LAPORAN

Pelaksanaan Survey Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan maupun Sarana dan Prasarana Universitas Islam Malang

Universitas Islam Malang

BADAN PENJAMINAN MUTU (BPM) 2021

LEMBAR PENGESAHAN

1. Perguruan Tinggi : Universitas Islam Malang
2. Unit Pelaksana : Badan Penjamin Mutu Universitas
3. Judul Laporan : Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana dan Prasarana – Universitas Islam Malang.
4. Penanggung Jawab
   Nama : Dr. Ir. Mahayu Woro Lestasi, MP
   Jabatan : Kepala BPM
   NPP : 1890200010

5. Pelaksana Survey
   Nama : Dr.Ena Marlina,S.T.,M.T.
   Jabatan : Anggota Divisi BPM UNISMA
   NPP : 131703197632216

6. Tim Ahli
   Nama : Dwi Mariyono, S.Ag., M.Pd., MOS
   NPP : 1990100009
   Nama : IMAM WAHYUDI,SE., M.AK
   NPP : 150101199131153

Menyetujui,
Kepala BPM

Dr. Ir. Mahayu Woro Lestasi, MP
NPP: 1890200010

Malang, 1 Agustus 2021
Rektor

Prof. Dr. H. Maskuri,M.Si
NPP: 1930200010

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Seraya mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT dengan ucapan alhamdulillahirabbil'alamin, atas rahmatNya yang tiada terbatas kepada kita semua, sehingga tersusunlah laporan Pelaksanaan Survey "Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana dan Prasarana Universitas Islam Malang". Survey dilaksanakan selama satu bulan (bulan Juli) pada Tahun 2021.Survey diluncurkan secara daring dengan menggunakan formulir yang tersedia di *googelform*. Kegiatan survey ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, khususnya :

1. Para Pimpinan Universitas, Fakultas, unit dan Lembaga di lingkungan UNISMA
2. Para Tenaga Pendidik di Lingkungan UNISMA
3. Para Tenaga Kependidikan di Lingkungan UNISMA
4. Para Mahasiswa UNISMA
5. Para Sivitas Akademika UNISMA yang turut berpartisipasi pada pelaksanaan survey.
6. Dan pihak-pihak lain yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Kepada semua pihak, Tim Survey mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya. Akhirnya kami berharap, semoga hasil survey ini memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya para pemangku kepentingan yang terkait dengan peningkatan Layanan Pengelolaan Keuangan maupun Sarana dan Prasarana di lingkungan Universitas Islam Malang.

Malang, 1 Agustus 2021
Kepala BPM

Dr. Ir. Mahayu Woro Lestasi, MP
NPP: 1890200010

DAFTAR ISI

Contents

LEMBAR PENGESAHAN i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Sarana 1
1.3. Prasarana 1
1.4. Tujuan Kegiatan 2
1.5. Manfaat Keluaran 2
BAB II METODOLOGI 3
2.1. Waktu dan Tempat 3
2.2. Responden dan Metode Pengambilan Sampel 3
2.3. Metode dan Instrumen Pengambilan Data 4
2.4. Metode Pengolahan an Analisis DataUji Validitas 5
BAB III HASIL SURVEY 7
3.1. Tabulasi Data 7
3.1.1. Survey kepuasan Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan 7
3.1.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Survey Keuangan 12
3.1.3 Tingkat Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan 13
3.1.4. Survey kepuasan Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Sarana dan Prasarana 14
3.1.5. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Survey Sarana dan Prasarana 20
3.1.6. Tingkat Kepuasan 20
BAB IV KESIMPULAN 23
DAFTAR PUSTAKA 24
Lampiran 1 : Kuesioner Survey Kepuasan Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan 25

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan dan kemajuan teknologi, kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bermutu. Sementara kualitas SDM yang dihasilkan perguruan tinggi sangat bergantung pada kualitas penyelenggara pendidikan.

Universitas Islam Malang adalah salah satuPerguruan Tinggi Berbasis Islam yang terletak di kota Malang. Sebagai suatu lembaga kependidikan, UNISMA ikut mengemban amanah untuk mencerdaskan bangsa di tengah tantangan dunia yang kian mengglobal. Oleh karena itu, UNISMA perlu membuat suaturencana strategis yang dapat menunjang terwujudnya peran tersebut. UNISMA terus dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas proses pendidikannya disertai dengan upaya peningkatan relevansinya dalam rangka persaingan global.

UNISMA menyelenggarakan program pendidikan yang berkualitas dan bernilai guna bagi masyarakat, dengan kurikulum yangmengacu pada Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia, sesuai dengan program pendidikan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan dunia usaha dan dunia industri, baik sektor jasa dan manufaktur, sesuai perkembangan IPTEK yang berstandar nasional.

1.2. Sarana

Sarana akademik mencakup perabotan dan peralatan yang diperlukan sebagai kelengkapan setiap gedung/ruangan dalam menjalankan fungsinyauntuk meningkatkan mutu dan relevansi hasil produk dan layanannya. Berdasarkan jenisnya sarana dibagi dalam 2 (dua) kelompok yaitu:

a. Sarana pembelajaran, mencakup: (1) sarana untuk melaksanakan proses pembelajaran sebagai kelengkapan di ruang kelas, misal Papantulis, OHP, LCD, mikrophone, Monitor Smart TV, alat peraga, bahan habis pakai dan lain- lain. (2) peralatan laboratorium, sesuai jenis laboratorium masing- masing program studi.
b. Sarana sumber belajar terdiri dari buku teks, jurnal, majalah, lembar informasi, internet. Sumber belajar ini harus diseleksi, dipilah, dan disesuaikan dengan tujuan pembelajaran.

1.3. Prasarana

Prasarana akademik dapat dibagi dalam 2 (dua) kelompok yaitu :

a. Prasarana bangunan, mencakup lahan dan bangunan gedung baikuntuk keperluan ruang kuliah, ruang kantor, ruang dosen, ruang seminar, ruang rapat, ruang laboratorium, ruang perpustakaan, ruang komputer, kebun percobaan, fasilitas umum dan kesejahteraan, seperti rumah sakit, pusat pelayanan mahasiswa, prasarana olahraga dan seni

serta asrama mahasiswa.

b. Prasarana umum berupa air, sanitasi, drainase, listrik, jaringan telekomunikasi, transportasi, parkir kendaraan dan taman kampus

Pengelolaan maupun pengembangan Prasarana dan Saranamengacu pada Renstra dan Renop UNISMA, sehingga misi,tujuan dan suasana akademik yang diharapkan dapat tercapai. Sejalan dengan proses pengembangan universitas dalam penyelenggaraan dan pengelolaan universitas, telah dilaksanakan beberapa perubahan yang terkait dengan bidang Prasarana dan Sarana. Dari segi konsep dan definisi,telah didefinisikan kembali cakupan atau ruang lingkup yang termasuk di dalam wilayah Prasarana dan Sarana, sehingga secara definitif sarana mencakup perabotan dan peralatan yang diperlukan sebagai kelengkapan setiap gedung atau ruangan dalam menjalankan fungsinya untuk meningkatkan mutu dan relevansi akademik dan layanannya, sedangkan prasarana mencakup perangkat penunjang utama suatu proses atau usaha akademik agar tujuan akademik tercapai.

Pengelolaan Prasarana dan Sarana di lingkungan UNISMA harus seiring dan sejalan untuk mendukung pencapaian visi dan misi universitas sehingga lulusan yang dihasilkan mampu bersaing, menjunjung tinggi nilai keislaman, serta memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan perkembangan IPTEKS dan dunia kerja.

1.4. Tujuan Kegiatan

Monitoring atau survey bertujuan untuk mendapatkan umpan balik bagikebutuhan program yang sedang berjalan, untuk mengetahui kesenjangan antara perencanaan dan target. Tujuan dari kegiatan Survey Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana dan Prasarana ini adalah

1. Untuk mengetahui Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan UNISMA.
2. Untuk mengetahui Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Sarana dan Prasarana UNISMA.

1.5. Manfaat Keluaran

Dokumen hasil Survey Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana dan Prasarana UNISMA tahun 2021, bermanfaat sebagai :

1. Bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dalam layanan Pengelolaan Keuangan Universitas dan fakultas serta unit-unit terkait di lingkungan UNISMA
2. Bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dalam layanan dan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Universitas dan Fakultas serta unit-unit terkait di ingkungan UNISMA

BAB II METODOLOGI

2.1. Waktu dan Tempat

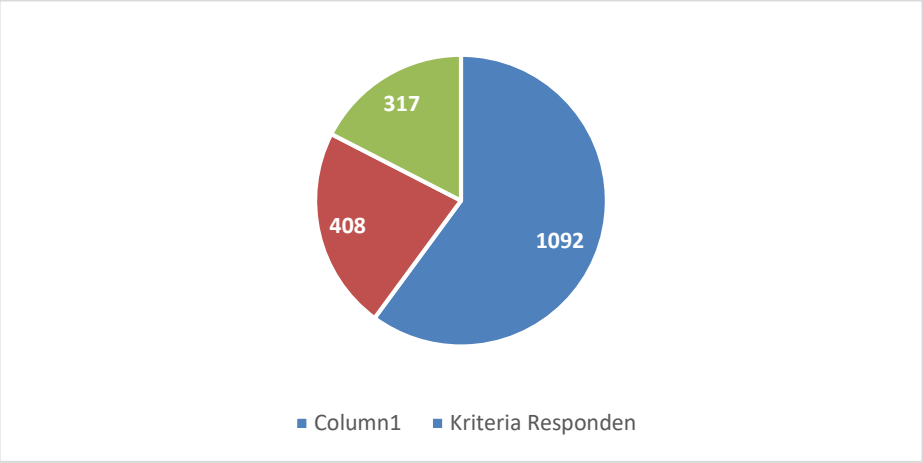
Survey Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana UNISMA dilaksanakan pada bulan Juli tahun 2021. Tim Survey bekerja selama dua hari untuk menyusun dan menguji instrument survey dengan sekretariat di kantor Badan Penjamin Mutu Universitas Lt. 3 gedung kantor pusat UNISMA.

