



LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGELOLAAN KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

TAHUN AKADEMIK : 2024

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS ABULYATAMA
2024

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap *Alhamdulillah* dan selalu memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T, penyusunan Laporan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana Universitas Abulyatama telah dapat diselesaikan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk Laporan Kepuasan untuk Tahun Akademik 2024.

Ucapan terima kasih ini kami apresiasikan kepada:

1. Rektor dan segenap jajarannya yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil kepada Lembaga Penjaminan Mutu.
2. Para responden yaitu mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis di lingkungan Universitas Abulyatama yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrumen kuesioner kepuasan serta memberikan masukan dan sarannya.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentu nya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Aceh Besar, September 2024

Ketua Lembaga Penjaminan Mutu

1. Pendahuluan

Survey kepuasan mahasiswa terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPjM) secara periodik pada setiap akhir semester dalam upaya pengendalian dan peningkatan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Universitas Abulyatama. Sejalan dengan tujuan pengendalian dan peningkatan kualitas Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana, laporan ini dimaksudkan untuk mengetahui umpan balik bagi Universitas Abulyatama dalam Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana bagi mahasiswa dan untuk memberikan gambaran perbaikan yang dapat dilaksanakan oleh Universitas Abulyatama dalam Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana bagi mahasiswa. Adapun aspek kepuasan yang diukur dalam evaluasi ini meliputi

5 aspek yang terdiri dari:

- Keandalan (*reliability*): yaitu mencakup kemampuan, Pengetahuan dan kecakapan Staf bagian keuangan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya.
- Daya tanggap (*responsiveness*): yang mencakup Staf bagian keuangan memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa, Informasi yang diberikan oleh bagian keuangan dapat diandalkan dan dipertanggungjawabkan
- Kepastian (*assurance*): yaitu mencakup Prosedur pelayanan di bagian keuangan tidak berbelit-belit dan Proses pelayanan cepat dan tepat, Staf bagian keuangan memberikan pelayanan yang memuaskan (sopan, santun dan ramah) serta menunjukkan disiplin kerja yang tinggi.
- Empati (*empathy*): Mencakup Staf bagian keuangan memberikan perlakuan yang adil kepada seluruh mahasiswa (cth. pelayanan sesuai antrian)
- *Tangible*: mencakup ruang pelayanan dan ruang tunggu bagian keuangan yang nyaman, tertata dengan rapi dan bersih, Sarana perkuliahan (kelas, laboratorium, perpustakaan) jumlahnya memadai, tertata rapi, bersih dan nyaman, Sarana perbelanjaan untuk kebutuhan belajar di kampus jumlah memadai, lokasi mudah dijangkau dan ketersediaan barang sesuai dengan kebutuhan (cth: Fasilitas Fotokopi, ATK, dll), Sarana ibadah mempunyai jumlah yang memadai, lokasi mudah dijangkau, fasilitas yang memadai (air, sajadah, mukena) dan kebersihan yang selalu terjaga, Sarana kantin di dalam kampus bersih, nyaman, lokasi mudah dijangkau, menu variatif, dan harga sesuai, Sarana olahraga sudah memadai, dapat dengan mudah diakses dan sarana penunjang (bola, net, raket, dll) memadai, Sarana tempat tinggal (Asrama mahasiswa) pada

lingkungan kampus memiliki kondisi yang nyaman sebagai tempat tinggal dan sangat mendukung sebagai tempat belajar, Sarana parkir untuk mahasiswa jumlahnya memadai, lokasi mudah dijangkau dan aman, Sarana toilet di lingkungan kampus berfungsi dengan baik, jumlah memadai, lokasi mudah dijangkau, jumlah air bersih cukup dan ruangan bersih dan nyaman, Sarana informasi (papan informasi, website abulyatama, dll) yang memadai dan mudah diakses, Fasilitas internet (jaringan hotspot, wifi) di lingkungan kampus yang memadai dan mudah diakses

Penjaringan informasi sebagai umpan balik dari mahasiswa dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa secara *online* melalui laman <https://bit.ly/EvaluasiMhsUnaya> di mulai dari tanggal 3 Agustus sampai dengan 18 Agustus 2024. Responden adalah seluruh mahasiswa aktif pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan berupa indeks kepuasan dengan skala 1-4. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik *deskriptive* sederhana. Data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan klasifikasi kepuasan untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang di dapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan terhadap aspek yang dinilai sesuai skala rata-rata yang diperoleh yaitu:

- 1,00 – 1,49 Kurang memuaskan, perlu perbaikan segera
- 1,50 – 2,49 Cukup
- 2,50 – 3,49 Memuaskan
- 3,50 – 4,00 Sangat memuaskan

