

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN  
DOSEN, TENAGA PENDIDIK,  
MAHASISWA TERHADAP SARANA  
PRASARANA DAN LAYANAN  
KEUANGAN**

**FAKULTAS TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA  
UNIVERSITAS NASIONAL**

**TAHUN AKADEMIK  
2022/2023**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

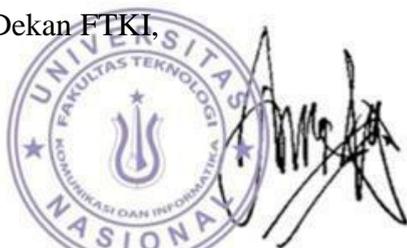
Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi di Indonesia, melalui visi dan misinya berkomitmen untuk memberikan kontribusi kepada bangsa, negara dan masyarakat dengan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas agar tercapai masyarakat yang adil dan makmur.

Sistem Penjaminan Mutu Internal merupakan salah satu aspek organisasi yang dibangun oleh Pimpinan Universitas Nasional dan diteruskan di tingkat Fakultas sejak berdirinya sampai saat ini, agar tercapai standar mutu yang diharapkan. Salah satu cara memantau proses demi tercapainya mutu tersebut adalah dengan melakukan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana dan layanan keuangan yang dilakukan setiap tahun tingkat Program studi dan fakultas. Monitoring dan evaluasi kepuasan dosen, tendik dan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana serta layanan keuangan ini sebagai acuan perbaikan layanan oleh seluruh pimpinan dan civitas di FTKI UNAS dalam melakukan penjaminan mutu terutama dalam kepuasan dosen, tendik, mahasiswa terhadap sarana prasarana dan layanan keuangan di lingkungan UNAS.

Dengan terlaksananya monev ini kami berharap bisa memberi masukan kepuasan dosen, tendik dan mahasiswa terhadap sarana prasarana dan layanan keuangan pada tahun selanjutnya demi kemajuan tingkat Prodi dan FTKI UNAS pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Dekan FTKI,



Dr. Agung Triayudi, S.Kom, M.Kom.

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Daftar Isi .....	iv
1. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan .....	2
1.3. Waktu Pelaksanaan. ....	2
1.4. Sasaran. ....	2
2. Metode Pengumpulan dan Analisis Data .....	2
2.1. Metode Pengumpulan Data.....	2
2.2. Metode Analisis Data.....	2
3. Hasil dan Pembahasan .....	4
3.1. Demografi Responden .....	4
3.2. Analisis Kepuasan Dosen, Tendik dan Mahasiswa .....	10
4. Simpulan dan Rekomendasi.....	14
4.1 Simpulan. ....	14
4.2. Rekomendasi .....	14

## **I. PENDAHULUAN**

### **1. LATAR BELAKANG**

Dalam rangka meningkatkan kualitas dan efektivitas pendidikan serta layanan di lingkungan Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika, telah dilakukan survey kepuasan terhadap sarana prasarana dan layanan keuangan. Survey ini bertujuan untuk mengumpulkan masukan dan penilaian dari dosen, tenaga pendidik (Tendik), dan mahasiswa terkait dengan kualitas, ketersediaan, dan keandalan sarana prasarana serta layanan keuangan yang disediakan oleh fakultas.

Pengumpulan data dilaksanakan melalui distribusi kuesioner yang dirancang untuk mengukur aspek-aspek penting seperti tangibility (fisik), reliability (keandalan), responsiveness (responsivitas), assurance (jaminan), dan empathy (empati) dalam layanan yang diberikan. Pendekatan ini memungkinkan kita untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna dan mengidentifikasi area-area yang membutuhkan peningkatan.

Survey ini juga dilakukan dalam konteks yang lebih luas dari peningkatan kualitas pembelajaran dan pengalaman pengguna di kampus, sejalan dengan misi dan visi Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika untuk menjadi lembaga pendidikan yang unggul dalam bidang teknologi dan informasi. Hasil dari survey ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk melakukan perbaikan dan pengembangan yang berkelanjutan pada sarana prasarana dan layanan keuangan, sehingga dapat mendukung proses pembelajaran, penelitian, dan kegiatan akademik lainnya di FTKI.

Dengan berlandaskan pada komitmen untuk terus meningkatkan kualitas dan memenuhi ekspektasi semua pihak yang terlibat, kami berharap hasil dari survey ini dapat memberikan insight yang berharga dalam upaya kami untuk mencapai standar keunggulan akademik dan layanan yang kami asiprasikan.

### **2. TUJUAN SURVEY**

Tujuan dari laporan survey kepuasan dosen, tenaga pendidik (Tendik), dan mahasiswa terhadap sarana prasarana serta layanan keuangan di Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika, dapat dirinci sebagai berikut:

- **Mengukur Tingkat Kepuasan:** Tujuan utama dari laporan ini adalah untuk secara sistematis mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan dosen, Tendik, dan mahasiswa terhadap kualitas, ketersediaan, dan keandalan sarana prasarana serta layanan keuangan yang disediakan oleh fakultas. Ini termasuk aspek-aspek seperti kondisi fisik fasilitas, aksesibilitas dan fungsi teknologi informasi, efisiensi layanan keuangan, dan keamanan serta keandalan sistem keuangan.
- **Identifikasi Area Perbaikan:** Melalui analisis data yang dikumpulkan, laporan ini bertujuan untuk mengidentifikasi area khusus yang memerlukan peningkatan atau intervensi. Ini mencakup mengidentifikasi masalah spesifik dalam pengelolaan sarana prasarana dan layanan keuangan yang dapat menghambat proses pembelajaran dan kepuasan pengguna.
- **Pengembangan Strategi Perbaikan:** Berdasarkan temuan survey, laporan ini bertujuan untuk mengembangkan rekomendasi strategis untuk perbaikan dan pengembangan sarana prasarana serta layanan keuangan. Ini termasuk merumuskan langkah-langkah konkret yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas layanan dan infrastruktur yang ada.
- **Peningkatan Pengalaman Akademik:** Tujuan lain dari laporan ini adalah untuk meningkatkan pengalaman akademik dan kepuasan keseluruhan dosen, Tendik, dan mahasiswa dengan menciptakan lingkungan belajar dan bekerja yang lebih kondusif, aman, dan mendukung keunggulan akademik.
- **Pemenuhan Standar Akreditasi dan Kualitas:** Laporan ini juga bertujuan untuk memastikan bahwa sarana prasarana dan layanan keuangan memenuhi standar akreditasi yang ditetapkan dan ekspektasi kualitas, sehingga mendukung reputasi dan posisi strategis Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika sebagai institusi pendidikan tinggi yang unggul.

### **3. WAKTU PELAKSANAAN KEGIATAN**

Kegiatan survey kepuasan dosen, tendik dan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana dan layanan keuangan dilakukan secara daring selama semester genap ganjil tahun akademik 2022-2023. Sedangkan pengumpulan data dan analisis dilakukan pada Juni 2023.

#### **4. SASARAN**

Sasaran atau target dalam survey ini adalah semua unsur civitas akademika FTKI yang memanfaatkan sarana prasarana serta layanan keuangan di lingkungan UNAS, yaitu seluruh dosen, tendik dan mahasiswa di FTKI pada Tahun akademik 2022-2023.