2.2. Responden dan Metode Pengambilan Sampel

Responden dalam survei ini adalah Sivitas Akademika, yang mencakup:dosen, tenaga kependidikan serta mitra UNISMA. Penetapan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Menurut Arikunto (2006) *Purposive sampling* adalahsalah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukanpengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Menurut Sugiyono (2010) pengertiannya adalah: teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif. Berdasarkan penjelasan tersebut, terlebih dahulu mengidentifikasi seluruh dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa yang selanjutnya ditetapkan sebagai responden sebagaimana table berikut:

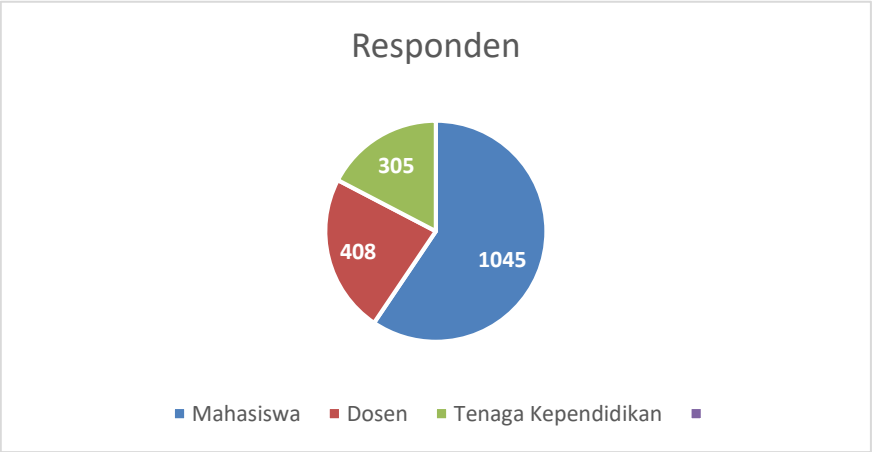
Responden Sirvey Layanan Pengelolaan Sarana dan Prasarana

Responden	Jumlah	%tase
Mahasiswa	1092	60.10%
Dosen	408	22.45%
Tenaga Kependidikan	317	17.45%
	1817	100.00%



Responden Survey Pengelolaan Layanan Keuangan

Mahasiswa	1045	59.44%
Dosen	408	23.21%
Tenaga Kependidikan	305	17.35%
	1758	100.00%



2.3. Metode dan Instrumen Pengambilan Data

Jumlah responden yang ada pada survei tahun 2021 sebanyak 1.817 responden untuk Survey layanan Pengelolaan Sarana dan prasarana dan 1.758 untuk survey layanan pengelolaan keuangan dengan 10 kuesioner dan 5 indikator alternative pilihan yang ditujukan kepada Sivitas Akademika. Distribusi kuesioner dilakukan dengan cara memanfaatkan fasilitas whatsappgroup pada civitas akademika UNISMA selaku responden dengan dengan memanfaatkan formulir online yang disediakan oleh googleform.

Instrumen pengambilan data atau kuesioner penilaian berisi deskripsi mengenai pengukuran Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana yang meliputi keuangan yang mencakup aspek perencanaan, pengalokasian, realisasi, dan pertanggungjawaban biaya operasional tridharma serta investasi, dan sarana dan prasarana yang dimaksudkan untuk menjamin pencapaian capaian pembelajaran dan peningkatan suasana akademik.

Sebelum kuisioner digunakan terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitasnya. Untuk uji validitas dilakukan dengan melalui validitas isi. Tahapan validitas isi dilakukan melalui kegiatan Focus Group Discussion (FGD) yang melibatkan stakeholder universitas, fakultas,lembaga dan unit di lingkup UNISMA. Kegiatan Focus Group Discussion (FGD) melibatkan para wakil rektor sebanyak 4 orang, 17 orang ketua wakil dekan, 17 kepala lembaga dan xxx orang kepala unit serta 17 orang dosen dan 15 orang tendik. Kegiatan FGD dilakukan pada tanggal 25 Mei 2021 di Ruang pertemuan kantor pusat Unisma lt 4 mulai pkl. 08.30 WITA – 17.00 WIB. Dalam kegiatan FGD disajikan draf rancangan kuisioner kepuasan sivitas akademika. Para peserta secara berkelompok melakukan FGD membahas isi dari draft kuisioner kepuasan sehingga melahirkan suatu kuisioner yang valid.

2.4. Metode Pengolahan an Analisis DataUji Validitas

Sugiharto dan Sitinjak (2006), validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkansejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas menurut Sugiyono (2016:177) menunjukan derajat ketepatan-antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item terebut dinyatakan tidak valid.

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks valid adalah nilai indeks validitasnya ≥ 0,3 (Sugiyono, 2016 : 179). Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability*. Pengertian dari *reliability* (reliabilitas) adalah keajegan pengukuran (Walizer, 1987). Sugiharto danSitunjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Ghozali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi.

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2012 : 177). Uji realianilitas kuesioner dalam penelitian digunakan metode split half item tersebut dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelimpok item ganjil dan kelompok item genap. Kemudian masing-masing kelompok skor tiap itemnya dijumlahkan sehinga menghasilkan skor total. Apabila korelasi 0,7 maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel.

Skala Likert

Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala Likert, dengan kriteria sebagai berikut:

Tanggapan	Predikat
Sangat Memuaskan (SM)	5
Memuaskan (M)	4
Cukup Memuaskan (CM)	3
Kurang Memuaskan (KM)	2
Tidak Memuaskan (TM)	1

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan indeks kepuasan melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan item pertanyaan, dengan rumus:

$$INDEX = \sum \frac{n\ x\ si}{N}$$

Dimana S_i = Skor item pertanyaan masing-masing aspek, *n* = Predikat item; dan *N* =Jumlah responden.

Menggunakan Kuesioner, untuk pengolahan Kuesioner dibantu dengan software *Microsoft Excel*, diolah dengan menggunakan Skala *Likert* dapat memperlihatkan *item* yang dinyatakan dalam beberapa respons *alternatif* (5=sangat memuaskan (SM), 4=Memuaskan (M),32=cukup memuaskan (CM), 2=kurang memuaskan (KM) dan 1= Tidak memuaskan (TM). Interval Kriteria yang menjadi acuan yaitu

INDEX		KRITERIA
0.00	19.99%	Tidak Memuaskan
20.00	39.99%	Kurang memuaskan
40.00	59.99%	Cukup Memuaskan
60.00	79.99%	Memuaskan
80.00	100.00%	Sangat Memuaskan

BAB III HASIL SURVEY

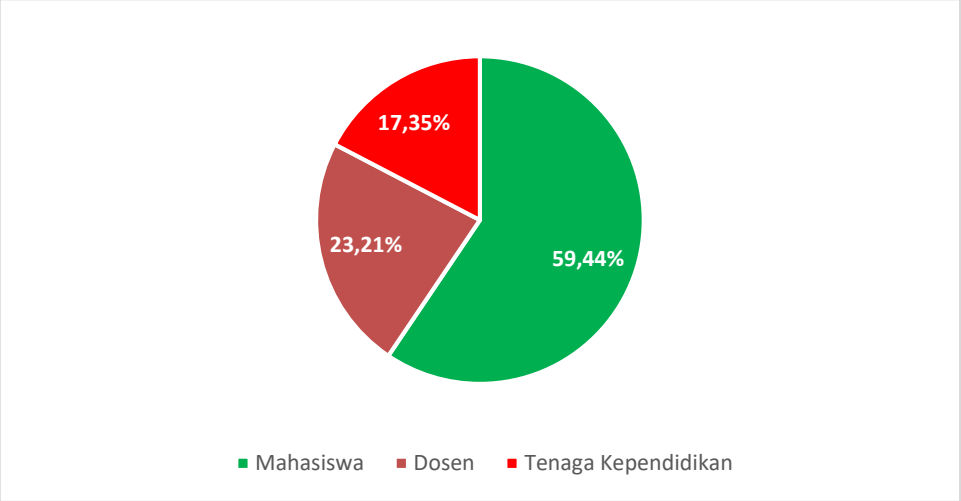
3.1. Tabulasi Data

3.1.1. Survey kepuasan Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan

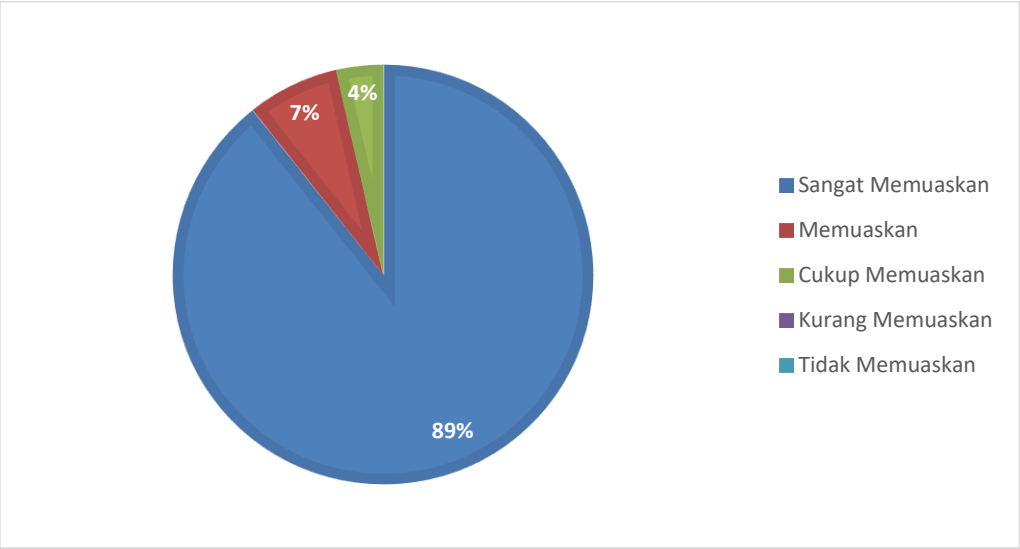
Rekapitulasi hasil survey kepuasan Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan UNISMA dihasilkan data sebagai berikut:

Jenis Responden

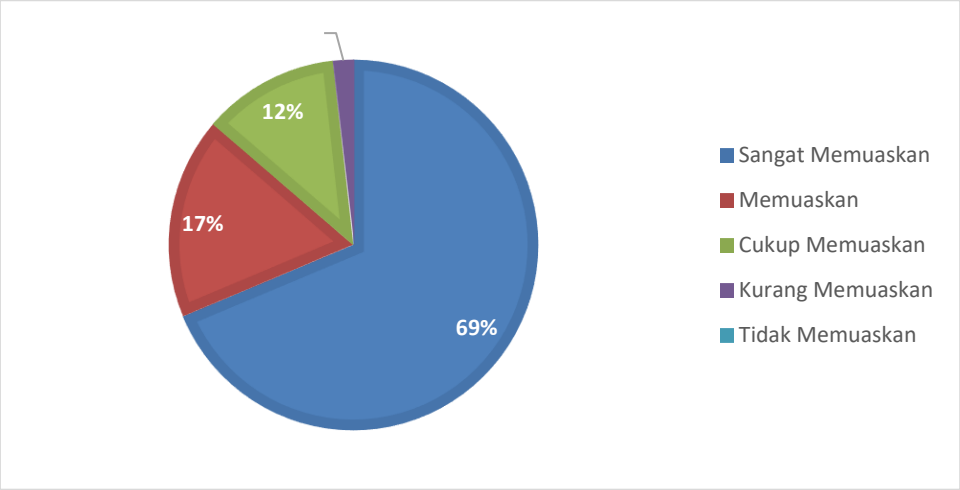
Jenis	Jumlah	%tase
Mahasiswa	1045	59.44%
Dosen	408	23.21%
Tenaga Kependidikan	305	17.35%
	1758	100.00%



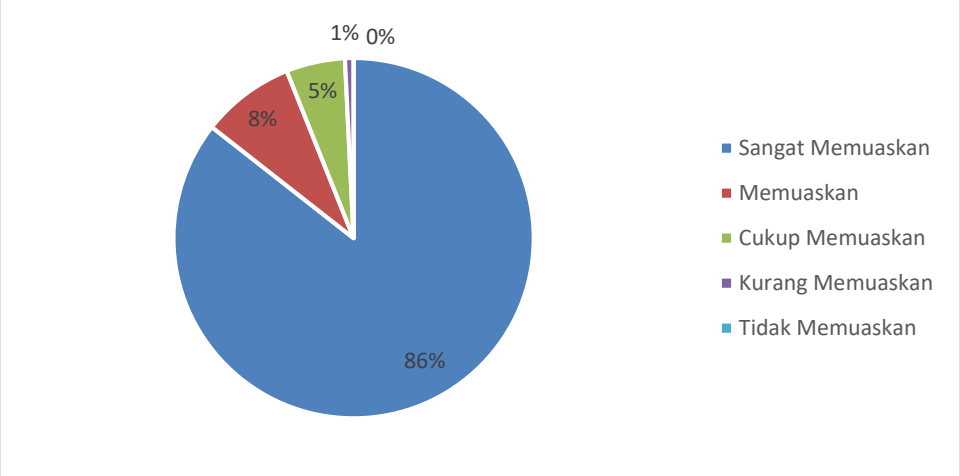
1. Bagaimana pendapat anda tentang jumlah dana operasional pendidikan dan pengabdian kepada masyarakat di Unisma?



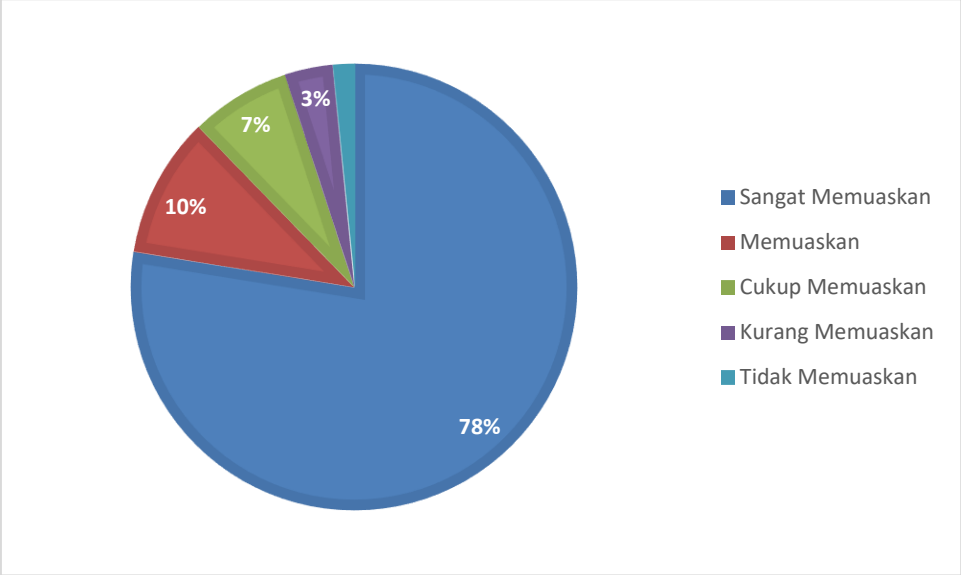
2. Bagaimana pendapat anda tentang pengalokasian dana operasional pendidikan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di Unisma?



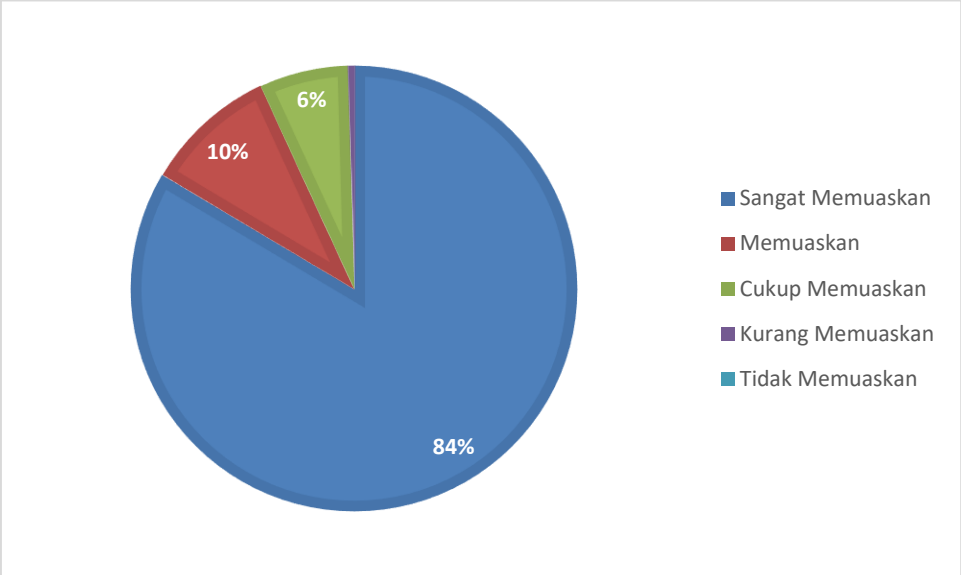
3. Bagaimana pendapat anda tentang pengalokasian dana pengembangan dosen/tendik di Unisma



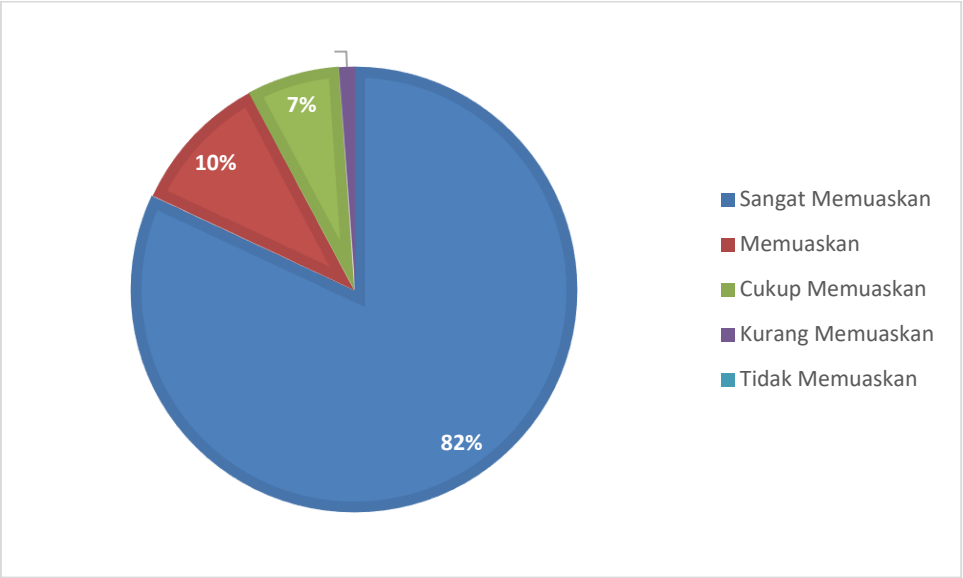
4. Bagaimana pendapat anda tentang pengalokasian dana pengembangan dan operasional kemahasiswaan di Unisma?



