



**LAPORAN
SURVEY
KEPUASAN
SARANA,
PRASARANA
DAN KEUANGAN**

STAIMAS WONOGIRI

2022



HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA DI STAIMAS WONOGIRI TAHUN 2022/2023

DISUSUN OLEH :
TIM LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
STAIMAS WONOGIRI

Laporan hasil survey ini telah diperiksa dan disetujui oleh Ketua STAIMAS Wonogiri
pada tanggal 07 Desember 2022
Ketua STAIMAS Wonogiri



Atik Nurfatmawati, S.E., M.I.Kom



**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM MULIA
ASTUTI
STAIMAS WONOGIRI**

SK DIRJEN PENDIS NOMOR 4536 TAHUN 2017
Jln. Cempaka VI Pokoh RT.02/RW.04, Kel. Wonobojo, Kec. Wonogiri, Kab.
Wonogiri

email : staimaswonogiri@gmail.com

SURAT KEPUTUSAN KETUA

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM MULIA ASTUTI WONOGIRI

NOMOR 50/ A.SK/STAIMAS/XII/2022

TENTANG

LAPORAN SURVEY KEPUASAN ,KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA

TAHUN 2022

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM MULIA ASTUTI (STAIMAS) WONOGIRI

KETUA STAIMAS WONOGIRI,

Menimbang : a. bahwa Sekolah Tinggi Agama Islam Mulia Astuti Wonogiri memiliki komitmen secara profesional untuk meningkatkan mutu pelayanan melalui Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;

b. bahwa laporan suvey Kepuasan merupakan dokumen yang menjadi landasan dalam meningkatkan mutu pelayanan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, tersebut diatas, perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
4. Peraturan Menteri Nomor 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi
5. Peraturan Pemerintah 37 Tahun 2009 tentang Dosen
6. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan Dan Penyelenggaraan Pendidikan.
7. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.

8. Statuta STAIMAS Wonogiri.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM MULIA ASTUTI WONOGIRI TENTANG LAPORAN SURVEY KEPUASAN ,KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM MULIA ASTUTI WONOGIRI
- KESATU : Mengesahkan Laporan Survey Kepuasan ,Keuangan, Sarana Dan Prasarana Sekolah Tinggi Agama Islam Mulia Astuti Wonogiri sebagaimana terlampir dalam keputusan ini sebagai bagian yang tidak terpisahkan,
- KEDUA : Hal-hal yang belum diatur dalam keputusan ini akan ditetapkan dalam keputusan tersendiri
- KETIGA : Keputusan ini berlaku mulai ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Wonogiri
Pada tanggal : 7 Desember 2022
Ketua STAIMAS



Atik Nurfatmawati, S.E., M.I.Kom

Tembusan :

1. Para Wakil Ketua STAIMAS Wonogiri ;
2. Arsip

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
TERHADAP KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA DI STAIMAS WONOGIRI
TAHUN 2022/2023**

A. PENDAHULUAN

Survey kepuasan layanan keuangan, sarana dan prasarana di STAIMAS Wonogiri pada dasarnya merupakan salah satu metode untuk memberi penilaian terhadap sistem pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana yang ada di STAIMAS Wonogiri. Secara struktural, pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana dilaksanakan oleh Wakil Ketua II yang mengepalai keuangan serta penyelenggara administrasi.

Survey tersebut bertujuan untuk mengukur tanggapan tenaga pendidik dalam hal ini disebut dengan Dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana di lingkungan STAIMAS Wonogiri. Survey juga dipergunakan untuk memetakan mutu pelayanan dilingkungan STAIMAS Wonogiri dan menjadi dasar untuk melakukan perbaikan atas pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana.

B. KONSEP KUALITAS LAYANAN

Kualitas memiliki beberapa definisi dan menurut Gasperz (1997:5) pengertian kualitas secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi strategi dari segi kualitas adalah segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan

(*meeting the needs of customers*). Menurut Feigenbaun (1997:7) kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atau suatu produk. Sedangkan menurut Goestch dan Davis (dalam Tjiptono, 2002:51) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan disebutkan indikator standar pelayanan publik yang berkualitas wajib memiliki prinsip yakni:

1. Sederhana

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. Partisipatif

Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

4. Berkelanjutan

Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

5. Transparansi

Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental. Untuk mendapatkan kualitas layanan yang bermutu, terdapat indikator yang wajib diperhatikan. Lovelock (1992) di dalam bukunya mengatakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai antara lain: *tangible* antara lain meliputi

kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material, *reliable* (handal), meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan, *responsiveness* (pertanggungjawaban), yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan, *assurance* (jaminan): meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai, *empathy* (empati), yaitu perhatian perorangan pada pelanggan.