## II. METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

### 2.1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada Kegiatan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Sistem Informasi FTKI mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

- Pelaksanaan survey dikoordinir oleh oleh tim Unit Penjaminan Mutu FTKI
- Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner yang telah ditentukan melalui *Forum Group Discussion (FGD)* untuk menentukan pertanyaan dalam survey yang mencerminkan aspek tangibility (fisik), reliability (keandalan), responsiveness (responsivitas), assurance (jaminan), dan empathy (empati) dalam layanan yang diberikan. Pertanyaan dibagi menjadi 2 bagian yaitu tentang kepuasan terhadap sarana prasarana dan kepuasan terhadap layanan keuangan.

Masing-masing aspek diwakili oleh 2 pertanyaan untuk menjaring penilaian terhadap aspek yang dimaksud. Berikut adalah daftar pertanyaan dari masing-masing aspek melingkuti sarana prasarana dan layanan keuangan:

#### A. Sarana Prasarana

##### Reliability/ Keandalan

- 1 Konsistensi dalam menyediakan layanan dan fasilitas sarana prasarana berkualitas tinggi yang memenuhi atau melebihi ekspektasi
- 2 Keandalan perguruan tinggi dalam menjaga fasilitas sarana dan prasarana tetap berfungsi dengan baik dan tersedia saetiap saat

##### Tangible/Fisik

- 1 Kondisi fisik (kebersihan, kenyamanan, dan pemeliharaan) fasilitas di kampus, seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan
- 2 Ketersediaan sarana prasarana di perguruan tinggi Anda, termasuk akses ke teknologi terkini, peralatan laboratorium, dan ruang belajar yang memadai

##### Assurance/Kepercayaan

- 1 Kemampuan dan keahlian staf serta pengelola sarana prasarana di perguruan tinggi Anda dalam memberikan layanan yang aman dan memenuhi kebutuhan
- 2 Tingkat keamanan fasilitas di kampus, termasuk penerapan protokol kesehatan, keamanan fisik, dan kebijakan untuk melindungi data dan privasi

### Empathy/ Empati

- 1 staf sarana dan prasarana perguruan tinggi menunjukkan kesediaan untuk membantu Anda dan merespons kebutuhan
- 2 staf sarana dan prasarana perguruan tinggi mengenal kebutuhan spesifik Anda dan menyesuaikan layanan mereka untuk memenuhi kebutuhan tersebut

### Responsiveness/responsive

- 1 staf sarana dan prasarana perguruan tinggi merespons permintaan atau keluhan
- 2 staf sarana dan prasarana perguruan tinggi efektif dalam menangani dan memecahkan masalah atau keluhan

## B. Layanan Keuangan

### Reliability/ Keandalan

- 1 Pelayanan administrasi keuangan sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur)
- 2 Telah tersedia sistem pelayanan keuangan yang handal dan mudah diakses

### Tangible/Fisik

- 1 Fasilitas fisik layanan keuangan (seperti kantor pelayanan, mesin ATM, dan ruang tunggu) memadai, nyaman dan bersih
- 2 Ketersediaan dan kecanggihan alat bantu layanan keuangan (seperti sistem antrian elektronik, kiosk informasi, dan platform online untuk layanan keuangan)

### Assurance/Kepercayaan

- 1 Kemampuan dan kompetensi staf layanan keuangan perguruan tinggi dalam memberikan informasi yang akurat dan membantu menyelesaikan masalah keuangan
- 2 Ketepatan informasi keuangan yang disediakan oleh layanan keuangan perguruan tinggi, termasuk tagihan, pembayaran, dan laporan keuangan

### Empathy/ Empati

- 1 Staf Bagian keuangan bersedia untuk meluangkan waktu membantu bagi yang mengalami kesulitan dalam proses pengurusan administrasi keuangan
- 2 Tersedia mekanisme yang memudahkan responden dalam memenuhi administrasi keuangan ( cicilan, pembayaran online dsb)

## Responsiveness/responsive

- 1 Tersedia informasi lengkap mengenai SOP maupun peraturan terkait administrasi keuangan
- 2 Tersedia informasi apabila ada pencairan dana, kepengurusan admin telah lengkap, tagihan dsb
  - Kuesioner diberikan secara daring melalui tautan

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdQMOPWBZcpQ6GDeiXPj3qHw\\_wYMIgFF1enIIVc\\_bHvaH-xODw/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdQMOPWBZcpQ6GDeiXPj3qHw_wYMIgFF1enIIVc_bHvaH-xODw/viewform)

- Pengumpulan data menggunakan teknik cluster random sampling. Teknik random sampling digunakan karena kuesioner disebar secara bebas kepada 3 kelompok ( cluster) civitas Program Studi Sistem Informasi FTKI yaitu dosen, tendik dan mahasiswa aktif sampai batas waktu yang ditentukan..

Kuesioner yang sudah terisi terekap oleh sistem dan disajikan dalam bentuk data mentah *Microsoft excel*. Data mentah ini yang kemudian diolah dengan *Microssoft Excell* sehingga dapat dianalisis lebih lanjut.

## 2.2. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam survey kepuasan dosen, tendik dan mahasiswa terhadap sarana prasarana serta layanan keuangan adalah:

## 1. Skala pengukuran

Pertanyaan dalam survey ini, dilengkapi dengan jawaban tertutup dengan menggunakan *Skala Likert* yang ditunjukkan pada Tabel 1.1. sebagai berikut:

**Tabel 1 - 1 Skala Likert Pengukuran Survey**

Rentang Skor	Tingkat kepuasan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Netral
4	Puas
5	Sangat Puas

## 2. Analisis Deskripsi Frekuensi

Hasil data mentah kemudian diolah untuk mengukur tingkat kepuasan dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\sum \frac{\text{Data} \times \text{Bobot}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Dari hasil pengolahan data kemudian dapat didapatkan tingkat kepuasan masing-masing pertanyaan pada masing-masing aspek. Nilai rerata aspek pertanyaan ini yang menjadi hasil akhir tingkat kepuasan dosen, tendik, mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana dan layanan keuangan yang ingin diketahui. Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik (*barchart*). Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur.

Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan.

Beberapa peragadigunakan untuk:

- Menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel.
- Menggambarkan perbandingan antara aspek yang diukur dalam peneringkatan *chart*.

Analisis data juga digunakan untuk mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Unit Penjaminan Mutu kepada unit terkait penyelenggara Sarana dan Prasarana serta Layanan keuangan. Masukan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) ditingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Universitas.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Demografi Responden

Dari populasi sasaran yang telah didefinisikan yaitu civitas akademika di lingkungan FTKI yang bersedia untuk mengisi form survey dapat dilihat di tabel berikut ini:

Tabel 1. Data Jumlah Responden

Cluster	Populasi	Responden	Prosentase
Dosen	36	30	83,3
Tendik	15	15	100
Mahasiswa	1263	1009	79,8
<b>Total</b>	<b>464</b>	<b>373</b>	

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa jumlah responden dari masing-masing cluster adalah 31 orang dari cluster dosen (83,3%), 15 orang dari cluster tendik (100%) dan 1109 (79,8%) dari seluruh mahasiswa aktif prodi FTKI di tahun 2022-2023. Proporsi responden yang sekitar 80% dari tiap cluster menunjukkan jumlah yang cukup mewakili aspirasi dari masing-masing cluster sehingga analisis yang dihasilkan bisa dianggap valid.

