

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN CIVITAS AKADEMIK
TERHADAP LAYANAN PENGOLAHAN KEUANGAN
SARANA DAN PRASARANA
UNIVERSITAS OTTOW GEISSLER PAPUA
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**





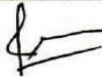


**PROGRAM STUDI BIOLOGI
FAKULTAS SAINS & TEKNOLOGI
UNIVERSITAS OTTOW GEISSLER PAPUA
JAYAPURA
2022**

LEMBARAN PENGESAHAN



LAPORAN SURVEY KEPUASAN KEPUASAN CIVITAS AKADEMIK TERHADAP LAYANAN PENGOLAHAN KEUANGAN SARANA DAN PRASARANA TAHUN AKADEMIK 2022/2023

Revisi	0			
Tanggal	09 Desember 2022			
Proses	Penanggung Jawab			Tanda Tangan
	Nama	Jabatan	Tanggal	
Perumusan	Iriani Ira Bukorpioper, M.Si	Ketua Tim	9/12/22	
Dikaji ulang oleh	Theopilus Tipawael, M.Pd	Wakil Dekan I	9/12-22	
Dikendalikan oleh	Ermy Dikta Sumanik, S.Pd.,M.Li	Kepala Gugus Penjaminan Mutu Fakultas	9/12/22	
Dipertimbangkan	Theopilus Tipawael, M.Pd	Senat Fakultas	9/12-22	
Disetujui dan disahkan	Fegie Y. Wattimena ST.,M.Kom	Dekan	9/12/22	

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GRAFIK	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1. TUJUAN	1
2. SASARAN	1
3. RUANG LINGKUP	1
4. PELAKSANAAN DAN TEKNIS SURVEI	1
5. INSTRUMEN PENGUKURAN DAN SKORING	2
6. METODE ANALISIS DATA.....	2
BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN	3
BAB III TEMUAN DAN TINDAK LANJUT	7
BAB IV KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Klasifikasi Skala Kepuasan di Universitas Ottow Geissler Papua.	Halaman	2
Tabel 2	Temuan dan Tindak Lanjut Kepuasan Civitas Akademik terhadap institusi, Pengelola dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam Proses Pendidikan Program Studi Biologi Tahun Akademik 2022/2023.	Halaman	8

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1	Distribusi Kepuasan Civitas Akademik terhadap Aspek Pengolahan Keuangan Tahun Akademik 2022/2023	Halaman 3
Grafik 2	Distribusi Kepuasan Civitas Akademik terhadap Sarana dan Prasarana Proses Pendidikan Tahun Akademik 2022/2023	Halaman 4

BAB I

PENDAHULUAN

Penilaian kepuasan merupakan indikator dari penilaian mutu suatu program studi, gugus, ataupun Lembaga. Penilaian survei kepuasan ini dilakukan secara berkala per tahun akademik. Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan ini menilai bagaimana proses pendidikan berlangsung yang dinilai mulai dari dosen, tendik, pengelola dan ketersediaan sarana dan prasarana yang tersedia.

1. SASARAN

Dalam pelaksanaan survei kepuasan ini yang menjadi sasaran penilaian berupa dosen, tendik, pengelola dan ketersediaan sarana dan prasarana.

2. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup survei kepuasan mahasiswa ini menilai bagaimana dosen, tenaga kependidikan, pengelola serta ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pendidikan. Aspek yang dinilai pada dosen, tendik dan mahasiswa dan pengelola terdiri dari Aspek pengolahan keuangan, Aspek sarana dan prasarana.

3. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

a. Pelaksanaan

Pelaksanaan survei kepuasan ini dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen penilaian
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
- 3) Menentukan responden
- 4) Melaksanakan penilaian
- 5) Mengolah hasil penilaian
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil

b. Teknik penilaian

Untuk melakukan survei menggunakan teknik survei pengisian kuesioner secara daring melaui link : <https://tinyurl.com/kepuasankeuangansarprasbio>

4. INSTRUMEN PENGUKURAN DAN NILAI SKORING

Secara umum item yang dinilai di dalam kuesioner menyesuaikan dengan jenis pelayanan yang dinilai sehingga akan ada perbedaan total nilai disetiap layanan menyesuaikan jumlah pernyataan, walaupun pada akhirnya hasil akhir akan menunjukkan tingkat kepuasan responden berdasarkan klasifikasi penilaian yang telah ditentukan. Nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri atas pernyataan dalam skala 1-4. Nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang penilaian yang ada, artinya responden menilai Kurang Puas (KP)/Kurang (K). Nilai skala 2 artinya responden menilai Cukup Puas (CP)/Cukup (C). Nilai skala 3 artinya responden menilai Puas (P)/Baik (B). Nilai skala 4 adalah nilai tertinggi artinya responden menilai Sangat Puas (SP)/Sangat Baik (SB).

