memberikan pelayanan, 2) Daya tanggap (*responsiveness*) : kemampuan dari staf dalam membantu mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan memberikan jasa dengan cepat, 3) Kepastian (*assurance*) : kemampuan staf untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, 4) Empati (*empathy*) : kesediaan/kepedulian staf dan KepalaBagian untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan, 5) *Tangible* : penilaian mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Survey kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan keuangan ini dilakukan untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan yang diberikan di Bagian Administrasi Keuangan STKIP PGRI. Hasil survey akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan keuangan di Bagian Administrasi keuangan STKIP PGRI di masa selanjutnya.

B. Tujuan

1. Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, tenaga kependidikan, dan Dosen terhadap pelayanan keuangan di Bagian Administrasi Keuangan STKIP PGRI
2. Survey dilakukan untuk menjaring informasi guna pembuatan keputusan perbaikan Layanan di Bagian Administrasi Keuangan STKIP PGRI Sumenep

C. Sasaran

Tersedianya dokumen laporan survey kepuasan pelayanan keuangan bagi mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan Tahun 2023 serta rekomendasi perbaikan sistem penyelenggaraan dan pengelolaan layanan keuangan di lingkup Bagian Administrasi keuangan STKIP PGRI.

D. Dasar Hukum

1. Buku Standar Mutu Keuangan STKIP PGRI dengan nomor dokumen 450/A.1/SK/STKIP-PGRI/X/2021
2. Buku SOP pelayanan keuangan STKIP PGRI dengan nomor dokumen 039.1/STKIP PGRI/PPU/VIII/2023
3. Buku Panduan dengan nomor dokumen 081/A.1/SK/STKIP- PGRI/VIII/2023

BAB II METODE SURVEY

A. Waktu dan Tempat

Survey dilakukan pada Bulan Agustus 2023 s/d September 2023, bertempat di Bagian Administrasi Keuangan, STKIP PGRI Sumenep.

B. Metode Evaluasi

Pada tahun anggaran ini, penilaian dilakukan secara offline dan online. Mahasiswa, Tenaga Kependidikan dan dosen, diberi kesempatan untuk mengisi kuesioner secara manual atau menggunakan google form. Jumlah responden sebanyak 98 mahasiswa dan 11 dosen dan tenaga kependidikan.

C. Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut

Hasil laporan disampaikan kepada Kepala Bagian Administrasi keuangan dan Wakil Ketua II di STKIP PGRI. Laporan ini disertai dengan rekomendasi, sehingga rekomendasi tersebut dapat ditindak lanjut oleh pimpinan untuk perbaikan ke depan tentang Pelayanan Bagian Administrasi keuangan STKIP PGRI kepada mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan.

D. Profil Responden

Dalam survey ini terdapat 2 kelompok responden, yaitu mahasiswa dan dosen serta tenaga kependidikan. Kriteria mahasiswa yang dipilih adalah mahasiswa STKIP PGRI yang masih aktif. Kriteria dosen dan tenaga kependidikan yang dipilih adalah seluruh dosen dan tenaga kependidikan dengan status tetap, kontrak universitas yang masih aktif.

BAB III HASIL SURVEY

A. Penilaian Mahasiswa

Hasil analisis data penilaian terhadap mahasiswa pada 15 indikator yang disajikan dalam Tabel 1 dan Lampiran 1. Secara umum, penilaian kepuasan mahasiswa pada layanan keuangan berkisar antara nilai 4 dan 5 (puas – sangat puas). Meskipun demikian, perlu upaya perbaikan atau peningkatan ke arah nilai sangat puas.

Tabel 1. Hasil survey oleh mahasiswa

No	Indikator	Tingkat Kepuasan ¹⁾				
		1	2	3	4	5
1	Keramahan petugas dalam pelayanan	1.16	0.58	2.33	61.63	34.30
2	Kecepatan petugas dalam pelayanan	1.16	0.58	5.23	64.53	27.91
3	Ketelitian dan kecermatan petugas dalam pelayanan	1.16	0.00	2.33	66.28	30.23
4	Kedisiplinan petugas dalam pelayanan	1.16	0.58	1.16	74.42	22.67
5	Kerapian dan kesopnan petugas dalam pelayanan	1.16	0.00	1.74	68.60	28.49
6	Tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan	1.16	0.00	7.56	63.95	27.33
7	Kelengkapan informasi yang diberikan petugas pelayanan	1.16	0.58	2.33	68.60	27.33
8	Ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan	1.16	0.00	1.16	68.60	28.49
9	Kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan	1.16	0.00	6.40	62.79	29.65
10	Syarat-syarat pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan	1.16	0.00	2.33	71.51	23.84
11	Prosedur pelayanan yang ada sangat jelas	0.58	0.58	6.40	69.77	22.09
12	Petugas yang akan ditemui/ berwenang untuk pelayanan sangat jelas	1.16	0.00	2.33	58.72	37.79
13	Kecepatan petugas dalam menanggapi kritik dan saran	0.58	1.16	6.98	73.84	16.28
14	Ketersediaan jumlah petugas yang mencukupi	2.33	2.33	15.70	63.95	15.70