##### 3.1.1 Dosen

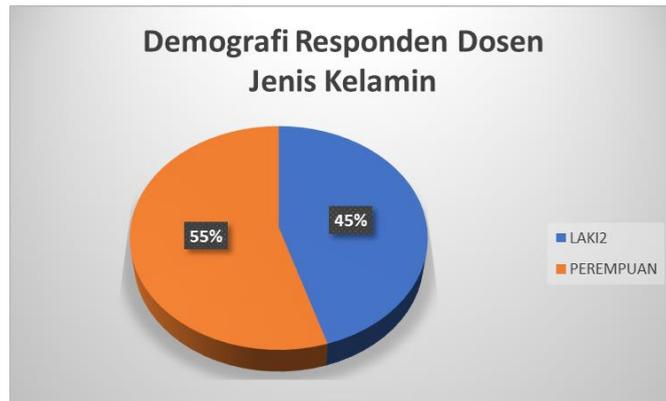
Dari hasil pengisian survey pada cluster dosen, data demografi responden dosen ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel 2. Data Demografi Responden Dosen

DOSEN	Jenis Kelamin		Lama Mengenal prodi SI		
	LAKI2	PEREMPUAN	< 1 tahun	1 - 5 tahun	> 5 tahun
31	14	16	1	8	21

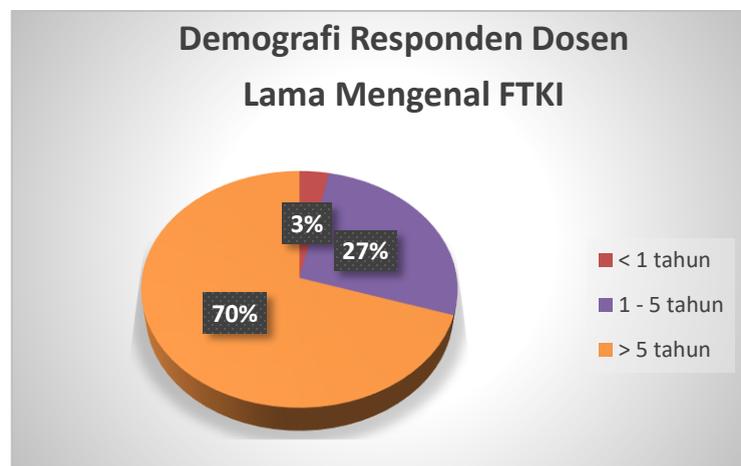
Dari tabel 2 di atas dapat diketahui jumlah responden dosen laki-laki dan wanita cukup berimbang, sedangkan dari data lama mengenal FTKI diketahui sebagian besar responden dosen telah lama bergabung di FTKI. Untuk memperjelas proporsi, dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Gambar 1. Demografi Jenis Kelamin Dosen



Dari gambar 1. Diketahui bahwa proporsi jenis kelamin responden dosen cukup berimbang, walau tetap didominasi dosen perempuan. Sedangkan dari aspek lama mengenal FTKI, ditampilkan pada gambar 2 di bawah ini.

Gambar 2. Demografi Lama Mengenal FTKI responden Dosen



Dari pie diagram di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar dosen telah mengabdikan lebih dari 5 tahun di FTKI, walau ada beberapa dosen muda yang baru bergabung.

### 3.1.2 Tenaga pendidik (TenDik)

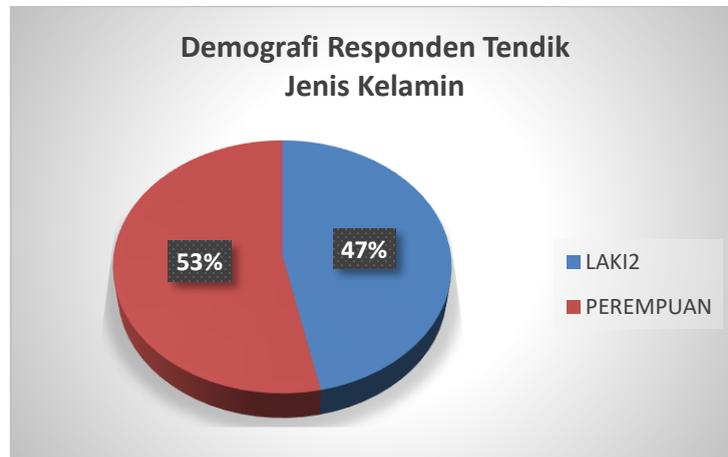
Dari hasil pengisian survey pada cluster TenDik, data demografi responden tendik ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel 3. Data Demografi responden Tendik

TENDIK	Jenis Kelamin		Lama Mengenal prodi SI		
	LAKI2	PEREMPUAN	< 1 tahun	1 - 5 tahun	> 5 tahun
15	7	8	1	6	8

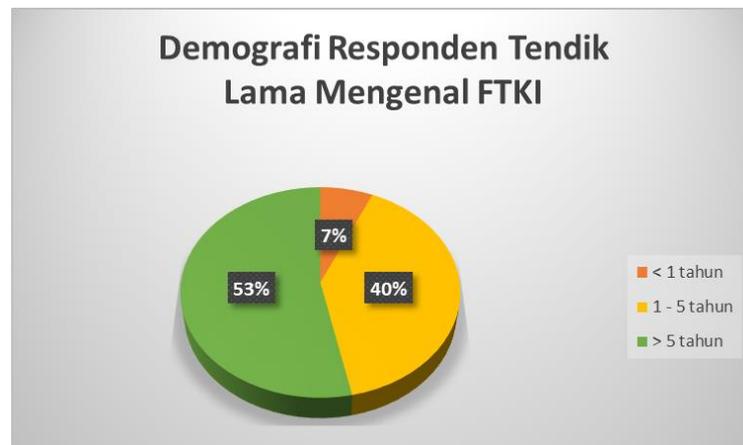
Dari tabel 3 di atas dapat diketahui jumlah responden tendik laki-laki dan wanita cukup berimbang, sedangkan dari data lama mengenal FTKI diketahui sebagian besar responden tendik telah lama bergabung di FTKI. Untuk memperjelas proporsi, dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Gambar 3 Demografi jenis Kelamin TenDik



Dari gambar 3. Diketahui bahwa proporsi jenis kelamin responden tendik cukup berimbang, walau tetap didominasi tendik perempuan. Sedangkan dari aspek lama mengenal FTKI, ditampilkan pada gambar 4 di bawah ini

Gambar 4 Demografi Lama Mengenal FTKI Responden TenDik



Dari pie diagram di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar tendik telah mengabdikan lebih dari 5 tahun di FTKI, walau ada beberapa tendik yang baru direkrut sesuai kebutuhan .