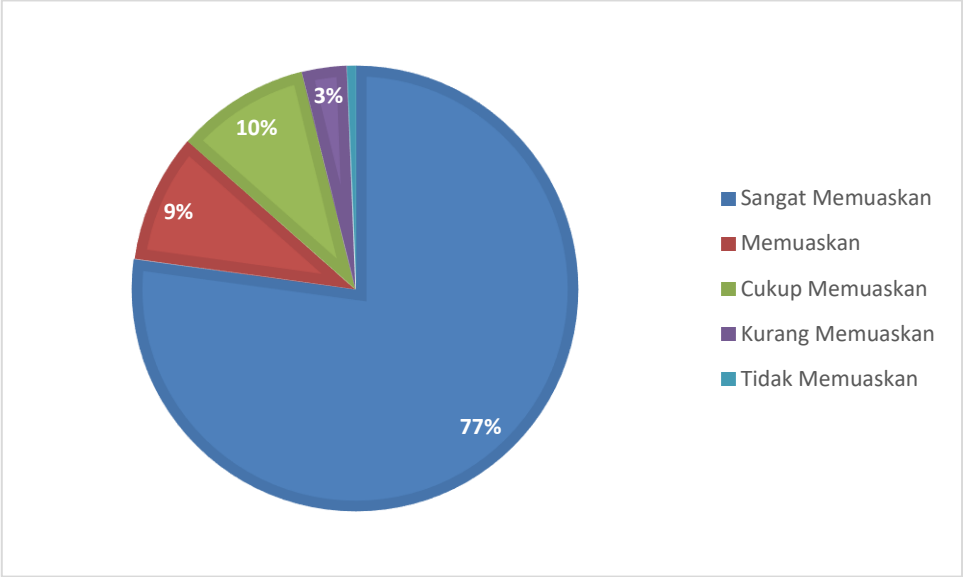
5. Bagaiman pendapat anda tentang kualitas dan layanan keuangan (loket, personil , sistem, alur, validasi layanan keuangan,kemudahan,kemananan, kecepatan dan keakuratan dalam pembayaran SPP, DPP, dll) dengan mitra perbankan menggunakan Virtual Account di Unisma?



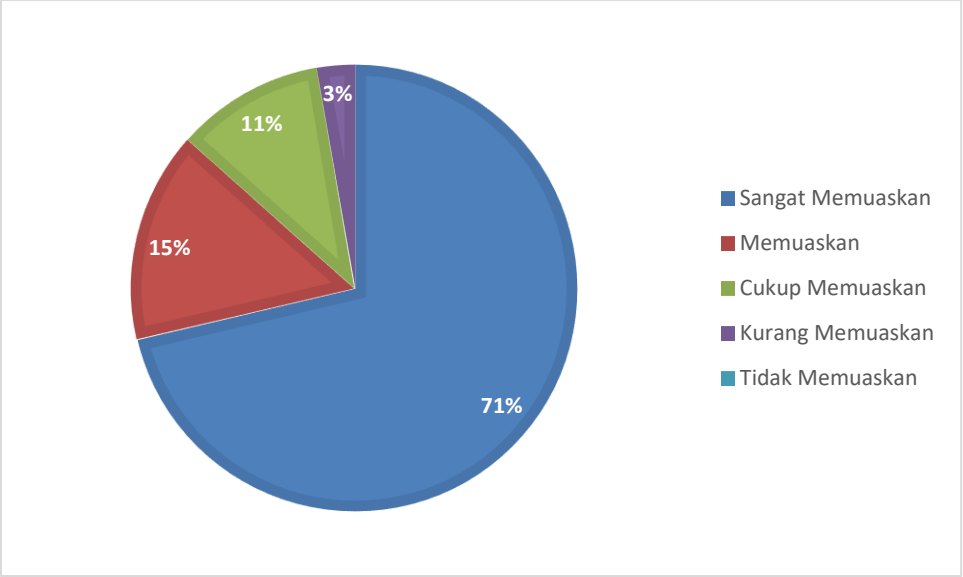
6. Keandalan (reliability): Kemampuan dalam pelayanan keuangan; sesuai dengan standar yang ditetapkan, cepat, tepat, akurat, adil, dan terpercaya



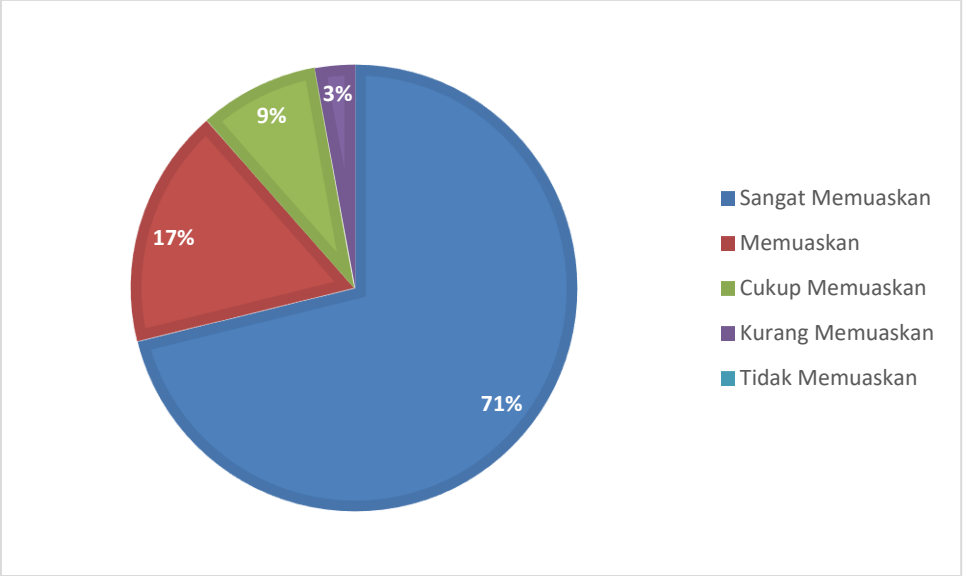
7. Tanggungjawab (Assurance): Ketepatan Pencairan gaji beserta komponennya secara konsisten dan transparan dalam segala jenis potongan dan gaji di Unisma



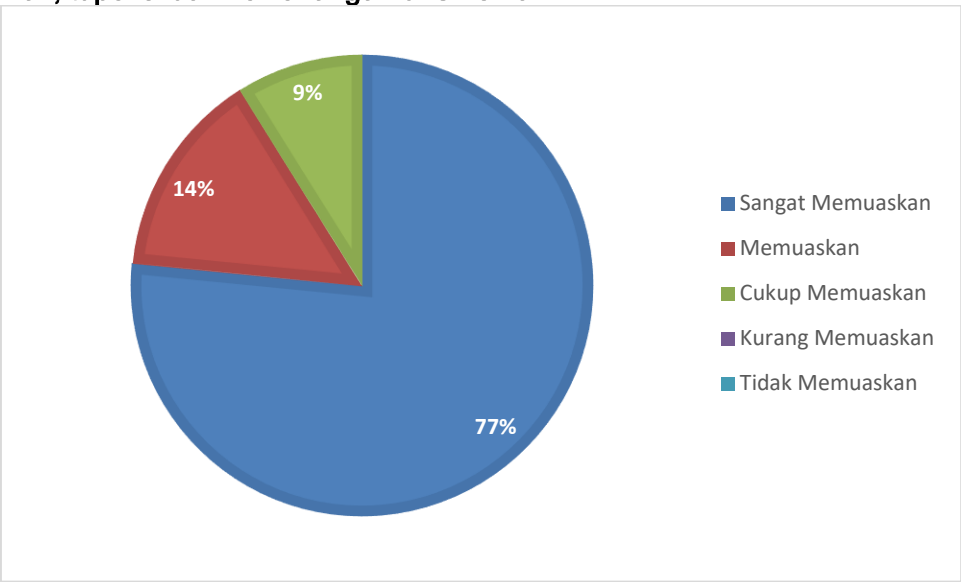
8. Daya tanggap (responsiveness): Kemauan, Kesiapan dan Kesigapan membantu permasalahan sivitas akademika dalam layanan keuangan ; memberikan jasa dengan cepat dan tepat di Unisma



9. Empati (empathy): Kepedulian dan kesediaan untuk memberi perhatian tulus kepada sivitas akademika dalam layanan keuangan di Unisma



10. Bagaimana Ketersediaan dan aksessibilitas data Informasi Rencana Program Kerja Anggaran dan Belanja Universitas (APBU) dengan Akses Sesuai dengan Hak, tupoksi dan kewenangan di Unisma



3.1.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Survey Keuangan

Validitas instrumen :

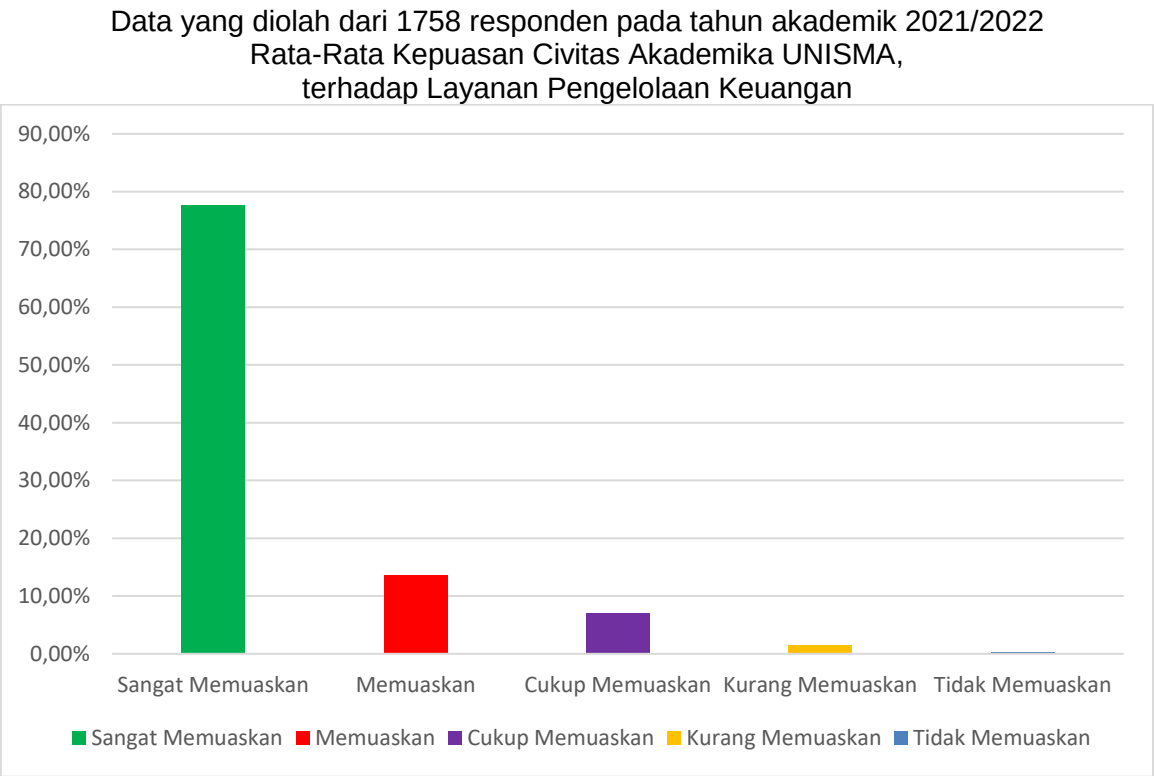
Item Total Statistics

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10
r_{xy}	0.814	0.743	0.917	0.909	0.945	0.951	0.906	0.913	0.881	0.897
t_{hitung}	59.741	47.335	98.078	92.840	122.805	130.841	91.058	95.459	79.303	86.607
t_{tabel} (95%, 18)	1.734									
keterangan	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid
Jumlah valid	10									