2. Hasil Umpan Balik Mahasiswa Terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Responden yang telah mengisi angket kuesioner Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis berjumlah 622 orang dari jumlah mahasiswa aktif 691. Setiap kuesioner mencakup 17 indikator pertanyaan yang terdiri dari 5 aspek penilaian yaitu aspek *realibility* 1 pertanyaan, aspek *responsiveness* 2 pertanyaan, aspek *assurance* 2 pertanyaan, aspek *empathy* 1 pertanyaan dan aspek *tangible* 11 pertanyaan. Kategori penilaian terdiri dari 4 pilihan penilaiannya itu skor 4 jika responden merasa sangat memuaskan, skor 3 jika responden baik/memuaskan, skor 2 jika responden cukup memuaskan dan skor 1 jika responden kurang memuaskan untuk setiap indikator pertanyaan.

Secara keseluruhan hasil umpan balik terhadap kelima aspek yang menunjukkan nilai 89,91% menyatakan sangat memuaskan, 9,05% menyatakan memuaskan dan 1,04%

menyatakan cukup memuaskan. Persentase kepuasan tertinggi adalah pada aspek *realibility* sebesar 18,59% responden memberikan nilai sangat memuaskan dan 1,25% responden memberikan nilai baik/memuaskan yang artinya bahwa mahasiswa sangat puas dengan kemampuan, pengetahuan dan kecakapan Staf bagian keuangan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya. Sedangkan aspek yang menunjukkan nilai persentase cukup memuaskan adalah pada aspek *responsiveness* sebesar 0,40%, hal ini dapat diartikan bahwa penilaian mahasiswa terhadap Staf bagian keuangan memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa, Informasi yang diberikan oleh bagian keuangan dapat diandalkan dan dipertanggungjawabkan harus lebih ditingkatkan dengan baik. Adapun hasil umpan balik mahasiswa terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana di sajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Umpan Balik Mahasiswa Terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana

No.	Aspek Yang Diukur	Kategori				Persentase Per Aspek
		Sangat Memuaskan	Baik/ Memuaskan	Cukup Memuaskan	Kurang Memuaskan	
1	<i>Realibility</i>	18.59	1.25	0.16	0,00	20.00
2	<i>Responsivenes</i>	16.69	2.91	0.40	0,00	20.00
3	<i>Assurance</i>	18.49	1.45	0.06	0,00	20.00
4	<i>Empathy</i>	17.85	2.09	0.06	0,00	20.00
5	<i>Tangible</i>	18.30	1.35	0.34	0,00	20.00
Total		89.91	9.05	1.04	0,00	100.00

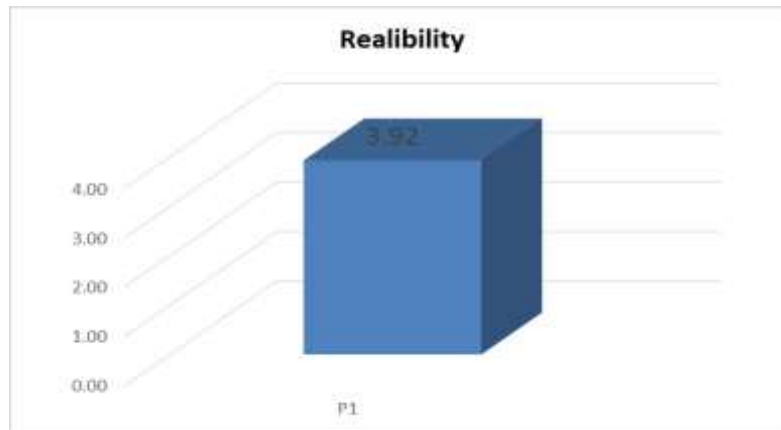
Hasil analisis untuk masing–masing aspek penilaian terhadap item pertanyaan adalah sebagai berikut:

a. Aspek Realibility

Aspek *realibility* adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera atau cepat, akurat dan memuaskan atau kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya. Penilaian aspek *realibility* terdiri dari 1 indikator pertanyaan yaitu apakah Staf bagian keuangan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya (P1).

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas pada Staf bagian keuangan yang memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya dengan nilai rata-rata jawaban responden adalah 3,92, secara keseluruhan responden memberikan nilai sangat memuaskan 18,59%,

memuaskan 1,25% dan cukup memuaskan 0,16%. Hasil analisis aspek *realibility* per item pertanyaan di sajikan pada Gambar 1 berikut;



Gambar 1. Hasil analisis aspek realibility per item pertanyaan

b. Aspek Responsiveness

Aspek responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Aspek responsiveness dinilai dengan menggunakan 2 indikator pertanyaan yaitu apakah Staf bagian keuangan memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda (P2) dan Informasi yang diberikan oleh bagian keuangan dapat diandalkan dan dipertanggungjawabkan (P3).

