

**LAPORAN HASIL SURVEI  
KEPUASAN PENGGUNA  
TERHADAP LAYANAN  
KEUANGAN,  
SARANA DAN PRASARANA**



**INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS  
SWADHARMA  
JAKARTA  
2020**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan *Alhamdulillah* pada akhirnya laporan hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana terhadap kinerja staf keuangan, sarana dan prasarana Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma dapat kami selesaikan dengan baik. Laporan kepuasan ini bertujuan untuk memonitor/evaluasi sejauh mana peningkatan dan perbaikan layanan keuangan, sarana dan prasarana selanjutnya.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan kepuasan layanan keuangan, sarana dan prasarana.

Laporan kepuasan layanan keuangan, sarana dan prasarana ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Jakarta, September 2020

Penyusun

## **I. Pendahuluan**

Survei kepuasan pengguna terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana serta sistem informasi di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Kepuasan pengguna layanan keuangan, sarana dan prasarana serta sistem informasi merupakan salah satu bagian penting dari kualitas layanan yang ada di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma sehingga informasi yang didapatkan dari survei ini dapat dijadikan sebagai sarana evaluasi dan perbaikan untuk masa yang akan datang.

## **II. Tujuan Kegiatan**

Survei kepuasan layanan keuangan, sarana dan prasarana serta sistem informasi kepada civitas akademika Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma dilaksanakan berkala tiap akhir semester genap dalam setahun sekali dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan keuangan, sarana dan prasarana serta sistem informasi di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma. Kemudian, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan keuangan, sarana dan prasarana serta sistem informasi selanjutnya.

## **III. Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan pengguna terhadap layanan staf keuangan, sarana dan prasarana serta sistem informasi dilaksanakan pada bulan Agustus 2020 di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma dengan mengisi survei kepuasan pada *formulir kuisioner yng dibagikan*.

#### IV. Responden

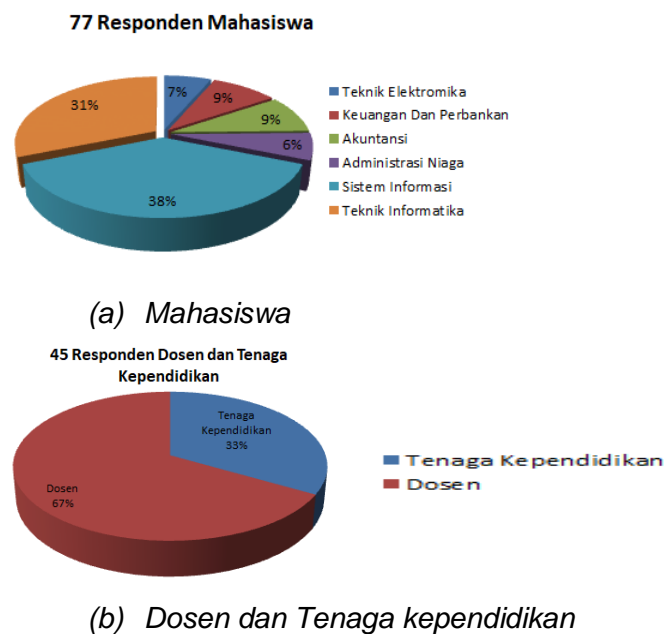
Responden survei kepuasan terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana serta sistem informasi di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma adalah seluruh civitas akademika Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma, meliputi mahasiswa yang berasal dari 7 prodi, serta dosen dan tenaga kependidikan.

#### V. Metode Analisis Data

Tanggapan responden diukur menggunakan angket yang hasilnya diolah menggunakan skala Likert dengan bantuan *software Microsoft Excel* dengan mengacu pada kriteria yang dinyatakan dalam beberapa respon alternatif (5=sangat puas; 4=puas; 3=cukup puas; 2=kurang puas; 1=tidak puas)

#### VI. Hasil Survei

Data hasil responden berasal dari seluruh dosen dan tenaga pendidikan serta mahasiswa di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma dengan total 122 responden yang terdiri dari 77 mahasiswa dan 45 tenaga kependidikan serta dosen.



**Gambar 1.** Data Responden Survei (a) Mahasiswa;  
(b) Dosen dan Tenaga Kependidikan

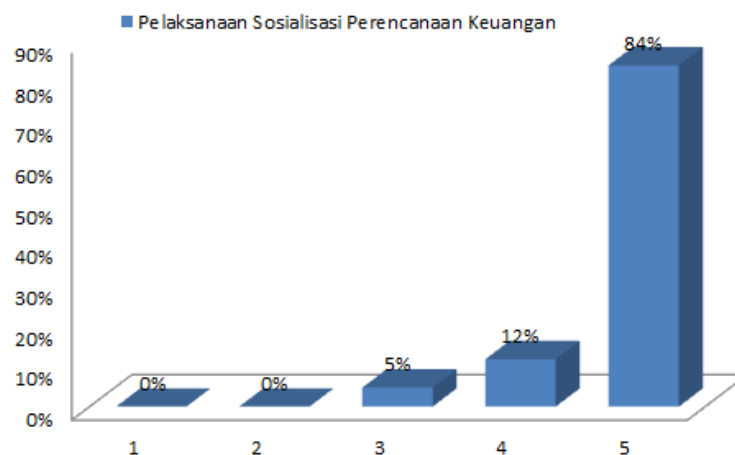
Berdasarkan diagram lingkaran pada Gambar 1, jumlah mahasiswa yang bersedia mengisi angket kepuasan mahasiswa TA 2020 terdapat 7 mahasiswa Teknik Elektronika, 7 mahasiswa Kuangan dan Perbankan, 7 mahasiswa Akuntansi, 5 mahasiswa Administrari Niaga, 29 mahasiswa Sistem Informasi, dan 42 mahasiswa Tiknik Informatika. Selain itu terdapat 15 orang tenaga kependidikan dan 30 orang dosen dari seluruh prodi di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma.

