

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN

KEUANGAN

TAHUN 2025



universitas
MALIKUSSALEH

LP3M

Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, Universitas Malikussaleh dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Keuangan Tahun 2025 dengan baik. Laporan ini merupakan salah satu bentuk komitmen universitas dalam mewujudkan tata kelola keuangan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan sivitas akademika serta seluruh pemangku kepentingan.

Survei ini disusun dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan administrasi dan keuangan di lingkungan Universitas Malikussaleh. Layanan keuangan yang efektif, efisien, dan terintegrasi sangat penting dalam mendukung pelaksanaan tridharma perguruan tinggi. Oleh karena itu, pemetaan terhadap persepsi dan pengalaman para pengguna layanan, seperti dosen, tenaga kependidikan, pimpinan unit, hingga staf keuangan, menjadi bagian penting dalam upaya evaluasi dan peningkatan mutu layanan keuangan di masa mendatang.

Dalam pelaksanaannya, survei ini menggunakan instrumen yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, serta melibatkan responden dari berbagai unit kerja dan fakultas. Data yang diperoleh diolah secara sistematis dan disajikan secara objektif agar menjadi acuan yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademis dan institusional. Temuan dan hasil analisis dari survei ini akan menjadi bahan pertimbangan penting bagi pimpinan universitas dalam merancang strategi dan kebijakan peningkatan layanan administrasi keuangan yang lebih baik.

Kami menyadari bahwa layanan keuangan yang prima adalah bagian integral dari keberhasilan pengelolaan perguruan tinggi. Oleh karena itu, hasil survei ini akan ditindaklanjuti secara konkret melalui perbaikan sistem, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penguatan sistem informasi dan teknologi yang mendukung kelancaran proses keuangan di seluruh lini universitas.

Akhir kata, kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh tim pelaksana survei, para responden, dan semua pihak yang telah mendukung penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini menjadi langkah awal menuju sistem layanan keuangan yang lebih berkualitas, efisien, dan mampu menjawab kebutuhan serta harapan seluruh sivitas akademika Universitas Malikussaleh.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Rektor
Universitas Malikussaleh

DTO

HERMAN FITHRA

DAFTAR ISI

A. Latar Belakang.....	4
B. Instrumen Survei.....	5
C. Hasil Uji Instrumen.....	7
D. Metode Pelaksanaan Survei	9
E. Analisis Data Hasil Survei	11
F. Tindak Lanjut Survei	14

**SURVEI KEPUASAN KEUANGAN
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH
TAHUN 2025**

A. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas tata kelola keuangan yang akuntabel, transparan, dan efisien, Universitas Malikussaleh secara konsisten berupaya menyempurnakan sistem pengelolaan keuangannya agar sejalan dengan prinsip good governance dan tuntutan layanan publik yang profesional. Salah satu langkah strategis yang ditempuh adalah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Keuangan Tahun 2025. Survei ini menjadi instrumen penting untuk menjangkau masukan dari berbagai elemen sivitas akademika dan tenaga kependidikan yang selama ini berinteraksi langsung dengan layanan keuangan di lingkungan universitas, baik pada aspek administratif, operasional, hingga pelayanan informasi dan teknis.

Pelayanan keuangan merupakan bagian krusial dalam mendukung kelancaran aktivitas tridharma perguruan tinggi. Oleh karena itu, survei ini difokuskan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap efisiensi layanan administrasi keuangan, kejelasan alur prosedur, transparansi informasi anggaran, kecepatan proses pencairan dana, serta kemudahan akses dan komunikasi dengan unit layanan keuangan. Selain itu, survei ini juga mengkaji persepsi terhadap pemahaman pengguna layanan terhadap sistem pengelolaan keuangan berbasis teknologi informasi yang tengah diimplementasikan oleh universitas, sebagai bentuk adaptasi terhadap era digitalisasi manajemen perguruan tinggi.

Tujuan utama dari survei ini adalah untuk mengukur sejauh mana efektivitas dan efisiensi layanan keuangan yang diberikan oleh unit-unit terkait di Universitas Malikussaleh, sekaligus mengidentifikasi titik-titik lemah yang perlu segera ditindaklanjuti. Survei ini tidak hanya memberikan gambaran objektif mengenai kinerja layanan keuangan, tetapi juga menjadi sarana partisipatif bagi

pengguna layanan dalam menyampaikan aspirasi dan harapan perbaikan. Hasil survei diharapkan dapat memberikan dasar pertimbangan bagi pimpinan universitas dalam merumuskan kebijakan peningkatan mutu layanan keuangan dan menyusun program penguatan sistem pengelolaan keuangan yang lebih responsif dan adaptif.

