

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI TINGKAT
KEPUASAN SIVITAS AKADEMIKA TERHADAP
PELAYANAN KEUANGAN
DI FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG
TA. 2022/2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Monitoring Dan Evaluasi Tingkat Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Pelayanan Keuangan

Telah disahkan laporan Monitoring dan Evaluasi Tingkat Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Pelayanan Keuangan 2022/2023 Fakultas Sains dan Teknologi Universitas PGRI Palembang yang dilakukan UPM dan GPM Fakultas Sains dan Teknologi Universitas PGRI Palembang

Palembang, September 2023
Dekan



Dewi Novianti, S.Si., M.Kes

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas kehadiran Alloh SWT, akhirnya penyusunan Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Tingkat Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Pelayanan Keuangan 2022/2023 dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi civitas akademika FST UPGRIP terhadap Terhadap Pelayanan Keuangan dan dijadikan pedoman dalam perbaikan layanan terhadap civitas akademika.

Dengan melakukan survei ini maka pihak yang terlibat dapat mengetahui tingkat tingkat kepuasan terhadap pelayanan keuangan yang telah diberikan sehingga dapat dilakukan perbaikan-perbaikan kedepan.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan ini terselesaikan. Mohon saran dan masukan, agar kedepan laporan hasil monev ini dapat lebih baik dan memberikan kontribusi untuk perbaikan kinerja dosen Prodi Sains Lingkungan FST UPGRIP.

Palembang, September 2023
GPM

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rahmawati', with a small mark to the right.

Rahmawati, M.Pd

BAB I LATAR BELAKANG

Monitoring dan evaluasi merupakan kegiatan pemantauan terhadap jalannya suatu kegiatan serta memberikan penilaian apakah kegiatan itu berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku, untuk selanjutnya ditindaklanjuti. Monitoring dan evaluasi berguna agar kegiatan yang dilakukan dapat memberikan hasil yang memuaskan.

Penerapan pelayanan prima di Fakultas Sains dan Teknologi akan menjamin kepuasan sivitas akademika terhadap layanan-layanan yang ada. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi merupakan faktor kunci untuk menjaga kualitas pelayanan di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas PGRI Palembang secara umum.

TUJUAN

Laporan monitoring dan evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas PGRI Palembang agar pelayanan dapat lebih ditingkatkan.

TEMPAT DAN WAKTU

Tempat : Fakultas Sains dan Teknologi Universitas PGRI Palembang

Waktu : September 2023.

METODE PENENTUAN KINERJA

Laporan monitoring dan evaluasi ini dibuat oleh Gugus Penjaminan Mutu (GPM) berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang dilakukan oleh GPM dan UPM. Tingkat kepuasan sivitas akademika terhadap layanan keuangan diukur dengan kuesioner disebarkan melalui form yang di sediakan oleh GPM dan di berikan kepada mahasiswa pada saat UAS.

HASIL MONITORING

- Profil Responden
 - Total Responen: 107 Responden
 - Status Responen:
 - Dosen sebanyak 19 dosen dari Prodi biologi 6 dosen, Prodi Fisika 6 dosen dan Prodi SL sebanyak 7 dosen

- tenaga pendidik sebanyak 7 orang
 - Mahasiswa sebanyak 80 mahasiswa dari prodi Biologi, Fisika dan Sains Lingkungan
- Indikator kepuasan:
 1. Keandalan dan Kemampuan Pengelola Keuangan dalam memberikan pelayanan terhadap dosen/mahasiswa/tendik (Reability)
 2. Daya tanggap Pengelola Keuangan dalam membantu dosen/mahasiswa/tendik dan memberikan jasa dengan cepat (responsiveness)
 3. Kepastian bahwa pelayanan Pengelola Keuangan sesuai dengan ketentuan (assurance)
 4. Kepedulian Pengelola Keuangan dalam memberi perhatian kepada dosen/mahasiswa/tendik (Empath)
 5. Kecukupan aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana yang di gunakan Pengelola Keuangan (Tangiabe)

