Laporan Survey Kepuasan Pengelolaan Keuangan

Fakultas Pertanian UTM 2026



Disusun oleh :

JAMINAN MUTU FAKULTAS

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN

FAKULTAS PERTANIAN UTM

Bangkalan. 31 Juli 2026

Mengetahui,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Prof. Wahyu Andy Nugraha, ST., M.Sc., Ph.D.
NIP 197905012002121003

Ketua Jaminan Mutu FP

Dr. Catur Wasonowati, SP MSi
NIP 197407032008012008

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, dan kekuatan, sehingga penyusunan Laporan Survey Kepuasan Pimpinan Fakultas Pertanian (FP) UTM dapat diselesaikan dengan baik. Pengelolaan organisasi FP UTM wajib mengetahui apakah pengguna puas dengan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu penting bagi FP untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunanya.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada jajaran tim Jaminan Mutu Fakultas (JMF) dan tenaga administrasi, yang telah menyusun instrumen, melakukan survey dan membuat laporan kegiatan survey Kepuasan Tenaga Kependidikan, Pimpinan, Sarana Prasarana Fakultas Pertanian FP UTM. Hasil survey dapat menjadi bahan pertimbangan dan dasar dalam pengambilan kebijakan, dan perbaikan kinerja semua komponan yang ada di lingkungan FP UTM. Semoga Allah SWT selalu memberikan petunjukNya, amin.

Bangkalan, 31 Juli 2026

Penyusun

LAPORAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN KEUANGAN
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA

A. PENDAHULUAN

Layanan pengelolaan keuangan di lingkungan Fakultas Pertanian sangat berperan penting dalam pencapaian kinerja Fakultas Pertanian. Terselenggaranya pelayanan administrasi keuangan yang baik sangat dibutuhkan untuk memperlancar pelaksanaan kegiatan. Dalam upaya mengetahui kepuasan layanan pengelolaan administrasi keuangan, maka Fakultas Pertanian menyelenggarakan survey layanan kepuasan pengelolaan keuangan. Kegiatan tersebut juga menjadi kewajiban bagi Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Umum.

Berdasarkan Pemenristekdikti No. 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi Bagian Ketujuh Standar Sarana dan Prasarana Pembelajaran Pasal 31 yaitu standar sarana dan prasarana pembelajaran merupakan kriteria minimal tentang sarana dan prasarana sesuai dengan pembelajaran dalam rangka pemenuhan capaian pembelajaran lulusan. Oleh karena itu kualitas layanan sarana dan prasarana sangat penting dalam kelancaran penyelenggaraan Tri Dharma perguruan tinggi.

Survey kepuasan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh Fakultas untuk mengethaui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Pertanian. Survey kepuasan pelauanan di Fakultas Pertanian dilakukan pada 10 jenis pelayanan yang meliputi:

1. Survey Kepuasan Pembelajaran
2. Survey Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan Akademik
3. Survey Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan Kemahasiswaan
4. Survey Kepuasan Layanan Pimpinan FP
5. Survey Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana
6. Survey Kepuasan Layanan Pengelolaan Administrasi Keuangan
7. Survey Kepuasan Layanan Pembimbingan Tugas Akhir/ PKL/ MBKM
8. Survey Kepuasan Layanan Pembimbingan Akademik

9. Survey Kepuasan Layanan Kerjasama
10. Survey Kepuasan Layanan Lulusan

B. METODE PELAKSANAAN

Survey kepuasan layanan pengelolaan administrasi keuangan FP dilakukan secara berkala setiap 1 tahun sekali. Responden dalam survey ini adalah seluruh pengelola keuangan di lingkungan Fakultas Pertanian UTM yang terdiri dari para Koordinator Prodi, Ketua Jurusan dan para pengelola keuangan di timgkat prodi. Jadi jumlah sampel penelitian sebanyak 14 responden. Tautan yang dipergunakan untuk mengukur survey kepuasan adalah https://s.id/surveylayanankeuangan-fp

Berikut instrumen yang digunakan pada survey kepuasan layanan pengelolaan administrasi keuangan di lingkungan FP UTM :

1. Instrumen Survey Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan Akademik

Metode SERVQUAL menggunakan 5 dimensi utama kualitas jasa dengan menggunakan skala likert 1-5.

1 = Sangat tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Cukup Puas

4 = Puas

5 = Sangat Puas

Instrumen Penilaian	Pernyataan
Reliability (keandalan)	✓ Tendik bagian keuangan fakultas memberikan pelayanan pengelolaan keuangan sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) ✓ Tendik bagian keuangan fakultas sangat berkompeten dalam layanan administrasi pengelolaan keuangan yang diberikan ✓ Tendik bagian keuangan fakultas mampu menjelaskan proses layanan pengelolaan keuangan dengan sangat baik
Responsiveness (daya tanggap)	✓ Tendik bagian keuangan fakultas berkenan untuk merespon pertanyaan pengelola keuangan Prodi/Jurusan dengan cepat dan tepat
Assurance (asuransi)	✓ Tersedia panduan / SOP pengelolaan keuangan ✓ Pencairan anggaran diinformasikan kepada pihak pengguna ✓ Tersedia SOP pembagian alokasi anggaran
Emphaty (empati)	✓ Tendik bagian keuangan fakultas berkenan untuk memberikan bantuan terkait dengan kesulitan

	yang dirasakan oleh pengelola keuangan Prodi/Jurusan ✓ Tendik bagian keuangan fakultas bersedia untuk meluangkan waktu membantu pengelola keuangan Prodi/Jurusan yang mengalami kesulitan dalam proses pengurusan administrasi keuangan
Tangibles (bukti fisik)	✓ Tendik bagian keuangan fakultas berpenampilan rapi

