

LAPORAN



universitas
MALIKUSSALEH

SURVEI KEPUASAN

KEUANGAN

TAHUN 2024

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 2024 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.....	8
D. Metode Pelaksanaan Survei	9
E. Analisis Data Hasil Survei.....	11
F. Tindak Lanjut Survei	15

SURVEI KEPUASAN KEUANGAN UNIVERSITAS MALIKUSSALEH

TAHUN 2024

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 2024. 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 2024, 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 SNIKTI, akreditasi, dan SPMI:

1. Apakah Anda merasa proses administrasi keuangan dilaksanakan secara cepat dan efisien?

- Sangat tidak setuju
 - Tidak setuju
 - Setuju
 - Sangat setuju
2. Sejauh mana Anda memahami prosedur pengajuan anggaran dan pertanggungjawaban keuangan?
- Sangat tidak baik
 - Tidak baik
 - Baik
 - Sangat baik
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 setuju
 - Tidak setuju
 - Setuju
 - Sangat setuju
6. Sejauh mana ketepatan waktu dalam pencairan dana kegiatan akademik/kemahasiswaan dipenuhi?
- Sangat tidak baik
 - Tidak baik

- Baik
- Sangat baik

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 jelas
- Tidak jelas
- Cukup jelas
- Jelas
- Sangat jelas

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

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

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	Proses administrasi keuangan dilaksanakan secara cepat dan efisien	0,652	Valid, layak digunakan
2	Pemahaman prosedur pengajuan anggaran dan pertanggungjawaban keuangan	0,701	Valid, layak digunakan
3	Layanan administrasi akademik berjalan lancar	0,682	Valid, layak digunakan
4	Kepuasan terhadap kecepatan pelayanan administrasi akademik	0,711	Valid, layak digunakan
5	Aksesibilitas dan kejelasan informasi prosedur administrasi dan keuangan	0,690	Valid, layak digunakan
6	Ketepatan waktu pencairan dana kegiatan akademik/kemahasiswaan	0,705	Valid, layak digunakan
7	Transparansi dan akuntabilitas layanan administrasi keuangan	0,676	Valid, layak digunakan
8	Kualitas layanan staf dalam menangani pertanyaan/keluhan	0,733	Valid, layak digunakan

9	Efektivitas sistem informasi administrasi dan keuangan	0,718	Valid, layak digunakan
10	Tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap layanan administrasi dan keuangan	0,745	Valid, layak digunakan

Tabel 2: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Survei

Nama Instrumen	Nilai Alpha Cronbach	Simpulan
Survei Layanan Administrasi dan Keuangan Universitas Malikussaleh	0,869	Reliabel, layak digunakan

Penjelasan:

1. **Uji Validitas:** Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh butir instrumen Survei Layanan Administrasi dan Keuangan layak digunakan. Dari uji validitas, semua item memiliki nilai korelasi (r_{xy}) di atas 0,300, yang berarti setiap pernyataan valid untuk mengukur aspek yang dimaksud.
2. **Uji Reliabilitas:** hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Alpha Cronbach sebesar 0,869, jauh di atas batas minimum 0,50. Hal ini menandakan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang sangat baik. Dengan demikian, instrumen ini dapat digunakan untuk mengumpulkan data yang valid dan andal dalam survei kepuasan layanan administrasi dan keuangan.

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 710 orang, terdiri dari 150 pimpinan, 300 dosen, 240 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 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	150
Dosen	300
Tenaga Kependidikan	240
Staf Keuangan	20
Total	710

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.

