

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN
PENGGUNA BIDANG KEUANGAN,
SARANA DAN PRASARANA**

**TAHUN AKADEMIK
2022/2023**



STKIP PGRI BANDAR LAMPUNG
Jl. Khairil Anwar No. 79 Durian Payung Bandar Lampung

DAFTAR ISI

Coover i

Daftar Isi ii

 A. PENDAHULUAN 1

 B. METODE 1

 C. INSTRUMEN 2

 D. HASIL 4

 E. PENUTUP 5

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA BIDANG KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA

A. PENDAHULUAN

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan di bidang keuangan, sarana dan prasarana, maka dilakukan survei kepuasan pengguna. Data survei kepuasan pengguna ini nantinya dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan bidang keuangan dan sarana prasarana STKIP PGRI Bandar Lampung yang masih perlu diperbaiki sehingga menjadi pendorong setiap unit pelayanan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan di keuangan, sarana dan prasarana STKIP PGRI Bandar Lampung, maka dari itu dirasa perlu dilakukan survei kepuasan pengguna terhadap kegiatan tersebut.

Tujuan survei kepuasan pengguna bidang keuangan & sarana prasarana STKIP PGRI Bandar Lampung dilaksanakan guna mengetahui kepuasan pengguna layanan yang mencerminkan gambaran kinerja pemberi layanan di bidang keuangan & sarpras kepada. Manfaat hasil survei ini nantinya akan digunakan untuk memberi masukan guna meningkatkan kualitas pelayanan bidang keuangan dan sarpras STKIP PGRI Bandar Lampung.

B. METODE

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Pengumpulan data menggunakan instrumen berupa angket kepuasan pengguna bidang keuangan, sarana dan prasarana.

Survei dan perekaman mengenai kepuasan mahasiswa terhadap Keuangan, Saranan dan Prasarana dilakukan secara berkala setiap Tahun. Untuk pengukuran kepuasan Tahun Akademik 2019/2020 dilaksanakan pada bulan April 2020 dengan melibatkan responden sebanyak 40

mahasiswa. Survey ini dilaksanakan sejalan dengan program dari Satgas Jamu STKIP PGRI Bandar Lampung. Survey tersebut dilakukan dengan penyebaran angket. Angket yang digunakan telah diketahui merupakan angket yang sahih dan andal (valid dan reliabel). Responden hanya tinggal memberikan tanda silang (X) pada alternatif jawaban yang dipilih. Penyebaran angket dilakukan pada semua program studi secara acak (random) terhadap kelas/kelompok mahasiswa yang mewakili semua angkatan/semester.

Telah dijelaskan bahwa angket untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap keuangan, sarana dan prasarana adalah angket yang telah diketahui sahih dan andal. Untuk itu angket telah diujicobakan untuk mengetahui validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor butir dengan skor total. Rumus yang digunakan dalam uji validitas adalah korelasi product moment dari Pearson. Uji Reliabilitas dilakukan menggunakan rumus Alpha Croanbach.

Analisis data hasil survei dilakukan dengan melihat skor rata-rata ekspektasi dan nilai rata-rata realita dari seluruh indikator kualitas layanan yang diukur. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan kemahasiswaan seluruhnya sesuai ekspektasi mahasiswa.

Selain menggunakan angket seperti dijelaskan di atas, untuk menjangkau kepuasan mahasiswa ini, disediakan pula kotak saran yang terdapat di sekitar ruang pimpinan, ruang prodi, ruang dosen, serta ruang administrasi dan akademik kemahasiswaan. Selain itu menerima informasi melalui rapat-rapat yang diikuti oleh perwakilan mahasiswa.