### 3.1.3 Mahasiswa

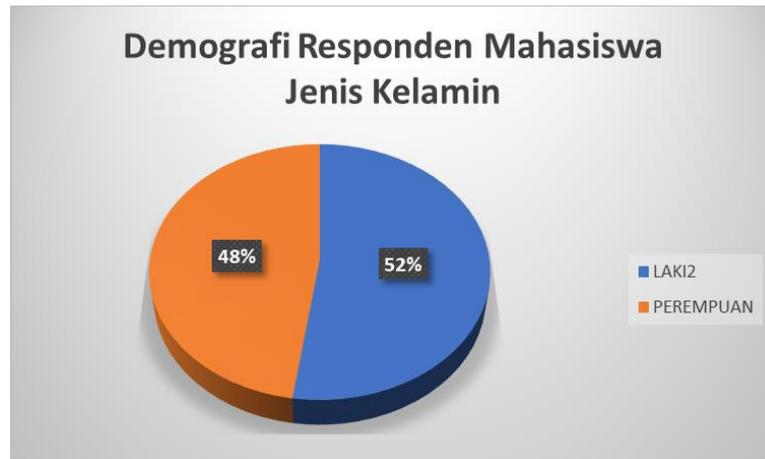
Dari hasil pengisian survey pada cluster mahasiswa, data demografi responden mahasiswa ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel 4 Data Demografi Responden Mahasiswa

MAHASISWA	Jenis Kelamin		Lama Mengenal prodi SI		
	LAKI2	PEREMPUAN	< 1 tahun	1 - 3 tahun	> 3 tahun
1009	528	481	168	356	485

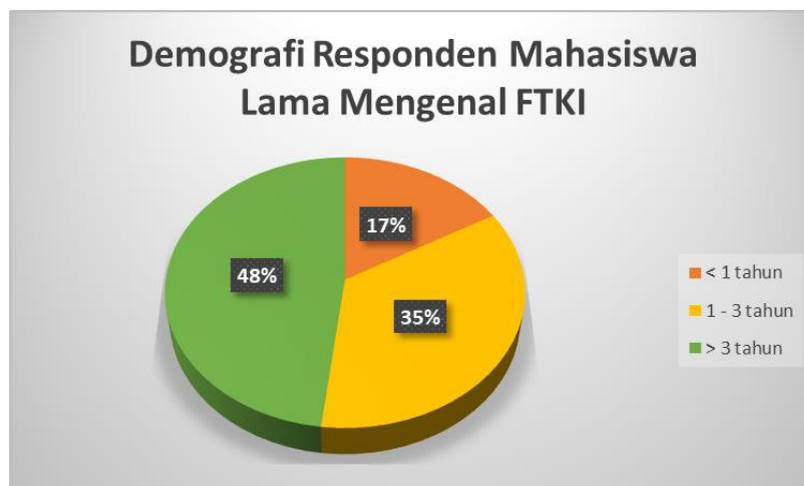
Dari tabel 4 di atas dapat diketahui jumlah responden mahasiswa laki-laki dan wanita didominasi mahasiswi, walau cukup berimbang. Sedangkan dari data lama mengenal FTKI diketahui responden mahasiswa FTKI menyebar mulai dari mahasiswa baru sampai yang di atas semester 6. Hal ini menjadi penanda terwakilinya aspirasi kepuasan mahasiswa. Untuk memperjelas proporsi, dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Gambar 5 Demografi Jenis Kelamin Responden Mahasiswa



Dari gambar 5. Diketahui bahwa proporsi jenis kelamin responden mahasiswa cukup berimbang, walau tetap didominasi mahasiswa perempuan. Sedangkan dari aspek lama mengenal FTKI, ditampilkan pada gambar 6 di bawah ini

Gambar 6 Demografi Lama Mengenal FTKI Responden Mahasiswa



Dari pie diagram di atas, dapat diketahui bahwa proporsi responden mahasiswa menyebar berimbang dari mahasiswa baru hingga semester atas. Hal ini menunjukkan antusias mahasiswa untuk mengisi survey dan kesadaran akan pentingnya penilaian kepuasan mereka dalam ketersediaan sarana prasarana dan layanan keuangan.

### 3.2 Kepuasan Sarana Prasarana

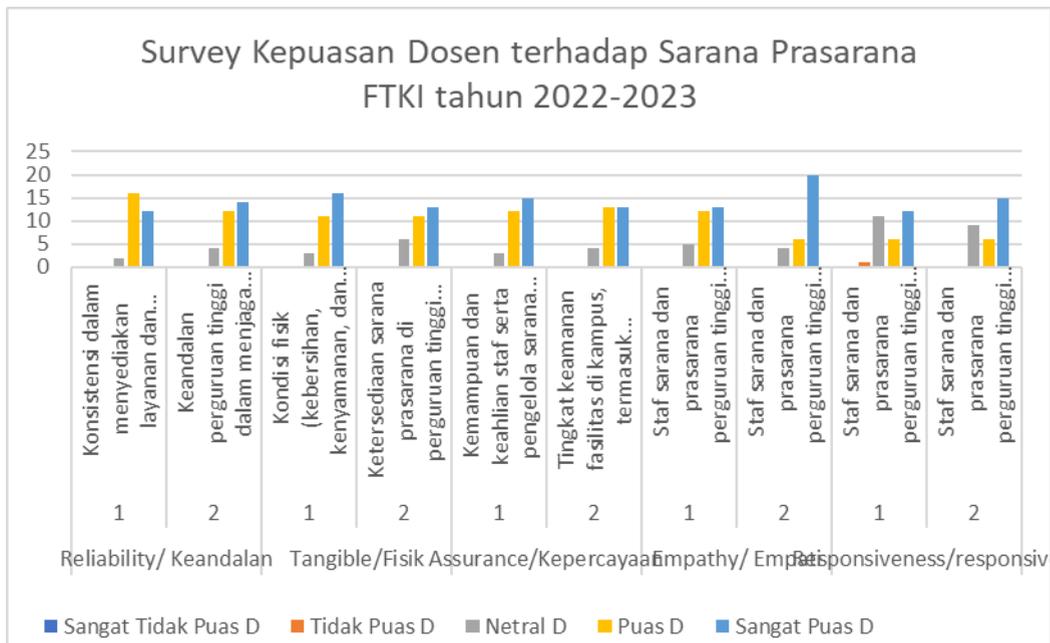
Dari hasil pengisian survey, dapat dihasilkan data mengenai penilaian kepuasan responden. Rekap data dapat dilihat dari tabel 5 di bawah ini.

Tabel 5 Data Penilaian Kepuasan terhadap Sarana Prasarana

Aspek	No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas			Tidak Puas			Netral			Puas			Sangat Puas		
			D	T	M	D	T	M	D	T	M	D	T	M	D	T	M
Reliability/Keandalan	1	Konsistensi dalam menyediakan layanan dan fasilitas sarana prasarana berkualitas tinggi yang memenuhi atau melebihi ekspektasi	0	0	0	0	0	2	2	4	1	16	4	371	12	7	635
	2	Keandalan perguruan tinggi dalam menjaga fasilitas sarana dan prasarana tetap berfungsi dengan baik dan tersedia setiap saat	0	0	0	0	0	7	4	3	24	12	7	422	14	5	556
Tangible/Fisik	1	Kondisi fisik (kebersihan, kenyamanan, dan pemeliharaan) fasilitas di kampus, seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan	0	0	0	0	0	13	3	4	109	11	1	354	16	10	533
	2	Ketersediaan sarana prasarana di perguruan tinggi Anda, termasuk akses ke teknologi terkini, peralatan laboratorium, dan ruang belajar yang memadai	0	0	0	0	0	9	6	4	112	11	4	201	13	7	687
Assurance/Kepercayaan	1	Kemampuan dan keahlian staf serta pengelola sarana prasarana di perguruan tinggi Anda dalam memberikan layanan yang aman dan memenuhi kebutuhan	0	0	0	0	0	9	3	5	204	12	5	311	15	5	485
	2	Tingkat keamanan fasilitas di kampus, termasuk penerapan protokol kesehatan, keamanan fisik, dan kebijakan untuk melindungi data dan privasi	0	0	0	0	0	10	4	2	214	13	4	352	13	9	433
Empathy/Empati	1	Staf sarana dan prasarana perguruan tinggi menunjukkan kesediaan untuk membantu dan merespons kebutuhan	0	0	0	0	0	16	5	2	256	12	7	306	13	6	431
	2	Staf sarana dan prasarana perguruan tinggi mengenal kebutuhan spesifik responden dan menyesuaikan layanan mereka untuk memenuhi kebutuhan tersebut	0	0	0	0	0	14	4	4	233	6	6	402	20	5	360
Responsiveness/responsive	1	Staf sarana dan prasarana perguruan tinggi merespons permintaan atau keluhan	0	0	0	1	0	14	11	3	287	6	6	314	12	6	394
	2	Staf sarana dan prasarana perguruan tinggi efektif dalam menangani dan memecahkan masalah atau keluhan	0	0	0	0	0	21	9	2	112	6	2	332	15	11	544