C. METODE

Survey dilakukan terhadap dosen dan tenaga kependidikan STAIMAS Wonogiri sebanyak 24 Dosen, dan 10 tenaga kependidikan. Angket disebarakan kepada 34 responden yang meliputi responden dosen dan responden tenaga kependidikan. Instrument angket dosen mengandung pertanyaan yang harus dijawab adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Nyata) meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan) meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) meliputi keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. *Assurance* (Jaminan) meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan
5. *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan

Instrumen angket dosen mengandung pertanyaan yang harus dijawab adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Nyata) meliputi ruang kelas yang memadai, fasilitas media pembelajaran (LCD, Layar LCD, Sound system) di kelas, kelengkapan referensi buku teks/buku modul/jurnal berlangganan di ruang baca/perpustakaan, kelengkapan sarana dan prasarana.
2. *Reliability* (Keandalan) meliputi kemudahan untuk mengakses internet dan kecepatan akses di kampus, kemudahan untuk penggunaan dan pemenuhan kebutuhan di SSO.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) meliputi kesigapan dalam memproses kenaikan pangkat, ketepatan dalam pemberian insentif remunerasi sesuai dengan kinerja.
4. *Assurance* (Jaminan) meliputi transparan dalam segala jenis potongan gaji, ketepatan pencairan gaji dan sertifikasi dosen di setiap bulan, kejelasan pedoman dan peraturan terkait keuangan yang ditetapkan.
5. *Empathy* (Empati) meliputi keterlibatan dosen dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran.

Instrumen angket terdiri mengandung pertanyaan yang harus dijawab adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Nyata) meliputi ruang kerja yang memadai, fasilitas mendukung dalam melaksanakan tugas pokok, kelengkapan sarana dan prasarana.
2. *Reliability* (Keandalan) meliputi kemudahan untuk mengakses internet dan kecepatan akses di kampus, kemudahan pemenuhan dan penggunaan kebutuhan SSO.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) meliputi kesigapan dalam memproses kenaikan pangkat, ketepatan dalam pemberian insentif remunerasi sesuai dengan kinerja.
4. *Assurance* (Jaminan) meliputi ketepatan pencairan gaji di setiap bulan, kejelasan pedoman dan peraturan terkait keuangan yang ditetapkan kampus, transparan dalam segala jenis potongan gaji.
5. *Empathy* (Empati) meliputi keterlibatan dalam penyusunan Rencana anggaran keuangan .

Dalam pelaksanaannya, instrumen yang berisi kuesioner tersebut akan diukur dengan menggunakan skala Likert 1-4 dimana bobot pertanyaan disusun sebagai berikut:

Tabel 1. Pengukuran Skala Likert

| Bobot | Penilaian | Grade |
|--------------|------------------|--------------|
| 4 | Sangat Memuaskan | SM |
| 3 | Memuaskan | M |
| 2 | Kurang Memuaskan | KM |

| | | |
|---|-----------------|----|
| 1 | Tidak Memuaskan | TM |
|---|-----------------|----|

Kuesioner hasil survey kepuasan kemudian ditabulasi dan dikelompokkan berdasarkan kriteria responden, yaitu dosen dan tenaga kependidikan. Pengelompokkan tersebut dilakukan untuk memudahkan analisis dikarenakan masing-masing kelompok memiliki jenis dan kuantitas layanan yang berbeda. Metode analisis yang digunakan yaitu dengan analisis statistik untuk mengujikeshahihan dan kehandalan instrumen dan dianalisis melalui microsof excell, yaitu dengan mengakumulasikan jumlah poin setiap parameter yang divisualisasikan kedalam tabel dan grafik. Indikator penilaian setiap parameter menggunakan rentang bobot nilai 1-4 dari mulai tidak baik hingga sangat baik.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Mutu dan Kinerja

| Nilai Persepsi | Nilai Interval Kepuasan Dosen dan Tendik | Mutu Kepuasan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|------------------------------------------|---------------|------------------------|
| 1 | 0,00-1,00 | D | Tidak Memuaskan |
| 2 | 1,01-2,00 | C | Kurang Memuaskan |
| 3 | 2,01-3,00 | B | Memuaskan |
| 4 | 3,01-4,00 | A | Sangat Memuaskan |

