

STIKep PPNI Jawa Barat



LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELAYANAN KEUANGAN

2023





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

**BAGIAN ADMINISTRASI UMUM DAN KEUANGAN
STIKEP PPNI JAWA BARAT
2023**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	3
HALAMAN PENGESAHAN	4
LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELAYANAN KEUANGAN BAGI MAHASISWA, DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TAHUN 2021	4
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	1
C. Sasaran	2
D. Dasar Hukum	3
BAB II METODE SURVEY	4
A. Instrumen dan Uji Validitas Reliabilitas.....	4
1. Instrumen	4
2. Uji Validitas dan reliabilitas	4
B. Waktu dan Tempat	4
C. Metode Evaluasi	4
D. Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut	5
E. Profil Responden	5
BAB III HASIL SURVEY	6
A. Penilaian Mahasiswa.....	6
B. Penilaian Dosen dan Tenaga Kependidikan	7
BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT	9
LAMPIRAN	10
SURVEY KEPUASAN	10
SURVEY KEPUASAN	11

HALAMAN PENGESAHAN

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELAYANAN KEUANGAN BAGI MAHASISWA,
DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TAHUN 2021
BAGIAN KEUANGAN STIKEP PPNI JAWA BARAT**

Telah diperiksa dan disetujui oleh Kepala Bagian dan Waket II

Bandung, Juni 2023

**Kepala Bagian Administrasi
Umum dan Keuangan**

Wakil Ketua II

Hj. Imas Tjutju, S.Pd., M.M

Ns. Nunung Nurhayati, S.Kep., M.Kep.

Mengetahui,
Ketua STIKep PPNI Jawa Barat

Ns. Diwa Agus Sudrajat, S.Kep., M.Kep.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bagian Administrasi Umum dan Keuangan sebagai salah satu bagian dari STIKep PPNI Jawa Barat menetapkan visi dan misi serta dokumen SPMI. Dalam rangka keberhasilan prncapaian 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 meberikan 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 Kepala Urusan 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 BAUK. Hasil survey akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan keuangan di BAUK di masa selanjutnya.

B. Tujuan

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

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 BAUK.

D. Dasar Hukum

- 1) Surat Keputusan Yayasan Perawat Nasional Indonesia Jawa Barat Nomor 14/SK/Peng-Yys/PNI-32/IX/2018 tentang Rencana Strategis (Renstra) Sekolah Tinggi Ilmu Keperawatan PPNI Jawa Barat
- 2) Surat Keputusan Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Keperawatan PPNI Jawa Barat Nomor IV/330/ STIKep/PPNI/JBR/X/2020 tentang Pedoman Keuangan Sekolah Tinggi Ilmu Keperawatan PPNI Jawa Barat
- 3) Surat Keputusan Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Keperawatan PPNI Jawa Barat Nomor IV/330.1/ STIKep/PPNI/JBR/X/2020 tentang SOP Keuangan Sekolah Tinggi Ilmu Keperawatan PPNI Jawa Barat

BAB II

METODE SURVEY

A. Instrumen dan Uji Validitas Reliabilitas

1. Instrumen

Instrumen untuk mengukur kepuasan layanan keuangan oleh mahasiswa terdiri dari 5 pertanyaan dengan jawaban Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Netral, Puas, dan Sangat Puas. Hasil ukur dinyatakan dengan skor rata-rata tidak puas: 0-1,70, puas: 1,71-3,40, dan sangat puas: 3,41-5,00.

Instrumen untuk mengukur kepuasan layanan keuangan oleh dosen dan tenaga kependidikan terdiri dari 9 pertanyaan dengan jawaban Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Netral, Puas, dan Sangat Puas. Hasil ukur dinyatakan dengan skor rata-rata tidak puas: 0-1,70, puas: 1,71-3,40, dan sangat puas: 3,41-5,00.

2. Uji Validitas dan reliabilitas

Instrumen layanan keuangan mahasiswa telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan hasil uji Pearson Product Moment sebesar 0,684-0,954 dan uji cronbach alpha sebesar 0,750.

Instrumen layanan keuangan dosen dan tenaga kependidikan telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan hasil uji Pearson Product Moment sebesar 0,635-0,827 dan uji cronbach alpha sebesar 0,715.

B. Waktu dan Tempat

Survey dilakukan pada Bulan Maret 2023 s/d April 2023, bertempat di Bagian Administrasi Umum dan Keuangan STIKep PPNI Jawa Barat.

C. Metode Evaluasi

Pada tahun anggaran ini, penilaian dilakukan secara offline dan online diberi kesempatan untuk mengisi kuesioner secara manual atau menggunakan google form..