Tabel 01. Instrumen kepuasan civitas akademika terhadap Pelayanan keuangan Fakultas Sains dan Teknologi

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
1	Keandalan dan Kemampuan Pengelola Keuangan dalam memberikan pelayanan terhadap dosen/mahasiswa/tendik				
2	Daya tanggap Pengelola Keuangan dalam membantu dosen/mahasiswa/tendik dan memberikan jasa dengan cepat				
3	Kepastian bahwa pelayanan Pengelola Keuangan sesuai dengan ketentuan				
4	Kepedulian Pengelola Keuangan dalam memberi perhatian kepada dosen/mahasiswa/tendik				
5	Kecukupan aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana yang di gunakan Pengelola Keuangan				

Dan perhitungan kuisisioner yang disebar kepada mahasiswa, dosen dan tendik hasilnya menunjukan, sebagai berikut

Tabel 02. Hasil data kepuasan Pemangku kepentingan terhadap Pelayanan keuangan Fakultas Sains dan Teknologi

N o.	Responden	Rata-rata kepuasan (%)																					
		Reliability				Responsivenes				Assurance				Empathy				Tangible				ke t	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1.	Dosen	84 ,2	15 ,8	0	0	79	21	0	0	74	26	0	0	84 ,2	15 ,8	0	0	89	11	0	0		
2.	Mahasiswa	81 ,3	18 ,7	0	0	87 ,5	12 ,5	0	0	82 ,5	17 ,5	0	0	85	15	0	0	80	20	0	0		
3.	Tendik	86	14	0	0	86	14	0	0	71	29	0	0	86	14	0	0	86	14	0	0		

1. Kepuasan dosen terhadap layanan keuangan pada point Reliability sangat baik sebesar 84,2% dan baik 15,8%, Responsiveness sebesar sangat baik 79% dan baik 21%, Assurance sebesar sangat baik 74% dan baik 26%, Empathy sebesar sangat baik 84,2% dan baik 15,8% dan Tangible sebesar 89% dan 11%. Dengan kata lain bahwa Pelayanan Keuangan telah memberikan pelayanan yang baik untuk dosen dalam bidang layanan keuangan.
2. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan pada point Reliability sangat baik sebesar 81,3% dan baik 18,7%, Responsiveness sebesar sangat baik 87,5% dan baik 12,5%, Assurance sebesar sangat baik 82,5% dan baik 17,5%, Empathy sebesar sangat baik 85% dan baik 15% dan Tangible sebesar 80% dan 20%. Dengan kata lain bahwa Pelayanan Keuangan telah memberikan pelayanan yang baik untuk mahasiswa dalam bidang layanan keuangan.
3. Kepuasan tendik terhadap layanan keuangan pada point Reliability sangat baik sebesar 86% dan baik 14%, Responsiveness sebesar sangat baik 86% dan baik 14%, Assurance sebesar sangat baik 71% dan baik 29%, Empathy sebesar sangat baik 86% dan baik 14% dan Tangible sebesar 86% dan 14%. Dengan kata lain bahwa Pelayanan Keuangan

telah memberikan pelayanan yang baik untuk dosen dalam bidang layanan keuangan.

Kepuasan mahasiswa, dosen dan tendik terhadap Layanan Keuangan menunjukkan rata-rata sangat puas dengan pelayanan keuangan dari 5 aspek layanan yang di berikan pada kuisioner.

KESIMPULAN

Kepuasan dosen, mahasiswa dan tendik terhadap layanan keuangan menghasilkan rata-rata point Reliability sangat baik sebesar 84% dan baik 16%, Responsivenes sebesar sangat baik 84,2% dan baik 15,8%, Assurance sebesar sangat baik 75,8% dan baik 24,2%, Empathy sebesar sangat baik 85,1% dan baik 14,9% dan Tangible sebesar 85% dan 15%. Menunjukan kinerja pelayanan keuangan sudah baik

TINDAK LANJUT

Peningkatan mutu pelayanan keuangan dengan melayani sebaik mungkin serta pemberian motivasi kepada pelayanan keuangan tentang pelayanan prima.