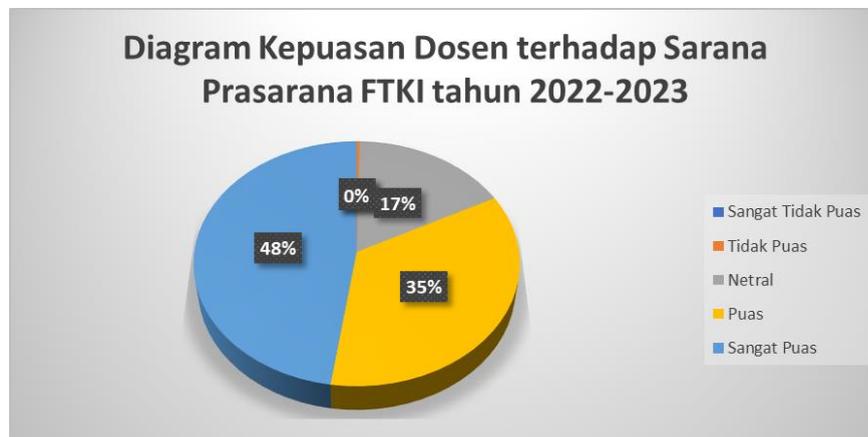
Dari rekam data yang tesaji pada tabel 5, selanjutnya dilakukan analisis deskriptif . Untuk mempermudah penjelasan, akan ditunjukkan pada gambar berikut :

Gambar 7 Grafik Kepuasan Dosen terhadap Sarana Prasarana FTKI tahun 2022-2023



Dari tabel di atas diketahui bahwa cluster dosen rata-rata menyatakan puas atau sangat puas terhadap ketersediaan sarana prasarana di lingkungan FTKI. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan sarana prasarana penunjang pemndidikan, penelitian dan PkM tersedia memadai, dalam kondisi baik dan memenuhi kebutuhan dosen. Penjelasan ini diperkuat dengan gambar berik

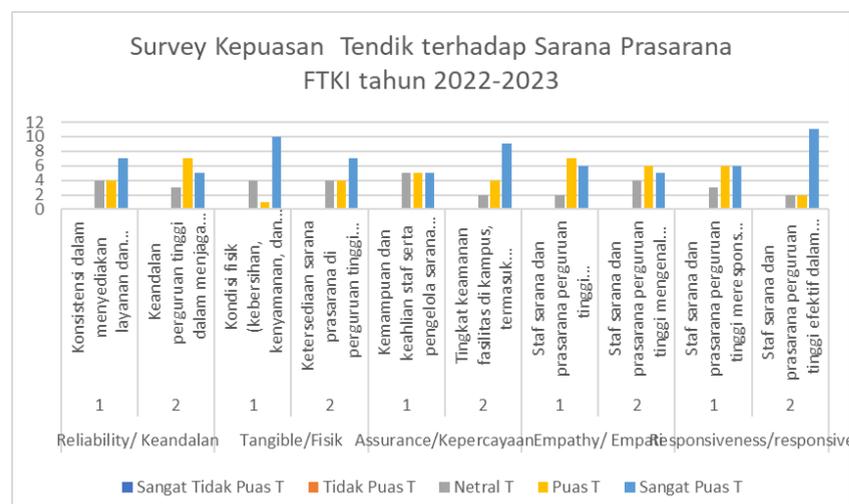
Gambar 8 Prosentase Rataan Kepuasan Dosen terhadap Sarana Prasarana FTKI tahun 2022-2023



Dari diagram pie di gambar 8 dapat terlihat bahwa proporsi dosen yang merasa puas atau sangat puas mencapai hampir 83 %. Ini menandakan universitas, hal ini Badan Administrasi Umum berusaha memenuhi kebutuhan sarana prasarana sebaik mungkin. Hal ini tidak terlepas dari kemampuan pimpinan FTKI untuk menterjemahkan standar Sarana Prasarana yang telah ditetapkan SNI/FTKI.

Adapun analisis data kepuasan tendik terhadap sarana prasarana dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 9 Grafik Kepuasan Tendik terhadap Sarana Prasarana tahun 2022-2023



Dari tabel di atas diketahui bahwa cluster tendik rata-rata menyatakan puas atau sangat puas terhadap ketersediaan sarana prasarana di lingkungan FTKI, prodi SI khususnya. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan sarana prasarana penunjang pelayanan dan tugastendik tersedia memadai, dalam kondisi baik dan memenuhi kebutuhan tendik. Penjelasan ini diperkuat dengan gambar beriku

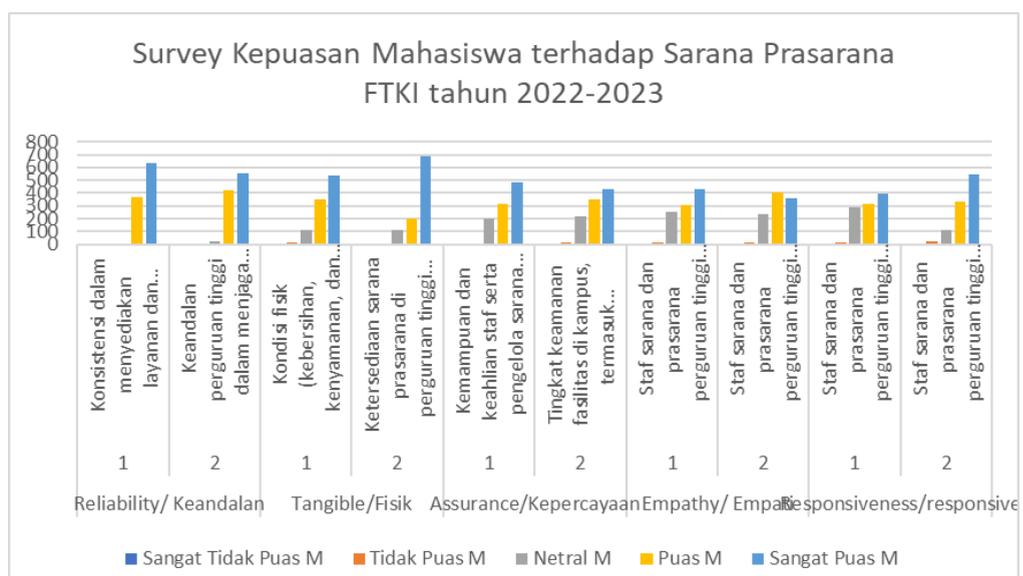
Gambar 10 Prosentase Rataan Kepuasan Tendik terhadap Sarana Prasarana FTKI tahun 2022-2023



Dari diagram pie di gambar 8 dapat terlihat bahwa proporsi dosen yang merasa puas atau sangat puas mencapai hampir 78 %. Ini menandakan universitas, hal ini Badan Administrasi Umum berusaha memenuhi kebutuhan sarana prasarana sebaik mungkin. Hal ini tidak terlepas dari kemampuan pimpinan FTKI untuk menterjemahkan standar Sarana Prasarana yang telah ditetapkan SNI/STANDAR

Analisis untuk kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana disajikan dalam grafik berikut.