Sebelum instrumen tersebut dipergunakan untuk mengetahui kepuasan pembimbingan dosen akademik, PKL, dan skripsi / tugas akhir, maka instrumen tersebut dinilai validitas dan reliabilitasnya. Berikut merupakan hasil uji yang menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan valid dan reliabel, karena nilai Cronbach's Alfa lebih besar dari nilai r tabel (0.3044 pada derajat kesalahan 5%).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.938	.938	10

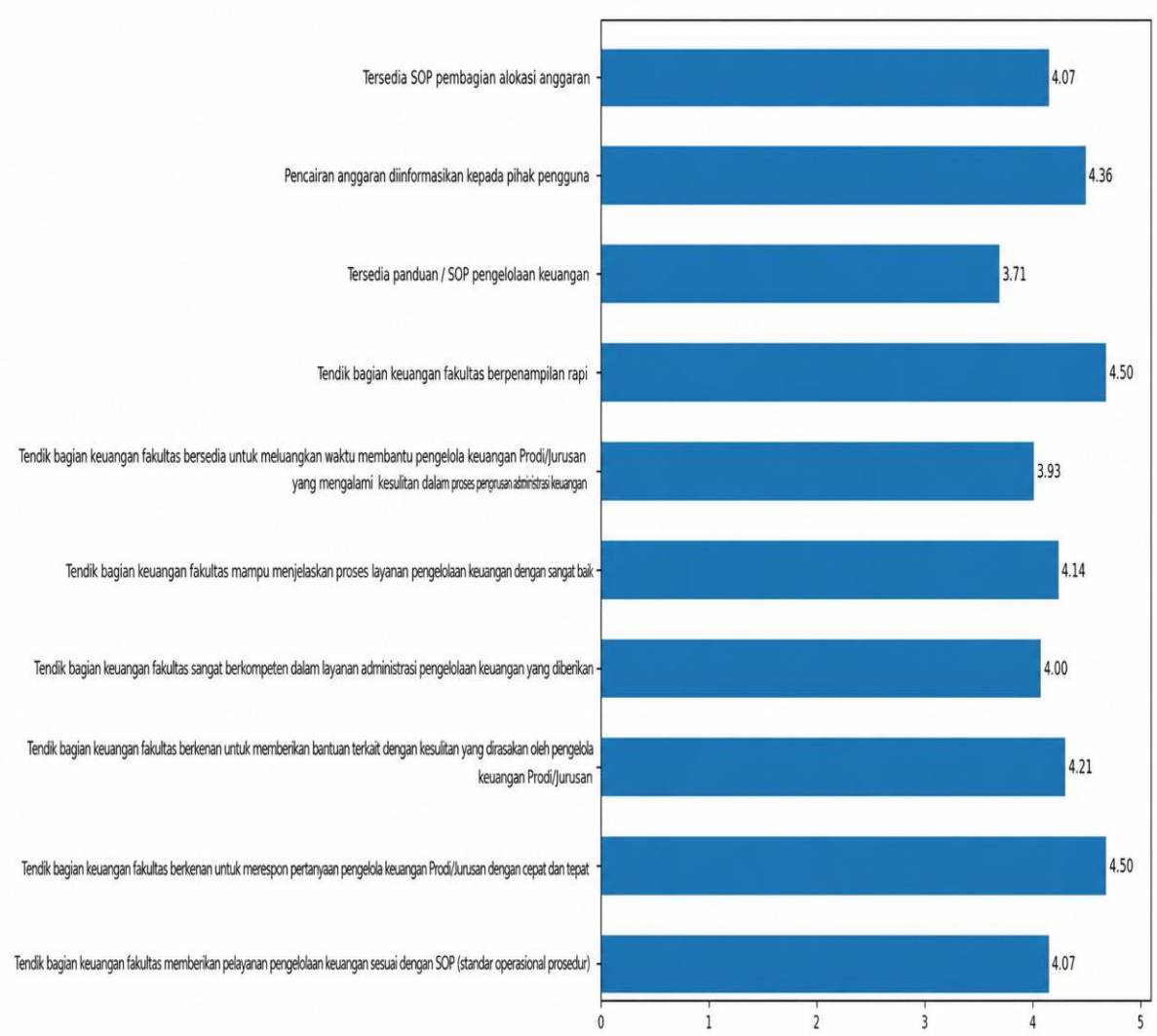
		Pertanyaan_1	Pertanyaan_2	Pertanyaan_3	Pertanyaan_4	Pertanyaan_5	Pertanyaan_6	Pertanyaan_7	Pertanyaan_8	Pertanyaan_9	Pertanyaan_10	Total
Pertanyaan_1	Pearson Correlation	1	.586**	.390**	-0.209	0.112	-.314*	-0.218	-.483**	0.207	-0.010	.539**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.002	0.109	0.395	0.015	0.095	0.000	0.113	0.938	0.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Pertanyaan_2	Pearson Correlation	.586**	1	0.081	-0.202	-0.005	-0.194	-0.229	-.474**	0.166	0.026	.425**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.540	0.122	0.969	0.138	0.079	0.000	0.206	0.842	0.001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Pertanyaan_3	Pearson Correlation	.390**	0.081	1	-0.109	-0.194	0.010	-0.140	-.263*	0.250	-0.042	.452**
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.540		0.408	0.138	0.939	0.284	0.042	0.054	0.750	0.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Pertanyaan_4	Pearson Correlation	-0.209	-0.202	-0.109	1	-0.158	0.009	0.194	.453**	0.166	-.282*	0.108
	Sig. (2-tailed)	0.109	0.122	0.408		0.229	0.947	0.138	0.000	0.204	0.029	0.041
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Pertanyaan_5	Pearson Correlation	0.112	-0.005	-0.194	-0.158	1	-.271*	-.427**	0.169	-0.007	-0.088	0.060
	Sig. (2-tailed)	0.395	0.969	0.138	0.229		0.036	0.001	0.196	0.958	0.506	0.065
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Pertanyaan_6	Pearson Correlation	-.314*	-0.194	0.010	0.009	-.271*	1	0.187	-.341**	-0.213	-0.143	-0.144
	Sig. (2-tailed)	0.015	0.138	0.939	0.947	0.036		0.153	0.008	0.102	0.276	0.014
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Pertanyaan_7	Pearson Correlation	-0.218	-0.229	-0.140	0.194	-.427**	0.187	1	0.193	0.127	.292*	0.174
	Sig. (2-tailed)	0.095	0.079	0.284	0.138	0.001	0.153		0.140	0.333	0.024	0.023
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Pertanyaan_8	Pearson Correlation	-.483**	-.474**	-.263*	.453**	0.169	-.341**	0.193	1	0.073	0.087	-0.059
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.042	0.000	0.196	0.008	0.140		0.578	0.507	0.065
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Pertanyaan_9	Pearson Correlation	0.207	0.166	0.250	0.166	-0.007	-0.213	0.127	0.073	1	0.242	.781**
	Sig. (2-tailed)	0.113	0.206	0.054	0.204	0.958	0.102	0.333	0.578		0.062	0.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Pertanyaan_10	Pearson Correlation	-0.010	0.026	-0.042	-.282*	-0.088	-0.143	.292*	0.087	0.242	1	.364**
	Sig. (2-tailed)	0.938	0.842	0.750	0.029	0.506	0.276	0.024	0.507	0.062		0.004
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Total	Pearson Correlation	.539**	.425**	.452**	-.282*	-0.088	-0.143	.292*	0.087	.781**	.364**	.364**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.001	0.000	0.029	0.506	0.276	0.024	0.507	0.000	0.004	0.004
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