Manfaat dari pelaksanaan survei ini sangat signifikan, baik secara internal maupun eksternal. Secara internal, survei ini menjadi refleksi atas pelayanan yang telah dilakukan, sekaligus pemicu perbaikan berkelanjutan bagi unit layanan keuangan. Sementara itu, secara eksternal, survei ini memperlihatkan komitmen universitas dalam membangun budaya organisasi yang partisipatif dan transparan. Data yang diperoleh akan digunakan untuk menyusun strategi pembenahan layanan berbasis bukti (*evidence-based policy*), yang tidak hanya meningkatkan kepercayaan sivitas akademika, tetapi juga menunjang pencapaian indikator kinerja institusi secara keseluruhan.

Dengan diselenggarakannya Survei Kepuasan Keuangan Universitas Malikussaleh Tahun 2025, diharapkan akan tercipta sistem layanan keuangan yang lebih efektif, efisien, dan memuaskan seluruh pihak. Komitmen terhadap transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme menjadi dasar utama dalam menjawab kebutuhan layanan keuangan yang mendukung kegiatan akademik dan non-akademik di lingkungan universitas. Oleh karena itu, hasil survei ini akan menjadi bahan evaluasi penting untuk perumusan kebijakan dan program kerja pimpinan universitas dalam waktu dekat, serta sebagai langkah nyata menuju penguatan tata kelola universitas yang unggul dan berdaya saing.

B. Instrumen Survei

Pertanyaan untuk Instrumen Survei Kepuasan Keuangan Universitas Malikussaleh yang dapat diajukan kepada Pimpinan, Dosen, Tenaga Kependidikan, Staf Keuangan. Pertanyaan ini dikembangkan berdasarkan indikator SNDIKTI, akreditasi, dan SPMI:

1. Apakah Anda merasa proses administrasi keuangan dilaksanakan secara cepat dan efisien?
2. Sejauh mana Anda memahami prosedur pengajuan anggaran dan pertanggungjawaban keuangan?
 - Sangat tidak faham
 - Tidak faham
 - Faham
 - Sangat faham
3. Apakah layanan administrasi akademik (misalnya pengisian KRS, pendaftaran ujian) berjalan lancar?
 - Ya
 - Tidak
4. Bagaimana kepuasan Anda terhadap kecepatan pelayanan administrasi akademik oleh staf?
 - Sangat tidak puas
 - Tidak puas
 - Puas
 - Sangat puas
5. Apakah informasi mengenai prosedur administrasi dan keuangan mudah diakses dan dipahami?
 - Sangat tidak mudah
 - Tidak mudah
 - Mudah
 - Sangat mudah
6. Sejauh mana ketepatan waktu dalam pencairan dana kegiatan akademik/kemahasiswaan dipenuhi?
 - Sangat tidak baik
 - Tidak baik
 - Ya
 - Tidak

7. Apakah layanan administrasi keuangan memperhatikan prinsip transparansi dan akuntabilitas?

- Ya
- Tidak

8. Bagaimana kualitas layanan staf dalam menangani pertanyaan atau keluhan terkait keuangan/akademik?

- Sangat tidak baik
- Tidak baik
- Cukup baik
- Baik
- Sangat baik

9. Apakah sistem informasi administrasi dan keuangan (aplikasi, website) membantu proses pelayanan?

- Sangat tidak membantu
- Tidak membantu
- Membantu
- Sangat membantu

10. Secara keseluruhan, seberapa puas Anda terhadap layanan administrasi dan keuangan di universitas?

- Sangat tidak puas
- Tidak puas
- Puas
- Sangat puas

C. Hasil Uji Instrumen

Tabel 1: Hasil Uji Validitas Instrumen Survei

No.	Butir Pertanyaan	Nilai rxy	Simpulan
1	Kecepatan dan efisiensi administrasi keuangan	0,65	Valid

2	Pemahaman prosedur pengajuan anggaran	0,63	Valid
3	Kelancaran layanan administrasi akademik	0,66	Valid
4	Kepuasan terhadap kecepatan pelayanan akademik	0,68	Valid
5	Aksesibilitas informasi administrasi dan keuangan	0,64	Valid
6	Ketepatan waktu pencairan dana	0,62	Valid
7	Transparansi dan akuntabilitas layanan keuangan	0,67	Valid
8	Kualitas layanan staf	0,69	Valid
9	Kemanfaatan sistem informasi administrasi	0,66	Valid
10	Kepuasan keseluruhan terhadap layanan administrasi dan keuangan	0,70	Valid