Reliabilitas Instrumen

Uji Reliabilitas Instrumen Skala Likert dengan Metode Alpha Cronbach diperoleh nilai koefisien reliabilitas sebesar **0,922**, maka dikatakan item kuesioner survey tersebut menunjukkan tingkat reliabel yang memadai.

3.1.3 Tingkat Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan



Tabel Skala Likert

No	Pertanyaan	Sangat Memuaskan		Memuaskan		Cukup Memuaskan		Kurang Memuaskan		Tidak Memuaskan		Total	
		Jml	Skor	Jml	Skor	Jml	Skor	Jml	Skor	Jml	Skor	Skor	%
			5		4		3		2		1		
1	Bagaimana pendapat anda tentang jumlah dana operasional pendidikan dan pengabdian kepada masyarakat	1,473	7,365	250	1,000	35	105	-	-	-	-	8,470	96.36%
2	Bagaimana pendapat anda tentang pengalokasian dana operasional pendidikan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat	944	4,720	557	2,228	230	690	27	54	-	-	7,692	87.51%
3	Bagaimana pendapat anda tentang pengalokasian dana pengembangan dosen/tendik	1,528	7,640	138	552	80	240	12	24	-	-	8,456	96.20%
4	Bagaimana pendapat anda tentang pengalokasian dana pengebangan dan operasional kemahasiswaan	1,386	6,930	175	700	116	348	57	114	24	24	8,116	92.33%
5	Bagaiman pendapatan anda tentang ketersediaan dan kualitas sarana prasarana layanan keuangan berupa loket layanan dan sistem layanan keuangan on-line (kemudahan,kemananan, kecepatan dan keakuratan dalam pembayaran SPP, DPP, dll)	1,494	7,470	159	636	99	297	6	12	-	-	8,415	95.73%
6	Keandalan *(reliability)*:Kemampuan dalam pelayanan keuangan; sesuai dengan standar yang ditetapkan, cepat, tepat, akurat, adil, dan terpercaya	1,462	7,310	171	684	108	324	17	34	-	-	8,352	95.02%
7	Tanggungjawab *(Assurance)*: Ketepatan Pencairan gaji beserta komponennya secara konsisten dan transparan dalam segala jenis potongan dan gaji	1,384	6,920	155	620	153	459	55	110	11	11	8,120	92.38%
8	Daya tanggap *(responsiveness)*: Kemauan,	1,286	6,430	257	1,028	169	507	46	92	-	-	8,057	91.66%

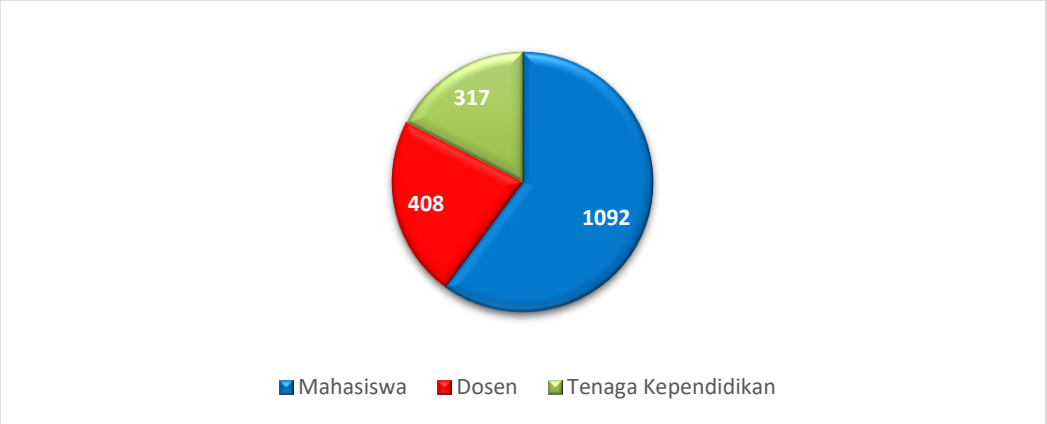
	Kesiapan dan Kesigapan membantu permasalahan sivitas akademika dalam layanan keuangan ; memberikan jasa dengan cepat dan tepat												
9	Empati *(empathy)*: Kepedulian dan kesediaan untuk memberi perhatian tulus kepada sivitas akademika dalam layanan keuangan	1,303	6,515	285	1,140	123	369	47	94	-	-	8,118	92.35%
10	Ketersediaan dan aksessibilitas data Informasi Rencana Program Kerja Anggaran dan Belanja Universitas (APBU) dengan Akses Sesuai dengan Hak, tupoksi dan kewenangan	1,387	6,935	239	956	132	396	-	-	-	-	8,287	94.28%
	Rata-rata Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Sarana dan Prasarana	1,364.70	6,823.50	238.60	954.40	124.50	373.50	26.70	53.40	3.50	3.50	8,208.30	93.38%
	Rata²/Jumlah Responden	77.63%		13.57%		7.08%		1.52%		0.20%			

3.1.4. Survey kepuasan Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Sarana dan Prasarana

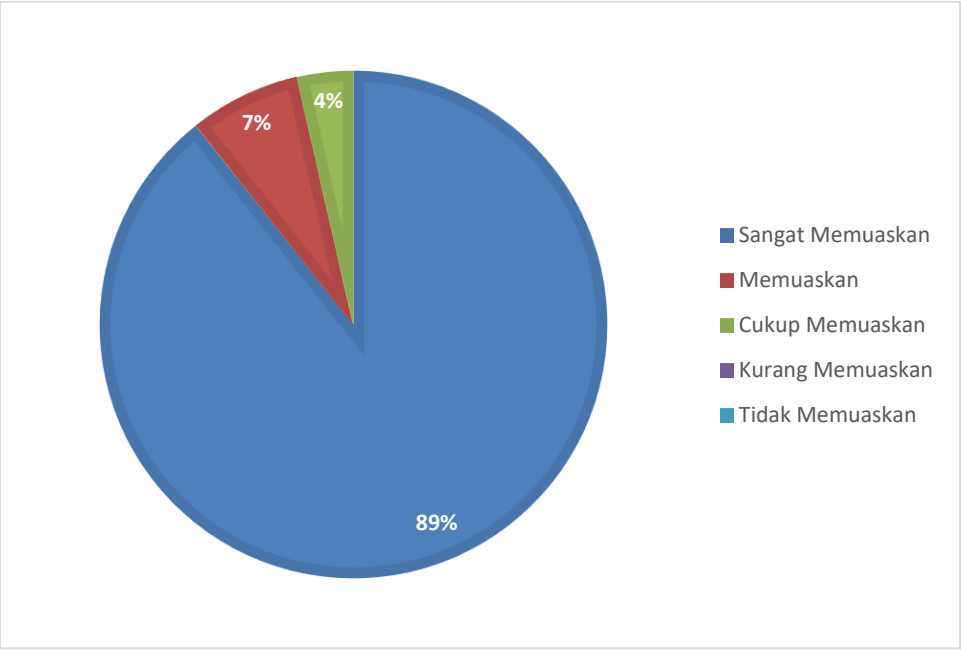
Rekapitulasi hasil survey kepuasan Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Sarana dan Prasarana UNISMA dihasilkan data sebagai berikut:

Jabatan Responden Survey Sarpras

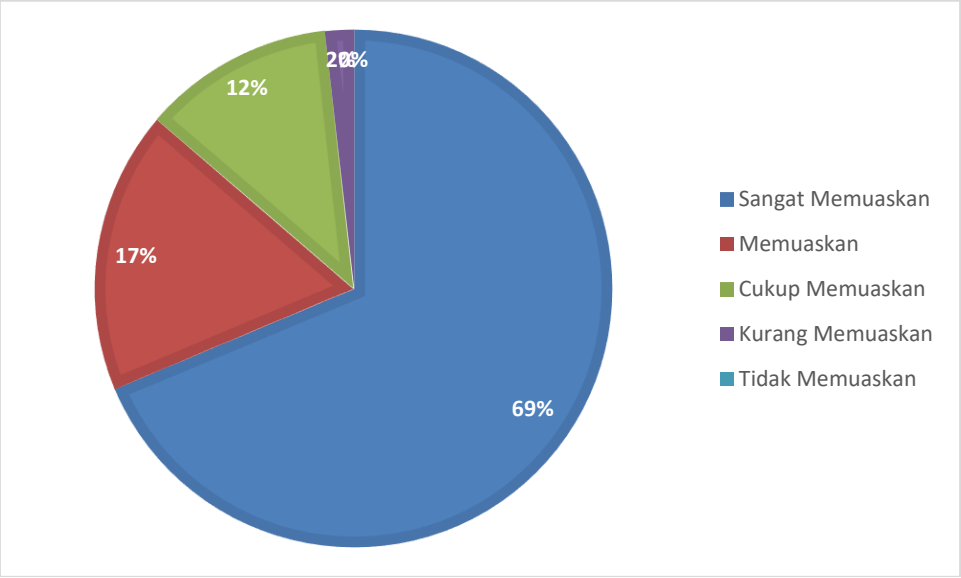
Jenis	Jumlah	%taase
Mahasiswa	1092	60.10%
Dosen	408	22.45%
Tenaga Kependidikan	317	17.45%
	1817	100.00%