D. HASIL SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN

Data yang telah terkumpul selanjutnya diolah oleh LPM STAIMAS Wonogiri guna memperoleh hasil pengukuran kepuasan dosen dan tenaga kependidikan. Adapun hasil pengukuran kepuasan sebagai berikut :

a. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen:

1. *Tangibles* (Nyata)

Tabel 3. *Tangibles* (Nyata)

| No. | <i>Tangibles</i> (Nyata) | Tenaga Pendidik (Dosen) | |
|-----|--------------------------|-------------------------|---------|
| | | Rata-rata | Kinerja |
| 1 | Ruang Kerja | 2,9 | M |
| 2 | Fasilitas Kelas | 2,6 | M |

| | | | |
|-----------|----------------------|-----|---|
| 3 | Referensi Buku | 2,7 | M |
| 4 | Sarana dan Prasarana | 2,3 | M |
| Rata-rata | | 2,7 | M |

Dapat dilihat bahwa responden merasa bahwa pelayanan terhadap pengelolaan ruang kelas, fasilitas kelas, referensi buku dan jurnal serta sarana dan prasarana yang ada “**Memuaskan**” hal ini dapat disimpulkan bahwa responden puas dengan sistem pelayanan yang dilaksanakan di STAIMAS Wonogiri.

Tabel 4. Tangibles (Nyata)

| No. | Tangibles (Nyata) | Tenaga Kependidikan | |
|-----------|----------------------------------|---------------------|---------|
| | | Rata-rata | Kinerja |
| 1 | Ruang Kerja | 3 | M |
| 2 | Fasilitas Pendukung | 2,9 | M |
| 3 | Kelengkapan sarana dan prasarana | 3 | M |
| Rata-rata | | 2,9 | M |

Dapat dilihat bahwa responden merasa bahwa pelayanan terhadap pengelolaan ruang kerja, fasilitas pendukung ruang kerja dan kelengkapan sarana dan prasarana “**Memuaskan**” hal ini dapat disimpulkan bahwa responden puas dengan sistem pelayanan yang dilaksanakan di STAIMAS Wonogiri.

2. Reliability (Keandalan)

Tabel 5. Reliability

| No. | Reliability (Keandalan) | Tenaga Pendidik (Dosen) | |
|-----------|--------------------------|-------------------------|---------|
| | | Rata-rata | Kinerja |
| 1 | Kemudahan akses internet | 2,6 | M |
| 2 | Kemudahan pemenuhan SSO | 2,5 | M |
| Rata-rata | | 2,5 | M |

Dapat dilihat bahwa responden merasa bahwa pelayanan terhadap kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat seperti akses internet dan pemenuhan kebutuhan SSO “**Memuaskan**” hal ini dapat disimpulkan bahwa responden puas dengan sistem pelayanan yang dilaksanakan di STAIMAS Wonogiri.

Tabel 6. Reliability

| No. | Reliability (Keandalan) | Tenaga Kependidikan | |
|-----------|--------------------------|---------------------|---------|
| | | Rata-rata | Kinerja |
| 1 | Kemudahan akses internet | 3,2 | M |
| 2 | Kemudahan pemenuhan SSO | 3,4 | M |
| Rata-rata | | 3,3 | M |

Dapat dilihat bahwa responden merasa bahwa pelayanan terhadap kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat “**Memuaskan**” hal ini dapat disimpulkan bahwa responden puas dengan sistem pelayanan yang dilaksanakan di STAIMAS Wonogiri.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tabel 7. Responsiveness

| No. | Responsiveness (Daya Tanggap) | Tenaga Pendidik (Dosen) | |
|-----------|-------------------------------|-------------------------|---------|
| | | Rata-rata | Kinerja |
| 1 | Kesigapan kenaikan pangkat | 2,3 | M |
| 2 | Ketepatan pemberian insentif | 2,7 | M |
| Rata-rata | | 2,5 | M |

Dapat dilihat bahwa responden merasa bahwa pelayanan terhadap keinginan

para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap seperti halnya kesigapan dalam proses kenaikan pangkat dan ketepatan dalam pemberian insentif “**Memuaskan**” hal ini dapat disimpulkan bahwa responden puas dengan sistem pelayanan yang dilaksanakan di STAIMAS Wonogiri.