Gambar 11 Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana Prasarana FTKI tahun 2022-2023



Dari tabel di atas diketahui bahwa cluster mahasiswa rata-rata menyatakan puas atau sangat puas terhadap ketersediaan sarana prasarana di lingkungan FTKI, prodi SI khususnya. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan sarana prasarana penunjang pemndidikan, penelitian dan PkM tersedia memadai, dalam kondidi baik dan memenuhi kebutuhan mahasiswa terutama menunjang pembelajaran. Penjelasan ini diperkuat dengan gambar berikut :

Gambar 12 Prosentase Rataan Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana Prasarana FTKI tahun 2022-2023



Dari diagram pie di gambar 12 dapat terlihat bahwa proporsi mahasiswa yang merasa puas atau sangat puas mencapai sekitar 83 %. Walaupun tidak seperti cluster lain, tetap menandakan universitas, hal ini Badan Administrasi Umum berusaha memenuhi kebutuhan sarana prasarana sebaik mungkin. Hal ini tidak terlepas dari kemampuan pimpinan FTKI untuk menterjemahkan standar Sarana Prasarana yang telah ditetapkan SNI/STANDAR. Dari gambar di atas juga bisa diketahui bahwa ada sebagian kecil yang merasa tidak puas bahkan sangat tidak puas. Hal ini menjadi masukan pada struktural FTKI agar menyelidiki lebih dalam, hal apa yang masih kurang dalam ketersediaan sarpras bagi mahasiswa dan segera mengajukan perbaikan/ pengadaan ke BAU.

### 3.3. Kepuasan terhadap Layanan Keuangan

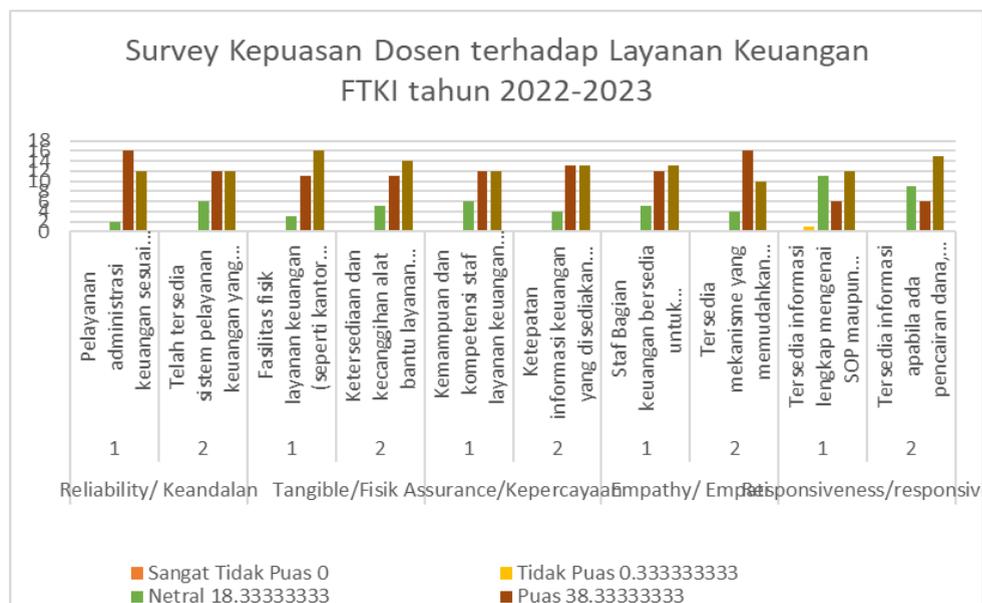
Dari hasil pengisian survey , dapat dihasilkan data mengenai penilaian kepuasan responden. Rekap data dapat dilihat dari tabel 6 di bawah ini.

Tabel 6 Rekap Data Penilaian Kepuasan terhadap Layanan Keuangan

Aspek	No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas			Tidak Puas			Netral			Puas			Sangat Puas		
			D	T	M	D	T	M	D	T	M	D	T	M	D	T	M
Reliability/Keandalan	1	Pelayanan administrasi keuangan sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur)	0	0	0	0	0	7	2	4	181	16	5	352	12	6	469
	2	Telah tersedia sistem pelayanan keuangan yang handal dan mudah diakses	0	0	0	0	0	11	6	5	124	12	7	352	12	3	522
Tangible/Fisik	1	Fasilitas fisik layanan keuangan (seperti kantor pelayanan, mesin ATM, dan ruang tunggu) memadai, nyaman dan bersih	0	0	0	0	0	13	3	4	109	11	6	354	16	5	533
	2	Ketersediaan dan kecanggihan alat bantu layanan keuangan (seperti sistem antrian elektronik, kios informasi, dan platform online untuk layanan keuangan)	0	0	0	0	0	16	5	3	281	11	4	348	14	8	364
Assurance/Kepercayaan	1	Kemampuan dan kompetensi staf layanan keuangan perguruan tinggi dalam memberikan informasi yang akurat dan membantu menyelesaikan masalah keuangan	0	0	0	0	0	19	6	5	214	12	3	311	12	7	465
	2	Ketepatan informasi keuangan yang disediakan oleh layanan keuangan perguruan tinggi, termasuk tagihan, pembayaran, dan laporan keuangan	0	0	0	0	0	16	4	4	224	13	4	314	13	7	455
Empathy/Empati	1	Staf Bagian keuangan bersedia untuk meluangkan waktu membantu bagi yang mengalami kesulitan dalam proses pengurusan administrasi keuangan	0	0	0	0	0	11	5	2	256	12	7	306	13	6	431
	2	Tersedia mekanisme yang memudahkan responden dalam memenuhi administrasi keuangan ( cicilan, pembayaran online dsb)	0	0	0	0	0	14	4	4	264	16	6	337	10	5	394
Responsiveness/responsive	1	Tersedia informasi lengkap mengenai SOP maupun peraturan terkait administrasi keuangan	0	0	0	1	0	14	11	3	287	6	6	314	12	6	394
	2	Tersedia informasi apabila ada pencairan dana, kepengurusan admin telah lengkap, tagihan dsb	0	0	0	0	0	19	9	2	219	6	8	379	15	9	392

Adapun analisis terhadap data di atas, disajikan dalam gambar di bawah ini :