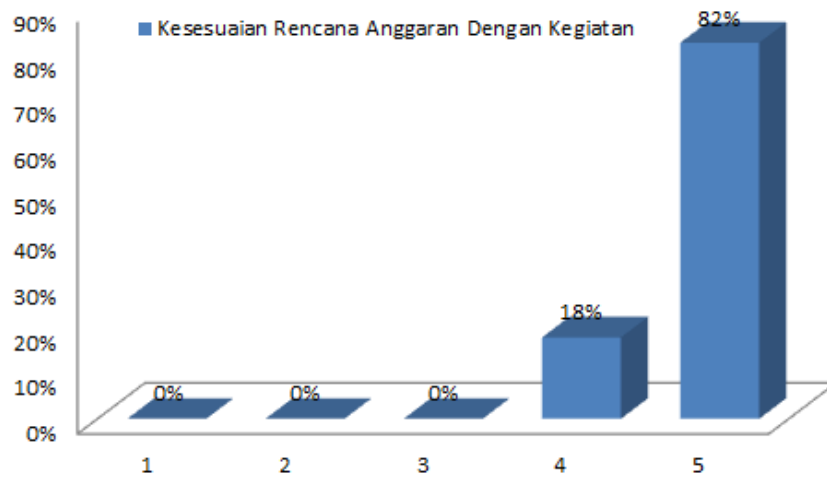
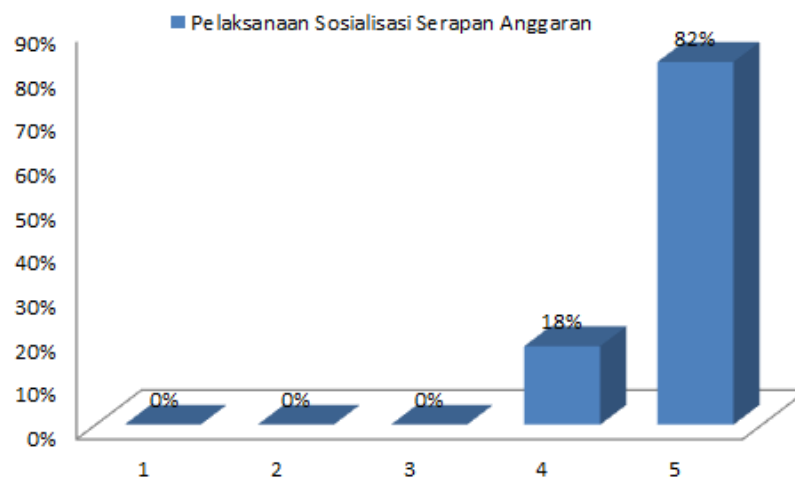
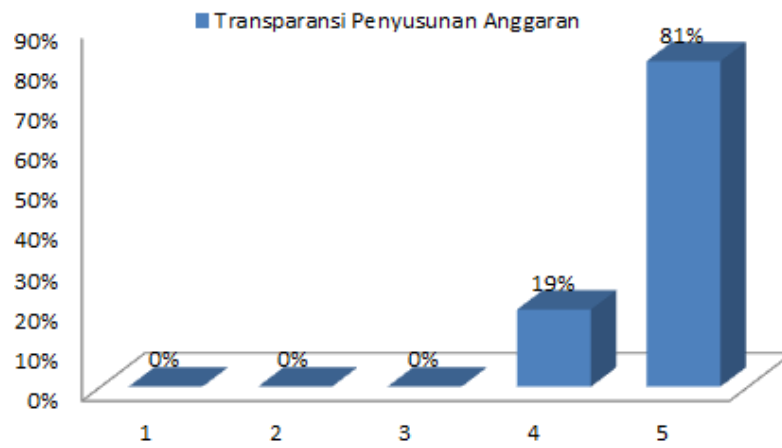
Berikut hasil perolehan hasil survei kepuasan pada masing-masing bidang layanan keuangan, sarana prasarana dan sistem informasi.

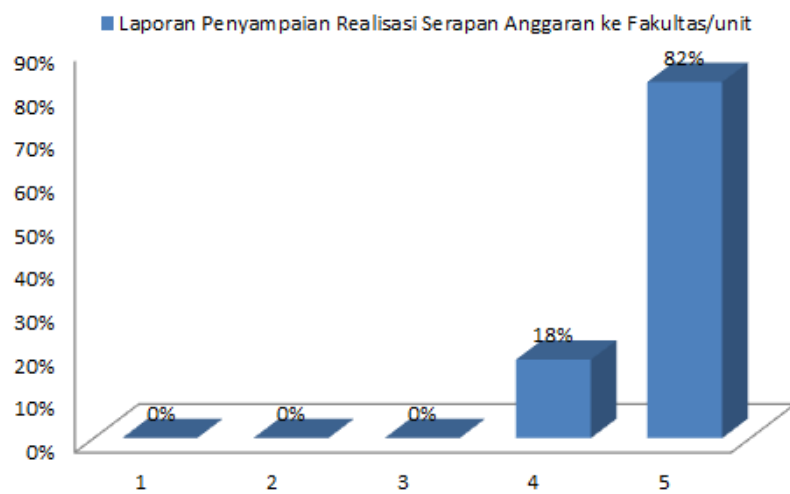
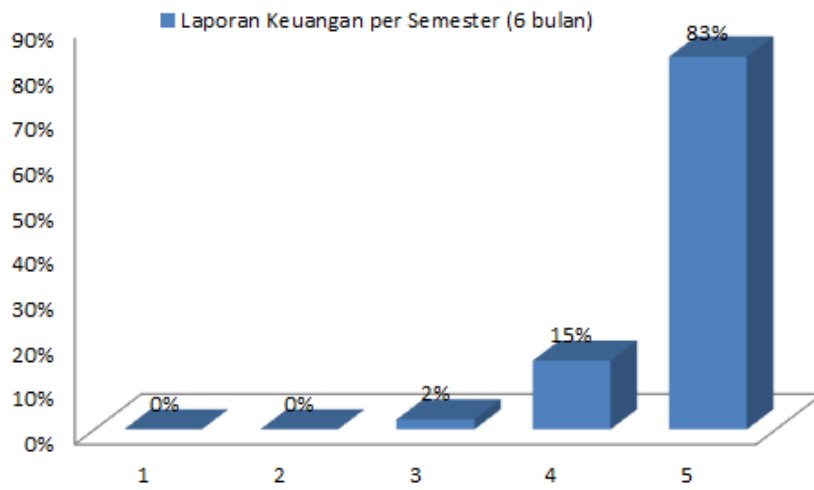
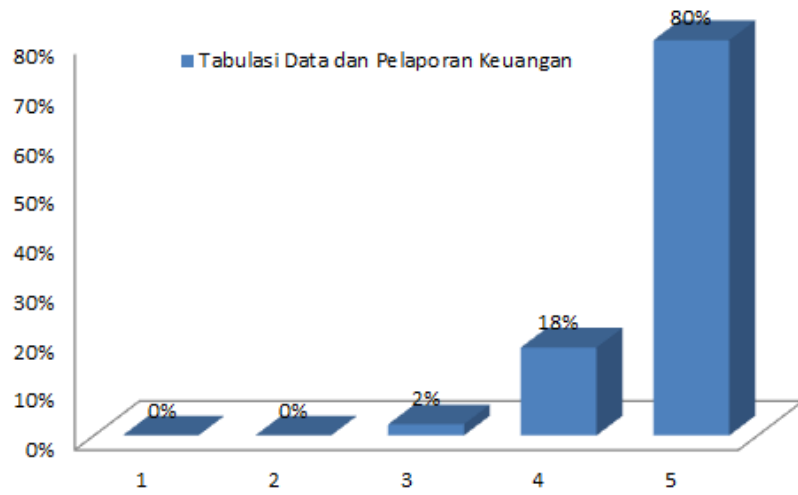
### A. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Keuangan