5. METODE ANALISIS DATA

Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik, pengelola dan ketersediaan sarana prasarana dalam proses pembelajaran berupa indeks kepuasan (1-4). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptif. Proses pengolahan data dilakukan dengan program Excel. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tendik, pengelola dan ketersediaan sarana-prasarana di Universitas Ottow Geissler Papua. Adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Klasifikasi Skala kepuasan Di Universitas Ottow Geissler Papua

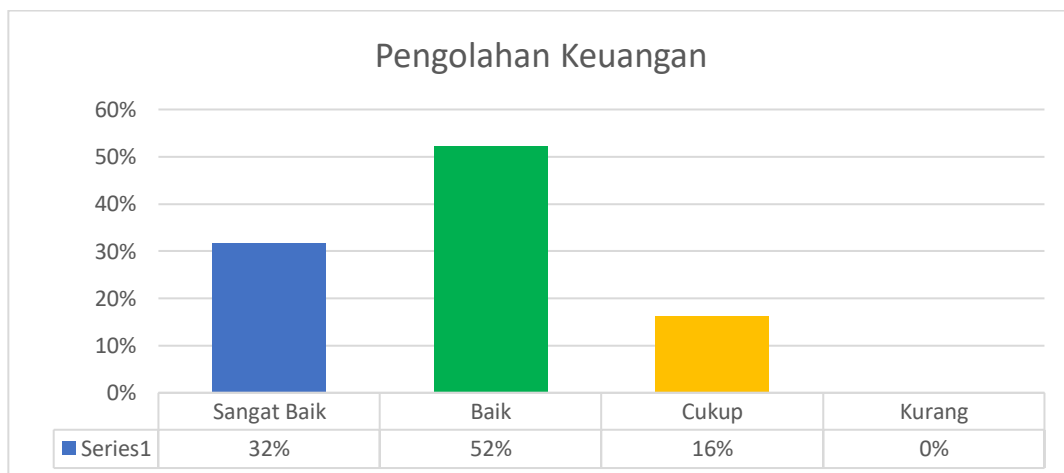
Nilai	Range	Klasifikasi Kepuasan (KK)
1	0 s.d 55	Kurang Puas (KP) / Kurang (K)
2	56 s.d 70	Cukup Puas (CP) / Cukup (C)
3	71 s.d 85	Puas (P) / Baik (B)
4	86 s.d 100	Sangat Puas (SP) / Sangat Baik (SB)

BAB II

HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

1. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Pengolahan Keuangan

Penilaian Kepuasan Civitas Akademik terhadap layanan pengolahan keuangan, sarana dan prasarana yang tersedia di institusi yang dapat digunakan oleh mahasiswa sebagai penunjang dalam proses pelaksanaan pendidikan. Penilaian ini dilakukan setiap tahun, dimana Civitas akademika diberikan kesempatan untuk memberikan evaluasi terkait bagaimana ketersediaan layanan pengolahan keuangan di institusi. Kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses Pendidikan dinilai dari 3 aspek penilaian yaitu informasi, aksesibilitas serta kualitas. Penilaian masing-masing aspek pun akan dilihat data aspek mana yang menjadi kelemahan penyediaan pengolahan keuangan selama proses pendidikan. Berikut sebaran data penilaian setiap aspek pada item pertanyaan Kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan informasi layanan pengolahan keuangan.



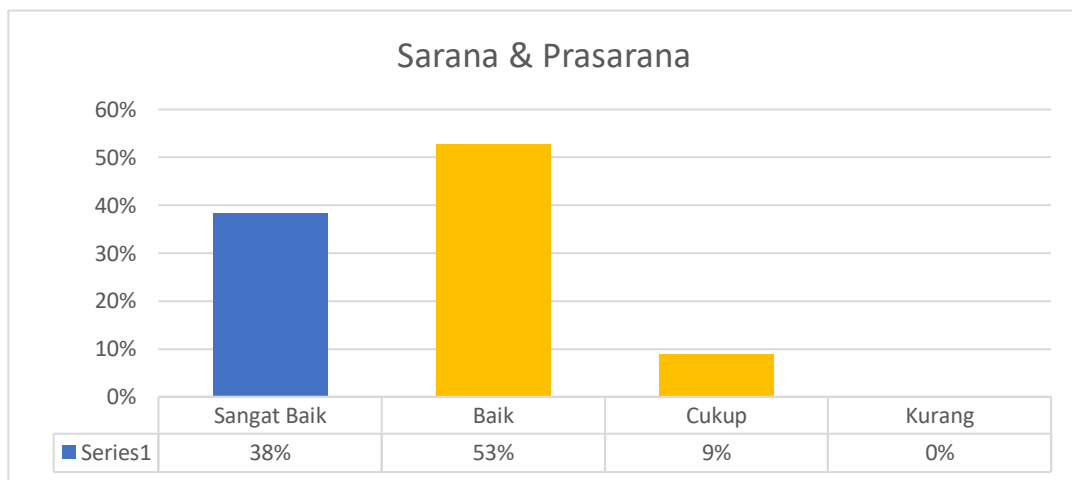
Grafik 1

- **Distribusi Kepuasan Civitas Akademik terhadap Aspek Layanan Pengolahan Keuangan dalam Proses Pendidikan Tahun Akademik 2022/2023**