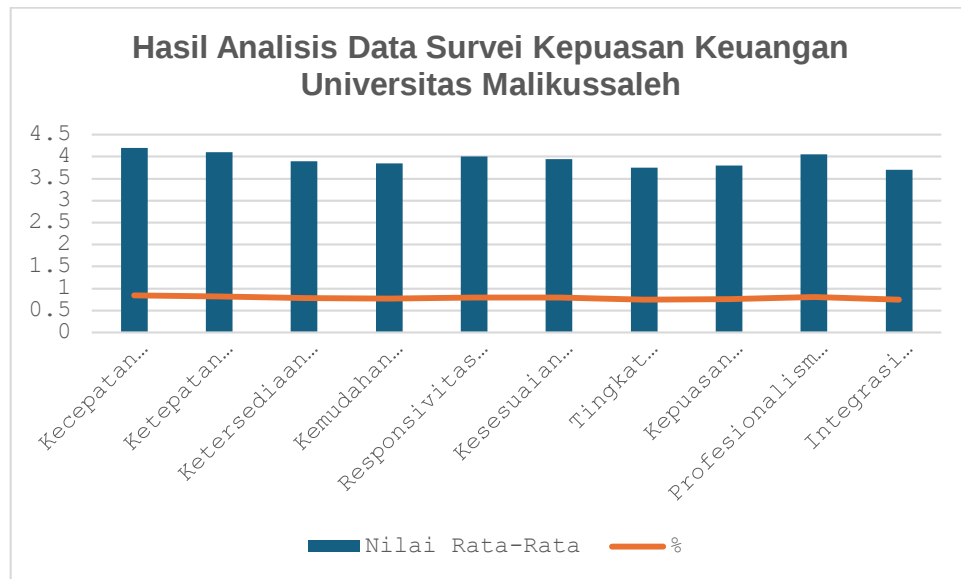
Dengan metode ini, diharapkan hasil survei dapat memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai kepuasan pemangku kepentingan terhadap pengelolaan dan transparansi anggaran di universitas, sehingga data yang diperoleh lebih representatif.

E. Analisis Data Hasil Survei

Tabel 4: Hasil Analisis Data Survei Kepuasan Keuangan Universitas Malikussaleh

No.	Indikator	Nilai Rata-Rata	%
1	Kecepatan layanan administrasi akademik	4,20	84,0 %

2	Ketepatan waktu proses keuangan	4,10	82,0 %
3	Ketersediaan informasi keuangan secara transparan	3,90	78,0 %
4	Kemudahan akses layanan keuangan digital	3,85	77,0 %
5	Responsivitas staf administrasi terhadap keluhan pengguna layanan	4,00	80,0 %
6	Kesesuaian prosedur layanan dengan kebutuhan pengguna	3,95	79,0 %
7	Tingkat kepuasan terhadap layanan pembayaran honor dan insentif	3,75	75,0 %
8	Kepuasan terhadap sistem pelaporan keuangan	3,80	76,0 %
9	Profesionalisme staf keuangan dan administrasi	4,05	81,0 %
10	Integrasi layanan administrasi dan keuangan dalam satu sistem terpadu	3,70	74,0 %



Analisis Data Survei Kepuasan Keuangan Universitas Malikussaleh

Survei layanan administrasi dan keuangan Universitas Malikussaleh tahun 2024 dilaksanakan untuk mengukur tingkat kepuasan sivitas akademika terhadap efektivitas dan efisiensi layanan yang disediakan oleh unit administrasi dan keuangan. Berdasarkan hasil analisis data dari 710 responden yang terdiri dari pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, dan staf keuangan, diperoleh gambaran umum bahwa layanan administrasi dan keuangan di Universitas Malikussaleh telah memberikan kepuasan yang cukup tinggi, meskipun masih terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan.

Indikator kecepatan layanan administrasi akademik menempati posisi tertinggi dengan nilai rata-rata 4,20 dan persentase kepuasan sebesar 84%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa proses administrasi berjalan relatif cepat dan efisien. Disusul oleh ketepatan waktu proses keuangan dengan nilai rata-rata 4,10 dan persentase 82%, menandakan bahwa proses pencairan dana, pembayaran honor, dan kegiatan keuangan lainnya berjalan sesuai jadwal.

Namun demikian, indikator terkait ketersediaan informasi keuangan secara transparan dan kemudahan akses layanan digital masih berada pada angka di bawah 80%, masing-masing sebesar 78% dan 77%. Hal ini mengindikasikan bahwa perlu dilakukan penguatan dalam hal keterbukaan informasi dan pengembangan sistem digitalisasi layanan agar lebih mudah diakses dan digunakan oleh seluruh pengguna.