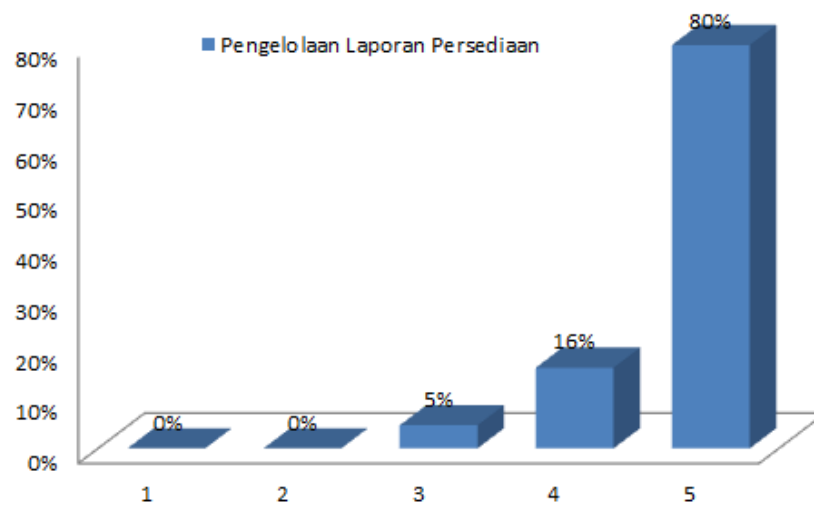
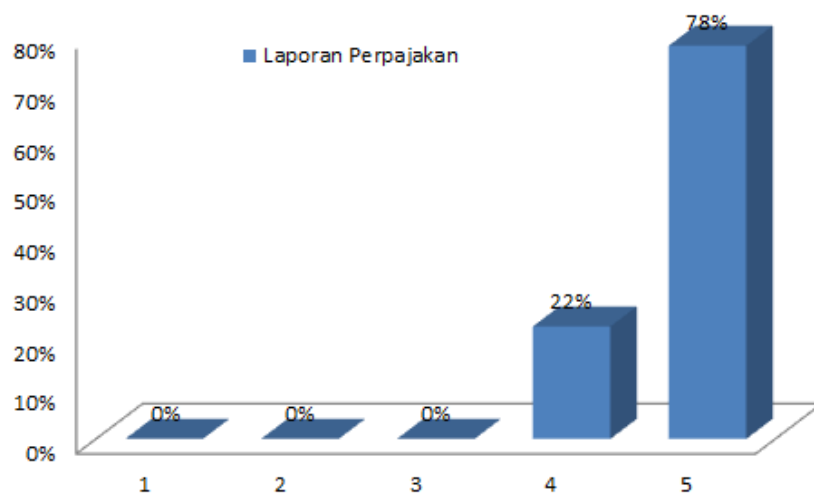
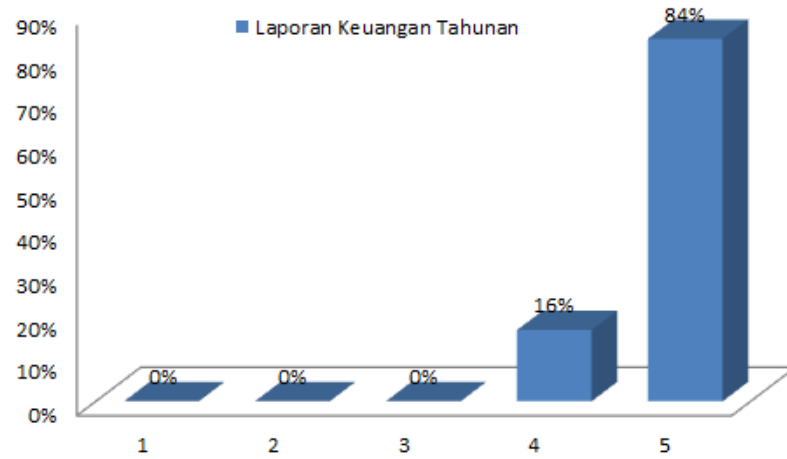
Tujuan survei kepuasan pengguna terhadap layanan keuangan adalah untuk mengevaluasi kualitas dan ketepatan sasaran layanan bidang keuangan yang terdapat di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma. Hasil survei ini akan digunakan sebagai dasar untuk membantu strategi pengembangan layanan keuangan di tahun berikutnya. Secara umum hasil survei layanan keuangan terdiri dari 10 pernyataan yang akan mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan, adapun hasil respon dosen dan tenaga pendidikan sebagai berikut:

45 tanggapan dari dosen dan tenaga kependidikan









**Gambar 2.** Hasil Survei Bidang Keuangan

Hasil respon dosen dan tenaga kependidikan terhadap bidang keuangan yang ada pada Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma

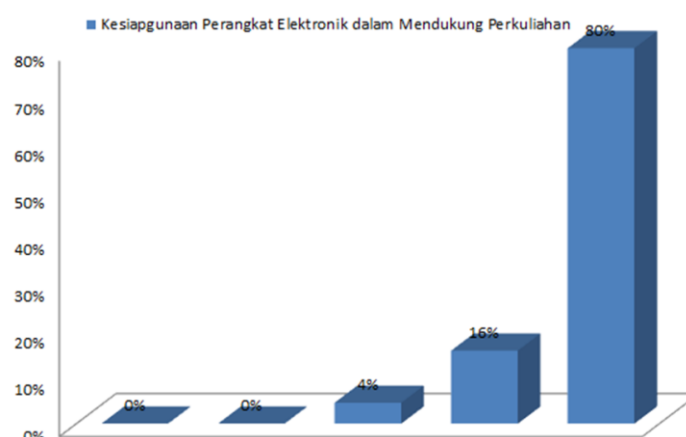


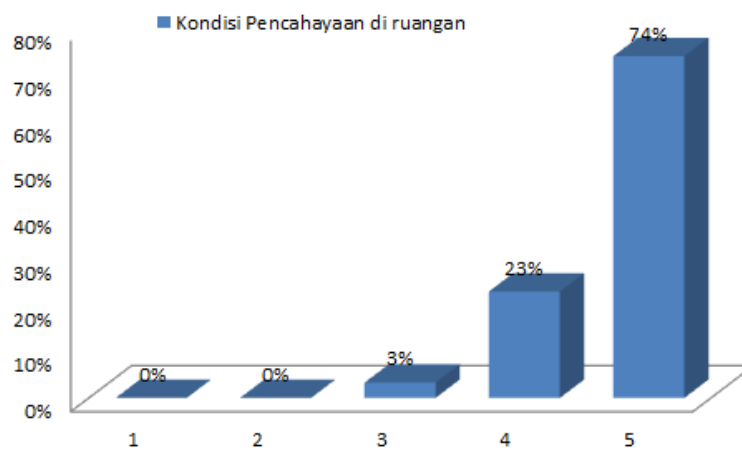
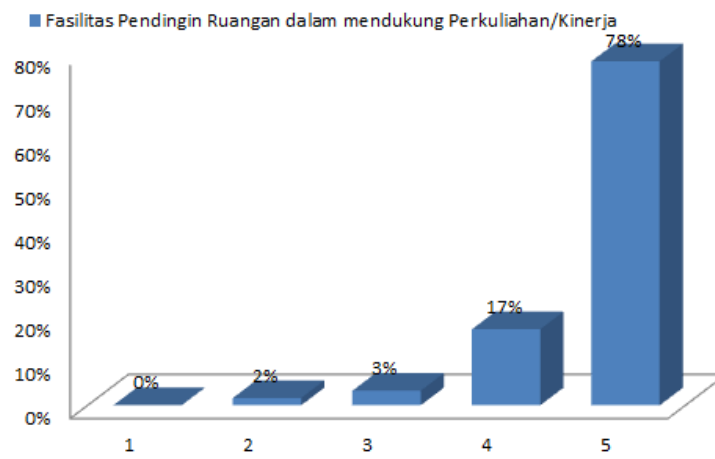
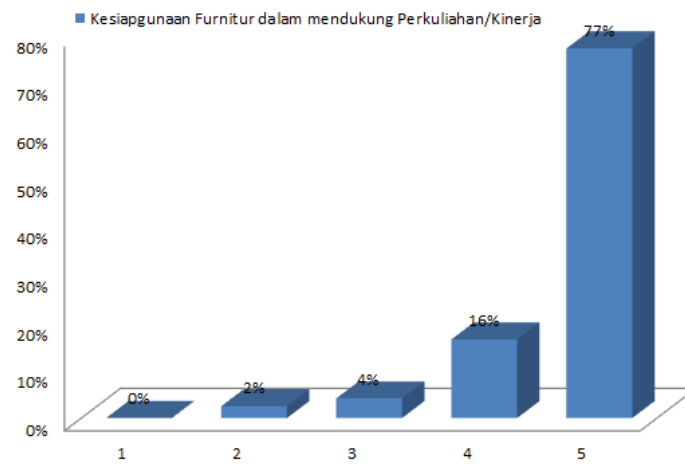
ditinjau dari beberapa aspek, beberapa aspek mendapatkan respon tertinggi yakni pelaksanaan sosialisasi perencanaan keuangan dan laporan keuangan tahunan sebanyak 84% responden menyatakan sangat puas, 83% responden menyatakan sangat puas terhadap terhadap laporan keuangan semesteran (enam bulanan), diikuti oleh aspek lain yang memperoleh respon sangat puas sebanyak 82% terhadap pelaksanaan sosialisasi serapan anggaran, kesesuaian rencana anggaran dengan kegiatan, dan laporan penyampian serapan anggaran ke Fakultas/unit. Begitu pula dengan aspek bidang keuangan yang lain seperti transparansi penyusunan anggaran, tabulasi data dan anggaran, pengelolaan laporan persediaan dan laporan perpajakan, sebagian besar responden menyatakan sangat puas.

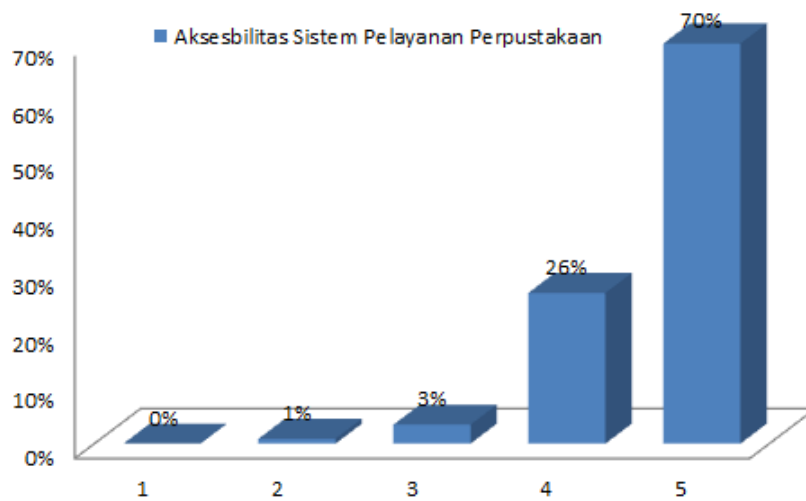
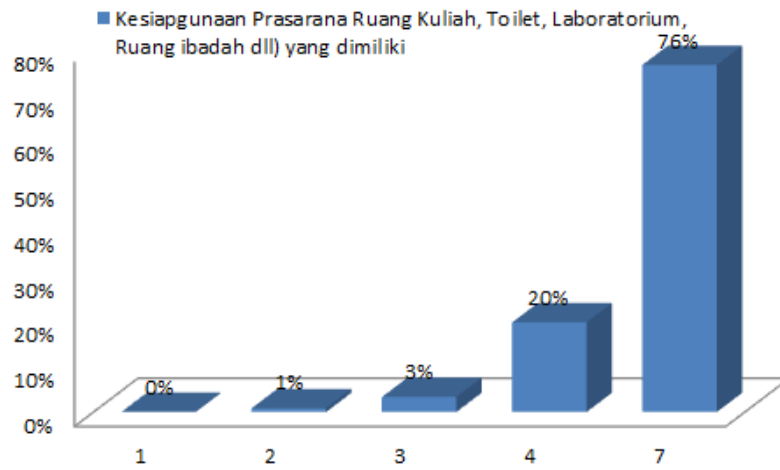
## **B. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana**