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas yaitu Informasi yang diberikan oleh bagian keuangan dapat diandalkan dan dipertanggungjawabkan, dengan nilai rata-rata jawaban responden adalah 3,87, secara keseluruhan responden memberikan nilai sangat memuaskan 16,69%, memuaskan 2,91% dan cukup memuaskan 0,40%. Hasil analisis aspek *responsiveness* per item pertanyaan di sajikan pada Gambar 2 berikut;

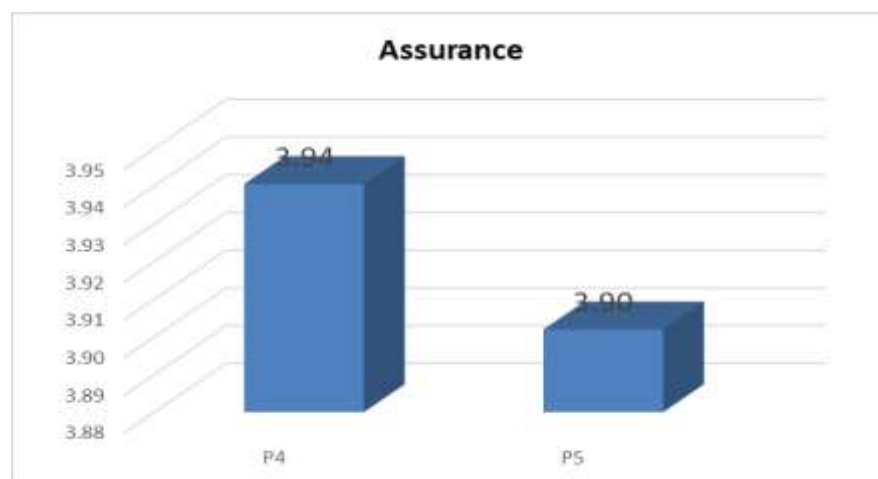


Gambar 2. Hasil analisis aspek responsiveness per item pertanyaan

c. Aspek Assurance

Aspek assurance adalah setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pihak yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan. Aspek assurance dinilai dengan menggunakan 2 indikator pertanyaan yaitu apakah Prosedur pelayanan di bagian keuangan tidak berbelit-belit dan Proses pelayanan cepat dan tepat (P4), dan Staf bagian keuangan memberikan pelayanan yang memuaskan (sopan, santun dan ramah) serta menunjukkan disiplin kerja yang tinggi (P5).

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas dengan Prosedur pelayanan di bagian keuangan tidak berbelit-belit dan Proses pelayanan cepat dan tepat, dengan nilai rata-rata jawaban responden adalah 3,94, secara keseluruhan responden memberikan nilai sangat memuaskan 18,49%, memuaskan 1,45% dan cukup memuaskan 0,06%. Hasil analisis aspek *assurance* per item pertanyaan di sajikan pada Gambar 3 berikut;



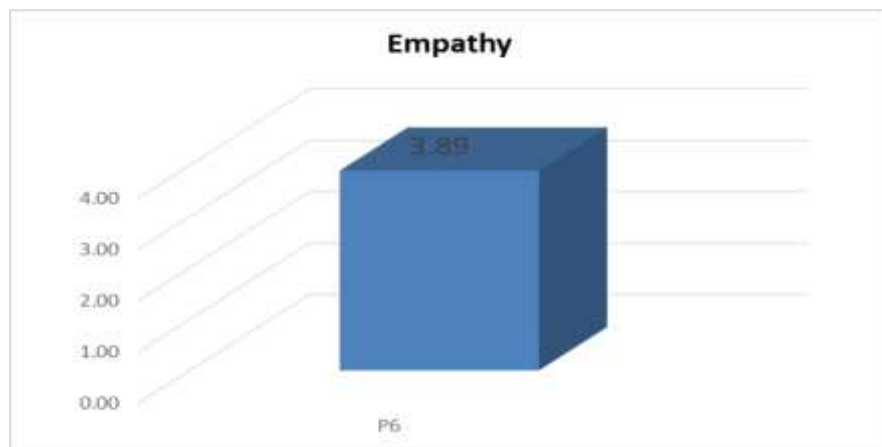
Gambar 3. Hasil analisis aspek assurance per item pertanyaan

d. Aspek Empathy

Aspek empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Empati dalam suatu

pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Aspek empathy dinilai dengan menggunakan 1 indikator pertanyaan yaitu apakah Staf bagian keuangan memberikan perlakuan yang adil kepada seluruh mahasiswa (cth. pelayanan sesuai antrian) (P6).