Tabel 2: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Survei

Nama Instrumen	Nilai Alpha Cronbach	Simpulan
Survei Layanan Administrasi dan Keuangan Universitas Malikussaleh	0,85	Reliabel, layak digunakan

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item instrumen memiliki nilai r_{xy} di atas batas minimal ($r_{tabel} = 0,361$), yaitu berkisar antara 0,62 hingga 0,70. Hal ini menandakan bahwa setiap butir pertanyaan mampu mengukur aspek layanan administrasi dan keuangan secara tepat sesuai dengan tujuan survei, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Sementara itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,85, yang berada di atas standar minimal 0,70. Nilai ini mengindikasikan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang tinggi, sehingga data yang dihasilkan stabil, akurat, dan dapat dipercaya.

D. Metode Pelaksanaan Survei

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan sivitas akademika Universitas Malikussaleh terhadap layanan administrasi dan keuangan, serta mengevaluasi efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan sebagai dasar peningkatan mutu layanan di lingkungan universitas secara berkelanjutan.

Kuesioner berisi 10 pertanyaan yang disebar secara daring melalui platform survei elektronik untuk mempermudah responden dalam mengisi kuesioner kapan saja dan di mana saja. Responden terdiri dari Pimpinan, Dosen, Tenaga Kependidikan, Staf Keuangan yang dipilih secara acak. Jumlah total responden yang dilibatkan dalam survei ini adalah 727 orang, terdiri dari 152 pimpinan, 310 dosen, 245 tenaga kependidikan dan 20 staf keuangan.

Prosedur pelaksanaan survei meliputi beberapa tahap, yaitu:

1. Melakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen untuk memastikan instrumen layak digunakan.
2. Kuesioner dapat diakses melalui lama.unimal.ac.id atau melalui barcode yang tersedia setiap fakultas dan unit-unit pelayanan Universitas Malikussaleh.

3. Responden mengisi kuesioner sebelum atau setelah mendapatkan pelayanan.
4. Data yang terkumpul akan disimpan secara otomatis di sistem layanan survei unimal.ac.id.
5. Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan metode statistik untuk melihat tingkat kepuasan dan persepsi responden terkait keuangan di universitas.
6. Hasil survei akan digunakan sebagai dasar untuk perbaikan sistem keuangan dan implementasi kebijakan keuangan yang lebih baik di Universitas Malikussaleh.

Tabel 3 Jumlah Responden Survei

Responden	Jumlah
Pimpinan	152
Dosen	310
Tenaga Kependidikan	245
Staf Keuangan	20
Total	727

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam survei ini adalah teknik stratified random sampling. Teknik ini dipilih untuk memastikan setiap kelompok pemangku kepentingan (pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, dan staf keuangan) terwakili secara proporsional dalam survei. Proses stratifikasi dilakukan dengan membagi populasi ke dalam strata berdasarkan kategori jabatan atau peran di universitas.

Setelah itu, pengambilan sampel dilakukan secara acak dari setiap strata untuk mendapatkan responden yang representatif dari seluruh populasi. Dengan teknik ini, jumlah responden di setiap kategori dipilih sesuai dengan proporsi jumlah total individu di masing-masing kelompok.

Teknik ini memastikan bahwa hasil survei tidak hanya mencerminkan pandangan mayoritas, tetapi juga memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang pendapat dari setiap kelompok pemangku kepentingan yang terlibat dalam pengelolaan dan pemanfaatan keuangan universitas. Setelah strata ditentukan, peneliti melakukan pengundian acak untuk memilih responden dari masing-masing strata sesuai dengan jumlah yang telah ditentukan. Dengan total 710 responden, proporsi sampel diambil berdasarkan ukuran masing-masing kelompok. Misalnya, jumlah pimpinan diambil, terdiri dari 150 pimpinan, 300 dosen, 240 tenaga kependidikan dan 20 staf keuangan.