Tujuan survei kepuasan pengguna terhadap layanan sarana dan prasarana adalah untuk mengevaluasi kualitas dan ketepatan sasaran layanan bidang sarana dan prasarana yang terdapat di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma. Hasil survei ini akan digunakan sebagai dasar untuk membantu strategi pengembangan layanan sarana dan prasarana di tahun berikutnya. Secara umum hasil survei layanan sarana dan prasarana terdiri dari 11 pernyataan yang akan mengukur kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa, adapun hasil respon dosen, tenaga pendidikan dan mahasiswa sebagai berikut:

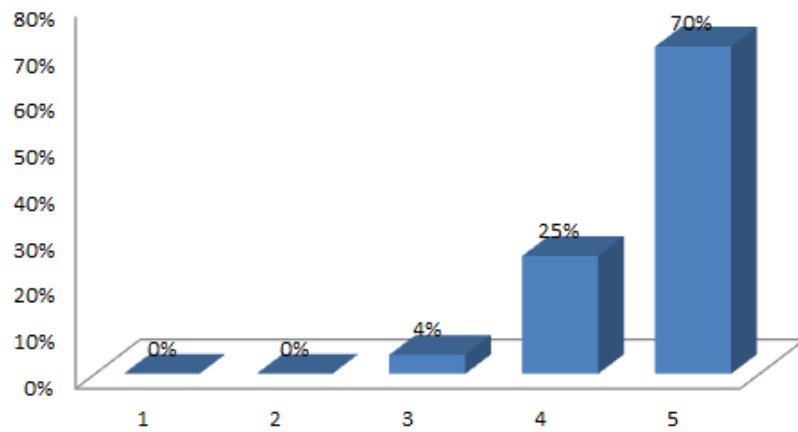
122 tanggapan dari 45 dosen, tenaga kependidikan, dan 77 mahasiswa



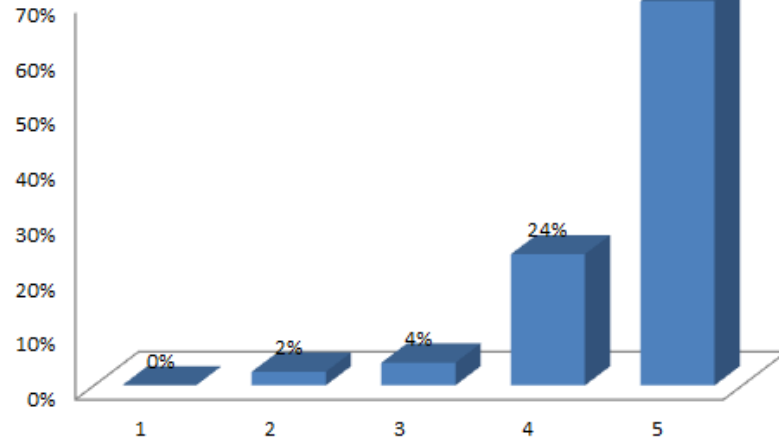




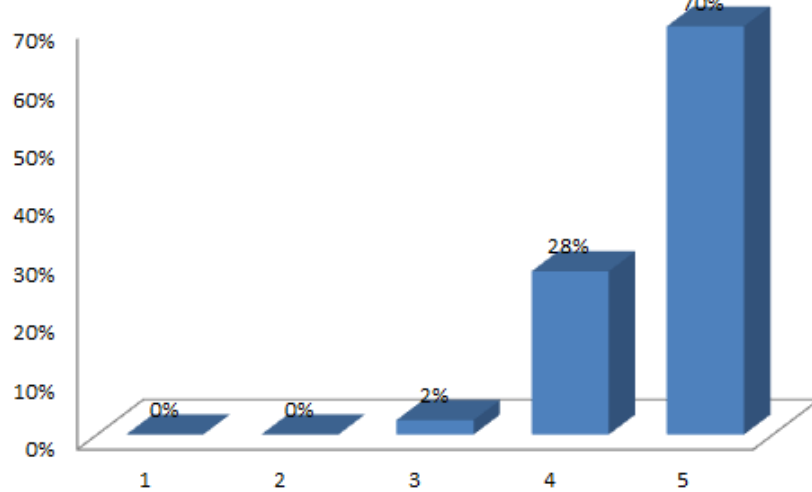
■ Kelengkapan Koleksi Perpustakaan (Buku Cetak, e-book, Jurnal) yang dimiliki