Survey kepuasan Mahasiswa terhadap keuangan pada link: <https://forms.gle/CAV1KkGiazvSokDE7>, Survey kepuasan Tenaga Kependidikan dan dosen terhadap keuangan pada link: <https://forms.gle/CY72GLK4GXcFpA2bA>. Jumlah responden sebanyak 253 mahasiswa, 31 dosen, 15 tendik dan 9 non tendik.

D. Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut

Hasil laporan disampaikan kepada Waket II dan Ketua STIKep PPNI Jawa Barat. Laporan ini disertai dengan rekomendasi, sehingga rekomendasi tersebut dapat ditindak lanjut oleh pimpinan untuk perbaikan ke depan tentang Pelayanan BAUK kepada mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan.

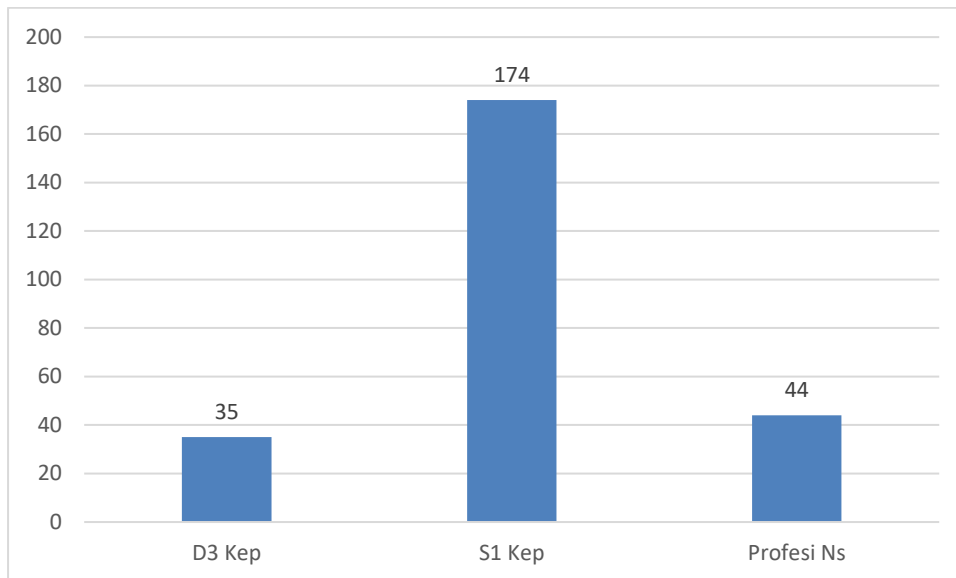
E. Profil Responden

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

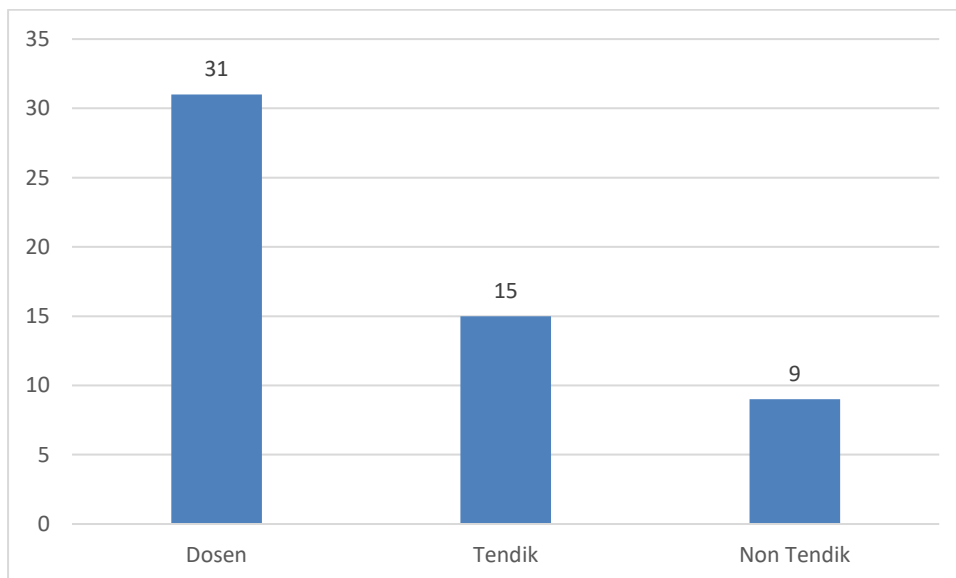
BAB III HASIL SURVEY

A. Data demografi

Data demografi responden mahasiswa yaitu sebagai berikut:



Data demografi responden Dosen dan tenaga kependidikan yaitu sebagai berikut:



B. Penilaian Mahasiswa

Hasil analisis data penilaian terhadap mahasiswa pada 5 indikator yang disajikan dalam Tabel 1 dan Lampiran 1. Secara umum, penilaian kepuasan mahasiswa pada layanan keuangan dengan rata-rata 3,09 pada kategori puas.