C. HASIL MONITORING, EVALUASI, DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Responden yang mengisi kuesioner survey layanan kepuasan pengelolaan administrasi keuangan sebanyak 14 responden terdiri dari Koordinator Prodi, Ketua Jurusan, dan pengelola keuangan prodi. Hasil Survey dapat dilhat pada grafik di bawah ini.



Gambar 1. Indeks Kepuasan Layanan Pengelolaan Administrasi Keuangan FP UTM

Berdasarkan hasil analisis diperoleh gambaran bahwa pada semua instrumen penilaian kepuasan layanan pengelolaan keuangan dinilai memuaskan pengguna kecuali pada item terdapat panduan SOP. Aturan pengelolaan keuangan mengikuti SOP dan aturan yang telah ditetapkan oleh universitas, dan aturan di tingkat universitas mengikuti aturan kementerian keuangan. Kenyataan di lapang menunjukkan bahwa sering kali terdapat perubahan aturan dan ketidak-konsistenan, karena di tingkat fakultas tidak memiliki SOP tersendiri terkait dengan pengajuan pencairan keuangan.

Rencana tindak lanjut

Berkaitan dengan hal tersebut maka rencana tindak lanjut yang akan dilakukan adalah :

1. Akan terus melakukan survey kepuasan pengguna layanan secara kontinyu
2. Mengusulkan penyusunan SOP pencairan anggaran ke tingkat Universitas
3. Bekerja sama untuk membuat instruksi kerja (IK) pengajuan proses pencairan anggaran.

D. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dapat disampaikan beberapa kesimpulan bahwa sebagian besar koordinator prodi dan ketua jurusan merasa puas dengan pengelolaan administrasi keuangan. Beberapa hal yang dapat disarankan adalah semua bagian pengelola keuangan di tingkat Fakultas, mempertahankan komitmen untuk mewujudkan kepuasan pengguna layanan pengelola keuangan.