Tabel 8. Responsiveness

| No. | Responsiveness (Daya Tanggap) | Tenaga Kependidikan | |
|-----------|-------------------------------|---------------------|---------|
| | | Rata-rata | Kinerja |
| 1 | Kesigapan kenaikan pangkat | 2,8 | M |
| 2 | Ketepatan pemberian insentif | 2,8 | M |
| Rata-rata | | 2,8 | M |

Dapat dilihat bahwa responden merasa bahwa pelayanan terhadap keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap seperti halnya kesigapan dalam proses kenaikan pangkat dan ketepatan dalam pemberian insentif “**Memuaskan**” hal ini dapat disimpulkan bahwa responden puas dengan sistem pelayanan yang dilaksanakan di STAIMAS Wonogiri.

4. Assurance (Jaminan)

Tabel 9. Assurance

| No. | Assurance | Tenaga Pendidik (Dosen) | |
|-----------|----------------------------|-------------------------|---------|
| | | Rata-rata | Kinerja |
| 1 | Transparan pemotongan gaji | 3,2 | M |
| 2 | Ketepatan pencairan gaji | 3 | M |
| 3 | Kejelasan pedoman keuangan | 3,1 | M |
| Rata-rata | | 3,1 | M |

Dapat dilihat bahwa responden merasa bahwa pelayanan terhadap pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan seperti halnya dalam transparansi pemotongan gaji, ketepatan pencairan gaji dan kejelasan pedoman keuangan “**Memuaskan**” hal ini dapat disimpulkan bahwa responden puas dengan sistem pelayanan yang dilaksanakan di STAIMAS Wonogiri.

Tabel 10. Assurance

| No. | Assurance | Tenaga Kependidikan | |
|-----------|----------------------------|---------------------|---------|
| | | Rata-rata | Kinerja |
| 1 | Transparan pemotongan gaji | 2,7 | M |
| 2 | Ketepatan pencairan gaji | 2,5 | M |
| 3 | Kejelasan pedoman keuangan | 2,5 | M |
| Rata-rata | | 2,5 | M |

Dapat dilihat bahwa responden merasa bahwa pelayanan terhadap pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan seperti halnya dalam transparansi pemotongan gaji, ketepatan pencairan gaji dan kejelasan pedoman keuangan “**Memuaskan**” hal ini dapat disimpulkan bahwa responden puas dengan sistem pelayanan yang dilaksanakan di STAIMAS Wonogiri.

5. *Empathy* (Empati) meliputi Keterlibatan dalam penyusunan Rencana anggaran keuangan

Tabel 11. Empathy

| No. | Empathy | Tenaga Pendidikan (Dosen) | |
|-----------|-------------------------------------------------|---------------------------|---------|
| | | Rata-rata | Kinerja |
| 1 | Keterlibatan penyusunan rencana bisnis anggaran | 2,5 | M |
| Rata-rata | | 2,5 | M |

Dapat dilihat bahwa responden merasa bahwa pelayanan terhadap keterlibatan dalam penyusunan Rencana anggaran keuangan “**Memuaskan**” hal ini dapat disimpulkan bahwa responden puas dengan sistem pelayanan yang dilaksanakan di STAIMAS Wonogiri.

Tabel 12. Empathy

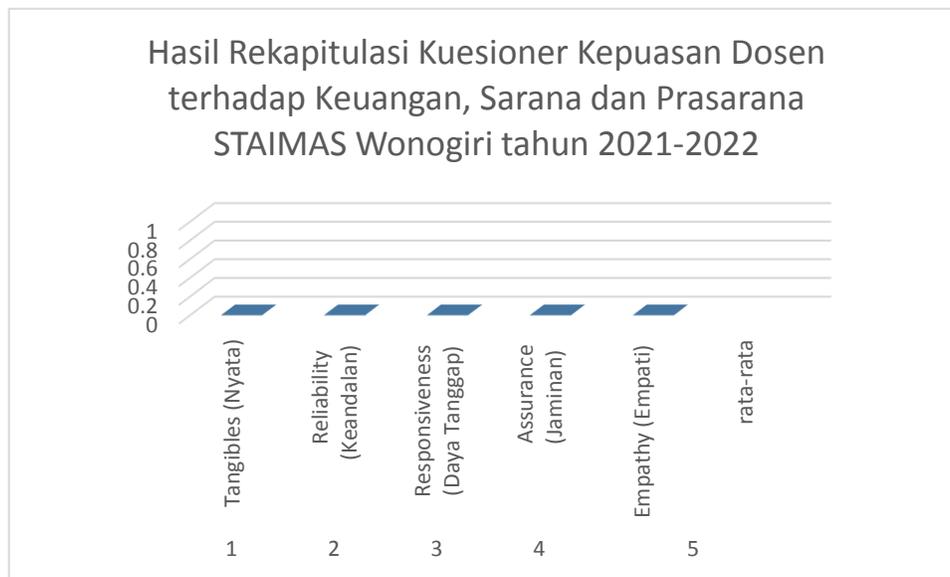
| No. | Empathy | Tenaga Kependidikan | |
|-----|---------|---------------------|---------|
| | | Rata-rata | Kinerja |