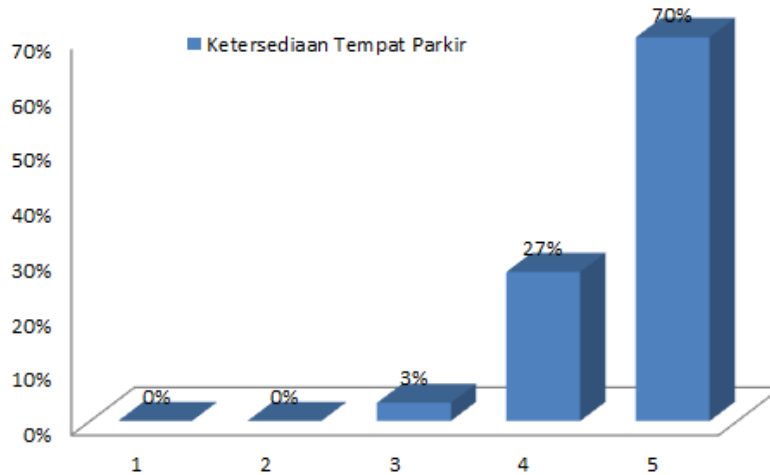


■ Kebersihan Ruang Pelayanan Bagian Umum



■ Kebaruan Koleksi Perpustakaan (Buku Cetak, e-book, Jurnal) yang dimiliki





**Gambar 3.** Hasil Survei Bidang Sarana dan Prasarana oleh Dosen, Tenaga Kependidikan Mahasiswa

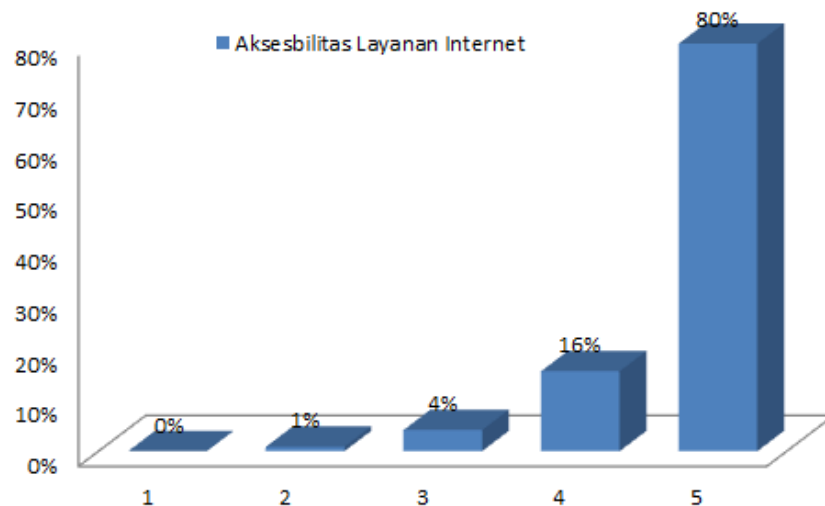
Hasil respon dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa terhadap bidang sarana dan prasarana ditinjau dari 11 aspek, yang pertama yakni kesiapgunaan perangkat elektronik dalam mendukung perkuliahan sebagian besar responden memberikan respon sangat puas sebesar 80%, 78% responden memberikan respon pada fasilitas pendingin ruangan dalam mendukung perkuliahan/ kinerja, pada aspek kesiapgunaan furnitur dalam mendukung perkuliahan/kinerja sebanyak 77% memberikan respon sangat puas, pada aspek kesiapgunaan prasarana ruang kuliah, toilet, laboratorium, ruang ibadah dll) yang dimiliki mendapat respon sangat puas sebanyak 76%, kondisi pencahayaan di ruangan, dan kebersihan prasarana (ruang kuliah, toilet, laboratorium, tempat ibadah, dll) yang dimiliki mendapat respon sangat puas sebanyak 74%, diikuti aspek aksesibilitas sistem pelayanan perpustakaan, kelengkapan koleksi perpustakaan (buku cetakan, e-book, jurnal) yang dimiliki, kebersihan ruang pelayanan bagian umum, kebaruan koleksi perpustakaan (buku cetakan, e-book, jurnal) yang dimiliki, dan ketersediaan tempat parkir mendapat respon sangat puas

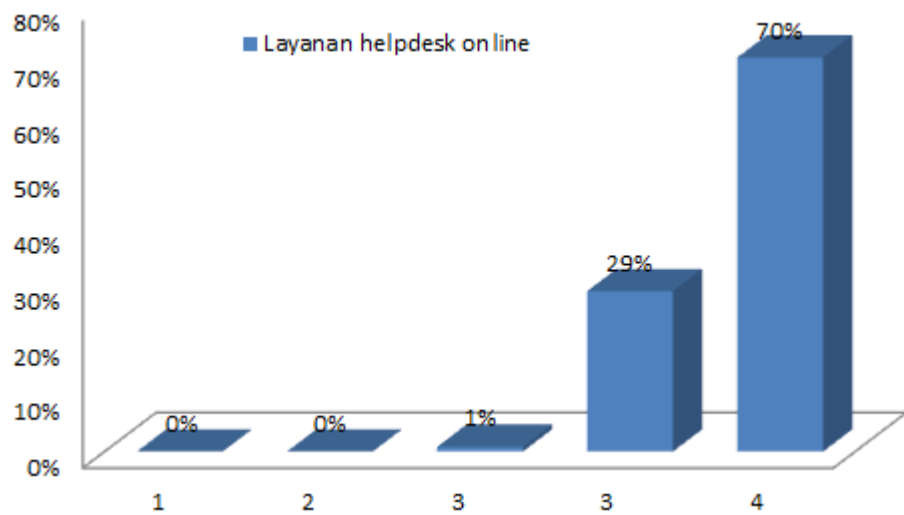
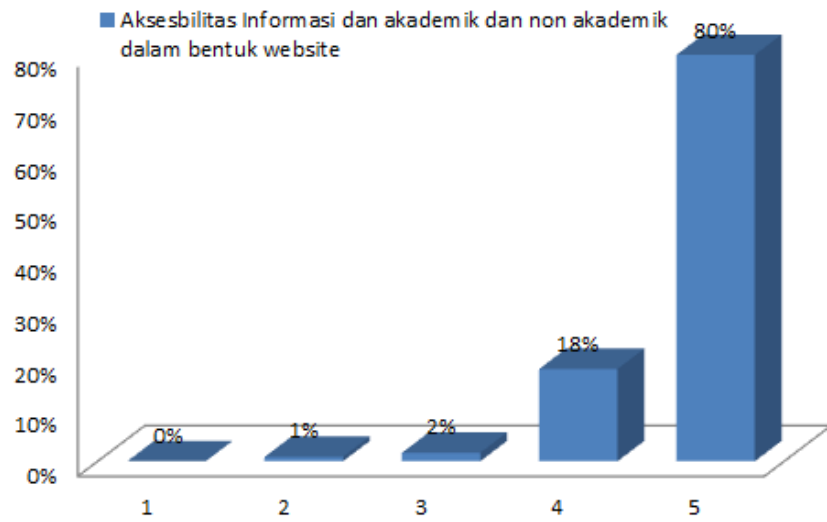
sebesar 70%. Sebagian besar responden memberikan respon sangat puas terhadap layanan bidang sarana dan prasarana ini.