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas pada Staf bagian keuangan memberikan perlakuan yang adil kepada seluruh mahasiswa dengan pelayanan sesuai antrian, dengan nilai rata-rata jawaban responden adalah 3,89, secara keseluruhan responden memberikan nilai sangat memuaskan 17,85%, memuaskan 2,09% dan cukup memuaskan 0,06%. Hasil analisis aspek *empathy* per item pertanyaan di sajikan pada Gambar 4 berikut;



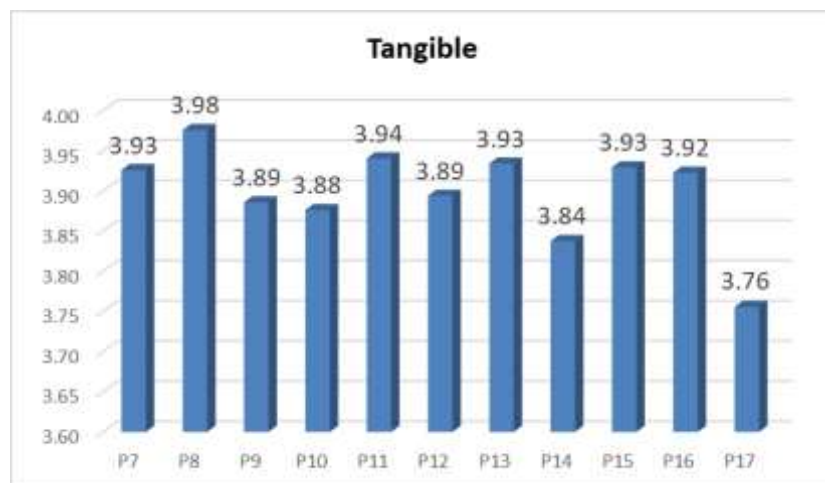
Gambar 4. Hasil analisis aspek empathy per item pertanyaan

e. Aspek Tangible

Aspek tangible adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan. Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Aspek tangible dinilai dengan menggunakan 11 indikator pertanyaan yaitu apakah Ruang pelayanan dan ruang tunggu bagian keuangan yang nyaman, tertata dengan rapi dan bersih (P7), Sarana perkuliahan (kelas, laboratorium, perpustakaan) jumlahnya memadai, tertata rapi, bersih dan nyaman (P8), Sarana perbelanjaan untuk kebutuhan belajar di kampus jumlah memadai, lokasi mudah dijangkau

dan ketersediaan barang sesuai dengan kebutuhan (cth: Fasilitas Fotokopi, ATK, dll) (P9), Sarana ibadah mempunyai jumlah yang memadai, lokasi mudah dijangkau, fasilitas yang memadai (air, sajadah, mukena) dan kebersihan yang selalu terjaga (P10), Sarana kantin di dalam kampus bersih, nyaman, lokasi mudah dijangkau, menu variatif, dan harga sesuai (P11), Sarana olahraga sudah memadai, dapat dengan mudah diakses dan sarana penunjang (bola, net, raket, dll) memadai (P12), Sarana tempat tinggal (Asrama mahasiswa) pada lingkungan kampus memiliki kondisi yang nyaman sebagai tempat tinggal dan sangat mendukung sebagai tempat belajar (P13), Sarana parkir untuk mahasiswa jumlahnya memadai, lokasi mudah dijangkau dan aman (P14), Sarana toilet di lingkungan kampus berfungsi dengan baik, jumlah memadai, lokasi mudah dijangkau, jumlah air bersih cukup dan ruangan bersih dan nyaman (P15), Sarana informasi (papan informasi, website abulyatama, dll) yang memadai dan mudah diakses (P16), dan Fasilitas internet (jaringan hotspot,wifi) di lingkungan kampus yang memadai dan mudah diakses (P17).

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas dengan Sarana perkuliahan (kelas, laboratorium, perpustakaan) jumlahnya memadai, tertata rapi, bersih dan nyaman, dengan nilai rata-rata jawaban responden adalah 3,98, secara keseluruhan responden memberikan nilai sangat memuaskan 18,30%, memuaskan 1,35% dan cukup memuaskan 0,34%. Hasil analisis aspek *tangible* per item pertanyaan di sajikan pada Gambar 5 berikut;



Gambar 5. Hasil analisis aspek tangible per item pertanyaan

3. Kesimpulan dan Rekomendasi

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa kepuasan mahasiswa terhadap pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana yang telah dilakukan maka diperoleh nilai kelima aspek yang menunjukkan tingkat kepuasan sebagai berikut:

- 89,91% menyatakan sangat puas,
- 9,05% menyatakan puas dan
- 1,04% menyatakan cukup puas

Adapun Penilaian untuk masing-masing aspek kepuasan memberikan hasil skor rata-rata kepuasan sebagai berikut:

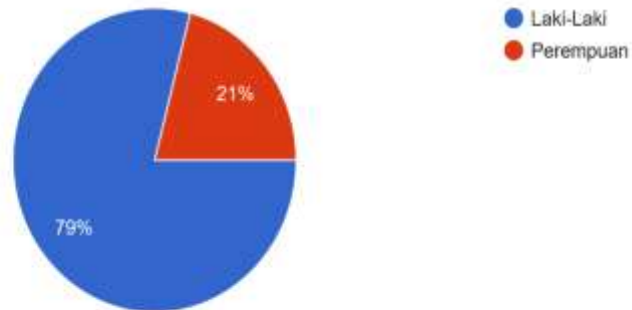
- Aspek Reability : 3,921
- Aspek Responsive : 3,814
- Aspek Assurance : 3,921
- Aspek Emphaty : 3,889
- Aspek Tangible : 3,898

b. Rekomendasi

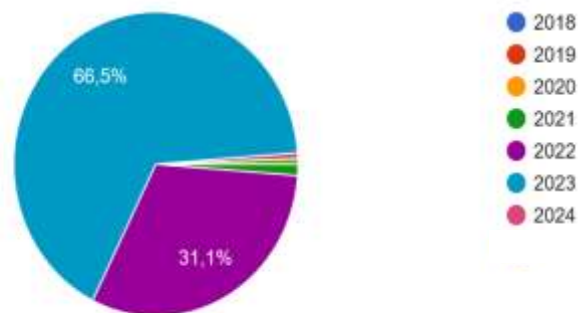
Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi pengukuran tingkat kepuasan, rekomendasi yang dapat disampaikan ke pimpinan yaitu agar pimpinan meningkatkan kualitas layanan staf bagian keuangan, khususnya dalam hal kecepatan dan ketepatan tanggapan terhadap keluhan mahasiswa serta penyampaian informasi yang andal dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini dapat diwujudkan melalui pelatihan layanan prima, penguatan sistem pengelolaan keluhan, dan evaluasi rutin terhadap kinerja layanan.

LAMPIRAN

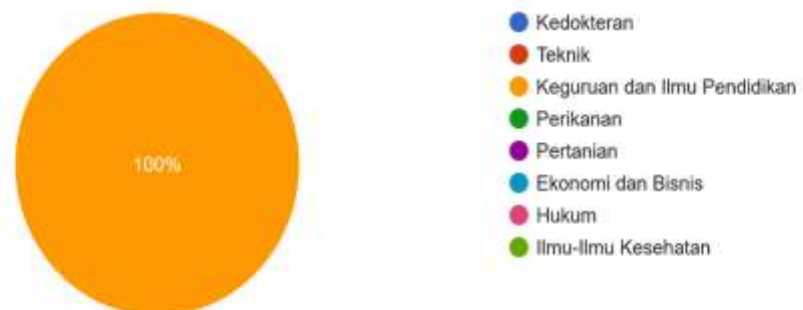
JENIS KELAMIN



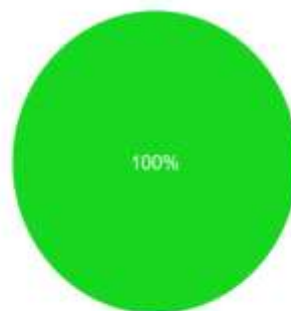
TAHUN MASUK KULIAH



FAKULTAS



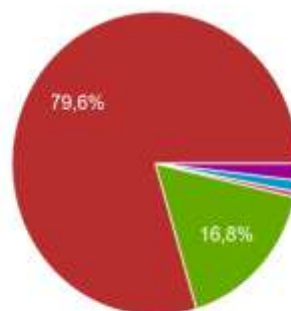
PROGRAM STUDI



- Pendidikan Dokter
- Profesi Dokter
- Ilmu Keperawatan
- Profesi Ners
- D3 Keperawatan
- Sarjana Kebidanan
- Profesi Bidan
- Teknik Mesin

▲ 1/4 ▼

JUMLAH MATA KULIAH YANG DIAMBIL PADA SAAT PENGISIAN ANGKET (SESUAI DENGAN JUMLAH MK PADA KRS)



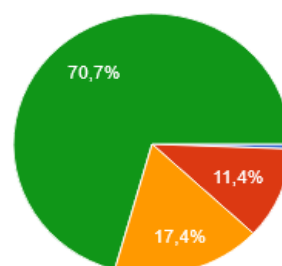
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA

ASPEK KEANDALAN (REABILITY)

Staf bagian keuangan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya

[Salin diagram](#)

