

**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. 2021/2022**

Laporan Monitoring Dan Evaluasi Tingkat Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Pelayanan Keuangan

Telah disahkan laporan Monitoring dan Evaluasi Tingkat Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Pelayanan Keuangan 2021/2022 Fakultas Sains dan Teknologi Universitas PGRI Palembang yang dilakukan UPM dan GPM Fakultas Sains dan Teknologi Universitas PGRI Palembang

Palembang, September 2022
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 2021/2022 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 2022
GPM

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Rahmawati', with a stylized flourish to the right.

Rahmawati, M.Pd

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 2022.

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 20 dosen dari Prodi biologi 7 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				

Tabel 02. Kategori Kepuasan

No.	Kategori
1.	Sangat Baik
2.	Baik
3.	Cukup
4.	Kurang

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

Tabel 03. Hasil data kepuasan Pemangku kepentingan terhadap Pelayanan keuangan Fakultas Sains dan Teknologi

N o.	Respon den	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	85	15	0	0	80	20	0	0	85	15	0	0	75	25	0	0	85	15	0	0		
2.	Maha siswa	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	71	29	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 85% dan baik 15%, Responsivenes sebesar sangat baik 80% dan baik 20%, Assurance sebesar sangat baik 85% dan baik 15%, Empathy sebesar sangat baik 75% dan baik 25% dan Tangible sebesar 85% dan 15%. 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%, Responsivenes 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 71% dan baik 29%, Responsivenes 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 kuisisioner.

KESIMPULAN

Kepuasan dosen, mahasiswa dan tendik terhadap layanan keuangan menghasilkan rata-rata point Reliability sangat baik sebesar 79,1% dan baik 20,9%, Responsivenes sebesar sangat baik 79,5% dan baik 20,5%, Assurance sebesar sangat baik 78,5% dan baik 21,5%, Empathy sebesar sangat baik 82% dan baik 18% dan Tangible sebesar 83,7% dan 16,3%. 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.