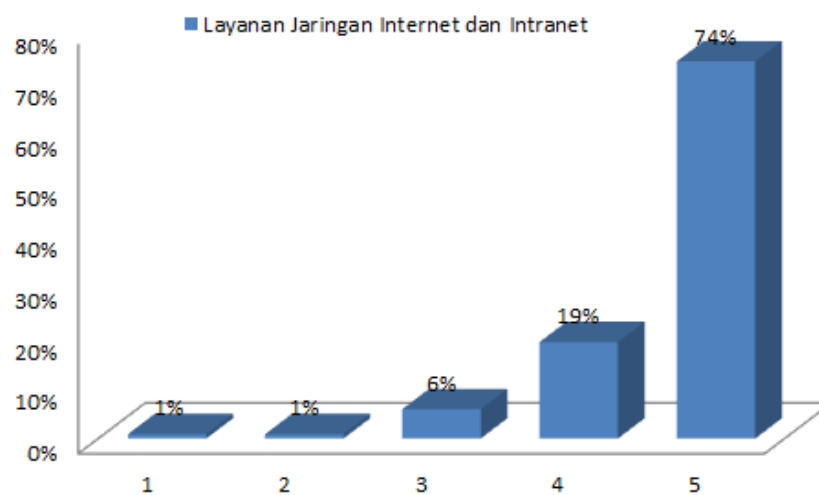
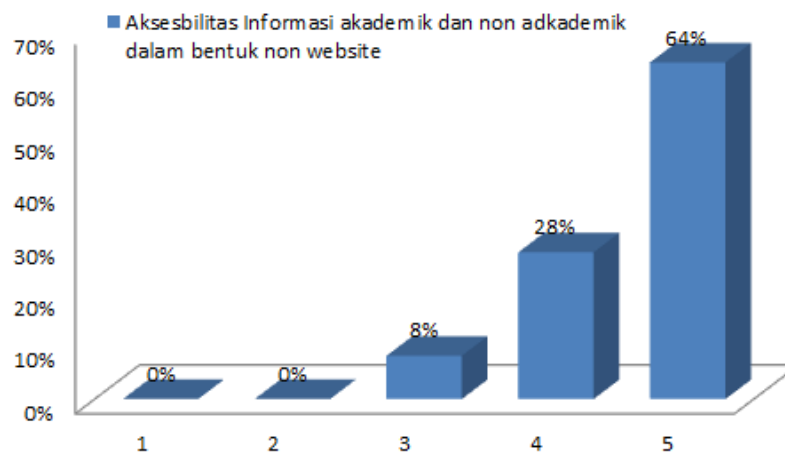
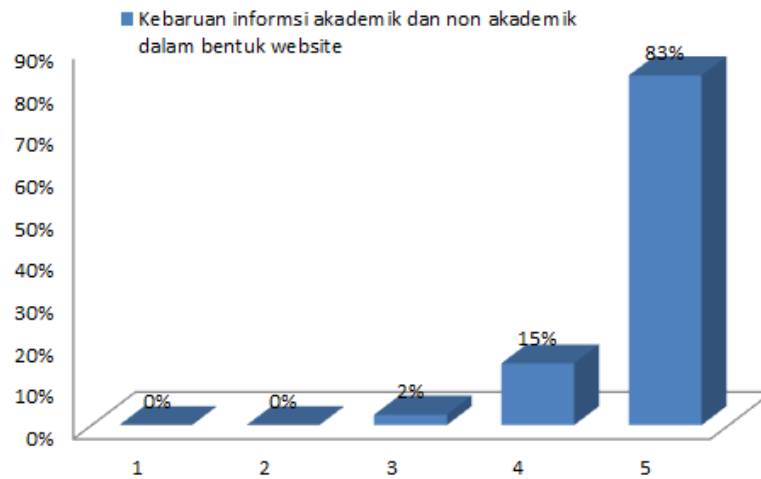
### C. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Sistem Informasi

Tujuan survei kepuasan pengguna terhadap layanan sistem informasi adalah untuk mengevaluasi kualitas dan ketepatan sasaran layanan bidang layanan sistem informasi yang terdapat di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma. Hasil survei ini akan digunakan sebagai dasar untuk membantu strategi pengembangan layanan layanan sistem informasi di tahun berikutnya. Secara umum hasil survei layanan layanan sistem informasi terdiri dari 12 pernyataan yang akan mengukur kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa, adapun hasil respon dosen, tenaga pendidikan dan mahasiswa sebagai berikut:

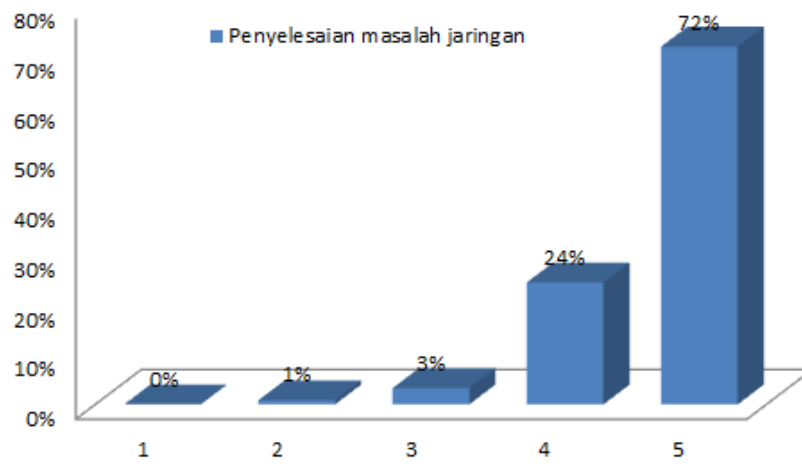
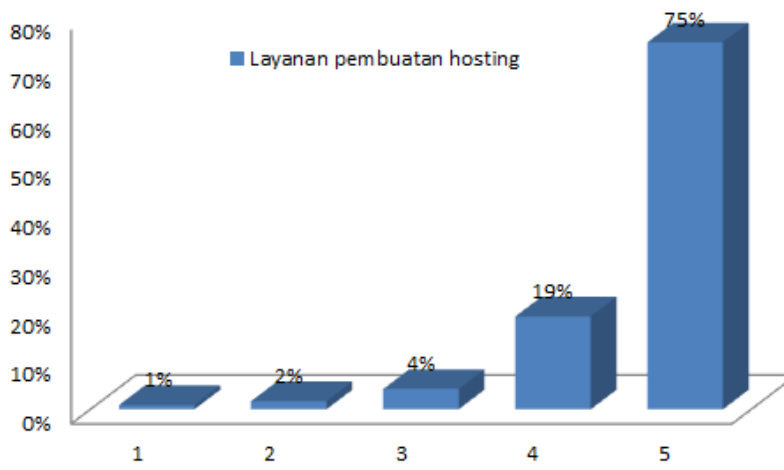
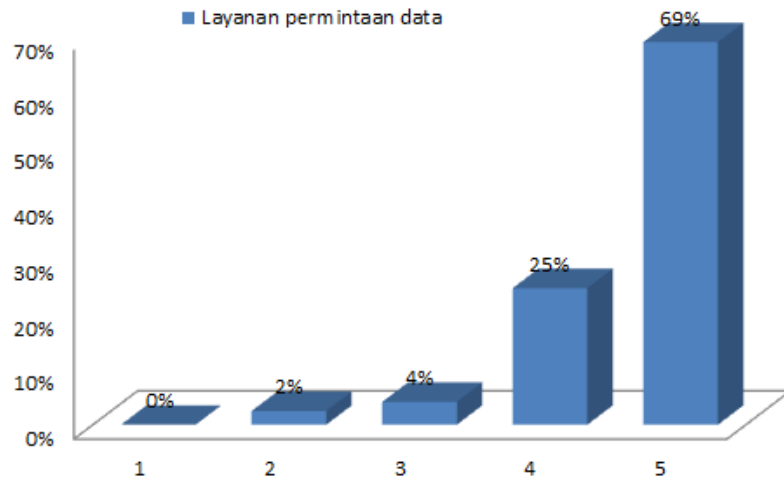
45 Dosen, Tenaga Kependidikan, dan 77 Mahasiswa

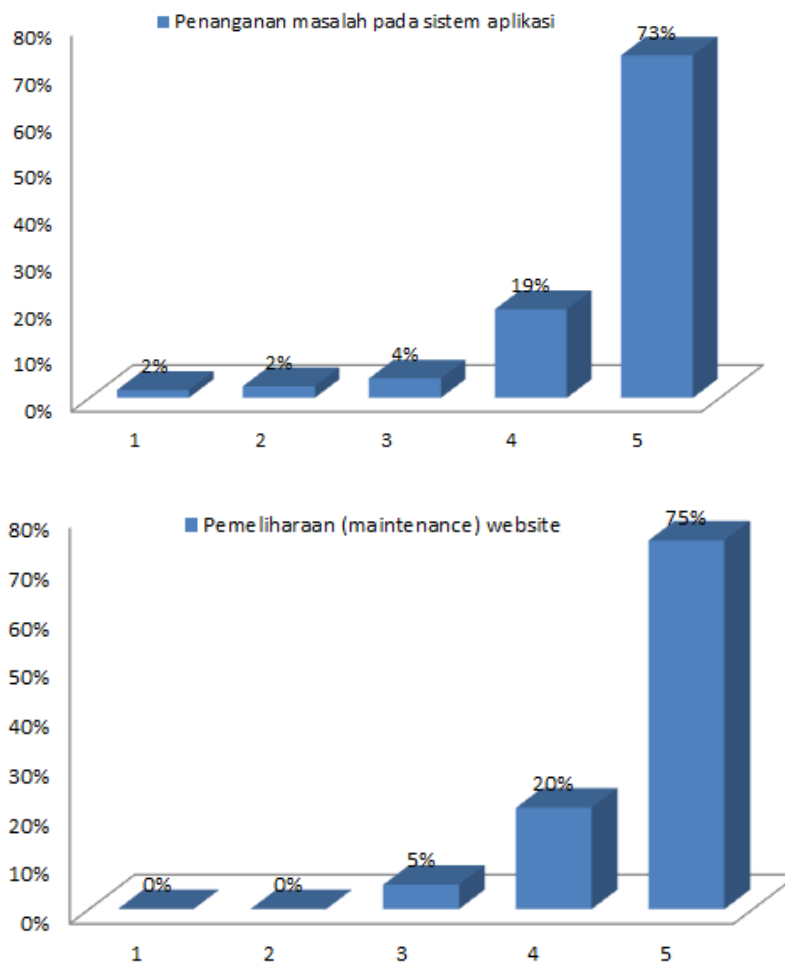












**Gambar 4.** Hasil Survei Bidang Sistem informasi oleh Dosen, Tenaga Kependidikan Mahasiswa

Hasil respon dosen dan tenaga kependidikan terhadap bidang sistem informasi ditinjau dari aspek kebaruan informasi akademik dan non akademik dalam bentuk website dan non website 83% responden sangat puas, aspek pembuatan akun email kampus juga mendapatkan respon sangat puas dari responden sebanyak 81%, aksesibilitas layanan internet/wifi, aksesibilitas informasi akademik dan non akademik dalam bentuk website serta non website sebanyak 80% responden merasa sangat puas, serta. Seluruh aspek yang diukur dalam bidang sistem informasi ini menunjukkan respon sangat puas dengan perolehan tertinggi pada aspek. Pada survei bidang sistem informasi yang diberikan kepada dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa pada setiap aspek rata-rata mendapat

respon sangat puas sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa akses serta kebaruan sistem informasi di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma sangat memuaskan bagi seluruh civitas akademika Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma.

## **VII Tindak Lanjut**

1. Peningkatan persiapan perencanaan kegiatan sosialisasi keuangan yang tepat
2. Perlu peningkatan pada tabulasi data dan pelaporan keuangan
3. Memperbaiki akses pelayanan perpustakaan, kelengkapan koleksi perpustakaan, kebaruan koleksi perpustakaan dan penambahan tempat parkir
4. Memperbaiki layanan helpdesk online, layanan permintaan data
5. Peningkatan aksesibilitas informasi akademik dan non akademik
6. Memperbaiki serta menambah beberapa furniture (kursi, meja, lemari, rak, dll) guna menunjang kegiatan akademik dan non akademik
7. Menambah sarana yang diperlukan dalam menunjang kegiatan praktikum dan penelitian.