Berdasarkan data sebaran grafik yang tersedia didapatkan bahwa pada aspek pengolahan keuangan Civitas Akademik menilai sebesar 32% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 52% dengan kategori baik/puas, 16% dengan kategori cukup/cukup puas dan 0% dengan kategori kurang/kurang puas. Berdasarkan hasil sebaran data kepuasan Civitas Akademik terhadap pengolahan keuangan dominan merasa layanan yang diberikan kategori baik/puas dengan nilai 52% kemudian disusul dengan cukup/cukup puas dengan nilai 16%.

2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Sarana dan Prasarana

Penilaian Kepuasan Civitas Akademik pada aspek layanan sarana dan prasarana dalam proses Pendidikan ini dilakukan untuk melihat bagaimana sarana dan prasarana yang tersedia di institusi yang dapat digunakan sebagai penunjang dalam proses pelaksanaan pendidikan. Penilaian ini dilakukan setiap Tahun Akademik, dimana Civitas Akademik diberikan kesempatan untuk memberikan evaluasi kepada institusi. Kepuasan Civitas Akademik terhadap institusi, dalam proses Pendidikan menilai 3 aspek penilaian yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan, memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan memberikan pelayanan sesuai dengan komitmen yang ada. Penilaian masing masing aspek pun akan dilihat data aspek mana yang menjadi kelemahan institusi.



Grafik 2

- Distribusi Kepuasan Mahasiswa terhadap Terhadap Aspek Sarana dan Prasarana Tahun Akademik 2022/2023

Berdasarkan data sebaran grafik yang tersedia didapatkan bahwa pada aspek sarana dan prasarana menilai bahwa kemampuan Civitas Akademika memberikan nilai sebesar 38% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 53% dengan kategori baik/puas, 9% dengan kategori cukup/cukup puas dan 0% dengan kategori kurang/kurang puas. Berdasarkan hasil sebaran data kepuasan Civitas Akademika terhadap

Institusi dan pengelola terhadap aspek sarana dan prasarana merasa layanan yang diberikan sudah kategori baik/puas dengan nilai 53% kemudian disusul dengan sangat cukup/ cukup puas dengan nilai 9%,.

BAB III

TEMUAN DAN TINDAK LANJUT

Hasil pengolahan kuesioner yang telah dilakukan terhadap kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan dalam Pengelolaan keuangan dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam proses Pendidikan di Program Studi Biologi Universitas Ottow Geissler Papua diperoleh beberapa temuan sebagai berikut :

Tabel 2. Temuan dan Tindak Lanjut Kepuasan Civitas Akademik terhadap Institusi dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam proses Pendidikan Program Studi Biologi, Tahun Akademik 2022/2023

No	Aspek	Temuan	Rekomendasi (Rencana Tindak Lanjut)
1.	Layanan Pengolahan Keuangan	Kecukupan dalam pengelolaan keuangan untuk menunjang proses Pendidikan	<ul style="list-style-type: none">• Meningkatkan pengelolaan keuangan untuk kegiatan Penelitian, PKM dan pelatihan bagi tendik
2.	Layanan Sarana dan Prasarana	Dosen, tendik dan pengelola perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sesuai dengan kebutuhan	<ul style="list-style-type: none">• Melakukan evaluasi secara berkala dan rutin untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa• Mendiskusikan kembali secara bersama-sama UPPS dan PS terhadap sarana dan prasarana yang dirasa kurang dengan mencoba mengusulkan ke rektorat pemenuhan sarana prasarana yang masih dirasa kurang• Menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam mendukung proses kegiatan pembelajaran

BAB IV

KESIMPULAN

Pelaksanaan evaluasi dilakukan secara berkala dan konsisten setiap Tahun Akademik. Temuan yang didapatkan akan dikelola sebagai proses perbaikan, baik perbaikan sistem, manajemen, pengelolaan dan lainnya. Evaluasi kepuasan Civitas Akademik terhadap proses pengolahan keuangan Civitas Akademik menilai sebesar 32% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 52% dengan kategori baik/puas, 16% dengan kategori cukup/cukup puas dan 0% dengan kategori kurang/kurang puas. Penilaian yang telah dilakukan selalu dievaluasi apa saja yang menjadi kelemahan disetiap aspek, yang sudah dituangkan kedalam temuan dan akan dilakukan pelaksanaan tindak lanjut berdasarkan kesepakatan dan perencanaan yang telah disusun. Layanan sarana dan prasarana Civitas Akademik memberikan nilai sebesar 38% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 53% dengan kategori baik/puas, 9% dengan kategori cukup/cukup puas dan 0% dengan kategori kurang/kurang puas.