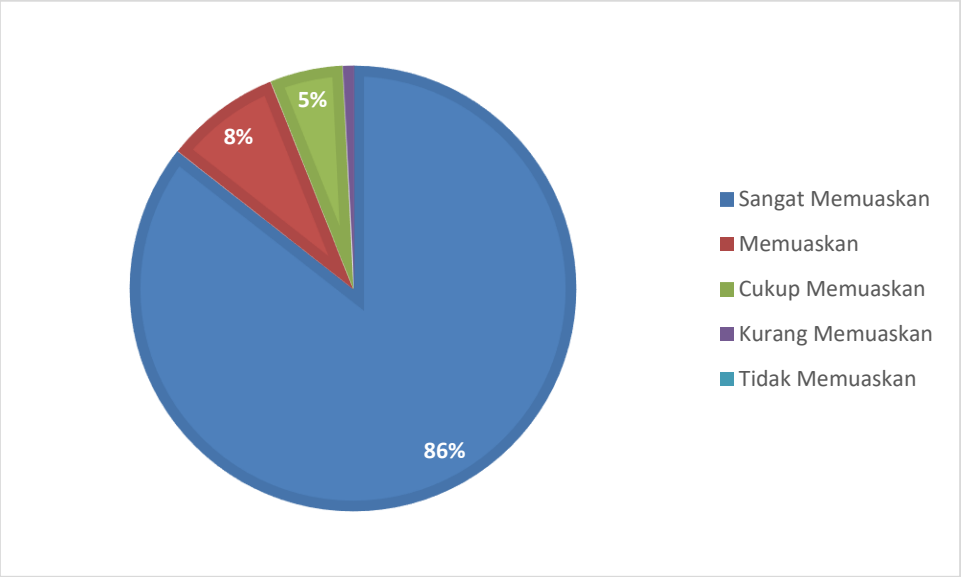
1. Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan, jumlah, aksesibilitas, kemutakhiran dan kesiapgunaan sarana pembelajaran/akademik di Unisma?



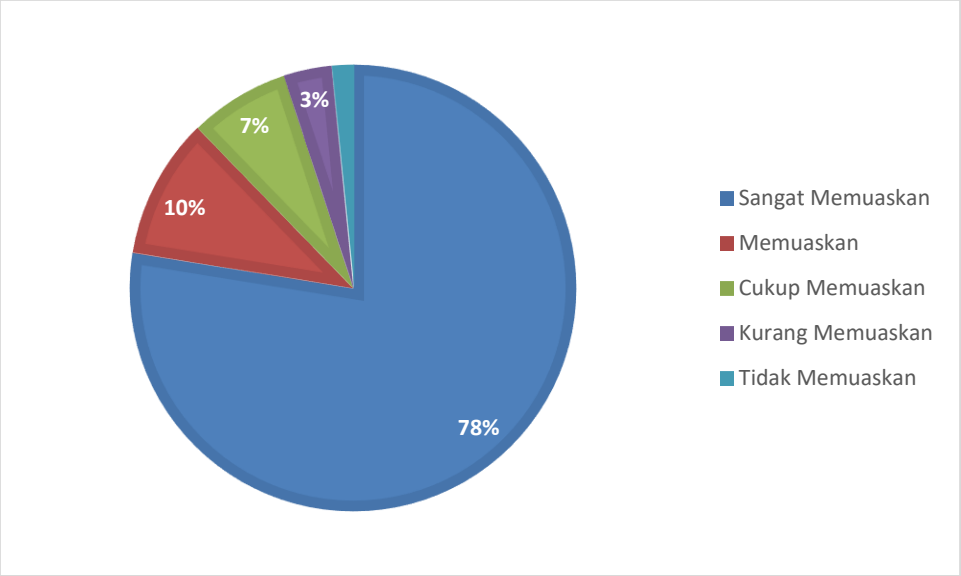
2. Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan, jumlah, aksesiblitas, kemutakhiran dan kesiapgunaan prasarana pembelajaran/akademik di Unisma?



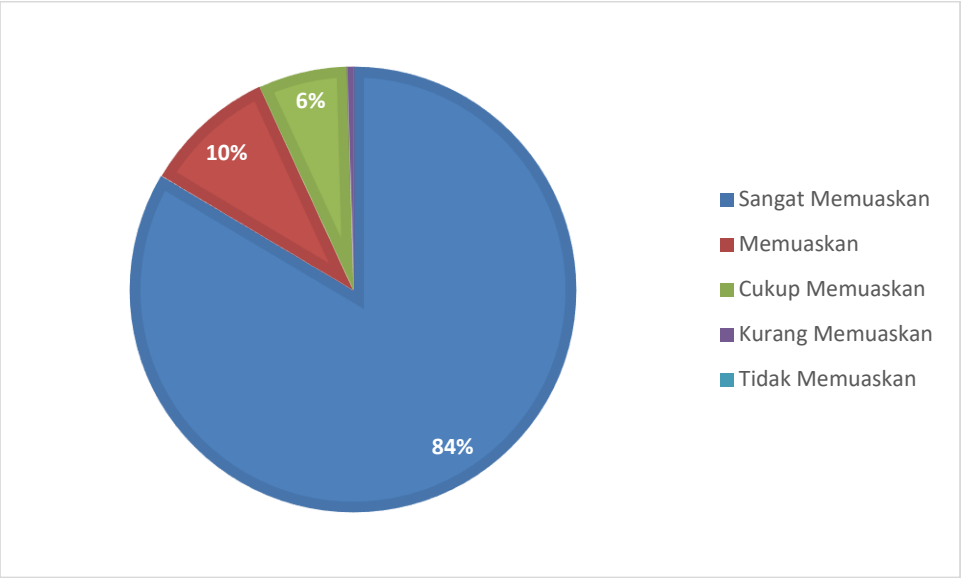
3. Bagaimana pendapat anda tentang Jenis, Jumlah, kualitas dan aksessibilitas sarana prasarana Perkuliahan (Ruang kuliah, Meja, kursi, LCD Projector, Sound sistem, Tata cahaya, Kenyamanan, dan perangkat kuliah lainnya) di Unisma?



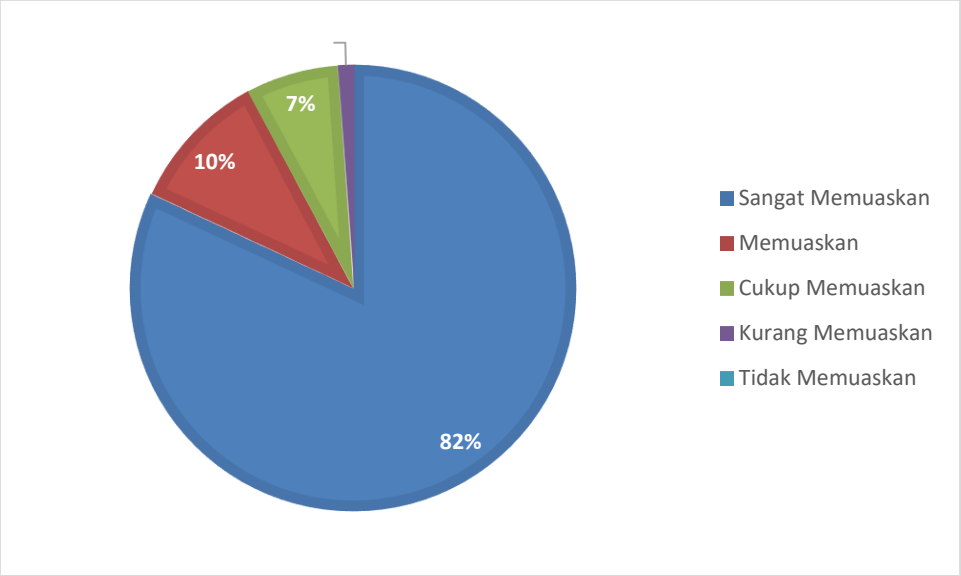
4. Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan, jumlah, aksesibilitas, kemutakhiran dan kesiapgunaan sarana TIK (Jumlah Bandwith, Wifi dan Hotspot area) di Unisma?



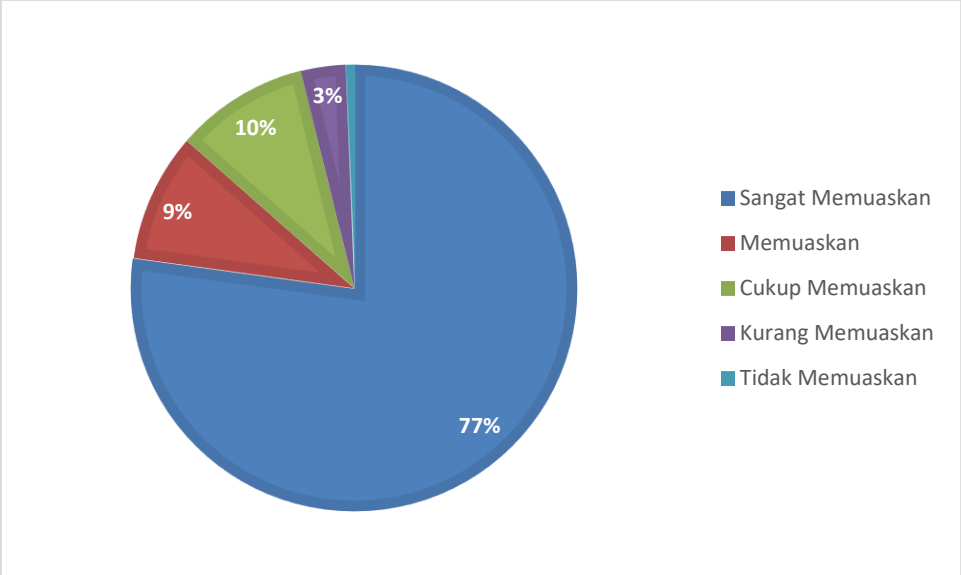
5. Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan, jumlah, kemutakhiran dan kesiapgunaan prasarana non pembelajaran/non akademik di Unisma?