| | | | |
|-----------|-------------------------------------------------|---|---|
| 1 | Keterlibatan penyusunan rencana bisnis anggaran | 3 | M |
| Rata-rata | | 3 | M |

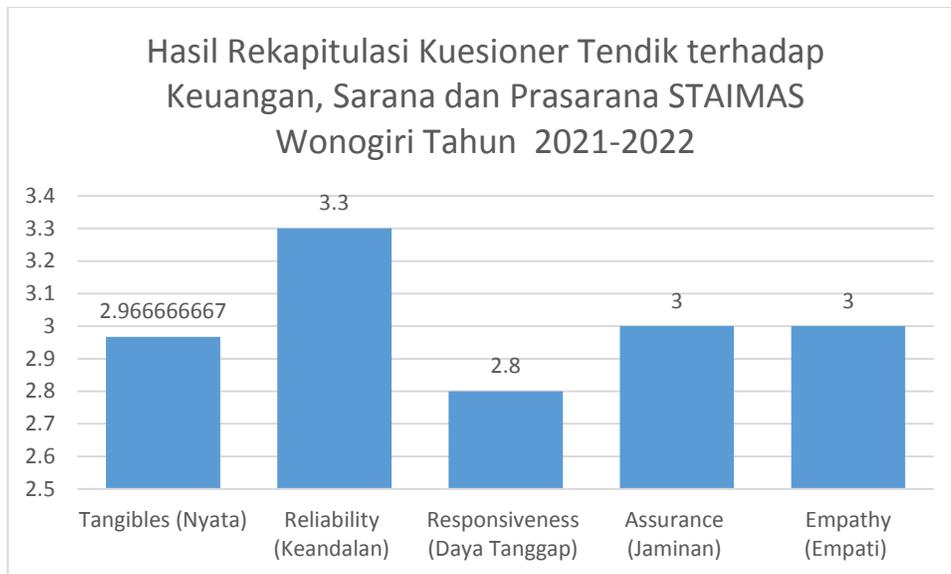
Dapat dilihat bahwa responden merasa bahwa pelayanan terhadap keterlibatan dalam penyusunan Rencana anggaran keuangan “**Memuaskan**” hal ini dapat disimpulkan bahwa responden puas dengan sistem pelayanan yang dilaksanakan di STAIMAS Wonogiri.

6. Analisa

Secara umum berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap sistem pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana di STAIMAS Wonogiri memang menunjukkan hasil jawaban. Adapun pengukuran secara keseluruhan dapat dilihat pada hasil dibawah ini :



Gambar 1. Grafik rerata kepuasan dosen



Gambar 2. Grafik rerata kepuasan Tenaga Kependidikan

Berdasarkan hasil grafik diatas dapat diketahui bahwa rata-rata dosen dan tenaga kependidikan menjawab Baik terhadap seluruh komponen pelayanan yang diberikan oleh STAIMAS Wonogiri, Hal ini dapat juga disimpulkan bahwa Dosen dan Tenaga kependidikan merasa puas terhadap pelayanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana di STAIMAS Wonogiri. Akan tetapi, perlu diperbanyak fasilitas sarana dan prasarana seperti sarana olahraga, sarana penunjang kebutuhan sosial dan fasilitas keagamaan.

7. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan dosen dan tenaga kependidikan yang telah dilakukan maka rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan yaitu akan dikeluarkan kebijakan mengenai penambahan sarana prasarana yang ada di STAIMAS Wonogiri.

8. Penutup

Demikian laporan survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan tahun akademik 2022/2022 ini dibuat, semoga hasil survey ini bermanfaat untuk perbaikan STAIMAS Wonogiri di masa yang akan datang dan dapat dijadikan pedoman bagi STAIMAS Wonogiri untuk mengambil Keputusan.