C. INSTRUMEN

Instrumen yang digunakan dalam survey ini adalah angket, dengan 5 Pilihan Jawaban. Pernyataan yang ada dalam angket terdiri dari 25 pernyataan sebagai berikut:

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Kelengkapan sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah.					
2	Kelengkapan Prasarana perpustakaan yang memadai.					
3	Ketersediaan buku referensi yang memadai di perpustakaan.					
4	Kelengkapan Laboratorium sebagai penunjang perkuliahan.					
5	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi					
6	Sikap Keramahan Staf Bagian Keuangan					
7	Kenyamanan Antrian di Bagian Keuangan					
8	Kecepatan Layanan di Bagian Keuangan					
9	Sikap Keramahan Staf Bagian Perlengkapan					
10	Kecepatan Layanan di Bagian Perlengkapan					
11	Keramahan Petugas Parkir kendaraan Mahasiswa.					
12	Keramahan Petugas Keamanan.					
13	Tersedianya Klinik Kesehatan bagi mahasiswa.					
14	Adanya Petugas kesehatan untuk mahasiswa					
15	Tersedianya Tempat Parkir Kendaranaan Mahasiswa.					
16	Terdapat petugas parkir yang menjaga kendaraan mahasiswa.					
17	Terdapat petugas keamanan yang menjaga keamanan.					
18	Kelancaran penggunaan fasilitas internet.					
19	Kemudahan Memperoleh Informasi.					
20	Kelengkapan Sarana Kegiatan Kemahasiswaan					
21	Kelengkapan fasilitas kegiatan kemahasiswaan.					
22	Kelengkapan tempat kegiatan kemahasiswaan.					

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
23	Fasilitas kamar kecil yang bersih					
24	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa.					
25	Kemudahan menggunakan Sistem Informasi Akademik.					

Keterangan Tingkat Kepuasan:

1 : Sangat Rendah

2 : Rendah

3 : Sedang

4 : Tinggi

5 : Sangat Tinggi

D. HASIL

Survey dilaksanakan terhadap mahasiswa yang berjumlah 40 mahasiswa.

Dari survey yang dilakukan diperoleh data sebagai berikut:

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Nilai
		1	2	3	4	5	
1	Kelengkapan sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah.	1	33	3	1	2	2,00
2	Kelengkapan Prasarana perpustakaan yang memadai.	2	33	2	2	1	1,93
3	Ketersediaan buku referensi yang memadai di perpustakaan.	1	34	2	1	2	1,98
4	Kelengkapan Laboratorium sebagai penunjang perkuliahan.	1	34	2	2	1	1,96
5	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi	2	33	2	1	2	1,96
6	Sikap Keramahan Staf Bagian Keuangan	1	34	2	2	1	1,96
7	Kenyamanan Antrian di Bagian Keuangan	1	34	2	1	2	1,98
8	Kecepatan Layanan di Bagian Keuangan	0	35	2	2	1	1,98
9	Sikap Keramahan Staf Bagian Perlengkapan	0	35	2	1	2	2,00
10	Kecepatan Layanan di Bagian Perlengkapan	1	34	2	2	1	1,96
11	Keramahan Petugas Parkir kendaraan Mahasiswa.	0	35	2	1	2	2,00
12	Keramahan Petugas Keamanan.	1	34	2	2	1	1,96
13	Tersedianya Klinik Kesehatan bagi mahasiswa.	3	32	2	1	2	1,93
14	Adanya Petugas kesehatan untuk mahasiswa	3	32	2	2	1	1,91

15	Tersedianya Tempat Parkir Kendaraan Mahasiswa.	1	34	2	1	2	1,98
16	Terdapat petugas parkir yang menjaga kendaraan mahasiswa.	1	34	2	2	1	1,96
17	Terdapat petugas keamanan yang menjaga keamanan.	0	35	2	1	2	2,00
18	Kelancaran penggunaan fasilitas internet.	4	31	2	2	1	1,89
19	Kemudahan Memperoleh Informasi.	3	32	2	1	2	1,93
20	Kelengkapan Sarana Kegiatan Kemahasiswaan	6	29	2	2	1	1,84
21	Kelengkapan fasilitas kegiatan kemahasiswaan.	0	35	2	1	2	2,00
22	Kelengkapan tempat kegiatan kemahasiswaan.	1	34	2	2	1	1,96
23	Fasilitas kamar kecil yang bersih	1	34	2	1	2	1,98
24	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa.	1	34	2	2	1	1,96
25	Kemudahan menggunakan Sistem Informasi Akademik.	1	34	2	1	2	1,98

E. PENUTUP

Hasil pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan Keuangan dan Sarana Prasarana yang dilaksanakan secara konsisten terhadap masing-masing indikator disajikan sebagai berikut:

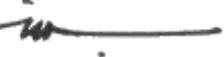
No.	Aspek yang Diukur	Skor	Nilai	Kriteria
1	2	3	4	5
1.	Kelengkapan Saranan dan Prarana	17,60	1,96	Cukup
2.	Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana	11,82	1,97	Cukup
3.	Kepedulian	5,87	1,96	Cukup
4.	Keamanan	7,87	1,97	Cukup
5.	Sistem Informasi	5,80	1,93	Cukup
Rata-rata		48,96	1,96	Cukup

Berdasarkan tabel di atas, tindak lanjut secara berkala mengenai hasil survei kepuasan terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana berupa beberapa rekomendasi perbaikan dalam hal:

- Kelengkapan Sarana dan Prasarana
- Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana
- Kepedulian
- Keamanan
- Sistem Informasi

Pengukuran kepuasan mahasiswa konsisten dilakukan setiap tahun dalam upaya perbaikan kualitas layanan Keuangan, sarana dan prasarana yang dilakukan secara berkala dan tersistem untuk perbaikan secara berkesinambungan.

Mengetahui,
Ketua STKIP PGRI Bandar Lampung,



Dr. Wayan Satria Jaya, M.Si.

Bandar Lampung, April 2023
Ketua Satgas Jamu,



Nurdin Hidayat, M.Pd.



STKIP PGRI BANDAR LAMPUNG

SATUAN TUGAS PENJAMIN MUTU

Jl. Khairil Anwar No.79 Bandar Lampung, Telp. (0721)259166

ANGKET KEPUASAN PENGGUNA BIDANG KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA

Angket ini disusun Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Bidang Keuangan, Sarana dan Prasarana. Angket ini bersifat tertutup, Segala data identitas maupun hasil Angket Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan Sekolah Tinggi.

Pilihkan Tingkat Kepuasan Bpk/Ibu/Sdr/i Terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarna:

1 = Sangat Rendah; 2 = Rendah; 3 = Sedang; 4 = Tinggi; 5 = Sangat Tinggi

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Kelengkapan sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah.					
2	Kelengkapan Prasarana perpustakaan yang memadai.					
3	Ketersediaan buku referensi yang memadai di perpustakaan.					
4	Kelengkapan Laboratorium sebagai penunjang perkuliahan.					
5	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi					
6	Sikap Keramahan Staf Bagian Keuangan					
7	Kenyamanan Antrian di Bagian Keuangan					
8	Kecepatan Layanan di Bagian Keuangan					
9	Sikap Keramahan Staf Bagian Perlengkapan					
10	Kecepatan Layanan di Bagian Perlengkapan					
11	Keramahan Petugas Parkir kendaraan Mahasiswa.					
12	Keramahan Petugas Keamanan.					
13	Tersedianya Klinik Kesehatan bagi mahasiswa.					
14	Adanya Petugas kesehatan untuk mahasiswa					
15	Tersedianya Tempat Parkir Kendaraan Mahasiswa.					
16	Terdapat petugas parkir yang menjaga kendaraan mahasiswa.					
17	Terdapat petugas keamanan yang menjaga keamanan.					
18	Kelancaran penggunaan fasilitas internet.					
19	Kemudahan Memperoleh Informasi.					
20	Kelengkapan Sarana Kegiatan Kemahasiswaan					
21	Kelengkapan fasilitas kegiatan kemahasiswaan.					
22	Kelengkapan tempat kegiatan kemahasiswaan.					
23	Fasilitas kamar kecil yang bersih					
24	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa.					
25	Kemudahan menggunakan Sistem Informasi Akademik.					