Gambar 13 Grafik Kepuasan Dosen terhadap Layanan Keuangan tahun 2022-2023



Dari tabel di atas diketahui bahwa cluster dosen rata-rata menyatakan puas atau sangat puas terhadap layanan keuangan di lingkungan FTKI. Hal ini menunjukkan bahwa layanan keuangan penunjang pendidikan, penelitian dan PkM tersedia memadai, pelayanan ramah dan sangat membantu dosen. Penjelasan ini diperkuat dengan gambar berikut :

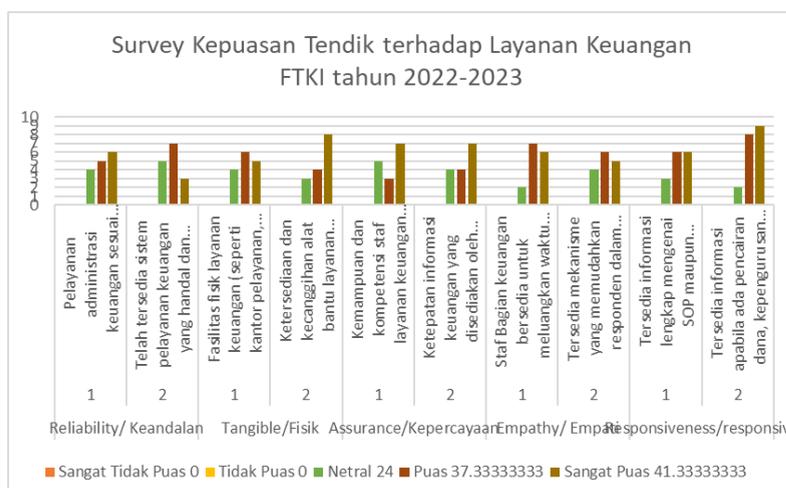
Gambar 14 Prosentase Rataan Kepuasan Dosen terhadap layanan Keuangan FTKI tahun 2022-2023



Dari diagram pie di gambar 14 dapat terlihat bahwa proporsi dosen yang merasa puas atau sangat puas mencapai hampir 83 %. Ini menandakan universitas, hal ini Badan Administrasi Keuangan berusaha memberikan pelayanan dan kemudahan administrasi sebaik mungkin. Hal ini tidak terlepas dari kemampuan pimpinan FTKI untuk menterjemahkan standar Pembiayaan Tridarma yang telah ditetapkan SNI/TKTI untuk membantu kebutuhan dosen akan layanan keuangan.

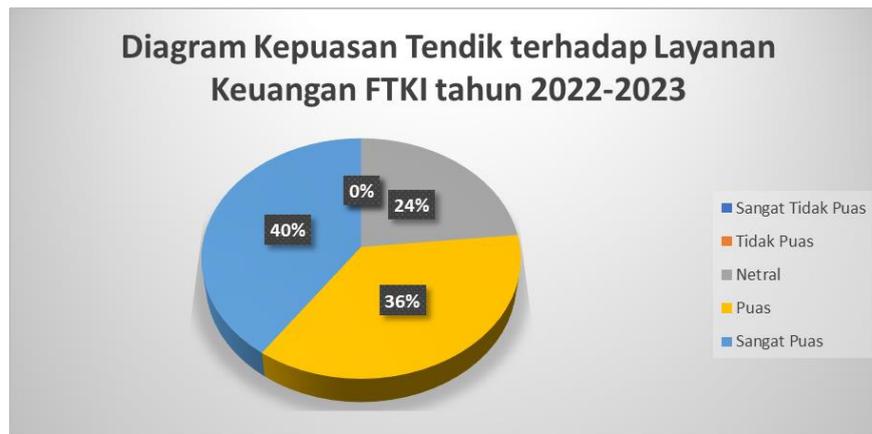
Analisis kepuasan tendik terhadap layanan keuangan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 15 Grafik Kepuasan TenDik terhadap Layanan Keuangan tahun 2022-2023



Dari tabel di atas diketahui bahwa cluster dosen rata-rata menyatakan puas atau sangat puas terhadap layanan keuangan di lingkungan FTKI. Hal ini menunjukkan bahwa layanan keuangan penunjang kerja dan pemenuhan kebutuhan tendik tersedia memadai, pelayanan ramah dan sangat membantu tendik. Penjelasan ini diperkuat dengan gambar berikut:

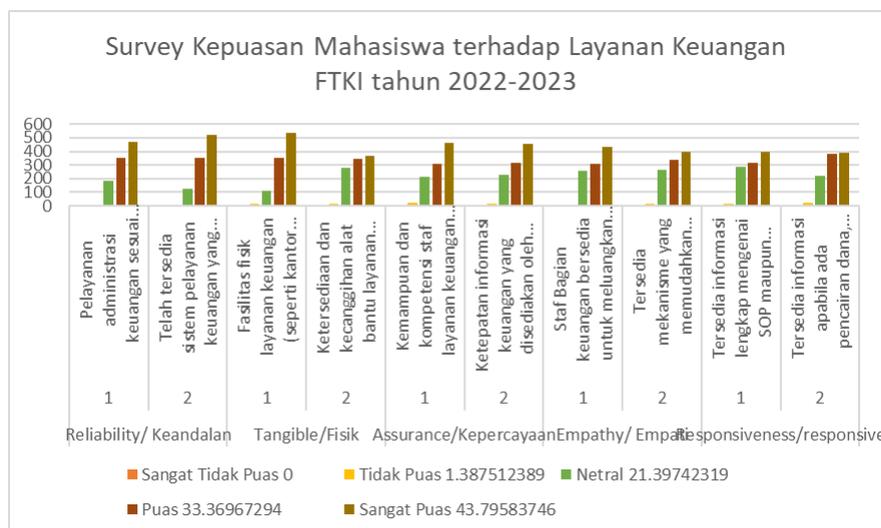
Gambar 16 Prosentase Rataan Kepuasan TenDik terhadap Layanan Keuangan FTKI tahun 2022-2023



Dari diagram pie di gambar 14 dapat terlihat bahwa proporsi tendik yang merasa puas atau sangat puas mencapai hampir 76 %. Ini menandakan universitas, hal ini Badan Administrasi Keuangan berusaha memberikan pelayanan dan kemudahan administrasi sebaik mungkin. Hal ini tidak terlepas dari kemampuan pimpinan FTKI untuk menterjemahkan standar Pembiayaan Tridarma yang telah ditetapkan SNDIKTI untuk membantu kebutuhan tendik akan layanan keuangan

Sedangkan analisis untuk kepuasan layanan keuangan pada mahasiswa dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Gambar 15 Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Keuangan FTKI tahun 2022-2023



Dari tabel di atas diketahui bahwa cluster dosen rata-rata menyatakan puas atau sangat puas terhadap layanan keuangan di lingkungan FTKI. Hal ini menunjukkan bahwa layanan keuangan penunjang pendidikan, penelitian dan PkM tersedia memadai, pelayanan ramah dan sangat membantu dosen. Penjelasan ini diperkuat dengan gambar berikut:

Gambar 16 Prosentase Rataan Kepuasan terhadap Mahasiswa Layanan Keuangan FTKI tahun 2022-2023



Dari diagram pie di gambar 16 dapat terlihat bahwa proporsi dosen yang merasa puas atau sangat puas mencapai hampir 77 %. Ini menandakan universitas, hal ini Badan Administrasi Keuangan berusaha memberikan pelayanan dan kemudahan administrasi sebaik mungkin. Hal ini tidak terlepas dari kemampuan pimpinan FTKI untuk menterjemahkan standar Pembiayaan Tridarma yang telah ditetapkan SNI/ISO untuk membantu kebutuhan mahasiswa akan layanan keuangan. Ketersediaan kemudahan pembayaran yaitu cicilan untuk SPP dan pembayaran online, sangat memuaskan mahasiswa.