Tabel 1. Hasil survey oleh mahasiswa

No	Indikator	Rata-rata
1	Kemudahan pembayaran biaya kuliah	3,15
2	Kemudahan penangguhan biaya kuliah	3,09
3	Tanggapan keluhan biaya kuliah	3,1
4	Komunikasi	2,97
5	Pelayanan keuangan secara umum	3,15
	Total	3,09

Berdasarkan tabel 1 item yang paling rendah rata-rata yaitu Komunikasi.

C. Penilaian Dosen dan Tenaga Kependidikan

Hasil analisis data penilaian terhadap dosen dan tenaga kependidikan pada 9 indikator yang disajikan dalam Tabel 2 dan Lampiran 2. Secara umum, penilaian kepuasan dosen dan tenaga kependidikan pada layanan keuangan dengan rata-rata 3,21 pada kategori puas.

Tabel 2. Hasil survey oleh dosen dan tenaga kependidikan

No	Indikator	Rata-rata
1	Ketepatan dalam pemberian insentif sesuai dengan kinerja	3,07
2	Ketepatan pencairan gaji dan insentif	3,35
3	Kejelasan pedoman dan peraturan terkait keuangan yang ditetapkan	3,2
4	Transparan dalam segala jenis potongan gaji dan insentif	3,21
5	Keterlibatan penyusunan anggaran	3,25
6	Kemudahan pencairan untuk kegiatan	3,15
7	Kemudahan pengalihan anggaran	3,17
8	Kemudahan perubahan anggaran	3,14

9	Kemampuan staf dalam melayani	3,19
	Total	3,21

Berdasarkan tabel 2 item yang paling rendah rata-rata yaitu ketepatan dalam pemberian insentif sesuai dengan kinerja.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survey ini disampaikan kepada pimpinan STIKep PPNI Jawa Barat dan bahan audit mutu dari LPMPT. Berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan layanan di kepada mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan berada pada kategori Puas. Upaya tindak lanjut yaitu pelatihan *customer service* dan antisipasi hambatan dan gangguan pencairan insentif.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Kuesioner Mahasiswa

KUESIONER SURVEY KEPUASAN

Bapak/Ibu/Saudara/i yang terhormat,

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu mengisi kuesioner yang telah kami siapkan. Kami akan menjaga kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i. atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i diucapkan terima kasih.

A. Identitas Responden

Member (pilih salah satu & beri tanda ceklis (√)) :

Prodi DIII Keperawatan

Prodi S1 Keperawatan

Prodi Ners

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama.
2. Beri tanda ceklis (√) pada salah satu jawaban yang menurut anda sesuai, isikan jawaban anda pada kolom yang telah disediakan.

STP: Sangat Tidak Puas

TP: Tidak Puas

N : Netral

P : Puas

SP: Sangat Puas

No	Pertanyaan	STP	TP	N	P	SP
1	Kemudahan pembayaran biaya kuliah					
2	Kemudahan penangguhan biaya kuliah					
3	Tanggapan keluhan biaya kuliah					
4	Komunikasi					
5	Pelayanan keuangan secara umum					

Lampiran 2. Form Kuesioner Dosen dan Tenaga Kependidikan

KUESIONER SURVEY KEPUASAN

Bapak/Ibu/Saudara/i yang terhormat,

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu mengisi kuesioner yang telah kami siapkan. Kami akan menjaga kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i. atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i diucapkan terima kasih.

A. Identitas Responden

Member (pilih salah satu & beri tanda ceklis (√)) :

Dosen

Tenaga Kependidikan

Non Tendik

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama.
2. Beri tanda ceklis (√) pada salah satu jawaban yang menurut anda sesuai, isikan jawaban anda pada kolom yang telah disediakan.

STP: Sangat Tidak Puas

TP: Tidak Puas

N : Netral

P : Puas

SP: Sangat Puas

No	Pertanyaan	STP	TP	N	P	SP
1	Ketepatan dalam pemberian insentif sesuai dengan kinerja					
2	Ketepatan pencairan gaji dan insentif					
3	Kejelasan pedoman dan peraturan terkait keuangan yang ditetapkan					
4	Transparan dalam segala jenis potongan gaji dan insentif					
5	Keterlibatan penyusunan anggaran					
6	Kemudahan pencairan untuk kegiatan					
7	Kemudahan pengalihan anggaran					
8	Kemudahan perubahan anggaran					
9	Kemampuan staf dalam melayani					