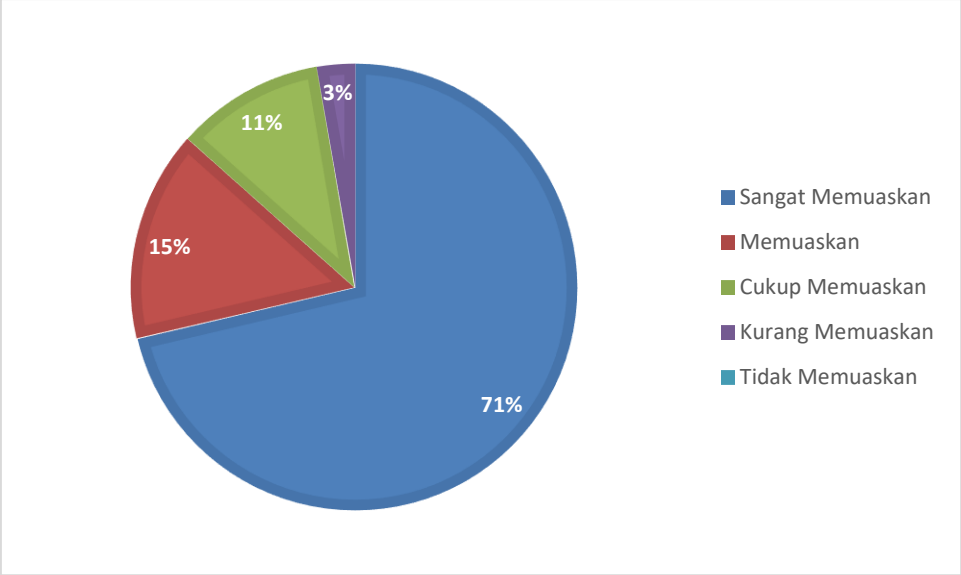
6. Bagaimana Pendapatan anda tentang Jenis, Jumlah, kualitas dan aksessibilitas sarana prasarana umum (Aula, parkir, toilet, tempat sampah, WiFi area, dapur, sarana olah raga, Masjid, Muhsola, Taman dll) di Unisma?



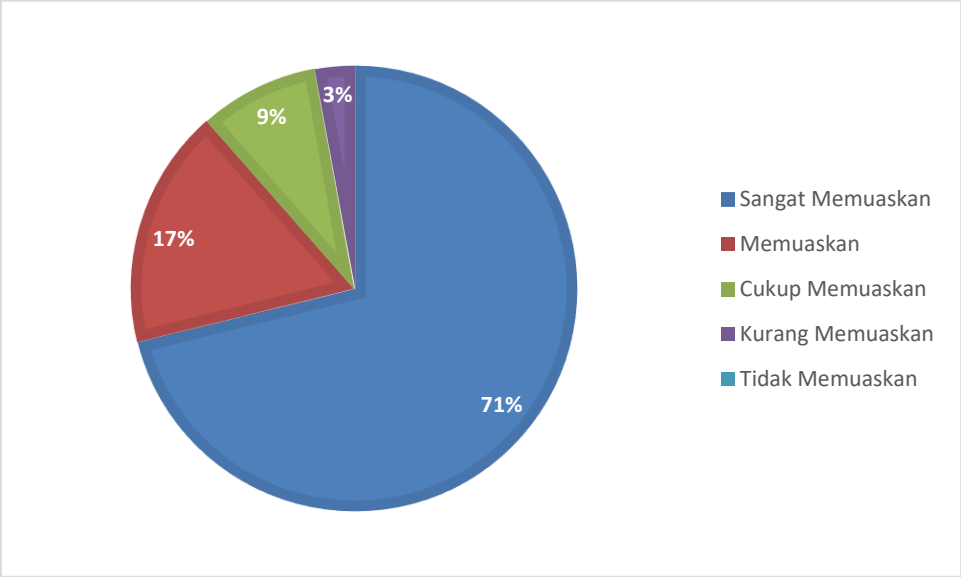
7. Bagaimana pendapat anda tentang Ketersediaan dan kualitas sarana prasarana Kantor atau kesekretariatan (Biro Administrasi, Ruang Prodi, Ruang dosen dan sekretariat kemahasiswaan) di Unisma?



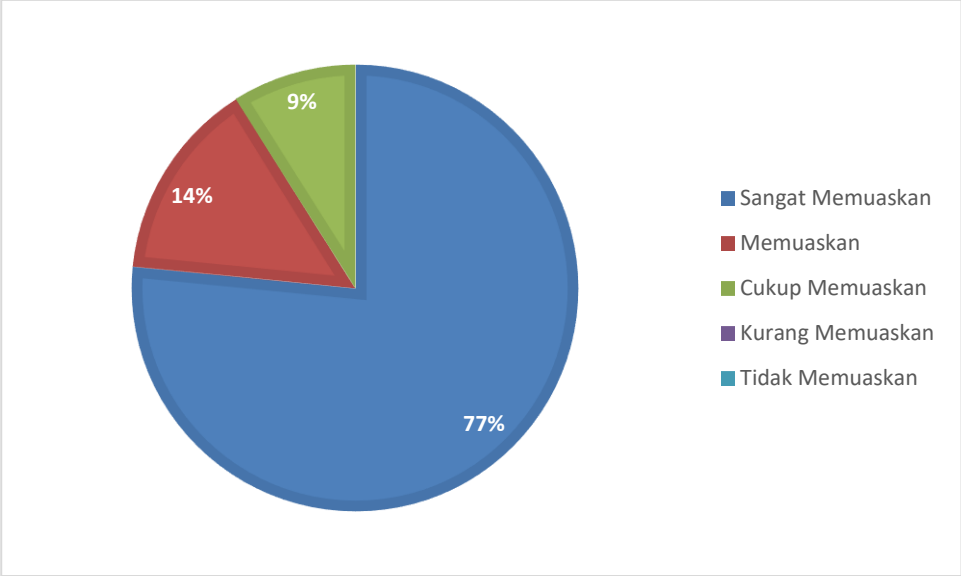
8. Bagaimana pendapat anda tentang jenis, Jumlah, kualitas dan aksessibilitas sarana prasarana Penelitian dan PkM dosen dan mahasiswa di Unisma?



9. Bagaimana pendapat anda tentang Jenis, Jumlah, kualitas dan aksessibilitas sarana prasarana Praktikum, penelitian, tugas akhir (laboratorium beserta perangkatnya dan kebun percobaan) di Unisma?



10. Bagaimana pendapat anda tentang Jenis, Jumlah, kualitas dan aksessibilitas sarana prasarana Perpustakaan, Taman Bacaan, Pojok Baca dan sejenis di Unisma?



3.1.5. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Survey Sarana dan Prasarana

Item Total Statistics dan Reliabilitas Instrumen

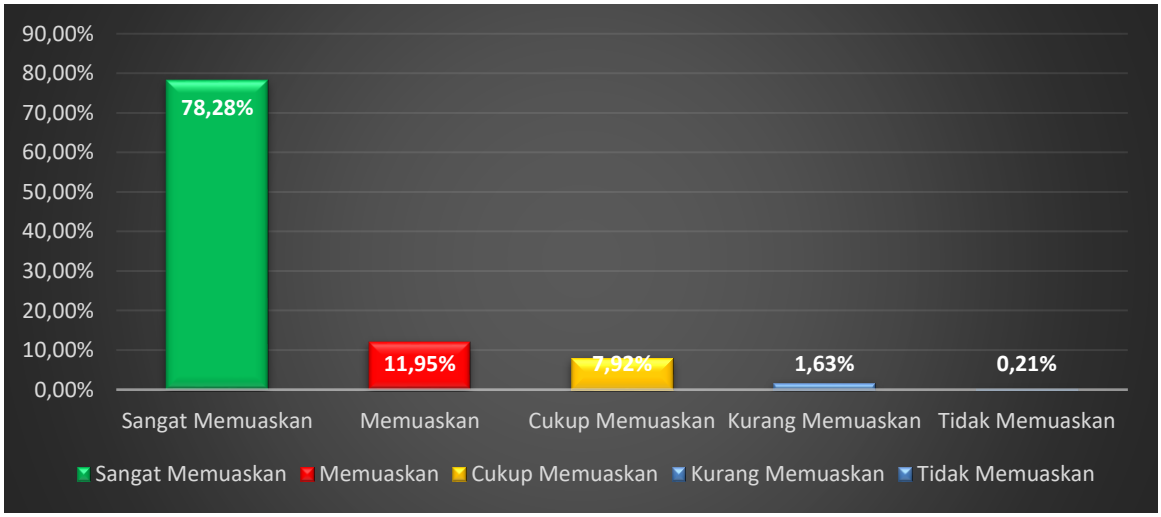
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Itrm 10
r_{xy}	0.674	0.637	0.850	0.907	0.934	0.926	0.921	0.891	0.877	0.777
t_{hitung}	38.909	35.228	68.852	91.620	110.998	104.340	100.951	83.610	77.774	52.620
t_{tabel} (95%, 18)	1.734									
keterangan	**valid**	**valid**	**valid**	**valid**	**valid**	**valid**	**valid**	**valid**	**valid**	**valid**
Jumlah valid	10									

Reliabilitas Instrumen

Uji Reliabilitas Instrumen Skala Likert dengan Metode Alpha Cronbach diperoleh nilai koefisien reliabilitas sebesar **0,930**, maka dikatakan item kuesioner survey tersebut menunjukkan tingkat reliabel yang memadai.