#### **IV. SIMPULAN & REKOMENDASI**

##### **A. Kesimpulan :**

Kepuasan dosen, tendik dan mahasiswa terhadap penyediaan Sarana dan Prasarana serta layanan keuangan berdasarkan pada penilaian aspek kecukupan, kemudahan akses, dan kualitas adalah di sekitar 50% sangat baik dan 40% baik .

##### **B. Rekomendasi**

1. Peningkatan kuantitas ketersediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh mahasiswa seperti buku referensi, peralatan laboratorium dan jurnal ilmiah
2. Pengembangan system IT perangkat pembelajran di laboratorium, bfitur untuk pelayanan pembelajaran, akademik,administrasi melalui cybercampus dan system pembelajaran E-Learning yang terintegrasi antara akademik,keuangan dan pembelajaran, untuk meningkatkan kemudahan akses pelayanan kepada mahasiswa.

# LAMPIRAN

## Survey kepuasan Sarana Prasarana dan Layanan Keuangan - Prodi Sistem Informasi

Kepada Yth. Bapak/Ibu Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa

Kepuasan Anda sebagai pengguna layanan kami, merupakan prioritas utama yang terus kami upayakan peningkatannya. Oleh karena itu, kami meminta Anda untuk berpartisipasi dalam survey kepuasan ini.

Tujuan dari survey ini adalah untuk mengumpulkan pandangan dan penilaian Anda terhadap kualitas sarana prasarana dan layanan keuangan yang telah disediakan di lingkungan FTKI.

Informasi yang Anda berikan akan sangat berharga dalam membantu kami mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan serta merencanakan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan kami di masa depan.

Terima kasih atas kerjasamanya..

isyqarihanaya@gmail.com [Switch accounts](#)

\* Indicates required question

Email \*

Your email address

Perempuan

Lama Mengenal Prodi Sistem Informasi : \*

< 1 tahun  
 1-5 tahun  
 > 5 tahun

### SARANA PRASARANA

Konsistensi dalam menyediakan layanan dan fasilitas sarana prasarana berkualitas tinggi yang memenuhi atau melebihi ekspektasi \*

Sangat Puas  
 Puas  
 Netral  
 Tidak Puas  
 Sangat Tidak Puas

Email \*

Your email address

### DATA RESPONDEN

Status : \*

Dosen  
 Tenaga Kependidikan  
 Mahasiswa

Jenis Kelamin : \*

Laki-laki  
 Perempuan

Lama Mengenal Prodi Sistem Informasi : \*

Keandalan perguruan tinggi dalam menjaga fasilitas sarana dan prasarana tetap berfungsi dengan baik dan tersedia setiap saat \*

Sangat Puas  
 Puas  
 Netral  
 Tidak Puas  
 Sangat Tidak Puas

Kondisi fisik (kebersihan, kenyamanan, dan pemeliharaan) fasilitas di kampus, seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan \*

Sangat Puas  
 Puas  
 Netral  
 Tidak Puas  
 Sangat Tidak Puas

Ketersediaan sarana prasarana di perguruan tinggi Anda, termasuk akses ke \*

Ketersediaan sarana prasarana di perguruan tinggi Anda, termasuk akses ke teknologi terkini, peralatan laboratorium, dan ruang belajar yang memadai \*

- Sangat Puas
- Puas
- Netral
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

Kemampuan dan keahlian staf serta pengelola sarana prasarana di perguruan tinggi Anda dalam memberikan layanan yang aman dan memenuhi kebutuhan \*

- Sangat Puas
- Puas
- Netral
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

Tingkat keamanan fasilitas di kampus, termasuk penerapan protokol kesehatan, keamanan fisik, dan kebijakan untuk melindungi data dan privasi \*

- Sangat Tidak Puas

Tingkat keamanan fasilitas di kampus, termasuk penerapan protokol kesehatan, keamanan fisik, dan kebijakan untuk melindungi data dan privasi \*

- Sangat Puas
- Puas
- Netral
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

Staf sarana dan prasarana perguruan tinggi menunjukkan kesediaan untuk membantu dan merespons kebutuhan \*

- Sangat Puas
- Puas
- Netral
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

- Sangat Tidak Puas

Staf sarana dan prasarana perguruan tinggi mengenal kebutuhan spesifik responden dan menyesuaikan layanan mereka untuk memenuhi kebutuhan tersebut \*

- Sangat Puas
- Puas
- Netral
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

Staf sarana dan prasarana perguruan tinggi merespons permintaan atau keluhan \*

- Sangat Puas
- Puas
- Netral
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

Staf sarana dan prasarana perguruan tinggi efektif dalam menangani dan memecahkan masalah atau keluhan \*

- Sangat Puas
- Puas
- Netral
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

#### KEUANGAN

Pelayanan administrasi keuangan sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) \*

- Sangat Puas
- Puas
- Netral
- Tidak Puas
- Sangat tidak Puas

## KEUANGAN

Pelayanan administrasi keuangan sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) \*

- Sangat Puas
- Puas
- Netral
- Tidak Puas
- Sangat tidak Puas

Telah tersedia sistem pelayanan keuangan yang handal dan mudah diakses \*

- Sangat Puas
- Puas
- Netral
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

Fasilitas fisik layanan keuangan (seperti kantor pelayanan, mesin ATM, dan ruang tunggu) memadai, nyaman dan bersih \*

- Sangat Puas
- Puas
- Netral
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

Ketersediaan dan kecanggihan alat bantu layanan keuangan (seperti sistem antrian elektronik, kios informasi, dan platform online untuk layanan keuangan) \*

- Sangat Puas
- Puas
- Netral
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

Kemampuan dan kompetensi staf layanan keuangan perguruan tinggi dalam memberikan informasi yang akurat dan membantu menyelesaikan masalah keuangan \*

- Sangat Puas
- Puas
- Netral
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

Ketepatan informasi keuangan yang disediakan oleh layanan keuangan perguruan tinggi, termasuk tagihan, pembayaran, dan laporan keuangan \*

- Sangat Puas
- Puas
- Netral
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

Ketepatan informasi keuangan yang disediakan oleh layanan keuangan perguruan tinggi, termasuk tagihan, pembayaran, dan laporan keuangan \*

- Sangat Puas
- Puas
- Netral
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

Tersedia mekanisme yang memudahkan responden dalam memenuhi administrasi keuangan ( cicilan, pembayaran online dsb) \*

- Sangat Puas
- Puas
- Netral
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

Tersedia informasi lengkap mengenai SOP maupun peraturan terkait administrasi keuangan \*

- Sangat Puas
- Puas
- Netral
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

Tersedia informasi apabila ada pencairan dana, kepengurusan admin telah lengkap, tagihan dsb \*

- Sangat Puas
- Puas
- Netral
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

Submit

Clear form