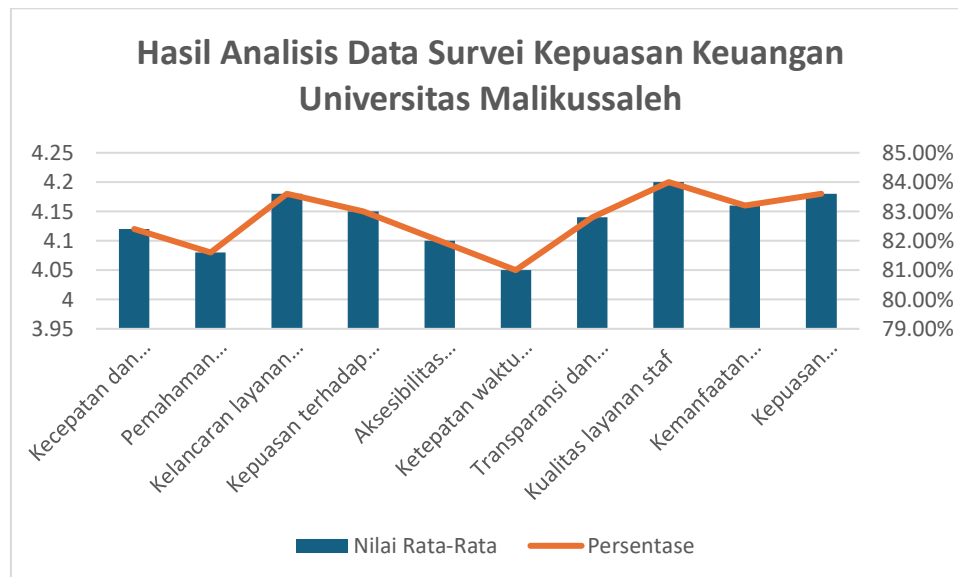
Dengan metode ini, diharapkan hasil survei dapat memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai kepuasan pemangku kepentingan terhadap pengelolaan dan transparansi anggaran di universitas, sehingga data yang diperoleh lebih representatif.

E. Analisis Data Hasil Survei

Tabel 4: Hasil Analisis Data Survei Kepuasan Keuangan Universitas Malikussaleh

No.	Indikator	Nilai Rata-Rata	%
1	Kecepatan dan efisiensi administrasi keuangan	4,12	82,4%
2	Pemahaman prosedur pengajuan anggaran	4,08	81,6%
3	Kelancaran layanan administrasi akademik	4,18	83,6%
4	Kepuasan terhadap kecepatan pelayanan akademik	4,15	83,0%
5	Aksesibilitas informasi administrasi dan keuangan	4,10	82,0%
6	Ketepatan waktu pencairan dana	4,05	81,0%
7	Transparansi dan akuntabilitas layanan keuangan	4,14	82,8%

8	Kualitas layanan staf	4,20	84,0%
9	Kemanfaatan sistem informasi administrasi	4,16	83,2%
10	Kepuasan keseluruhan terhadap layanan administrasi dan keuangan	4,18	83,6%



Analisis Data Survei Kepuasan Keuangan Universitas Malikussaleh

Hasil survei kepuasan sivitas akademika terhadap layanan administrasi dan keuangan di Universitas Malikussaleh tahun 2025 menunjukkan capaian yang baik dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,14 atau setara dengan 82,8%. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas responden, yang terdiri dari pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, dan staf keuangan, memberikan penilaian pada kategori “puas” hingga “sangat puas”. Secara umum, hal ini mencerminkan bahwa sistem pengelolaan administrasi dan keuangan di universitas telah berjalan dengan cukup efektif, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Pada aspek kecepatan dan efisiensi administrasi keuangan, nilai rata-rata sebesar 4,12 menunjukkan bahwa proses administrasi telah berjalan dengan

baik, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan, khususnya dalam hal percepatan layanan dan penyederhanaan prosedur. Hal ini sejalan dengan indikator pemahaman prosedur pengajuan anggaran yang memperoleh nilai 4,08, yang menunjukkan bahwa sebagian responden masih membutuhkan kejelasan dan sosialisasi lebih lanjut terkait mekanisme administrasi keuangan.

Dalam aspek layanan administrasi akademik, indikator kelancaran layanan memperoleh nilai cukup tinggi sebesar 4,18, yang menunjukkan bahwa proses administrasi seperti pengisian KRS dan pendaftaran ujian telah berjalan dengan baik dan minim kendala. Hal ini diperkuat oleh kepuasan terhadap kecepatan pelayanan akademik yang memperoleh nilai 4,15, mencerminkan bahwa staf administrasi telah memberikan pelayanan yang responsif dan profesional.

Aksesibilitas informasi terkait prosedur administrasi dan keuangan memperoleh nilai 4,10, yang menunjukkan bahwa informasi sudah cukup mudah diakses, namun masih perlu ditingkatkan dalam hal penyajian yang lebih jelas dan terstruktur. Sementara itu, indikator ketepatan waktu pencairan dana memperoleh nilai terendah yaitu 4,05, yang menunjukkan bahwa aspek ini masih menjadi perhatian utama dan perlu perbaikan, terutama dalam hal konsistensi waktu dan kepastian proses.