15	Kenyamanan ruang pelayanan	1.16	2.91	12.79	63.37	19.77
----	----------------------------	------	------	-------	-------	-------

Keterangan: *) Persentase dari responden

B. Penilaian Dosen dan Tenaga Kependidikan

1. Pelayanan Umum

Hasil analisis data penilaian terhadap dosen dan tenaga kependidikan pada 15 indikator yang disajikan dalam Tabel 2 dan Lampiran 2. Secara umum, penilaian kepuasan dosen dan tenaga kependidikan pada layanan keuangan berkisar antara nilai 4 dan 5 (puas – sangat puas). Meskipun demikian, perlu upaya perbaikan atau peningkatan ke arah nilai sangat puas.

Tabel 2. Hasil survey oleh mahasiswa

No	Indikator	Tingkat Kepuasan ^{*)}				
		1	2	3	4	5
1	Keramahan petugas dalam pelayanan	0.00	0.00	5.79	49.59	44.63
2	Kecepatan petugas dalam pelayanan	0.00	3.31	9.92	61.98	24.79
3	Ketelitian dan kecermatan petugas dalam pelayanan	0.00	0.83	4.96	55.37	38.84
4	Kedisiplinan petugas dalam pelayanan	0.00	0.00	5.79	57.85	36.36
5	Kerapian dan kesopnan petugas dalam pelayanan	0.00	0.83	3.31	63.64	32.23
6	Tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan	0.00	3.31	13.22	61.16	22.31
7	Kelengkapan informasi yang diberikan petugas pelayanan	0.00	0.83	9.09	62.81	27.27
8	Ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan	0.00	0.83	3.31	67.77	28.10
9	Kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan	0.00	3.31	8.26	64.46	23.97
10	Syarat-syarat pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan	0.00	0.83	4.13	67.77	27.27
11	Prosedur pelayanan yang ada sangat jelas	0.00	1.65	9.92	67.77	20.66
12	Petugas yang akan ditemui/berwenang untuk pelayanan sangat jelas	0.00	0.00	1.65	59.50	38.84

13	Kecepatan petugas dalam menanggapi kritik dan saran	0.00	0.83	14.05	71.90	13.22
14	Ketersediaan jumlah petugas yang mencukupi	3.31	3.31	10.74	66.12	16.53
15	Kenyamanan ruang pelayanan	0.83	0.83	3.31	66.94	28.10

Keterangan: *) Persentase dari responden

2. Urusan Anggaran

Hasil analisis data penilaian terhadap dosen dan tenaga kependidikan pada 9 indikator yang disajikan dalam Tabel 3 dan Lampiran 3. Secara umum, penilaian kepuasan dosen dan tenaga kependidikan pada layanan keuangankhususnya Urusan Anggaran berkisar antara nilai 4 dan 5 (puas – sangat puas). Meskipun demikian, perlu upaya perbaikan atau peningkatan ke arah nilai sangat puas.

Tabel 3. Hasil survey Urusan Anggaran

No	Indikator	Tingkat Kepuasan ^{*)}				
		1	2	3	4	5
1	Informasi pengajuan dan pencairan anggaran cukup jelas dan dimengerti	0.00	2.48	11.57	61.98	23.97
2	Kepala Bagian Administrasi keuangan memberikan solusi apabila ada permasalahan terkait pengajuan atau pencairan	0.00	3.31	14.88	62.81	19.01
3	System anggaran mudah untuk diakses	0.00	0.00	4.13	63.64	32.23
4	Petugas memberikan layanan yang sama kepada semua unit kerja	1.65	1.65	3.31	66.12	25.62
5	Petugas anggaran selalumengingatkan apabila tanggal pengajuan anggaran sudah akanmencapai batas akhir	3.31	5.79	15.70	57.02	17.36
6	Petugas anggaran selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua unit kerja	0.00	3.31	7.44	69.42	19.83
7	Petugas selalu siap apabila diminta bantuan terkait masalah anggaran	0.00	4.13	9.92	66.12	19.83

8	Apabila system terkunci petugas selalu siap apabila diminta bantuan untuk mengatasi masalah tersebut	0.00	0.83	10.74	67.77	20.66
9	Saya merasa nyaman untuk konsultasi masalah anggaran	0.00	4.13	11.57	66.12	18.18

Keterangan: *) Persentase dari responden

3. Urusan Pajak

Hasil analisis data penilaian terhadap dosen dan tenaga kependidikan pada 11 indikator yang disajikan dalam Tabel 4 dan Lampiran 4. Secara umum, penilaian kepuasan dosen dan tenaga kependidikan pada layanan keuangan khususnya Urusan Pajak berkisar antara nilai 4 dan 5 (puas – sangat puas). Meskipun demikian, perlu upaya perbaikan atau peningkatan ke arah nilai sangat puas.