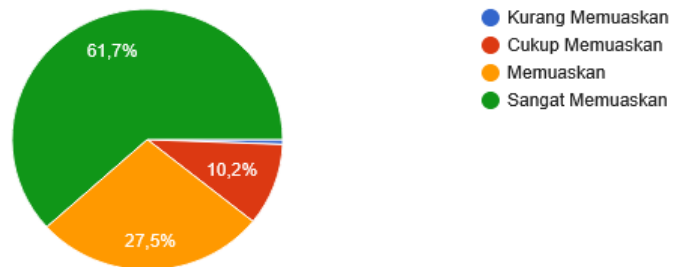


- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

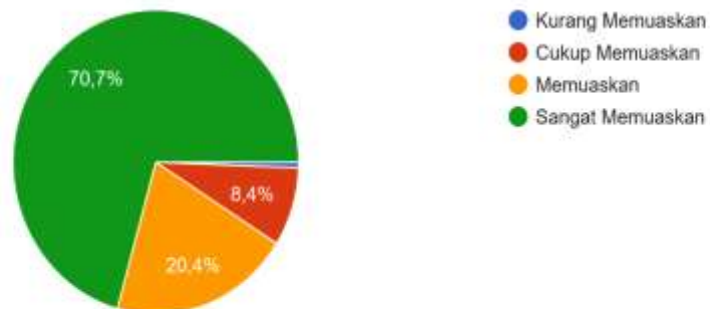
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)

Staf bagian keuangan memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda

 [Salin diagram](#)



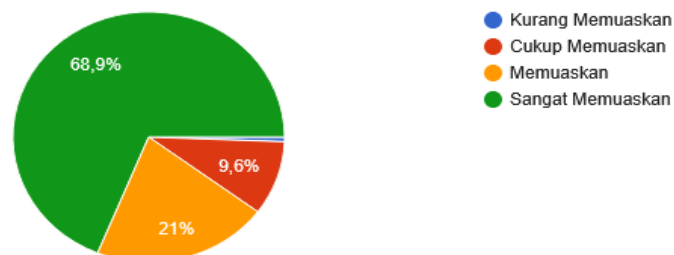
Informasi yang diberikan oleh bagian keuangan dapat diandalkan dan dipertanggungjawabkan



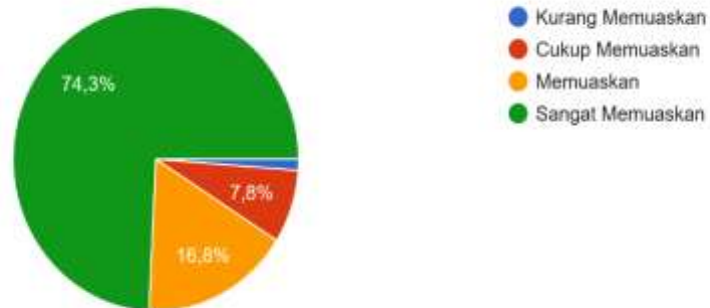
Aspek Kepastian (Assurance)

Prosedur pelayanan di bagian keuangan tidak berbelit – belit dan Proses pelayanan cepat dan tepat

 [Salin diagram](#)



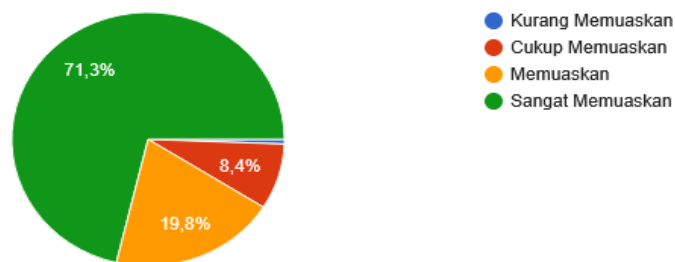
Staf bagian keuangan memberikan pelayanan yang memuaskan (sopan, santun dan ramah) serta menunjukkan disiplin kerja yang tinggi



Aspek Empati (Empathy)

Staf bagian keuangan memberikan perlakuan yang adil kepada seluruh mahasiswa (cth. pelayanan sesuai antrian)

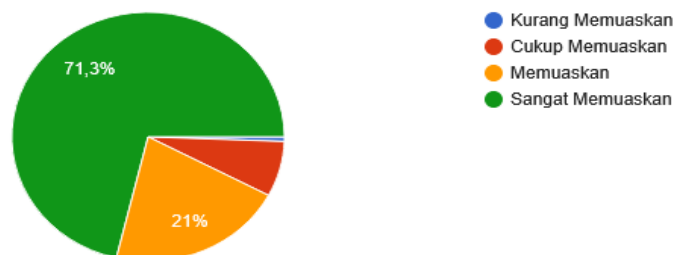
Salin diagram



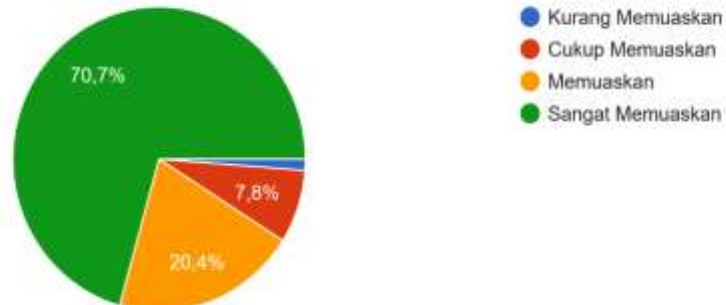
Aspek Tangible

Ruang pelayanan dan ruang tunggu bagian keuangan yang nyaman, tertata dengan rapi dan bersih