Pada aspek transparansi dan akuntabilitas, nilai 4,14 menunjukkan bahwa sistem keuangan telah berjalan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini menjadi indikator penting dalam membangun kepercayaan sivitas akademika terhadap pengelolaan keuangan universitas. Selain itu, kualitas layanan staf memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,20, yang menunjukkan bahwa sikap profesional, responsif, dan komunikatif dari staf sangat diapresiasi oleh responden.

Pemanfaatan sistem informasi administrasi juga dinilai baik dengan skor 4,16, yang menunjukkan bahwa penggunaan teknologi telah membantu

mempercepat dan mempermudah proses layanan. Secara keseluruhan, kepuasan terhadap layanan administrasi dan keuangan memperoleh nilai 4,18, yang menegaskan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan sebagian besar responden.

Meskipun demikian, beberapa indikator dengan nilai relatif lebih rendah seperti pemahaman prosedur dan pencairan dana perlu menjadi fokus perbaikan. Dengan melakukan peningkatan pada aspek tersebut, diharapkan kualitas layanan administrasi dan keuangan dapat semakin optimal, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan sivitas akademika.

F. Tindak Lanjut Survei

Tindak lanjut hasil survei kepuasan sivitas akademika terhadap layanan administrasi dan keuangan Universitas Malikussaleh tahun 2025 difokuskan pada penguatan aspek efisiensi layanan, peningkatan pemahaman prosedur, serta optimalisasi transparansi dan pemanfaatan teknologi. Meskipun secara umum capaian berada pada kategori baik, beberapa indikator dengan nilai relatif lebih rendah perlu menjadi prioritas dalam upaya perbaikan berkelanjutan.

Pada aspek kecepatan dan efisiensi administrasi keuangan, universitas perlu melakukan penyederhanaan alur layanan melalui digitalisasi sistem yang lebih terintegrasi. Pengembangan platform layanan berbasis online yang user-friendly akan memudahkan proses pengajuan, verifikasi, hingga pelaporan keuangan. Selain itu, perlu disusun dan disosialisasikan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan ringkas agar setiap pengguna layanan dapat memahami tahapan administrasi tanpa kebingungan.

Terkait pemahaman prosedur pengajuan anggaran dan pertanggungjawaban keuangan, perlu dilakukan peningkatan kegiatan sosialisasi secara berkala, baik melalui workshop, pelatihan teknis, maupun penyediaan panduan digital yang mudah diakses. Universitas juga dapat

menyediakan layanan konsultasi atau helpdesk keuangan yang responsif untuk membantu sivitas akademika dalam menyelesaikan kendala administratif secara cepat dan tepat.

Pada aspek ketepatan waktu pencairan dana, yang menjadi indikator dengan nilai terendah, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap mekanisme pencairan yang berjalan. Universitas perlu menetapkan timeline yang jelas dan terukur untuk setiap tahap pencairan, serta menerapkan sistem monitoring berbasis teknologi agar proses dapat dipantau secara real time. Koordinasi antara unit keuangan dan unit terkait lainnya juga perlu diperkuat untuk menghindari keterlambatan yang berulang.

Dalam hal transparansi dan akuntabilitas, universitas perlu terus mempertahankan dan meningkatkan keterbukaan informasi keuangan. Salah satu langkah strategis yang dapat dilakukan adalah menyediakan dashboard informasi keuangan yang dapat diakses oleh sivitas akademika sesuai dengan kewenangannya. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan dan memastikan bahwa pengelolaan keuangan dilakukan secara profesional dan bertanggung jawab.

Pada aspek kualitas layanan staf, meskipun telah memperoleh nilai tinggi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia tetap perlu dilakukan melalui pelatihan pelayanan prima (*service excellence*), komunikasi efektif, serta penguatan budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan pengguna. Dengan demikian, kualitas interaksi antara staf dan pengguna layanan dapat terus ditingkatkan.

Pemanfaatan sistem informasi administrasi juga perlu terus dikembangkan, baik dari sisi fitur maupun stabilitas sistem. Integrasi antar sistem akademik dan keuangan akan memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses layanan secara terpadu. Selain itu, peningkatan keamanan data dan keandalan sistem juga harus menjadi perhatian utama.

Sebagai langkah strategis, hasil survei ini perlu dijadikan dasar dalam penyusunan rencana kerja dan kebijakan institusi, serta dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap implementasi tindak lanjut yang telah dirancang. Dengan komitmen yang kuat dari seluruh pihak, diharapkan kualitas layanan administrasi dan keuangan di Universitas Malikussaleh dapat terus meningkat dan memberikan pelayanan yang lebih efektif, transparan, dan responsif.