Aspek responsivitas staf administrasi terhadap keluhan juga menunjukkan kinerja yang baik dengan nilai 4,00 dan kepuasan sebesar 80%. Ini merupakan indikator penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan yang diberikan. Namun, kepuasan terhadap sistem pelaporan keuangan dan prosedur layanan masih berada di kisaran 75-79%, yang menunjukkan perlunya penyempurnaan proses dan penyederhanaan birokrasi agar lebih adaptif terhadap kebutuhan pengguna.

Lebih lanjut, integrasi layanan administrasi dan keuangan dalam satu sistem terpadu memperoleh nilai paling rendah, yaitu 3,70 atau 74%. Ini mencerminkan adanya tantangan dalam koordinasi sistem dan infrastruktur yang belum sepenuhnya optimal. Pengguna layanan masih merasakan keterpisahan antar sistem dan belum sepenuhnya merasakan manfaat dari integrasi digitalisasi administrasi dan keuangan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas layanan telah memuaskan pengguna, dengan sebagian besar indikator memperoleh nilai di atas 75%. Namun demikian, Universitas Malikussaleh tetap perlu melakukan inovasi dan evaluasi berkelanjutan, terutama dalam penguatan sistem informasi, peningkatan kapasitas SDM layanan, serta penyederhanaan proses yang kompleks. Survei ini menjadi dasar penting dalam perumusan kebijakan strategis untuk peningkatan mutu layanan administrasi dan keuangan universitas ke depannya.

F. Tindak Lanjut Survei

Hasil survei kepuasan terhadap layanan administrasi dan keuangan di Universitas Malikussaleh memberikan gambaran penting mengenai persepsi, pengalaman, dan harapan sivitas akademika terhadap sistem layanan yang ada. Berdasarkan analisis data, sebagian besar responden menyatakan puas dengan kecepatan dan ketepatan layanan, namun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan peningkatan, seperti transparansi informasi keuangan, kemudahan akses layanan digital, dan integrasi sistem layanan.

Sebagai tindak lanjut konkret, universitas akan merumuskan beberapa strategi perbaikan dan penguatan layanan dalam jangka pendek, menengah, dan panjang. Pertama, dalam jangka pendek, unit terkait akan melakukan evaluasi internal terhadap SOP (Standard Operating Procedure) layanan administrasi dan keuangan. Revisi SOP akan menitikberatkan pada penyederhanaan proses birokrasi, efisiensi waktu, dan kemudahan akses layanan secara digital. Selain itu, akan diadakan pelatihan ulang bagi staf administrasi dan keuangan untuk meningkatkan kualitas layanan publik, profesionalisme, dan komunikasi yang efektif dengan pengguna layanan.

Selanjutnya, dalam jangka menengah, universitas akan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dengan mengembangkan sistem layanan berbasis digital yang terintegrasi, mencakup layanan akademik, keuangan, dan administrasi umum. Sistem ini diharapkan dapat menghilangkan duplikasi proses, mempercepat akses, serta mendukung prinsip transparansi dan akuntabilitas publik. Penguatan sistem ini akan melibatkan pengembangan aplikasi mobile dan dashboard pengguna yang memuat informasi layanan secara real-time.

Untuk mendukung upaya tersebut, pimpinan universitas akan mengalokasikan anggaran khusus untuk peningkatan infrastruktur teknologi dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia. Selain itu, dibutuhkan komitmen pimpinan unit kerja untuk mengawal implementasi hasil survei ini

dalam setiap program kerja tahunan mereka. Setiap unit akan diminta menyusun rencana tindak lanjut berbasis data survei yang telah dianalisis.

Dalam jangka panjang, universitas akan menerapkan sistem monitoring dan evaluasi layanan secara berkala, melalui survei tahunan yang memungkinkan perbandingan tren kepuasan dari tahun ke tahun. Evaluasi ini akan menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan pengelolaan layanan dan menjadi indikator kinerja unit pelayanan.

Dengan melibatkan seluruh unsur sivitas akademika dan menjadikan data survei sebagai dasar pengambilan keputusan, Universitas Malikussaleh berkomitmen untuk mewujudkan layanan administrasi dan keuangan yang cepat, akurat, transparan, dan berbasis teknologi informasi. Harapannya, peningkatan layanan ini akan mendukung pencapaian visi universitas sebagai institusi pendidikan tinggi yang unggul, berintegritas, dan melayani dengan prima.