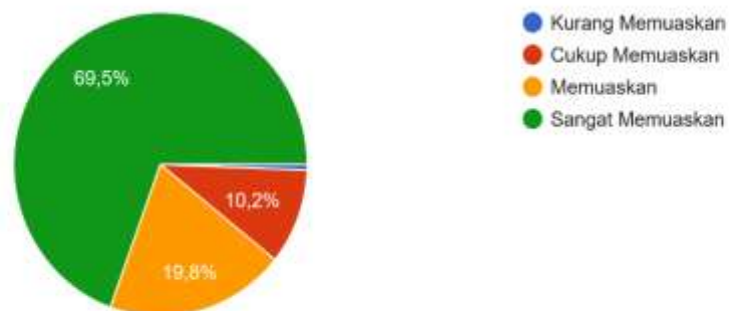
Salin diagram



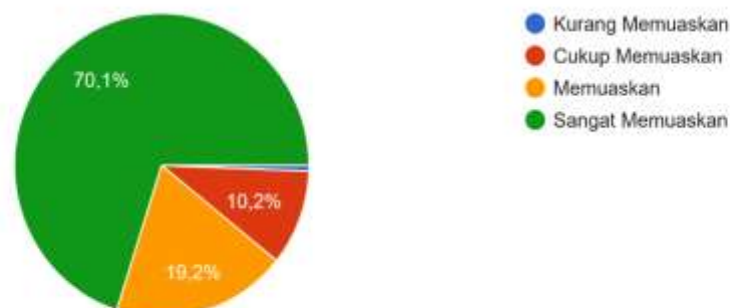
Sarana perkuliahan (kelas, laboratorium, perpustakaan) jumlahnya memadai, tertata rapi, bersih dan nyaman



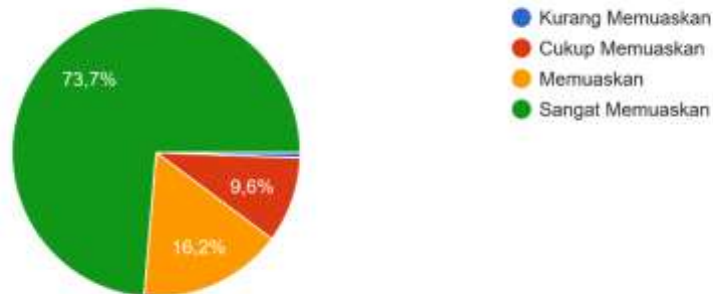
Sarana perbelanjaan untuk kebutuhan belajar di kampus jumlah memadai, lokasi mudah dijangkau dan ketersediaan barang sesuai dengan kebutuhan (cth: Fasilitas Fotokopi, ATK, dll)



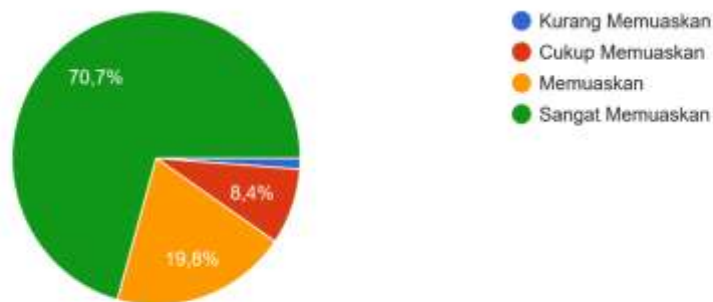
Sarana ibadah mempunyai jumlah yang memadai, lokasi mudah dijangkau, fasilitas yang memadai (air, sajadah, mukena) dan kebersihan yang selalu terjaga



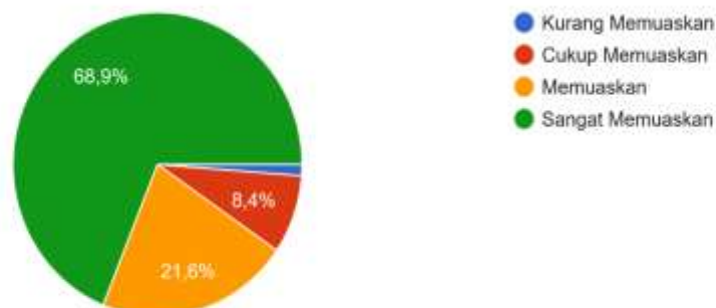
Sarana kantin di dalam kampus bersih, nyaman, lokasi mudah dijangkau ,menu variatif, dan harga sesuai