REKAPITULASI ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA

No.	Pernyataan	RESPONDEN												
		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13
1	Kelengkapan sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah.	2	2	2	2	5	3	2	2	2	3	2	2	2
2	Kelengkapan Prasarana perpustakaan yang memadai.	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2
3	Ketersediaan buku referensi yang memadai di perpustakaan.	2	2	2	2	5	3	2	2	2	3	2	2	2
2	Kelengkapan Laboratorium sebagai penunjang perkuliahan.	1	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2
2	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi	2	2	2	2	5	3	1	2	2	3	2	2	2
6	Sikap Keramahan Staf Bagian Keuangan	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2
7	Kenyamanan Antrian di Bagian Keuangan	2	2	2	2	5	3	2	2	2	3	2	2	2
8	Kecepatan Layanan di Bagian Keuangan	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2
9	Sikap Keramahan Staf Bagian Perlengkapan	2	2	2	2	5	3	2	2	2	3	2	2	2
10	Kecepatan Layanan di Bagian Perlengkapan	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2
11	Keramahan Petugas Parkir kendaraan Mahasiswa.	2	2	2	2	5	3	2	2	2	3	2	2	2
12	Keramahan Petugas Keamanan.	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2
13	Tersedianya Klinik Kesehatan bagi mahasiswa.	1	2	2	2	5	3	1	2	2	3	2	2	2
12	Adanya Petugas kesehatan untuk mahasiswa	1	2	2	2	4	3	1	2	2	3	2	2	2
12	Tersedianya Tempat Parkir Kendaraan Mahasiswa.	2	2	2	2	5	3	2	2	2	3	2	2	2
16	Terdapat petugas parkir yang menjaga kendaraan mahasiswa.	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2
17	Terdapat petugas keamanan yang menjaga keamanan.	2	2	2	2	5	3	2	2	2	3	2	2	2
18	Kelancaran penggunaan fasilitas internet.	1	2	2	2	4	3	1	2	2	3	2	2	2
19	Kemudahan Memperoleh Informasi.	2	2	2	2	5	3	1	2	2	3	2	2	2
20	Kelengkapan Sarana Kegiatan Kemahasiswaan	2	2	2	1	4	3	2	2	2	3	2	2	2
21	Kelengkapan fasilitas kegiatan kemahasiswaan.	2	2	2	2	5	3	2	2	2	3	2	2	2
22	Kelengkapan tempat kegiatan kemahasiswaan.	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2
23	Fasilitas kamar kecil yang bersih	2	2	2	2	5	3	2	2	2	3	2	2	2
22	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa.	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2
22	Kemudahan menggunakan Sistem Informasi Akademik.	1	2	2	2	5	3	2	2	2	3	2	2	2

REKAPITULASI ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA

[illegible]

REKAPITULASI ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA

No.	Pernyataan	RESPONDEN													
		R27	R28	R29	R30	R31	R32	R33	R34	R35	R36	R37	R38	R39	R40
1	Kelengkapan sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah.	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
2	Kelengkapan Prasarana perpustakaan yang memadai.	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2
3	Ketersediaan buku referensi yang memadai di perpustakaan.	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
2	Kelengkapan Laboratorium sebagai penunjang perkuliahan.	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2
2	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
6	Sikap Keramahan Staf Bagian Keuangan	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2
7	Kenyamanan Antrian di Bagian Keuangan	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
8	Kecepatan Layanan di Bagian Keuangan	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2
9	Sikap Keramahan Staf Bagian Perlengkapan	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
10	Kecepatan Layanan di Bagian Perlengkapan	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2
11	Keramahan Petugas Parkir kendaraan Mahasiswa.	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
12	Keramahan Petugas Keamanan.	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2
13	Tersedianya Klinik Kesehatan bagi mahasiswa.	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
12	Adanya Petugas kesehatan untuk mahasiswa	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2
12	Tersedianya Tempat Parkir Kendaraan Mahasiswa.	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
16	Terdapat petugas parkir yang menjaga kendaraan mahasiswa.	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2
17	Terdapat petugas keamanan yang menjaga keamanan.	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
18	Kelancaran penggunaan fasilitas internet.	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2
19	Kemudahan Memperoleh Informasi.	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
20	Kelengkapan Sarana Kegiatan Kemahasiswaan	2	1	2	1	2	2	2	2	5	2	2	2	2	1
21	Kelengkapan fasilitas kegiatan kemahasiswaan.	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
22	Kelengkapan tempat kegiatan kemahasiswaan.	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2
23	Fasilitas kamar kecil yang bersih	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
22	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa.	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2
22	Kemudahan menggunakan Sistem Informasi Akademik.	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2