Tabel 4. Hasil survey Urusan Pajak

No	Indikator	Tingkat Kepuasan ^{*)}				
		1	2	3	4	5
1	Layanan pendampingan pelaporan e-SPT tahunan perlu diadakan setiap tahun di STKIP PGRI	0.00	0.83	7.44	61.16	29.75
2	Layanan pendampingan pembuatan kode efin perlu diadakan setiap tahun di STKIP PGRI	0.00	0.83	9.09	62.81	26.45
3	Saya merasa terbantu dengan adanya layanan e-SPT di STKIP PGRI	0.00	0.00	13.22	59.50	26.45
4	Sosialisasi tentang layanan e-SPT tahunan sudah menjangkau semua civitas akademika	1.65	1.65	19.01	62.81	14.05
5	Sistem pemungutan pajak kegiatan saat ini sudah membantu, tetapi perlu disempurnakan	0.83	0.83	13.22	64.46	20.66
6	Sosialisasi system pemungutan pajak kegiatan belum menjangkau admin di semua unit kerja	1.65	3.31	25.62	53.72	14.88

7	Adanya workshop tentang perpajakan sangat membantu bagi dosen dan karyawan di lingkungan STKIP PGRI	0.00	1.67	8.33	54.17	35.83
---	---	------	------	------	-------	-------

8	Perlu diadakan workshop tentang perhitungan pajak penghasilan bagi dosen dan karyawan	0.00	0.00	9.92	48.76	41.32
9	Bukti potong pajak yang diterbitkan oleh BAK sudah tersosialisasi ke seluruh unit kerja	3.31	2.48	19.83	61.16	11.57
10	Bukti potong pajak yang diterbitkan oleh BAK sudah tercetak lebih awal	1.65	4.13	15.70	65.29	11.57
11	Saya merasa pelayanan tentang pajak yang telah dilakukan oleh BAK sudah cukup baik	0.00	2.48	16.53	71.90	8.26

Keterangan: *) Persentase dari responden

4. Urusan Gaji

Hasil analisis data penilaian terhadap dosen dan tenaga kependidikan pada 11 indikator yang disajikan dalam Tabel 5 dan Lampiran 5. Secara umum, penilaian kepuasan dosen dan tenaga kependidikan pada layanan keuangankhususnya Urusan Gaji berkisar antara nilai 3 dan 5 (cukup puas – sangat puas). Meskipun demikian, perlu upaya perbaikan atau peningkatan ke arah nilai sangat puas.

Tabel 5. Hasil survey Urusan Gaji

No	Indikator	Tingkat Kepuasan ^{*)}				
		1	2	3	4	5
1	Pembayaran gaji selalu tepat waktu	2.48	0.00	0.00	4.13	43.80
2	Jumlah gaji yang ditransfer selalu tepat	2.48	2.48	1.65	11.57	39.67
3	Pencairan dana SPMU selalu tepatwaktu	2.48	0.83	9.92	19.83	54.55
4	Jumlah dana SPMU yang ditransfer selalu tepat	3.31	0.83	3.31	16.53	49.59
5	Pencairan honor mengajar selalu tepat waktu	13.22	0.00	0.83	19.01	48.76
6	Jumlah honor mengajar yang ditransfer selalu tepat	15.70	0.00	0.00	13.22	52.07
7	Pencairan honor lembur selalu tepat waktu	15.70	3.31	4.96	16.53	49.59
8	Jumlah honor lembur yang ditransfer selalu tepat	14.88	2.48	1.65	15.70	51.24

Keterangan: *) Persentase dari responden

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survey, secara umum tingkat kepuasan layanan di BAK STKIP PGRI kepadamahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan masih pada poin 4 yaitu "PUAS". Sehingga untuk menuju ke poin 5 yaitu "SANGAT PUAS" diperlukan upaya tindak lanjut yang akan dilaksanakan pada Tahun Anggaran 2022/2023 yaitu peningkatan kualitas layanan di BAK STKIP PGRI.