LAMPIRAN

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN CIVITAS AKADEMIK
TERHADAP LAYANAN PENGOLAHAN KEUANGAN,
SARANA DAN PRASARANA
PROGRAM STUDI BIOLOGI
UNIVERSITAS OTOW GEISSLER PAPUA
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

Nama : _____
NIM : _____
Semester/Kelas : _____

Keterangan Nilai:

- 4 = Sangat Baik
- 3 = Baik
- 2 = Cukup
- 1 = Kurang

Petunjuk Pengisian :

1. Silahkan isi kuisioner kepuasan terhadap dosen dan tenaga kependidikan dalam proses pendidikan dengan penuh tanggung jawab tanpa ada poin yang terlewatkan
2. *Feed back* ini akan sangat berguna untuk perbaikan manajemen dan pelayanan.
3. Kuisioner ini tidak akan berpengaruh terhadap nilai mahasiswa
4. Kuisioner ini tidak akan berpengaruh terhadap nilai mahasiswa
5. Penilaian ini diisi dengan objektif dan actual.

NO	PERNYATAAN	Keterangan Nilai			
		1	2	3	4
Pengelolaan Keuangan					
1.	Ketersediaan dan kualitas sarana prasarana layanan keuangan berupa loket layanan dan sistem layanan keuangan on-line (kemudahan dan keakuratan dalam pembayaran SPP, DPP, dll)				
2.	Kenyamanan dalam layanan urusan atau permasalahan terkait dengan keuangan				
3.	Keandalan (reliability): Kemampuan dalam pelayanan keuangan ; sesuai dengan standar yang ditetapkan, cepat, tepat, adil, dan terpercaya				
4.	Daya tanggap (responsiveness): Kemauan, Kesiapan dan Kesigapan membantu permasalahan sivitas akademika dalam layanan keuangan ; memberikan jasa dengan cepat dan tepat				
5.	Empati (empathy): Kepedulian dan kesediaan untuk memberi perhatian tulus kepada sivitas akademika dalam layanan keuangan				
6.	Ketersediaan dan aksesibilitas data Informasi Rencana Program Kerja Anggaran dan Belanja (Akses Sesuai dengan Hak, tuposi dan kewenangan)				

NO	PERNYATAAN	Keterangan Nilai			
		1	2	3	4
Sarana dan Prasarana					
1.	Jenis, Jumlah, kualitas dan aksesibilitas sarana prasarana umum (Aula, parkir, toilet, tempat sampah, WiFi area, dapur, sarana olah raga, Taman dll)				
2.	Jumlah, kualitas dan aksesibilitas sarana prasarana keagamaan				
3.	Ketersediaan dan kualitas sarana prasarana Kantor atau kesekretariatan (Biro Administrasi, Ruang Prodi, Ruang dosen dan sekretariat kemahasiswaan)				
4.	Jenis, Jumlah, kualitas dan aksesibilitas sarana prasarana Perkuliahan (Ruang kuliah, Meja, kursi, LCD Projector, Sound sistem, Tata cahaya, Kenyamanan, dan perangkat kuliah lainnya)				
5.	Jenis, Jumlah, kualitas dan aksesibilitas sarana prasarana Penelitian dan PkM dosen dan mahasiswa,				
6.	Jenis, Jumlah, kualitas dan aksesibilitas sarana prasarana Praktikum, penelitian, tugas akhir (laboratorium beserta perangkatnya dan kebun percobaan)				
7.	Jenis, Jumlah, kualitas dan aksesibilitas sarana prasarana Perpustakaan, Taman Bacaan, Pojok Baca dan sejenis.				
8.	Jenis, Jumlah, kualitas dan aksesibilitas sarana prasarana rapat, pertemuan, diskusi mahasiswa dan dosen				
9.	Pemeliharaan, perawatan dan Informasi rencana pengembangan sarana dan prasarana kampus				
10.	Jenis, Jumlah, kualitas dan aksesibilitas mengelola data pendidikan (sistem informasi manajemen perguruan tinggi: akademik, perpustakaan, SDM, keuangan, aset, decision support system, e-learning, e-library, dll.)				
11.	Jenis, Jumlah, kualitas dan aksesibilitas mengelola data pendidikan (sistem informasi manajemen perguruan tinggi: akademik, perpustakaan, SDM, keuangan, aset, decision support system, e-learning, e-library, dll.)				