3.1.6. Tingkat Kepuasan

Data yang diolah dari 1817 responden pada tahun akademik 2021/2022
Rata-Rata Kepuasan Civitas Akademika UNISMA,
terhadap Layanan Pengelolaan Sarana dan Prasarana



Tabel Penghitungan Skala Likert

No	Pertanyaan	Sangat Memuaskan		Memuaskan		Cukup Memuaskan		Kurang Memuaskan		Tidak Memuaskan		Total	
		Jml	Skor	Jml	Skor	Jml	Skor	Jml	Skor	Jml	Skor	Skor	%
			5		4		3		2		1		
1	Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan, jumlah, aksesibilitas, kemutakhiran dan kesiapgunaan sarana pembelajaran/akademik	1,623	8,115	129	516	65	195	-	-	-	-	8,826	97.15%
2	Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan, jumlah, aksesiblitas, kemutakhiran dan kesiapgunaan prasarana pembelajaran/akademik	1,248	6,240	320	1,280	217	651	32	64	-	-	8,235	90.64%
3	Jenis, Jumlah, kualitas dan aksessibilitas sarana prasarana Perkuliahan (Ruang kuliah, Meja, kursi, LCD Projector, Sound sistem, Tata cahaya, Kenyamanan, dan perangkat kuliah lainnya)	1,555	7,775	152	608	96	288	14	28	-	-	8,699	95.75%
4	Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan, jumlah, aksesibilitas, kemutakhiran dan kesiapgunaan sarana TIK (Jumlah Bandwith, Wifi dan Hotsport area)	1,409	7,045	185	740	132	396	63	126	28	28	8,335	91.74%
5	Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan, jumlah, kemutakhiran dan kesiapgunaan prasarana non pembelajaran/non akademik	1,518	7,590	174	696	117	351	8	16	-	-	8,653	95.24%
6	Bagaimana Pendapatan anda tentang Jenis, Jumlah, kualitas dan aksessibilitas sarana prasarana umum (Aula, parkir, toilet, tempat sampah, WiFi area, dapur, sarana olah raga, Masjid, Muhsola, Taman dll)	1,489	7,445	186	744	122	366	20	40	-	-	8,595	94.61%
7	Ketersediaan dan kualitas sarana prasarana Kantor atau kesekretariatan (Biro Administrasi, Ruang Prodi, Ruang dosen dan sekretariat kemahasiswaan)	1,402	7,010	169	676	176	528	59	118	11	11	8,343	91.83%

8	Jenis, Jumlah, kualitas dan aksessibilitas sarana prasarana Penelitian dan PkM dosen dan mahasiswa,	1,296	6,480	277	1,108	195	585	49	98	-	-	8,271	91.04%
9	Jenis, Jumlah, kualitas dan aksessibilitas sarana prasarana Praktikum, penelitian, tugas akhir (laboratorium beserta perangkatnya dan kebun percobaan)	1,293	6,465	315	1,260	157	471	52	104	-	-	8,300	91.36%
10	Jenis, Jumlah, kualitas dan aksessibilitas sarana prasarana Perpustakaan, Taman Bacaan, Pojok Baca dan sejenis.	1,391	6,955	264	1,056	162	486	-	-	-	-	8,497	93.53%
	Rata-rata Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Sarana dan Prasarana	1,422.4	7,112.0	217.1	868.4	143.9	431.7	29.7	59.4	3.9	3.9	8,475.4	93.29%
	Rata²/Jumlah Responden	78.28%		11.95%		7.92%		1.63%		0.21%			

BAB IV KESIMPULAN

Pengukuran tingkat Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan, sarana dan prasarana UNISMA disimpulkan sebagai berikut:

1. Rata-rata hasil kepuasan sivitas akademika terhadap layanan keuangan, **93,39%** menjawab **Sangat Memuaskan**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sivitas akademika UNISMA sudah memiliki kepuasan layanan keuangan yang Sangat Memuaskan**.**

2. Rata-rata hasil kepuasan sivitas akademika terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana **93,29%** menjawab **Sangat Memuaskan**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sivitas akademika UNISMA sudah memiliki kepuasan terhadap sarana dan prasarana yang Sanat Memuaskan**.**

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Bumi Aksara. Jakarta.

BAN PT. 2019. Panduan Penyusunan Laporan Evaluasi Diri, Akreditasi ProgramStudi. Jakarta.

Ghozali, Imam. 2009. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.UNDIP. Semarang.

Sugiharto dan Sitinjak. 2006. LISREL: *Linear Structural Relationships.* Graha Ilmu. Yogyakarta.

Sekaran, Uma. 2012. *Research Methods for Business* (Metode Penelitian untukBisnis). Salemba Empat. Jakarta.

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,dan R&D. Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Alfabeta. Bandung.Walizer,

Michael H. 1987. Metode dan Analisis Penelitian: Mencari Hubungan. Erlangga. Jakarta.

Lampiran 1 : Kuesioner Survey Kepuasan Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan

	KUESIONER	**Kode**	**C-5**
	Kepuasan Sivitas Akademika terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan	anda TanganResponden	

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. NIK/NIM/NPP/NIDN/NIDK :
2. Nama :

B. ASPEK PENILAIAN

Aspek pengukuran (penilaian) : kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasana UNISMA

C. PETUNJUK PENILAIAN

Pilih salah satu (check box) pada kotak (√) yang sesuai dengan penilaian / pendapat saudara, dengan kriteria :

Pengelolaan Keuangan						
No	**Aspek yang diukur**	**Tingkat Kepuasan Sivitas Akademika UNISMA**				
		Sangat Memuaskan	**Memuaskan**	**Cukup Memuaskan**	**Kurang Memuaskan**	**Tidak Memuaskan**
1	Bagaimana pendapat anda tentang jumlah dana operasional pendidikan dan pengabdian kepada masyarakat	-	-	-	-	-
2	Bagaimana pendapat anda tentang pengalokasian dana operasional pendidikan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat	-	-	-	-	-
3	Bagaimana pendapat anda tentang pengalokasian dana pengembangan dosen/tendik	-	-	-	-	-
4	Bagaimana pendapat anda tentang pengalokasian dana pengebangan dan operasional kemahasiswaan	-	-	-	-	-
5	Bagaiman pendapatan anda tentang ketersediaan dan kualitas sarana prasarana layanan keuangan berupa loket layanan dan sistem layanan keuangan on-line (kemudahan,kemanananan, kecepatan dan keakuratan dalam pembayaran SPP, DPP, dll)	-	-	-	-	-

6	Keandalan *(reliability)*:Kemampuan dalam pelayanan keuangan; sesuai dengan standar yang ditetapkan, cepat, tepat, akurat, adil, dan terpercaya	-	-	-	-	-
7	Tanggungjawab *(Assurance):* Ketepatan Pencairan gaji beserta komponennya secara konsisten dan transparan dalam segala jenis potongan dan gaji	-	-	-	-	-
8	Daya tanggap *(responsiveness)*: Kemauan, Kesiapan dan Kesigapan membantu permasalahan sivitas akademika dalam layanan keuangan ; memberikan jasa dengan cepat dan tepat	-	-	-	-	-
9	Empati *(empathy)*: Kepedulian dan kesediaan untuk memberi perhatian tulus kepada sivitas akademika dalam layanan keuangan	-	-	-	-	-
10	Ketersediaan dan aksessibilitas data Informasi Rencana Program Kerja Anggaran dan Belanja Universitas (APBU) dengan Akses Sesuai dengan Hak, tupoksi dan kewenangan	-	-	-	-	-

Pengelolaan Sarana dan Prasarana

No	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Sivitas Akademika UNISMA				
		Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Kurang Memuaskan	Tidak Memuaskan
1	Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan, jumlah, aksesibilitas, kemutakhiran dan kesiapgunaan sarana pembelajaran/akademik	-	-	-	-	-
2	Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan, jumlah, aksesiblitas, kemutakhiran dan kesiapgunaan prasarana pembelajaran/akademik	-	-	-	-	-
3	Jenis, Jumlah, kualitas dan aksessibilitas sarana prasarana Perkuliahan (Ruang kuliah, Meja, kursi, LCD Projector, Sound sistem, Tata cahaya, Kenyamanan, dan perangkat kuliah lainnya)	-	-	-	-	-
4	Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan, jumlah, aksesibilitas, kemutakhiran dan kesiapgunaan sarana TIK (Jumlah Bandwith, Wifi dan Hotsport area)	-	-	-	-	-
5	Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan, jumlah, kemutakhiran dan kesiapgunaan prasarana non pembelajaran/non akademik	-	-	-	-	-
6	Bagaimana Pendapatan anda tentang Jenis, Jumlah, kualitas dan aksessibilitas sarana prasarana umum (Aula, parkir, toilet, tempat sampah, WiFi area, dapur, sarana olah raga, Masjid, Muhsola, Taman dll)	-	-	-	-	-

7	Ketersediaan dan kualitas sarana prasarana Kantor atau kesekretariatan (Biro Administrasi, Ruang Prodi, Ruang dosen dan sekretariat kemahasiswaan)	-	-	-	-	-
8	Jenis, Jumlah, kualitas dan aksessibilitas sarana prasarana Penelitian dan PkM dosen dan mahasiswa,	-	-	-	-	-
9	Jenis, Jumlah, kualitas dan aksessibilitas sarana prasarana Praktikum, penelitian, tugas akhir (laboratorium beserta perangkatnya dan kebun percobaan)	-	-	-	-	-
10	Jenis, Jumlah, kualitas dan aksessibilitas sarana prasarana Perpustakaan, Taman Bacaan, Pojok Baca dan sejenis.	-	-	-	-	-

NB: Mohon di periksa kembali, karena seluruh data harus terisi agar dapat diproses lebih lanjut

-TERIMA KASIH