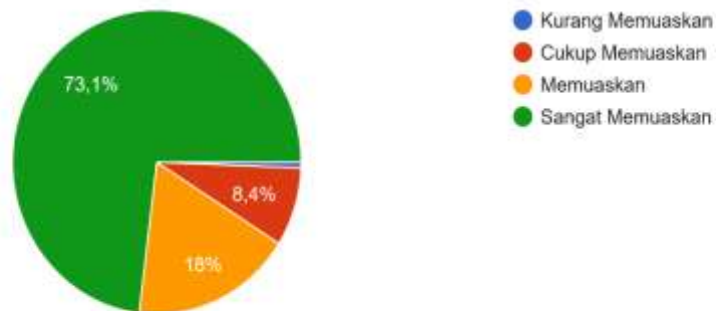
Sarana olahraga sudah memadai, dapat dengan mudah diakses dan sarana penunjang (bola, net, raket, dll) memadai



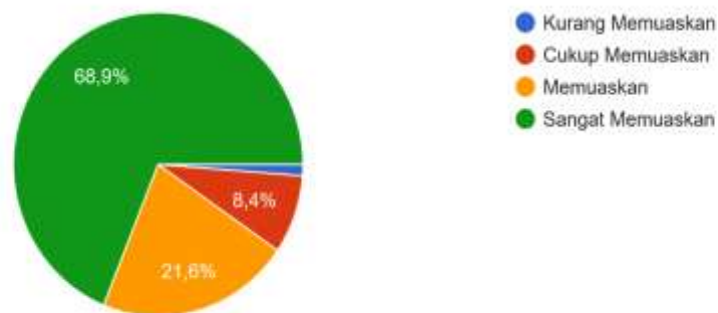
Sarana tempat tinggal (Asrama mahasiswa) pada lingkungan kampus memiliki kondisi yang nyaman sebagai tempat tinggal dan sangat mendukung sebagai tempat belajar



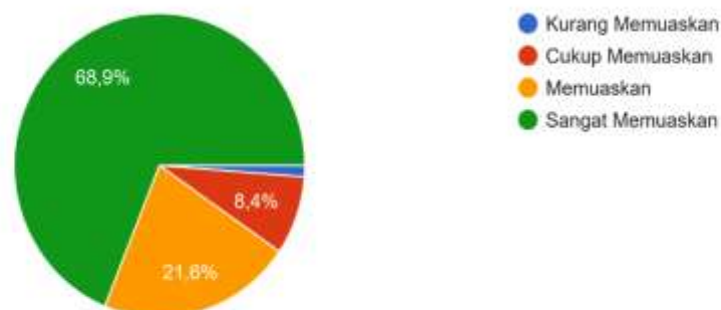
Sarana parkir untuk mahasiswa jumlahnya memadai, lokasi mudah dijangkau dan aman



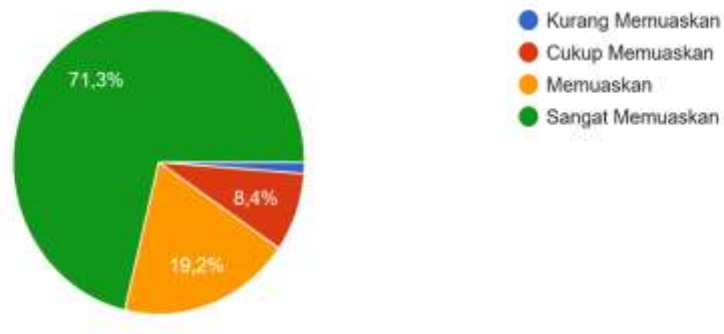
Sarana toilet di lingkungan kampus berfungsi dengan baik, jumlah memadai, lokasi mudah dijangkau, jumlah air bersih cukup dan ruangan bersih dan nyaman



Sarana toilet di lingkungan kampus berfungsi dengan baik, jumlah memadai, lokasi mudah dijangkau, jumlah air bersih cukup dan ruangan bersih dan nyaman



Fasilitas internet (jaringan hotspot, wifi) dilingkungan kampus yang memadai dan mudah diakses



Tuliskan harapan dan saran – saran saudara dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara singkat dan jelas

Sangat baik

baik

Baik

Sangat memuaskan

sangat memuaskan

Mantap

Semoga lebih baik lagi

Sangat puas

Sangat memuaskan